

COMMENT SE DÉMARQUER LORS D'ENTREVUES ET D'ÉVÉNEMENTS DE RÉSEAUTAGE

Comment répondre aux questions d'évaluation comportementale à l'aide de STAR lors d'une entrevue

Formule : STAR = S (situation) + T (tâche) + A (Actions) + R (résultats)

Ce genre de questions suppose que ton comportement dans le passé est un bon indicateur de la façon dont tu te comporteras à l'avenir et des compétences que tu utiliseras pour gérer des situations similaires. La formule **STAR** est recommandée pour répondre à des questions au sujet de situations dans lesquelles tu as démontré une compétence ou une aptitude particulières. En suivant la formule, tu t'assureras de fournir des détails précis et des preuves tangibles de tes compétences.

S (Situation) - Où étais-tu quand cela est arrivé? (par exemple : emploi à La Baie ou dans un laboratoire de chimie). Quand cela s'est-il produit? (par exemple : l'été dernier)

T (Tâche) - Quels problèmes ou défis particuliers as-tu dû surmonter à ce moment-là?

A (Actions) - Quelles mesures as-tu prises pour faire un bon travail? Quel style as-tu utilisé? Quelles politiques/procédures/théories ou quels principes as-tu appliqués?

Ces informations devraient constituer l'essentiel de ta réponse.

R (Résultats) - Qu'est-il arrivé à la suite de ce bon travail? Quel impact positif tes actions ont-elles eues? Quel problème a été évité? Qualifie et quantifie tes résultats dans la mesure du possible.

STAR - 1^{er} exemple

Question : Parlez-moi d'une fois où vous avez interagi avec un client difficile. Quelle a été votre approche?

S : Quand je travaillais à la librairie en septembre, une étudiante est venue et m'a réprimandée parce qu'elle avait acheté la mauvaise trousse de lecture. Elle était très fâchée et dérangeait les autres clients.

T : En tant que représentante du service à la clientèle, mon devoir était de l'aider.

A : Je lui ai dit que je voyais qu'elle était très mécontente et que je voulais faire mon possible pour l'aider. C'était bien qu'elle soit venue pour qu'on puisse trouver une solution ensemble. Je savais qu'il était important de rester calme, de parler doucement et de lui montrer que je l'écoutais. Je lui ai demandé si on pouvait aller dans un local plus tranquille pour que je puisse mieux l'entendre. Elle a accepté et s'est calmée. Une fois dans le local, elle m'a raconté ce qui est arrivé. J'ai regardé sur l'ordinateur et j'ai trouvé la trousse de lecture. J'ai compris alors comment l'erreur était arrivée.

R : Quand elle est partie avec la trousse de lecture correcte, elle m'a remerciée et a dit que cette expérience l'avait mise de bonne humeur pour le reste de la journée.

STAR - 2^e exemple

Question : Pouvez-vous me donner un exemple d'une fois où vous avez fourni un « service à la clientèle exceptionnel »?

S : Mon engagement envers un service à la clientèle exceptionnel s'est manifesté récemment alors que je travaillais à la librairie Coles.

T : Une enseignante cherchait désespérément des livres appropriés pour un cours de 3e année qui commençait la semaine suivante.

A : Après avoir discuté en détail des sujets qu'elle voulait aborder dans son plan de cours, j'ai fait plusieurs suggestions et j'ai appelé d'autres magasins Coles. J'ai trouvé les livres et ils ont été livrés à son école 2 jours plus tard.

R : La cliente m'a dit qu'elle n'avait jamais reçu un service à la clientèle aussi efficace dans toute sa carrière d'enseignante. Depuis, nous avons obtenu 4 autres commandes d'enseignants de la même école!

STAR - 3^e exemple

Question : Parlez-moi d'une fois où vous avez fait une contribution significative à une organisation.

S : Le printemps dernier, j'ai travaillé comme assistant de l'organisateur en chef du Congrès canadien de leadership étudiant qui rassemble 500 étudiants du Canada tout entier.

T : En raison de mon enthousiasme, de mes idées créatives et de mon initiative lors des réunions de planification, on m'a chargé d'organiser le dernier repas de la conférence auquel tous les délégués allaient assister.

A : J'ai passé en revue les échéanciers, la disponibilité du personnel, le budget et les fournisseurs. Ensuite, j'ai fait des recherches et j'ai trouvé différents divertissements incluant des comédiens chanteurs et des troupes d'improvisation. J'ai choisi un thème James Bond où tout le monde s'habille en noir et nous avons mis de la musique d'espion quand les gens sont arrivés. J'ai organisé un concours d'énigmes à résoudre par tous les participants pendant le souper; cela a détendu l'atmosphère et il y a eu beaucoup de conversations et de rires.

R : Lors de l'évaluation du congrès, ce souper a obtenu les meilleures cotes parmi toutes les catégories. Peu de temps après, j'ai été engagé pour travailler à temps plein au lieu de contractuel à temps partiel et j'ai eu la chance d'organiser d'autres conférences.