**Trame d’entretien VENTE**

Cette trame d’entretien a été pensée comme un outil pratique et souple : elle vous aide à structurer l’échange, sans le rendre rigide. Elle permet d’aborder les points essentiels (parcours, savoir-faire, savoir-être, vision à moyen terme…), tout en laissant la place à la discussion humaine — car c’est souvent là que l’on capte l’essentiel.

****Avant de commencer, il nous semble important de rappeler les questions à éviter lors d’un entretien, pour rester dans un cadre professionnel et conforme à la législation :

**1. Questions discriminatoires :**

Ces questions sont interdites par la loi, car elles peuvent conduire à des discriminations fondées sur des critères protégés. Cela inclut :

* **Situation familiale** : Êtes-vous marié(e) ? Avez-vous des enfants ? Comptez-vous en avoir bientôt ?
* **Âge** : Quel est votre âge exact ?
* **Origine ou nationalité** : D'où venez-vous ? Quelle est votre origine ?
* **Religion** : Pratiquez-vous une religion ? Quels jours de culte respectez-vous ?
* **Orientation sexuelle** : Êtes-vous homosexuel(le) ? Avez-vous un(e) partenaire ?
* **État de santé** : Avez-vous des problèmes de santé ? Êtes-vous enceinte ?
* **Apparence physique** : Pourquoi portez-vous des lunettes ? Avez-vous des tatouages ou piercings ?

**2. Questions intrusives ou hors sujet :**

Ces questions sont jugées inappropriées car elles n'ont pas de lien avec les compétences professionnelles ou le poste à pourvoir :

* **Vie privée** : Quels sont vos projets personnels ? Comment occupez-vous vos week-ends ?
* **Opinions politiques** : Quel est votre avis sur tel ou tel sujet politique ?
* **Antécédents judiciaires** (sauf si nécessaire pour le poste, et uniquement sous des conditions spécifiques).

**3. Questions biaisées ou ambiguës :**

* Évitez les questions qui présupposent des réponses ou qui semblent orienter le candidat :
  + "Vous n'avez jamais eu de mal à travailler en équipe, n'est-ce pas ?"
* Les questions piégeuses ou humiliantes :
  + "Pourquoi n'avez-vous pas réussi à garder votre dernier emploi ?"

Nous avons aussi fait le choix délibéré de présenter l’entreprise et de repréciser le poste en toute fin d’entretien. Pourquoi ? Pour ne pas orienter les réponses du candidat dès le départ, et permettre un échange plus authentique. C’est également un bon moyen de vérifier que sa compréhension du poste correspond bien à la réalité du terrain, et de répondre à ses interrogations de façon ciblée.

Vous pouvez bien sûr l’adapter selon le profil recherché ou selon le degré d’expérience du candidat

**1. Accueil & mise en confiance (5 min)**

Objectif : Détendre l’atmosphère et créer un climat propice à l’échange

Attitude à adopter : Souriante, bienveillante, naturelle. On ne vend pas une entreprise, on invite à en faire partie. S’assoir dans un endroit calme et où on s’assurera de ne pas être dérangé. Proposer quelque chose à boire.

Exemples de phrases d'ouverture :

* « Merci d’être là aujourd’hui, j’espère que le trajet s’est bien passé ? »
* « Avant de se lancer, je vous propose qu’on prenne un petit moment pour échanger sur votre parcours et sur notre façon de travailler ici. L’idée, c’est de voir si on peut se projeter ensemble et si ça peut coller des deux côtés »

**2. Votre histoire et le parcours du candidat (10-15 min)**

Objectif : Comprendre les expériences passées, les compétences techniques et les choix professionnels

Dans un premier temps, présenter votre entreprise, votre parcours, vos valeurs et vos projets, puis inviter le candidat à poursuivre. Cela lui permettra de se sentir plus à l’aise.

Questions types :

* Pouvez-vous me raconter votre parcours professionnel jusqu’à aujourd’hui ?
* Quel type de relation aimez-vous créer avec les clients ?
* Quelles sont, selon vous, les qualités d’un bon (responsable) conseiller/vendeur en boulangerie ?
* Pouvez-vous me raconter comment se passaient les ouvertures et fermetures de boutique dans vos précédentes expériences ? Quel rôle y teniez-vous ?
* Comment s’organisait la gestion des ventes dans vos précédentes expériences ? Avez-vous utilisé certains logiciels ou systèmes particuliers (caisse, commandes, inventaire, etc.) ?
* Lors de vos précédentes expériences, avez-vous déjà participé à la mise en place d’actions commerciales ou d’animations en boutique ?

