

**MENER À BIEN SON ENTRETIEN D'EMBAUCHE ?  
C'EST POSSIBLE ...**

L'entretien d'embauche ou l'appel à la manifestation d'une personne ayant postulée pour un poste est primordiale pour la société. C'est de même, suite à cet entretien de l'employeur décidera ou non de recruter le salarié.

*Ny « entretien d'embauche » na ny fifanatrehana hampandalovana olona iray dia ilaina anaty orinasa nohon'ny antony maro. Io fifanatrehana io no handrisika na tsia ny mpampiasa andray ilay olona vonon-kiasa ao amin'ny orinasa.*

Le recrutement ne s'arrête pas à l'envoi d'un curriculum vitae ; c'est l'étape la plus facile. L'étape cruciale serait donc l'entretien. La plupart des personnes paniquent et ne savent pas quoi faire pour mener à bien leurs entretiens. C'est pourquoi ce guide va aider chacun à trouver son repère. Même si cela peut paraître dur, ne vous inquiétez pas, vous pouvez le faire. Si votre dossier a été sélectionné par l'employeur, c'est que vous avez les capacités requises pour occuper le poste ; du moins, en papier. Il ne vous reste plus qu'à les persuader que vous êtes la personne parfaite pour occuper le poste que vous souhaitez et cela, dans la façon la plus naturelle possible : la conversation.

*Tsy mijanona amin'ny fandefasana CV sy taratasy manambara ny fahazotoanao ny fandraisana anao hiasa. Ny dingana sarotra tena ho lalovana dia ny tafatafa miaraka amin'ny mpampiasa. Ity boky ity dia hanampy anao amin'izany. Na dia eritreretina ho sarotra ary izany mandalo sivana izany dia ho vitanao tsara izany raha arahinao an-tsakany sy an-davany ny torohevitra izay aroso aminao. Matoa voaray ny fangatahanao ilay asa sy voantso tanatin'ny maro ianao dia heverin'ny mpampiasa fa mahavita ilay asa (raha ny dossier anao no jerena). Ny hany sisa tokony atao dia ny mandresy lahatra ilay olona mifanatrika aminao amin'ny alalan'ny fifampiresahana mivantana.*

**Qu'attendent les employeurs de l'entretien d'embauche ?**  
**Inona avy ary no tadiavin'ny mpampiasa amin'io fanaovana**  
**« entretien io »?**

- **Compléter son information sur le candidat.**

Qu'il s'agisse de précédentes expérience, de la nature des savoir-faire, des connaissances et des capacités, l'employeur s'intéresse à qui vous êtes.

*Na asa efa nataonao teo aloha, ny fahaizanao, ny fianarana nodiavinao sy ny talentanao dia tian'ny mpampiasa ho fantatra avokoa*

- **Découvrir une personne**

Dans votre Cv, seuls vos acquis sont indiqués ; l'employeur voudrait vous connaître un peu plus, comment vous êtes et pas seulement se référer à un diplôme, un parcours, des compétences professionnelles.

*Ao anaty CV anao dia ny traikefa anananao ihany no misoratra Ny mpampiasanao anefa dia te handalina be be kokoa momba anay, ny toetranao, ny maha ianao anao fa tsy miantehatra fotsiny amin'ny fahaizanao*

- **Evaluer des qualités, un potentiel**

L'employeur, dans le besoin de s'assurer que son personnel soit apte dans son travail, va vous évaluer sur plusieurs points :

- Votre rapidité de compréhension,
- Votre capacité d'écoute
- Votre sens de l'analyse, de la synthèse, de l'argumentation, etc.
- Si vous avez une qualités d'adaptation, de réaction, de maîtrise de soi
- Si vous êtes rigoureux, ou encore si vous avez un sens de l'organisation, méthode, dynamisme, tonus, etc.

*Satria maro ireo olona mifaninana hahazo ilay asa dia mitady olona matotra sy natao ho an'ilay asa ny mpampiasa Noho izany dia teboka maromaro no ho jereny aminao :*

- *Ny fahazoanao ny teny ambarany*
- *Ny fahaizanao miaino*
- *Ny fandraisanao zavatra iray / ny fahitanao zavatra sy fanehoanao hevitra*
- *Raha afaka miara miasa aman'olona ianao na sarotra iaraha-miasa / raha mahafey tena ianao*
- *Raha matotra tsara ianao / tia fandaminana / mazoto, sns*

Excepté cela, la raison de la convocation à un entretien est également celle de vous exposer les tâches, les différentes responsabilités au poste.

- **Pour cela, ils vont expliquer les missions, les tâches** à accomplir et vérifier qu'elles conviennent au candidat qui se présente.
- **Par la même occasion, il va chercher à négocier les conditions du contrat** (horaires, salaire, statut...).

Un entretien peut être suivi de tests (techniques, psychologiques, psychotechniques), comme dans le recrutement de rédacteur Web, ou pour recruter les agents de centres d'appel, par exemple.

*Tsy izany ihany fa natao hanomezana andinindinin'ny asa sy izay tokony ho andraikitrao ny antony anaovana io fiaonana io. Noho izany dia ho azavana aminao amin'io andro io ny antsipirihan'ny asa. Amin'io fotoana io ihany koa no hhifampiresahana momban'ny fifanarahana raha toa ka voaray tsara ianao rehefa vita ny dinika sy ny lamina. Mety hifanaraka ny amin'ny ora fiasana, ny karama (raha toa ka tsy efa nametraka izany mialoha izy), sns...*

## Comment vous préparer à passer l'entretien ? Aona indray ny hiomananao amin'izany ?

Pour préparer un entretien et aboutir à une signature d'un contrat de travail, c'est simple, suivez les indications que vous trouverez dans ce présent guide et vous ne vous perdrez pas. Quelques jours avant l'entretien d'embauche, l'entreprise vous contactera pour convenir du jour et de l'heure pour lequel se déroulera l'entretien. Votre préparation commencera à cet instant précis.

