

Chargé(e) de relation client · 45 minutes

Huit questions identiques pour tous les candidats, grille de 1 à 5 par question, espace pour les preuves et tableau pondéré final. Remplacez les compétences, les poids, les questions et les ancrages par ceux de votre poste.

Comment utiliser cette trame

- Avant : imprimez ou ouvrez une copie par candidat, remplissez les informations et relisez les ancrages de la grille.
- Pendant : lisez chaque question telle qu'elle est écrite, laissez le silence s'installer, utilisez les relances si la réponse reste générale. Notez des phrases textuelles et cochez la note dès que la réponse se termine.
- Après : complétez le tableau pondéré et la recommandation avant d'ouvrir l'entretien suivant ou d'en parler à qui que ce soit.

Informations sur l'entretien

Candidat(e)	
Poste	Chargé(e) de relation client
Recruteur(se)	
Format	Téléphone / visioconférence / face à face
Date et heure	
Enregistrement	Candidat informé et consentement recueilli : oui / non

Ouverture (3 minutes)

« Je vais vous poser les mêmes huit questions qu'aux autres candidats, dans le même ordre, et je prendrai des notes pendant que vous répondez. Certaines vous demanderont des exemples concrets de situations que vous avez vécues ; plus vous serez précis, mieux ce sera. À la fin, vous aurez dix minutes pour vos questions ». Si l'entretien est enregistré, c'est ici qu'on en informe le candidat et qu'on recueille son consentement.

Bloc 1 · Orientation client (poids 30 %) · 10 minutes

Question 1 · Comportementale

Racontez-moi une situation où un client était très mécontent pour une raison qui ne dépendait pas de vous. Qu'avez-vous fait et comment cela s'est-il terminé ?

Ce qu'il faut écouter : s'il sépare l'émotion du client du problème, s'il prend en charge la situation même si la cause est ailleurs et s'il conclut sur un résultat. Relances : « qu'avez-vous dit exactement ? », « que s'est-il passé ensuite avec ce client ? ».

1 · Insuffisant

3 · Satisfaisant

5 · Remarquable

Rejette la faute sur le client ou sur un autre service ; ne décrit aucune action propre ; l'exemple est générique.	Décrit une action propre raisonnable (écouter, expliquer, transférer) mais sans résultat clair ni suivi.	Reconnaît l'émotion, prend le problème en charge, propose une solution dans sa marge de manœuvre, assure le suivi et raconte le résultat concret.
--	--	---

Note : ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Preuves (phrases textuelles du candidat) :

Question 2 · Situationnelle

Imaginez qu'un client vous demande quelque chose que la politique de l'entreprise n'autorise pas et insiste pour parler à un responsable. Comment gérez-vous la situation ?

Ce qu'il faut écouter : s'il explique le pourquoi de la règle sans se cacher derrière elle, s'il propose des alternatives et s'il sait quand escalader. Relance : « et s'il continue d'insister ? ».

1 · Insuffisant	3 · Satisfaisant	5 · Remarquable
Cède pour éviter le conflit ou se contente de répéter « ce n'est pas possible ».	Explique la règle et escalade correctement, mais sans proposer d'alternatives.	Explique la raison, propose une ou deux alternatives réelles et escalade de façon ordonnée en tenant le client informé.

Note : ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Preuves (phrases textuelles du candidat) :

Bloc 2 · Résolution de problèmes (poids 25 %) · 8 minutes

Question 3 · Comportementale

Parlez-moi d'un problème récurrent que vous avez repéré dans votre travail et de ce que vous avez fait pour qu'il cesse de se reproduire.

Ce qu'il faut écouter : s'il a identifié la cause et pas seulement le symptôme, si l'initiative venait de lui et s'il a mesuré l'effet. Relance : « comment avez-vous su qu'il était récurrent ? ».

1 · Insuffisant	3 · Satisfaisant	5 · Remarquable
-----------------	------------------	-----------------

Ne trouve pas d'exemple ou décrit un problème résolu par quelqu'un d'autre.	A repéré le schéma et l'a signalé ou a appliqué une solution partielle.	A analysé la cause, proposé et appliqué un changement (modèle, process, message d'alerte) et peut dire de combien le problème a diminué.
---	---	--

Note : ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Preuves (phrases textuelles du candidat) :

Question 4 · Comportementale

Décrivez une situation où vous n'aviez pas toutes les informations pour aider un client.