***Ce qu’on observe*** *: Capacité à se raconter avec clarté, maîtrise technique, adaptabilité, stabilité ou mobilité*

**3. Les soft skills & l’autonomie (10-15 min)**

Objectif : Évaluer la posture, la maturité, le sens de l’organisation

Questions types :

* Si je vous demande de me décrire une journée type en boutique, du moment où vous arrivez jusqu’à la fermeture, comment vous l’imaginez ? Qu’est-ce qu’il faut gérer, dans quel ordre, et comment vous vous y prenez quand tout arrive en même temps ?
* Un client vient passer une commande : quelles questions lui posez-vous ?
* Que faites-vous si vous constatez un défaut de fabrication ou une erreur sur une commande ?
* Pouvez-vous me raconter une situation où vous avez eu à encadrer ou former quelqu’un ? Comment cela s’est-il passé et quel a été votre rôle ?
* Comment gérez-vous les périodes de forte affluence ? Avez-vous des exemples ? Et face à un changement de planning ? *(NB : Sentiment de sécurité lié à l’organisation ou plutôt de l’angoisse sur la charge de travail que cela peut représenter ?)*
* Que signifie pour vous “prendre des responsabilités” ? *(Si le poste le nécessite)*

***Ce qu’on observe*** *: Réflexes, autonomie, gestion du stress, leadership naturel (même discret)*

**4. L’humain & l’esprit d’équipe (10 min)**

Objectif : S'assurer que le candidat correspond à la culture de l’équipe (petite, soudée, artisanale)

Questions types :

* Qu’est-ce qui vous plaît le plus dans votre métier ?
* Comment voyez-vous votre place dans une petite équipe ? Plutôt meneur, soutien, discret ?
* Qu’est-ce qui peut vous faire rester longtemps dans une entreprise ?
* Si je demandais à votre ancien chef ou collègue de vous décrire, ils diraient quoi ?

***Ce qu’on observe*** *: Valeurs, compatibilité d’ambiance, projection dans le projet*

**5. Projection & motivation (5-10 min)**

Objectif : Vérifier les motivations réelles, la compatibilité avec les horaires et les ambitions

Questions types :

* Qu’est-ce qui vous a donné envie de postuler ici ?
* Qu’avez-vous compris de ce que nous cherchons ?
* Etes-vous à l’aise avec les horaires proposés (rappeler les conditions : horaires, repos, vacances etc.) ?
* Qu’est-ce que vous aimeriez construire ou approfondir dans votre parcours professionnel dans un avenir proche ?

***Ce qu’on observe*** *: Motivation sincère, capacité à s’inscrire dans la durée*

**6. Présentation du poste & échange libre (5-10 min)**

Objectif : Donner une vision claire et transparente du poste, et répondre aux questions

À présenter :

* L’équipe actuelle, l’ambiance de travail (donner les prénoms et un léger descriptif du personnel)
* Le fonctionnement du magasin (matériel, organisation hebdomadaire)
* Les projets en cours ou à venir (ex : nouveau point de vente, futur 2e lieu de production)
* Les attentes concrètes du poste (technique, rigueur, autonomie, implication, etc. s’appuyer sur la fiche de poste)

À demander :

* Avez-vous des questions sur le poste, l’équipe ou l’entreprise ?

***Ce qu’on observe :*** *Curiosité du candidat*

*Si le pressentiment au sujet du candidat est bon, vous pouvez lui proposer une visite des locaux sur l’instant.*

**7. Clôture & suite (5 min)**

Objectif : Terminer l’entretien avec clarté et bienveillance

À dire :

* Merci pour cet échange, c’était très intéressant de vous rencontrer.
* Nous avons plusieurs profils à voir, mais nous vous donnerons un retour sous X jours. Auquel cas, n’hésitez pas à nous contacter si vous avez des questions.
* Que vous soyez sélectionné ou non, on vous fera un retour personnalisé.

***Conseils d’attitude pendant l’entretien***

* *Soyez à l’écoute plus qu’en représentation : laissez de l’espace pour que le candidat se livre naturellement.*
* *Soyez transparent : parlez des difficultés, du rythme, des exigences. Les bons candidats apprécient l’honnêteté.*
* *Soyez dans le dialogue : c’est un entretien, pas un interrogatoire. Valorise les échanges.*
* *Notez les ressentis autant que les faits : ce que le candidat dégage est parfois plus parlant qu’un CV béton.*
* *Et surtout… prenez le temps de ressentir si vous imaginez “travailler au quotidien avec cette personne”.*