*Mba avitanao ny fifanatrehana sy ahazoanao asa dia tsotra ; arao ireo toromarika rehetra voasoratra anatin'ity boky ity dia tsy ho very ianao. Andro vitsivitsy alohan'ny « entretien » izay ho atao anefa dia hiantso anao ny orinasa hifanaraka fotoana (daty sy ora) mila atongavanao. Manomboka eo ny fiomananao hiatrika io fotoan-dehibe io.*

### ➤ Préparation psychologique (fahavononan-tsaina)

#### **Anticipez sur ce qui va se passer**

Premièrement, imaginez à l'avance le déroulement de l'entretien, les questions qui pourraient être posées, les réponses que vous allez donner, les questions que vous allez poser lorsque l'employeur vous donnera feu vert, les attitudes que vous allez adopter...

*Eritrereto mialoha izay zavatra mety hitranga na ny fanontanina mety ho apetraky ny mpampiasa, na ny valiteny izay ho arosonao, ny fanontanina manitikitika anao sy ny fietsika izay tokony anananao.*

#### **Soyez détendu pour être plus efficace, plus ouvert**

Cherchez les conditions qui vous rendront le plus à l'aise possible (faites un jogging le matin, dormez tôt la veille, prenez un café juste avant...).

*Mitonia, dien'ny manakaiky ilay andro tokony anaovanao ilay « entretien » dia omano ny saina, vatana, fanahy ; manaova zavatra mampitony toy ny matory aloha, miazakazaka maraina, sns...)*

### **Disposez-vous mentalement à être positif**

Soyez positif : dites-vous que vous n'allez pas à un examen de passage mais que l'entretien est pour vous, comme pour le recruteur, un moyen d'obtenir des informations pour prendre la bonne décision.

*Manana finoana. Aza mieritreritra ny « entretien » ho fanadinana tsy maintsy lalovana fa raiso toy ny fampahafantarana ny momba anao sy ny ahafantaranao misimisy kokoa momban'ily orinasa izay tianao hidirana.*

- Préparation pour les questions concernant l'entreprise (*fiomanana amin'ireo fanontaniana izay mety ho apetrany momban'ny zavatra ainao momban'ny orinasa na ny asa izay tianao*)
- Informez-vous avant sur l'entreprise : faites des recherches, prenez exemple sur la structure, les valeurs qui circulent dans l'entreprise, etc.
- Informez-vous sur le poste que vous sollicitez : définitions, fonctions, ...

*Manaova fikarohana mikasika ny orinasa sy ny asa izay tianao.*

- Préparation matérielle (*fiomanana ho amin'ny andron'ny « entretien »*)

Veillez à vous munir d'un petit bloc note et pourquoi pas de votre dossier en version physique dans le cas où il serait nécessaire de les présenter. Comme on dit « mieux vaut prévenir que guérir ».

*Aza adino ny mitondra fitaovana handraisana naoty sy ny taratasy manamarina ny asa efa nataonao sy ny fianarana notovozinao sao ilaina ihany.*

### **La ponctualité est évidemment essentielle (mila marim-potoana)**

Veillez à tout prévoir pour être bien à l'heure. Arrivez en avance : environ 5 à 10 minutes afin de prouver votre ponctualité. Evitez d'arriver très tôt avant l'heure pour ne pas passer pour une personne maniaque et libre en tout temps.

*Omano ny andro mialoha daholo ny zavatra hoentinao : cahier, stylo, akanjo ho anaovana, sns. Miainga aloha handeha ho any amin'ny orinasa. Tsy fantatra izay zavatra mety hiseho eny an-dalana na sakatsakana. Aleo tonga eny amin'ny*

*manodidin'ny toerana tokony hiaonanao amin'ny mpampiasa no miandry. Midira 5 na 10 minitra mba ho marika fa olona marim-potoana ianao nefa ihany koa tsy ilaina ny miditra ao manin'ilay orinasa aloha loatra.*

### **La présentation est déterminante (ny fomba fitafy)**

Soignez votre apparence. Il est indispensable de trouver une tenue permettant de déterminer votre personnalité, avoir une première impression réussie est très importante.

Pour un homme, une simple chemise blanche, un pantalon pas trop slim mais bien ajusté fera l'affaire, accompagnés d'une cravate noire. Cela est le style normal à porter lors qu'un entretien d'embauche pour les employés de bureaux. Si par contre vous souhaitez intégrer une entreprise dont l'activité intéresse surtout les jeunes, le mieux serait d'avoir une tenue semi-classe comme une chemise avec manches retroussées avec un pantalon qui taille et sans cravate.

Pour une femme, c'est plus compliqué : il faut être classe sans paraître vulgaire, ni, à l'opposé « vieille fille ». Choisissez des couleurs claires, pastel (bleu ciel presque blanc, jaune poussin, ou l'intemporelle couleur blanche) pour une chemise et une jupe crayon ou une jupe droite de couleur noire. Comme tout à l'heure, il faudrait rester dans le style semi-classe lorsque la société a besoin de jeunes, de dynamique, une chemise ainsi qu'un pantalon sont aussi une très bonne combinaison mais veuillez rester dans le style sobre.