Qu'avez-vous fait ?

Ce qu'il faut écouter : s'il cherche l'information de façon active, s'il gère l'attente du client et s'il n'invente pas de réponses.

1 · Insuffisant	3 · Satisfaisant	5 · Remarquable
A improvisé une réponse ou a laissé le client sans suivi.	A consulté un collègue et a répondu plus tard, sans gérer l'attente.	A dit ce qu'il savait et ce qu'il ne savait pas, a fixé un délai avec le client, a cherché la réponse et l'a documentée pour la fois suivante.

Note : ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Preuves (phrases textuelles du candidat) :

Bloc 3 · Communication écrite et orale (poids 20 %) · 8 minutes

Question 5 · Comportementale

Racontez-moi une fois où vous avez dû expliquer quelque chose de compliqué (une facture, un incident technique, une clause du contrat) à quelqu'un qui ne le comprenait pas.

Ce qu'il faut écouter : s'il adapte son langage à l'interlocuteur, s'il vérifie que l'autre a compris et s'il structure son explication. La réponse elle-même est aussi un échantillon de communication orale.

1 · Insuffisant	3 · Satisfaisant	5 · Remarquable
Explication confuse ; n'adapte pas son langage ; ne vérifie pas la compréhension.	Explique clairement mais sans vérifier que l'autre a compris.	Utilise un exemple ou une analogie, procède par étapes, vérifie la compréhension et résume par écrit ensuite.

Note : ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Preuves (phrases textuelles du candidat) :

Question 6 · Situationnelle

Si vous deviez répondre par chat à un client qui écrit en majuscules et avec des propos irrespectueux, que lui écririez-vous dans le premier message ?

Ce qu'il faut écouter : un ton professionnel sans froideur, l'accent mis sur le problème, des limites claires si les propos sont offensants.

1 · Insuffisant	3 · Satisfaisant	5 · Remarquable
Répond au ton par le ton, ou ignore l'agressivité et ne pose pas de limites quand il le faudrait.	Message correct et neutre, centré sur le problème.	Reconnaît la contrariété, recentre sur le problème avec une question concrète et, si nécessaire, pose la limite avec courtoisie.

Note : ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Preuves (phrases textuelles du candidat) :

Bloc 4 · Résistance à la pression (poids 15 %) · 4 minutes

Question 7 · Comportementale

Décrivez la journée la plus chargée dont vous vous souveniez dans un poste en contact avec le public. Comment avez-vous priorisé et comment vous êtes-vous senti à la fin ?

Ce qu'il faut écouter : un critère de priorisation explicite, la gestion de sa propre émotion et la récupération ensuite. Relance : « qu'avez-vous laissé de côté et pourquoi ? ».

1 · Insuffisant	3 · Satisfaisant	5 · Remarquable
-----------------	------------------	-----------------

Trame d'entretien structuré · voicit.com · Voicit enregistre l'entretien, le transcrit et remplit cette grille avec les preuves de chaque compétence.

Ne priorise pas (« j'ai traité au fur et à mesure ») ou décrit un blocage sans récupération.	Priorise selon un certain critère mais n'explique pas comment il a géré la pression.	Critère clair (urgence, impact, client), demande de l'aide quand il le faut et décrit comment il a récupéré.
--	--	--

Note : ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Preuves (phrases textuelles du candidat) :

Bloc 5 · Travail en équipe (poids 10 %) · 4 minutes

Question 8 · Comportementale

Racontez-moi une situation où un collègue a commis une erreur qui a affecté votre travail avec un client. Qu'avez-vous fait ?

Ce qu'il faut écouter : s'il résout d'abord et en parle ensuite, s'il s'adresse directement au collègue et s'il évite de l'accuser devant le client.

