

Mises en situation

Les mises en situation se déroulent comme suit : les employeurs décrivent une situation hypothétique, puis ils vous demandent d'anticiper votre réaction. Le rôle de l'interviewer est de préciser la **situation** et la **tâche**, le vôtre est d'expliquer l'**action** que vous entreprendriez et le **résultat** attendu.

Exemples de mises en situation

1. Comment réagiriez-vous devant d'un client qui est mécontent du service reçu ou du produit acheté?
2. Vous travaillez en collaboration avec un collègue sur un projet, mais votre collègue ne fournit pas sa part d'efforts. Que faites-vous?
3. En tant que gestionnaire, vous devez parfois prendre des décisions difficiles à l'égard de votre personnel. Comment réagiriez-vous si l'on vous demandait de congédier un de vos employés?
4. Vous travaillez comme préposé au service à la clientèle dans un établissement financier. La file de clients devant votre poste ne cesse de s'allonger et ces derniers commencent à s'impatienter. Vous devez toutefois aider un nouveau coéquipier à servir ses propres clients. Vous devez également, d'ici la fin de la journée, remettre un rapport à votre patron et vous doutez avoir le temps de vous occuper de ce projet. Que faites-vous?

Mise en situation : question et réponse

Vous travaillez en collaboration avec un collègue sur un projet, mais votre collègue ne fournit pas sa part d'efforts. Que faites-vous? (N'oubliez pas que la question précise la **s**ituation et la **t**âche à accomplir. À vous de présenter l'**a**ction et les **r**ésultats envisagés.)

A : Tout d'abord, j'en parlerais directement à mon collègue pour tenter de cerner la source du problème. Si nous entretenons une relation particulièrement étroite, j'essaierais peut-être d'aborder le sujet à l'occasion d'un repas ou d'un café en tête-à-tête. Il se peut que cette personne passe une période difficile, dans ce cas il faudrait faire preuve d'empathie et lui offrir un coup de pouce. Si j'ai le pressentiment suite à cette conversation qu'il ne s'agit pas d'un problème passager et que mon collègue se montre intransigeant, je devrais peut-être alors en parler avec mon patron. Néanmoins, je ferais tout en mon possible pour tenter de régler le problème avec mon collègue, sans avoir à faire intervenir d'autres personnes.

R : Mon souhait serait de voir se régler le problème de manière professionnelle et juste afin de minimiser les répercussions sur mon collègue et l'équipe dans son ensemble.