### *Mila fantatra ny akanjo mety rehefa hanao entretien*

*Ho an'ny lehilahy dia lobaka fotsy, « cravate » mainty ary pataloha velon-drirana atonona tsara no mety anaovana raha hanao « entretien » ho amin'ny asa birao. Raha toa ka orinasa mila tanora sy marisidrisika dia tsy voatery manaraka izany fa afaka manao pataloha sy akanjo tsy mihaja be loatra.*

*Ho an'ny vehivavy indray dia raha hiasa birao ianao dia lobaka fotsy, manga kely, mavo tanora no tokony ho anaovana miaraka amin'ny « jupe » somary mahintsy manara-tena. Tsy azo atao ny manao akanjo fohy kely na mampiseho vatana. Mijanoana maontina hatrany. Toy ny teo aloha dia raka orinasa mitady mpiasa marisidrisika na tanora ny orinasa nangatahanao hidirana dia afaka miala amin'izay « fiakanjo miaja be izay ianao ». Aza adino fotsiny fa ny lokon'akanjonao dia tsy atao marevaka be loatra.*

## Quelles sont les erreurs à éviter ?

### Inona ary no tokony tsy ho atao ?

Voici les erreurs à surtout éviter :

*Ireto ny zavatra tena tsy azo atao raha te ahomby ianao :*

- Vous présenter dans une tenue négligée ou excentrique, ou dans laquelle vous n'êtes pas à votre aise. *(tokony tsy atao ny tonga amin'ilay fotoana fa manao fiakanjo tsy mivaky loha, manambony tena, tsy mety aminao na tsy azoanao aina)*
- Vous préparer au dernier moment, et chercher fébrilement comment vous habiller, un certificat de travail, ou le nom de la personne à voir... *(tsy tokony ho atao ny miomana amin'ny fotoana farany)*
- Aller en rendez-vous sans rien savoir sur l'entreprise. *(tsy azo atao ny mandeha amin'ny entretien anefa tsy misy zavatra fantatrao mikasika ilay orinasa, ilay asa ; mitovy amin'ny mandeha an-jambany fotsiny ianao amin'izay fotoana izay)*
- Paraître agressif : vous offusquer des questions posées, parler du salaire avant la fin de l'entretien. *(tsy azo atao ihany koa ny manao famaly tezitra na sorena amin'ilay olona miresaka aminao, matoa ianao anontanina dia afantarana misimisy momba anao. Tahak'izany koa : tsy fanao ny manontany momban'ny karama alohan'ny famaranana ny « entretien ». Raha te afantatra ny karama ianao anefa tsy niresaka mahakasika an'izany ny mpampiasa mandrapahatapitry ny entretien dia afaka anontaniana izany amin'ny fotoana hanontaniny anao raha misy zavatra manitikitika anao)*
- N'avoir aucune question à poser : le fait de n'avoir aucune question à poser risque de faire penser le recruteur comme quoi vous êtes désintéressé ou que vous ne vous sentez pas à l'aise. *(raha ny tsara, rehefa manome alalana anao ny mpampiasa hanontany izay fanontaniana manitikitika anao dia mametrà foana fanontaniana na dia iray aza. Ny tsy fametrahanao fanontaniana dia mety mampieritreritra azy : mety tsy ho liana amin'ilay asa ianao na tsy mahazo aina amin'ilay fifanatrehana)*



- Donner des réponses floues, ou bien parler de façon mystérieuse ou avec méfiance (*mahaiza mamaly fanontaniana. Tsy tokony ho atao ny manome valiny tsy dia mazava, mifono ahiahy na mampametram-panontaniana. Valiny mazava, fanazavana mazava no takiana aminao*)
- Raconter sa vie, et répondre trop longuement aux questions sur vos emplois antérieurs ou vos contraintes familiales. (*Aza variana mitantara fiainana na manome valiteny lava be moban'ny asanao teo aloha. Tadidio fa voafetra ny fotoana afahana mandray anao. Raha variana amin'ireo fanontaniana roa ireo ianao dia mety ho adinonao ny zavatra hafa tokony azoninao an' tsaina ary mety voatery manajanona ilay « entretien » ilay mpampiasa rehefa tena lasa ny fotoana*)
- Etre négatif à propos d'autres employeurs ou d'autres entreprises : évoquer des conflits, des déceptions, des reproches (*aza manaratsy mpampiasanao teo aloha, mpiara-miasa na orinasa. Ny fanaovanao an'izany dia hampieritreritra ny mpampiasa satria dia mety hanao an'izany koa ianao any aorina any rehefa hiala tao*)
- Refuser de répondre à une question, sans expliquer vos raisons (*Aza atao ny mandà ny hamaly fanontaniana iray, indrindra fa tsy manazava ny anton'izany fandavana izany*).
- Partir sans avoir évoqué la suite qui sera donnée à l'entretien (autre rendez-vous, délai pour la décision...) (*fantaro tsara ny fomba fiasan'ny orinasa : fantaro raha misy « entretien » hafa tokony ho atao ; mety eo amin'ny afiriana eo no mety ahazo valin'teny*)

## Les questions types lors d'un entretien

### Ny fanontanina miverina matetika

Nous arrivons à l'entretien d'embauche proprement dite. Une fois que vous arrivez dans la salle où l'entretien va se passer, attendez l'invitation du recruteur avant de vous asseoir. Si vous êtes déjà présent dans la salle avant l'arrivée du recruteur, une fois qu'il serait là, levez-vous pour lui faire un signe de tête ou lui serrer la pomme de la main et attendez qu'il vous invite à vous asseoir.