1 · Insuffisant	3 · Satisfaisant	5 · Remarquable
Accuse le collègue devant le client ou escalade sans lui en parler.	Résout avec le client et en parle au collègue, sans plus.	Résout, parle au collègue en privé et propose quelque chose pour que cela ne se reproduise pas.

Note : ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Preuves (phrases textuelles du candidat) :

Clôture (8 minutes) et résultat

Questions du candidat, prochaines étapes et délais. Complétez le tableau avant d'ouvrir l'entretien suivant.

Compétence	Poids	Note moyenne	Pondérée (moyenne × poids)
Orientation client	30 %		
Résolution de problèmes	25 %		
Communication écrite et orale	20 %		

Trame d'entretien structuré · voicit.com · Voicit enregistre l'entretien, le transcrit et remplit cette grille avec les preuves de chaque compétence.

Résistance à la pression	15 %		
Travail en équipe	10 %		
Total sur 5	100 %		

Recommandation (passe / ne passe pas) et point à explorer à l'étape suivante :

Banque de 20 questions supplémentaires par compétence

Pour quand vous changez de poste ou avez besoin d'une question de réserve. Chacune nécessite sa propre grille de 1 à 5 avant d'être utilisée dans un entretien structuré.

Orientation client

- Racontez-moi la dernière fois que vous avez fait quelque chose pour un client qui ne faisait pas partie de vos fonctions.
- Décrivez une situation où vous avez dû annoncer une mauvaise nouvelle à un client. Comment l'avez-vous préparée ?
- Que feriez-vous si vous constatiez qu'un collègue donne une information erronée à un client ?
- Parlez-moi d'un client que vous avez reconquis après une mauvaise expérience.

Résolution de problèmes

- Racontez-moi une décision que vous avez prise avec des informations incomplètes. Comment l'avez-vous prise et que s'est-il passé ?
- Décrivez un process que vous avez amélioré de votre propre initiative. Comment avez-vous mesuré l'amélioration ?
- Si un outil que vous utilisez au quotidien cesse de fonctionner en pleine journée, que faites-vous dans les dix premières minutes ?
- Parlez-moi d'une erreur de votre part qui a affecté un client. Comment l'avez-vous corrigée ?

Communication écrite et orale

- Décrivez un message écrit que vous avez dû rédiger avec un soin particulier. De quoi avez-vous tenu compte ?
- Racontez-moi une fois où un malentendu est venu de quelque chose que vous aviez écrit ou dit. Qu'avez-vous changé ensuite ?
- Si vous devez résumer un incident de vingt minutes d'appel en trois lignes pour votre superviseur, qu'y mettez-vous ?
- Comment adaptez-vous votre façon de parler quand le client est très pressé ?

Résistance à la pression

- Racontez-moi une situation où vous avez reçu des critiques injustes. Comment avez-vous réagi sur le moment, puis après ?
- Décrivez comment vous organisez votre journée quand le volume de travail dépasse ce que vous pouvez traiter.
- Que faites-vous pour décrocher après une journée particulièrement difficile ?
- Imaginez que deux superviseurs vous demandent des choses urgentes et contradictoires. Que faites-vous ?

Travail en équipe

- Parlez-moi d'une occasion où vous avez aidé un collègue même si cela retardait votre propre travail.
- Décrivez un désaccord avec un collègue sur la façon de traiter un client. Comment l'avez-vous résolu ?
- Quelles informations transmettez-vous à l'équipe suivante à la fin de votre service, et comment ?
- Racontez-moi quelque chose que vous avez appris d'un collègue et que vous appliquez aujourd'hui au quotidien.

Règles qui maintiennent l'entretien structuré

- Les mêmes questions, dans le même ordre, pour tous les candidats au poste.
- Des relances prévues (« et vous, qu'avez-vous fait exactement ? », « comment cela s'est-il terminé ? ») ; pas de nouvelles questions improvisées.
- Une note attribuée sur le moment, question par question, avec les ancrages sous les yeux.
- Des preuves textuelles, pas des impressions.
- S'il y a plusieurs recruteurs, chacun note séparément avant d'en parler.
- Revoir la grille après les cinq ou six premiers entretiens : changer les questions qui ne discriminent pas et les ancrages interprétés différemment.