

# Mises en situation

## **Outil pratique** *Recrutement du personnel*

Une mise en situation permet de plonger le candidat dans le feu de l'action, afin de mieux le connaître. C'est un complément aux questions d'entrevue traditionnelles.

Voici quelques exemples de mise en situation à prévoir dans un plan d'entrevue.

### **Dans un restaurant**

<b>Mise en situation</b> Un client vous fait part que la brioche qu'il vient de commander n'est pas fraîche. Que faites-vous ?
<b>1<sup>re</sup> sous-question</b> Vous vous apercevez qu'il en a déjà mangé la moitié. Que faites-vous ?
<b>2<sup>e</sup> sous-question</b> Ce client est un client régulier et vous vous rendez compte qu'il répète cette situation assez souvent. Que faites-vous ?

### **Dans une boutique - 1**

<b>Mise en situation</b> Vous êtes conseiller à la vente dans une boutique de vêtements. Un client désire acheter un pantalon ainsi qu'un chandail, mais il ne veut pas payer les taxes. Que faites-vous ?
<b>1<sup>re</sup> sous-question</b> Ce client vous répond que s'il doit payer les taxes, il renoncera à son achat. Le montant est de 300 \$. Que faites-vous ?
<b>2<sup>e</sup> sous-question</b> Un deuxième client entend votre conversation et lui aussi insiste pour ne pas payer les taxes. Les vêtements qu'il a choisis totalisent plusieurs centaines de dollars. Que faites-vous ?

### **Dans une boutique - 2**

<b>Mise en situation</b> Vous êtes seul à la boutique. Vous êtes en pleine discussion avec un client qui semble intéressé par un des produits offerts et une personne vous interrompt afin de vous informer qu'elle veut offrir ses services comme conseiller à la vente. Que lui répondez-vous ?
<b>1<sup>re</sup> sous-question</b> La personne s'interpose à nouveau dans votre conversation. Que faites-vous ?
<b>2<sup>e</sup> sous-question</b> Cette personne ne semble pas comprendre ce que vous lui dites, mais elle vous fait toutefois une bonne impression. Que faites-vous ?

**Détail Formation**  
... Votre système D

[www.detailformation.com/boiteaoutils](http://www.detailformation.com/boiteaoutils)

514 899-9555 ▪ 1 888 822-5555  
info@detailformation.com

© Détail Formation, Québec  
Reproduction permise avec  
citation de la source