*Tonga amin'ny fotoanan'ny « entretien » isika izao. Vao tafiditra ao amin'ilay hefitra na birao hanaovana ila « entretien » ianao ka efa ao ny olona hanadina anao dia miandrasa azy hiteny hoe mahazo mipetraka ianao vao maka toerana. Raha efa ianao no ao alohany dia afaka mahazo toerana ianao dia rehefa miditra izy dia avy hatrany dia mitsangana sy miarahabà ary miandrasa ho apetraka.*

Vous n'avez pas besoin de faire une longue présentation, il connaît votre nom, vos coordonnées et vos compétences ; la preuve, il aurait votre CV en main.

*Tsy mila mitantara be ny mombanao ianao raha tsy efa manontany ny mpampiasa satria efa ananany ny anaranao, ny momba anao sy ny traikefanao amin'ny alalan'ny CV izay efa nalefanao mialoha.*

**Voici quelques questions-types que pourra vous poser votre interlocuteur. Que répondrez-vous ?**

**Ireto ary fanontaniana miverina matetika ka mila hivoananao :**

#### ■ **Parlez-moi de vous !** (hiresaho mombamomba anao aho)

Ity fanontanina ity dia fanontaniana somary mivelatra. Aona moa no andraisana izany ? Toy ilay voalaza ety ambony dia enfa fantany ny zava-bitanao. Ilaina ihany anefa ny somary mamerina kely an'izay amin'ny fomba hafa. Tsy ny fianarana nataonao sy ny asa nataonao ihany anefa ny valin'io fanontaniana io fa ny toetranao amin'ny andavanandro sy fomba

fiasanao ihany koa. Io ilay fanontaniana fandrika afantarana fa mora matakatra zavatra iray ve ianao sa dia miankina amin'ny fahaizana sy traikefa notovozina.

### ■ Pourquoi avez-vous répondu à notre petite annonce ?

*(inona no naharisika anao handefa CV ?)*

Fanontaniana tsotra izy io ka omeo valiny feno fahatsorana ihany koa ny mpampiasa. Na izany ary dia mahaiza mamaly sy mandrafitra fehezanteny tsara.

Ohatra : - parce que je cherche un travail / - parce que je n'ai pas de boulot. Ireo valinteny ireo dia tsy dia mety satria tsy feno ary dia miendrika toy ny tsy fidiny amina ny mangataka ilay asa.

Toy izao no tokony hamaliana azy : « Etant donné qu'actuellement, je suis sans emploi, je me suis mis(e) à la recherche d'un travail du coup, en voyant votre offre, je me suis dit(e) que c'est une très belle opportunité et que je devais la saisir ».

### ■ Pourquoi pensez-vous convenir à ce poste ? *(aona no*

*hieritreretanao fa natao ho anao io asa io ?)*

Eto ianao no manazava kokoa ny momban'ny asa izay efa nataonao na ny fianaranao ka mifandray mivantana amin'ilay asa izay angatahinao io. Raha toa ka tsy misy mifandray amin'izany dia mieritrereta zavatra ho tenenina momba anao ka ilaina amin'ilay asa.

### ■ Quelles sont vos prétentions de salaire ? *(oatr'inona ny*

*karama eritreretinao ?)*

Ny karama dia miakina amin'ny zavatra maro (ny traikefanao, ny fianarana nolalovanao sy ny salaire minimum). Raha manontany an'izany dien'ny fanombohan'ny entretien ny mpampiasa dia aza maika ny hamaly be. Marina fa vola no hiasana fa fandrika ahitana raha izay ihany no mahaliana anao na ilay asa mihintsy io matetika. Ny mety dia miresaka momban'ny asa sy ny tariny aloha vao miezaka mifanaraka amin'ny karama. Aza miteny isa marina (oh : 1.000.000Ar) fa aleo miteny ny karama ambany indrindra eritreretinao ho azo sy izay ambony indrindra (oh : 600.000Ar à 1.000.000Ar). Raha karama efa napetraky ny mpampiasa mialoha dia tsy mipetraka intsony io fanontaniana io.

### ■ Avez-vous des questions à me poser ? *(manana fanontaniana*

*ve ianao ?)*

Ity fanontaniana ity dia midika fa efa mamarana ilay « entretien » ianareo. Mametrà fanontaniana. Raha misy zavatra tsy azo ny nambarany dia anontanio. Raha azo daholo kosa dia mitenena hoe mazava tsara ilay resaka nifanaovana fa ny tianao anontanina dia ny momban'ny tohiny vita ny entretien ohatra ; afaka manontany ihany koa ianao hoe tonga dia miasa sa manaraka fianaraka kely (formation), sns

■ **Que savez-vous sur notre activité ? Notre entreprise ?**

*(inona no fantatrao momban'ny orinasa sy ny zavatra atao ato amin'ny orinasa)*

Ny valin'io dia efa ilay nomaninao mialoha : ilay notadiavinao vao nahazo antso ianao.

■ **Pourquoi avez-vous quitté votre dernier emploi ?** *(inona*

*no antony nialanao tamin'ny asanao teo aloha ?)*

Aza manaratsy fiasana teo aloha na manakihana. Afaka mamaly ianao ohatra hoe mila fivoarana, fiovana, te hanana traikefa anaty orinasa (vouloir évoluer dans une entreprise en pleine expansion) ... na te hitondra ny fahaizanao ao amin'io orinasa angatahanao asa io (savoir-faire)

■ **N'avez-vous pas peur de vous ennuyer à ce poste ?** *(tsy*

*matahotra ny ho leo an'ilay asa ve ianao ?)*

Mazava ho azy fa tsy maintsy : tsia, tsy matahotra aho dia araho fanazavana izany : ohatra : tiako ilay asa, tiako ny miara miasa aman-olona, tiako ny zavatra ampitainareo ato amin'ny orinasa dia izany ihany koa no anisany nandrisika ahy hitodi-doha aty.

■ **Où vous voyez-vous dans 3 ans ?** *(raha ny eritreritrao dia mety*

*ho aiza ianao afaka 3 taona ?)*

Ny valin'ity fanontaniana ity dia tsotra : ao amin'ny orinasa, manatsara ny orinasa ary mety efa mahazo asa ambonimbony kokoa.

■ **Etes-vous disponible immédiatement ?** *(afaka tonga dia*

*miasa ve ianao)*

Asehoy ny fahavononanao. Aza mitanisa zavatra tsy mahafaka anao fa ekeo. Raha toa ka mbola mamita préavis tamin'ny asanao teo aloha ianao dia mila manazava ny fotoana mbola tsy mahafaka anao.

- **Que pensez-vous apporter à notre société ?** *(inona no zavatra-  
tsoa hoentinao ho an'ny orinasa ?)*

Ny traikefa sy zava-baovao ohatra

- **Quelle expérience a le plus marqué votre personnalité ?** *(inona no asa na fianarana tena nanamarika anao ?)*

Ity fanontaniana ity dia mitaky valiny mahakasika ny toetranao, ny fiovana nisy taminao noho izay zavatra nandalovanao izay. Ohatra : niasa tamin'ny sekoly mampianatra zaza kamboty. Lasa be fitiavana sy manana fo mahazo sy mahay mipetraka amin'ny toeran'ny hafa.

- **Quelle est votre situation familiale ? Avez-vous des enfants ?** *(manam-bady ve ? manan-janaka ve ?)*

- **Quels sont vos loisirs ?** *(inona no fialambolinao ?)*

Aza mitanisa fialamboly be dia be. Roa na 3 dia ampy

- **Quel type de difficultés avez-vous du mal à gérer ?** *(inona ny zavatra mety manavao anao ? mety sarotra aminao ny fanatanterahana azy ?)*

Afaka mamaly ianao hoe na inona na inona ataonao dia miezaka hatrany ianao ahavita izany na sarotra aza indraindray dia tsy milavo lefona.

- **Qu'avez-vous le plus et le moins aimé dans votre dernier poste ?** *(inona no tianao indrindra sy tsy tianao indrindra tamin'ny asanao farany teo ?)*

Miovaova arakaraky ny olona ny valin'io fanontaniana io. Afaka miteny ianao hoe tsy dia misy zavatra mahasorena anao sady ny tontolon'asa tsy maintsy misy lesoka kely indraindray fa ny fotoana mamy niarahana tamin'ny mpiara miasa no tena zava-dehibe ary ny fitiavana ilay asa.

■ **Avez-vous contacté d'autres entreprises ?** *(nandefa CV tamin'orinasa hafa ve ianao ?)*

Mazava ho azy fa rehefa mitady asa ianao dia tsy hifototra amin'ny asa iray ihany fa mandefa Cv maro. Tsy ilaina noho izany ny mandainga hoe tsy nandefa mihintsy. Ny fahatsoranao sy ny filazanao ny marina no tadiavin'ny mpampiasa eto. Fa kosa, mariho fa io asa io no tena antenainao sy safidinao voalohany.

■ **Comment vous jugez-vous ?** *(Aona ny fahitanao ny tenanao ?)*

Eto dia mijery izay asa tianao ianao sy ny toetra tokony hananana amin'io asa io dia izay no valiny. Averina foana fa tsy mitady valin-teny lava loatra ny mpampiasa.

■ **Quelles sont les qualités à avoir pour occuper ce poste, d'après vous ?** *(raha ny fahitanao azy dia inona avy ny toetra tokony hanananan'ny olona misahana io asa angatahinao io ?)*

Mitovitovy amin'ny valin'ny fanontaniana teo aloha fa mitanisa ianao.

Ohatra : Raha hiasa amin'ny « centre d'appel » (call center) ianao : mila manana « empathie » (fo mangoraka, mahay mipetraka amin'ny toeran'ny olona) « sens de l'écoute » (mahay miaino sy mamakafaka), ...

■ **Quel est votre plus grand défaut ? Votre plus grande qualité ?** *(inona ny lesoka amin'ny toetranao ? inona ny toetra tsara indrindra anananao)*

Eto dia teneno ihany ny marina. Ny olona miabdraikitra ny fandraisana mpiasa anaty orinasa dia nofanina manokana ny amin'izany, mora amin'izy ireo ny mamantatra na marina na diso ny zavatra teneninao amin'ny fihetsikao. Io « entretien » io ihany koa dia efa ahitany « qualité » na « défaut » anao.

Quand l'entretien prend fin, veuillez à remercier le recruteur avec politesse et toujours avec le sourire avant de partir.

Rehefa vita ny « entretien » dia isaory ilay olona nandray anao, ampitsikina hatrany alohan'ny andehanana.

## MÉTIER DE CONSEILLER CLIENT

L'accueil est un élément essentiel dans la politique commerciale de l'entreprise.

C'est tout d'abord un élément de l'image de l'entreprise car un bon accueil est signe de proximité entre les besoins du client et la réponse potentielle de l'entreprise.

L'accueil est l'interface entre l'offre de l'entreprise et la demande du client. Il est au carrefour entre les demandes variées des clients et l'offre de produits et de services nécessairement limitée de chaque entreprise.

Un mauvais accueil peut être un frein pour le client à retourner vers un fournisseur, même si ses produits et services sont supérieurs à ceux de la concurrence sur le plan strictement technique. Il faut donc veiller à développer un accueil de qualité et à sensibiliser le personnel à cette fonction, car le client attend une écoute et une relation de qualité avec ses interlocuteurs.

C'est par l'accueil que sera transmise une grande partie du service souvent bti sur un fort contenu informationnel. Ainsi, meilleure sera la qualité de la relation lors de l'accueil, meilleure sera celle du service rendu.

L'accueil est un facteur important de jugement et de comparaison des services par la clientèle.

*Ny fandraisana sy firesahana voalohany indrindra amin' ny mpanjifa dia manan-danja be amin'ny politikan'ny orinasa. Io no fifandraisana voalohany amin'ny mpanjifa ka dia ilaina tokoa ny ho tsara fandraisana. Raha amin'ny resaka fifandraisana an-tarobia dia tena ilaina ny mandray tsara an'ilay olona mifampiresaka aminao satria ianao no mampandroso ny varotra na ny asan'ny orinasa. Raha betsaka ny tsy mahay mandray dia mihatrika olana ny orinasa na miena ny olona resy lahatra amin'ny orinasa dia miteraka favoazana be izany. Raha hivarotra ianao ohatra dia miavona dien'ny manontany zavatra anao ny mpanjifa, voatery izy iala na hitady orinasa hafa satria dia tsy najaina izy. Na teny efa voalahatra na tenenina araky ny fizotry ny resaka dia mila atao tsara ny fandraisana ka izany indrindra no ho jerentsika eto.*

Le métier de conseiller client diffère selon le cas. Il y a deux possibilités : soit vous êtes un agent en appel sortant, soit un agent en appel entrant.

L'appel sortant consiste à la prospection ou à la proposition d'un produit. Etre agent en appel sortant est assez facile, surtout lorsque vous êtes chargé de prospection. La prospection est un sondage fait auprès du client afin de connaître l'appréciation des produits et du service de l'entreprise. La raison d'être de la prospection est justement d'avoir une vue d'ensemble sur l'avis des clients et améliorer les lacunes détectées. La vente en appel sortant est plutôt une



proposition de produits ou services, la mise à la connaissance du public des nouveautés ou des offres en promotions par exemple.

*Ny antso mivoaka na « appel sortant » dia matetika efa mirafitra foana :*

- *Fantatrao ny zavatra ho teneninao (varotra na fanontaniana afantarana izay eritreretin'ny mpanjifa,...)*
- *Raha mandà tsy hiresaka ny mpanjifa dia tsy hisisika hiresaka ihany ianao*
- *Mila maala fomba sy miresaka tsara fotsiny*

L'appel entrant, en revanche est plus complexe. Le client appelle parce qu'il a besoin d'une aide. Soit il appelle pour commander un produit, soit se renseigner sur quelque chose ou alors demander de l'aide quand il est confronté à un problème technique.

*Ny antso miditra na ny « appel entrant » kosa dia tsy toy izay. Fa maninona ary ? matoa ny olona iray miantso dia misy hilavana anao. Na izy hividy zavatra, na izy hanontany zavatra na misy olana tsy voavahany ka mila ny fanampianao.*

Dans les deux cas, le novice passe par une formation au sein de l'entreprise avant de prendre son poste.

*Na izany ary dia misy fampianarana momba ny zavatra rehetra mila fantatrao alohan'ny anombohanao ny asa.*

Comment se forme alors la communication ?

Lors d'un appel entrant, il y a 4 étapes clés :

- L'ACCUEIL
- LA DECOUVERTE DU PROBLEME
- LA PRESENTATION DE L'OFFRE OU D'UNE SOLUTION A UN PROBLEME DONNE
- LA CONCLUSION DE L'APPEL

L'accueil est le commencement de l'appel. Dans un appel habituel, nous avons l'habitude de répondre « Allo » et laisser son interlocuteur parler. Ici, l'accueil consiste à la présentation de la société, de votre nom et votre fonction. La deuxième partie de l'accueil consiste à l'identification du client. Demander son nom, par exemple.

Par exemple : vous êtes un conseiller au service d'une marque de téléphone et que le client rencontre un problème technique

- (Sonnerie d'appel)
- Ici le service client de la marque X. Je suis Jean, un conseiller technique. En quoi puis-je vous aider ? (Présentation de la société + nom et poste)
- Bonjour, je viens tout récemment d'acheter des écouteurs Bluetooth et j'essaye de le connecter au téléphone mais ça ne marche pas.
- D'accord, ne vous inquiétez pas, je vais vous aider. Mais puis-je avoir votre nom si cela n'est pas indiscret de ma part ? (Identification du client pour améliorer l'échange)
- Je suis madame Marie...

*Rehefa mandray antso dia matetika isika zatra miteny « Allo » dia mamela an'ilay olona hiteny. Anefa, amin'ity asa ity dia tsy miteny an'izany. Avy hatrany dia manolotra ny anaran'ny orinasa, ny anaranao na ny asanao. Amin'ny fanombohana ny antso dia efa mila manontany ny anaran'ny olona miresaka amina ianao mba afahanao manakaikikaiky azy kokoa. Marika izany fa liana sy miaino azy ianao ary vonona hanampy anazy.*

Ensuite, l'on passe à la découverte de la problématique du client. Posez-vous des questions pour bien comprendre le problème du client. Il faut écouter ce que le client a à dire tout en restant courtois.

Par exemple : un client vous appelle pour acheter un smartphone X

Vente de produit (agent commercial)

... Présentation finie ...

- Vous dites vouloir d'un nouveau smartphone ?
- Oui, effectivement, le mien est assez vieux.
- Souhaitez-vous que je vous parle des dernières technologies ?
- Non, pas des toutes dernières ; elles devraient être encore très chers.
- A combien est votre budget ? je vais vous trouver à faire votre choix.
- Merci beaucoup, je dirais autour de ... Ar
- Très bien, je vais voir cela pour vous.

Manarak'izay dia mila mamantatra ny olana izay hiantsoin'ny olona anao ianao. Ny famantarana izany dia hanampy anao hanome sosokevitra azy ary amaha ny olana.

Ensuite, il faut que vous passiez à la recherche d'une solution au problème du client.

Vous pourrez être confronté à résoudre un problème technique, vous pourrez proposer un produit, vous pourrez être appelé à offrir un service.

Par exemple : Vous travaillez pour une agence de taxi ayant un service client en ligne. Votre client recherche un Taxi

- ... Présentation terminée et connaissance du problème ...
- Je suis à ... et je voudrais avoir une voiture pour aller à ...
- D'accord, je vais voir quelle est la voiture la plus proche ...
- Merci beaucoup ...
- Permettez-moi de vous mettre en attente un instant s'il vous plait
- Oui, je vous en prie, je patiente
- Merci à vous, je reviens vite.

Fantatrao ary ny antony iantsoany dia mametra-panontaniana amin'izay ianao : aona no hanampyako ity olona ity ? inona avy ny vaha-olana azoko aroso ? misy azo atao ve manoloana izany olana izany ? inona ny mety ataoko mba hilazana ilay olona fa tsy misy vaha-olana ?

Une fois que toutes ces étapes sont faites, il ne vous resterait plus qu'à finir l'appel avec autant de courtoisie qu'au début de l'appel

Vita ireo dingana rehetra ireo dia mamarana ny antso ianao. Tahaky ny fanombohany ihany : ampifaliana, feno fanajana.

Exemples types de phrases à dire

## ○ Présentation de la société et du service

- Bonjour, je suis (nom) du service client ...(miarahaba anao, izahay ato amin'ny ... no miresaka amina)
- Bienvenu au service client ..., (Nom) à votre écoute. (tafiditra soa aman-tsara ato amin'ny ... ny resakao. i ... no miresaka amina)
- Bonjour et bienvenu au service client ... Je suis votre conseiller(ère) d'aujourd'hui (miarahaba tongaso ato amin'ny ... izao no hanampy anao androany)
- Service client ... en quoi pouvons-nous vous rendre service s'il vous plait ? (tafiditra ato amin'ny ... ny antsonao. Inona no azo anampiana anao ?

## ○ S'intéresser au client

- Pourrais-je avoir votre nom s'il vous plait ? (afaka fantarina ny anarana azafady)
- A qui ai-je l'honneur s'il vous plait ? (iza ilay miresaka amiko azafady?)
- Enchanté ! } faly mahafantatra tompoko
- Heureux(se) de vous connaître }
- Comment allez-vous ? } salama tsar ave ianao ?
- Vous allez bien ? }
- J'espère que vous vous portez bien (antenaiko fa salama tsara ianao)

## ○ Demander le problème

- Pouvez-vous m'expliquer brièvement le problème ? (afaka azavainao amiko kely ve ilay olana ?)
- Pourrais-je connaître la raison de votre appel s'il vous plait ? (afaka fantariko ny anton'ny antsonao ?)
- En quoi puis-je vous aider ? (inona no azoko anampiana anao ?)
- En quoi puis-je vous être utile ? (inona no azoko atao ho anao ?)
- Racontez-vous un problème technique ou est-ce que vous appelez pour une autre raison ? (misedra olana teknika ve ianao ? sa antony hafa ny iantsoanao ?)

### ○ Mise en attente

#### **Inona ny atao hoe « mise en attente » ?**

Ny « mise en attente » dia fampiangasana olona iray ao anatin'ny antso. Izy io dia atao rehefa avy nanontany ny zavatra ilain'ny olona ianao.

#### **Fa maninona ?**

Satria dia mila fotoana ianao hieritreretana ny zavatra tiany ambara. Mila fotoana ianao hitadiavana ny vahalana na ny entana izay ilainy. Toy ny rehefa any amin'ny magazay ireny ihany. Raha mitady zavatra tsy ambany masonao ny mpanjifa dia voatery ianao mitady sy mikaroka izay zavatra ilainy alohan'ny hiverenanao eo alohany manolotra izany. Tsy ny vahalana na ny entana izay amidy no manantona anao fa ianao no mila mitady izany. Io fampiangasana azy io koa anefa dia mampatsiaro azy fa tena mifantoka tanteraka aminy ianao ary mihezaka mitady zavatra hamalifaly azy. Noho izany, na zavatra tsotra toy inona ary dia tsara raha ampiangasina kely ny antsony.

- Je vous demande de patientez un instant s'il vous plait (mangataka anao aho mba hiandry kely azafady)
- Puis-je vous mettre en attente un instant s'il vous plait ? (afaka mampiandry kely anao vetivety aho ve ?)
- Je vous prie de patienter quelques minutes s'il vous plait (angatahako ianao mba hiandry minitra vitsy azafady)
- Je vous prie d'attendre un instant s'il vous plait (miandrasa kely azafady)
- Je reviens vers vous dans un instant (miverina mandray anao aho avy eo)

**NB :** io fampiangasana io tsy azo atao ela. Raha mampiandry azy ela loatra ianao dia mety ho eritreretiny fa nanadino azy, tsy miraharaha, variana manao zavatra hafa ; hany ha ahasorena azy ary mety ho tonga amin'ny fanapahany ny antso ary.

### ○ Après la mise en attente

- Je vous remercie beaucoup d'avoir patienter (misaotra anao aho niandry)
- Je vous remercie et encore navré que ça ait pris un peu de temps (misaotra dia hialana tsiny raha elaela ny fiangasanao)

### ○ Solution avancée :

- Je vous propose de ... (ny vaha-olana arosoko anao dia...)

- Il y a une offre qui pourrait vous plaire (misy tolotra mety ahaliana anao)
- Je regrette mais ... (malahelo aho milaza aminao fa ...)
- ... j'en suis navré (... hialako tsiny aminao)
- Bonne nouvelle, j'ai quelque chose pour vous ... (vaovao mahafaly, misy zavatra afaka atolotro ho anao)
- J'ai réussi à ... (nahavita ... aho)
- Je dois renvoyer l'appel au bon service (tsy maintsy alefako amin'olona hafa miandraikitra izany ity antsonao ity)
- Je vais vous mettre en relation avec... (omeko olon-kafa ianao)

#### o Conclusion

- Je vous remercie beaucoup pour votre appel (misaotra anao aho niantso)
- Heureux de vous avoir rendu service (faly aho nanampy anao)
- Heureux de vous avoir eu à l'appareil (faly aho niresaka taminao)
- N'hésitez surtout pas à nous contacter en cas de besoin (antsoy fona izahay raha mila anay ianao)
- Nous restons à votre disposition (eto foana izahay)

#### o Prise de congé

- Je vous souhaite une agréable journée (mirary tontolo andro mahafinaritra raha miantso maraina izy)
- Passez un excellent après-midi (raha miantso folak'andro izy)
- Je vous souhaite de passer une excellente soirée (arriva manomboka 17h)
- Passez une excellente fin de semaine (raha faran'ny erinandro)
- Passez un bon weekend (mirary faran'ny erinandro mahafinaritra)

Pour ceux qui souhaitent travailler dans des centres d'appels, il est important de se montrer disponible et à l'écoute pendant toute la durée de l'appel. L'application sans plus de la trame d'appel ne suffit pas. Il faut suivre le client ; c'est-à-dire que s'il est content, il faudrait être tout aussi heureux, s'il est fâché, il faut essayer de le comprendre, s'il est triste pour quelque situation que ce soit, il faut être désolé pour tout.

La clé pour réussir dans ce domaine, c'est d'avoir beaucoup d'empathie et une force de persuasion incomparable.

Certes, tous les problèmes ne pourraient pas être réglés en même temps ; dès fois, son problème est sans issu. Mais la façon dont il faudrait lui donner cette réponse ferait la différence.

*Ianao izay maniry hiasa amin'ireny Call Center ireny dia mila mahay manaraka ny onjan'ily asa. Izany hoe tsy mijanona amin'ny fahazarana iray ihany fa manao izay ahitan'ny olona miantso anao fa tena miaino azy, miara faly aminy, mahatsapa ny alahelony na ny fahatezerany ianao. Rehefa voafehinao ny momban'ny firafitry ny antso dia ampianao izay fo mangoraka, fo mahay mifaly sy mahay mampiresaka ary ny fifantohanao tanteraka amin'izay olona mianjady amin'ny « client » anao.*

***Ny lakilen'ny fahombiazana anatin'io asa io dia ny fahaizana mipetraka amin'ny toeran'ny Client sy ny fahaizana mandresy lahatra indrindra indrindra.***

*Eny, mety tsy ho voavaha ny olona indraindray, mety tsy misy fanafany. Ny fanarahanao an'jambany izay zavatra nampianarina tao amin'ny formation izany natao dia mety hahasorena ilay olona. Raha ainao ny manazava ny toe-javatra aminy anefa dia ho tsara fiafara ny antso, tsy ho tezitra izy tsy akory satria fantany fa nanao izay tratra rehetra ianao hamahana ny olona izay misy aminy.*

Ohatra :

- Je n'ai pas la solution à votre problème (tsy manana vaholana ho anao aho)
- Il n'y a rien qu'on puisse faire (tsy misy azonay atao)

*Raha ireo voalaza ireo ohatra ny valiteninao dia mazava ho azy fa tsy maintsy ho tezitra na halahelo ilay olona satria dia tahaky ny hoe tsy nisy niaino izy ary tsy te hanampy azy ianao.*

- J'ai tenté de trouver une solution, mais malheureusement, il n'y en a pas (nihezaka aho nitady vaholana fa indrisy, tena tsy misy)
- J'ai fait de mon mieux pour vous aider mais c'est sans solution (Nanao izay heriko rehetra aho hanampiana anao fa tena tsy misy hevitra mihintsy)

*Izao no tokony famaly raha toa ka tena tsy mahita hevitra ianao. Satria aona ? Eny, hatsapa malahelo ihany izy tsy voavaha ny olany, fa kosa, mionona ny sainy satria dia nihezaka ianao, nanao izay tratra, nikaroka, niala nenina.*

Toy izany ny fahaizana mipetraka amin'ny toeran'ny olona sy miaino olona. Ireto kosa ary ny zavatra tsy ampianarina anefa ilaina amin'ny famaranana ny antso :

Raha milaza marary izy :

- Prompt rétablissement à vous
  - Je vous souhaite un très bon rétablissement
  - Prenez soin de vous (tandremo tsara ny fahasalamana)
- } mirary fahasalamana ho anao

Raha misy fahoriana :

- Toutes mes condoléances (mamangy amin'ny fahoriana)
- Je compatis à votre peine (azoko ny alahelonao)

Raha milaza andeha anao vacances :

- Passez un excellent séjour
- Passez de bonnes vacances
- Profitez bien de vos vacances