

Comment  
réussir  
un entretien



## Dans la collection des guides pour agir :

### Je suis intéressé par une offre

- Comment répondre à une petite annonce.
- Comment rédiger une lettre de motivation.
- Comment contacter une entreprise, un employeur par téléphone.

### Je prépare ma recherche

- Comment identifier ses savoir-faire et ses qualités.
- Comment choisir les annonces auxquelles répondre.
- Comment s'informer sur les métiers et les entreprises.
- Comment réaliser un bon C.V.
- Comment rechercher et choisir une formation.

### Je suis en relation avec un employeur

- Comment réussir un entretien.
- Comment trouver de bons arguments à sa candidature.
- Comment négocier avec un futur employeur.

### Je démarche les entreprises

- Comment faire des candidatures spontanées.
- Comment sélectionner les entreprises.
- Comment enquêter dans les entreprises et passer des barrages.
- Comment se servir de ses relations et développer son réseau.
- Comment chercher un emploi en Europe.  
(parution prévue 2<sup>e</sup> semestre 1998)



AGENCE NATIONALE POUR L'EMPLOI

Direction générale - 4, rue Galilée - 93198 Noisy-le-Grand Cedex

## Je suis en relation avec un employeur



# Comment réussir un entretien



Notre métier, l'emploi

# Pourquoi préparer un entretien ?

Un entretien d'embauche ne ressemble jamais à un autre : c'est à chaque fois différent.

Vous ne connaissez jamais à l'avance votre interlocuteur, ses réactions, les questions qu'il va vous poser...

Vous pensez peut-être qu'il vaut mieux y aller « comme ça », être naturel, et réagir selon les circonstances du moment...

Si vous avez « décroché » un entretien, c'est déjà un très bon point. Mais la partie n'est pas encore gagnée : il y a peut-être d'autres candidats en lice.

Ce guide a été conçu pour vous aider à mettre toutes les chances de votre côté, avec un seul objectif : convaincre votre interlocuteur de vous embaucher.

## Vous préparer à un entretien d'embauche vous permet

- d'anticiper toutes les situations qui pourront se présenter, pour ne pas être pris au dépourvu,
- d'arriver détendu et confiant à l'entretien, et donc être rassurant pour votre interlocuteur,
- d'avoir l'esprit en alerte pour guetter les signes et les informations sur lesquels rebondir.



## Ce guide vous propose

- des informations sur les différents types d'entretiens, les questions qui peuvent vous être posées et les situations auxquelles réagir,
- des conseils pour vous préparer à l'avance, sur le plan matériel comme sur le fond,
- des repères pour bien communiquer et paraître le plus possible à votre avantage.

Suivez ce guide page par page, vous y trouverez informations et conseils pour vous préparer efficacement et être performant en entretien.

Vous pouvez aussi choisir d'utiliser ce guide selon vos priorités.

Des exercices et grilles d'évaluation vous sont proposés au fil des pages.

Qu'attendent les employeurs d'un entretien d'embauche ?	4
Comment vous préparer au mieux à un entretien ?	6
Les erreurs à éviter	8
Les sept règles d'or	9
A vous d'agir !	10
Aide-mémoire : la veille de l'entretien	11
L'essentiel à retenir	12 et 13
Grille d'évaluation	14
Résultats de votre évaluation	15

# Qu'attendent les employeurs d'un entretien d'embauche ?

L'entretien est la dernière phase d'une procédure de recrutement, après la lecture de lettres, de C.V., parfois après des contacts téléphoniques. En tout cas, c'est généralement le moyen de prendre la décision finale d'embauche.

## Pour un employeur, à quoi sert un entretien ?

- ① **Compléter son information sur le candidat :**
  - Expériences antérieures,
  - Nature des savoir-faire, des connaissances, des capacités.
- ② **Découvrir une personne** et non un simple « profil » (diplôme, parcours, compétences professionnelles).
- ③ **Evaluer des qualités, un potentiel :**
  - rapidité de compréhension,
  - capacité d'écoute,
  - sens de l'analyse, de la synthèse, de l'argumentation, etc
  - qualités d'adaptation, de réaction, de maîtrise de soi,
  - rigueur, organisation, méthode,
  - dynamisme, tonus,
  - etc.
- ④ **Expliquer les missions, les tâches** à accomplir et vérifier qu'elles conviennent au candidat.
- ⑤ **Apprécier le degré de motivation** du candidat.
- ⑥ **Mesurer comment le candidat pourra occuper concrètement son emploi** (disponibilité, trajets...).
- ⑦ **Négocier les conditions du contrat** (horaires, salaire, statut...).

Un entretien peut être suivi de tests (techniques, psychologiques, psycho-techniques) ou d'une mise en situation : il s'agit, dans ce cas, de vérifier plus avant les aptitudes d'un candidat jugé intéressant.

## Dans un processus de recrutement, il peut y avoir plusieurs entretiens successifs

*Exemples :*

- Un entretien avec une personne chargée de la première sélection, au service du personnel,
- Un entretien (ou plusieurs) avec la ou les personne(s) qui encadreront les candidats ou qui auront à collaborer avec lui.
- Un entretien final, soit avec le responsable du service du personnel, soit avec un dirigeant de l'entreprise.

## Différentes formes d'entretien existent :

- L'entretien classique, en face-à-face : vous et le recruteur.
- Un candidat face à un jury, c'est-à-dire plusieurs personnes à la fois. Parfois une seule de ces personnes parle, les autres restant observatrices.
- Plusieurs candidats reçus ensemble, auxquels le recruteur demande de discuter d'un thème, d'analyser un projet, etc.

Le choix de ces techniques d'entretien dépend de ce que le recruteur veut examiner, tester, et donc du type de poste à pourvoir.

Pour un emploi de commercial, par exemple, recevoir plusieurs candidats permet de mesurer l'aptitude à argumenter, s'imposer, défendre un point de vue avec fermeté, etc.

## Certains entretiens sont dits « informels » :

Il s'agit de rencontrer une personne sans qu'un poste précis soit à pourvoir (après l'envoi d'un courrier de candidature spontanée, ou suite à une mise en contact d'un tiers...)

Dans ce cas, votre interlocuteur n'évoque pas un poste mais le contexte de l'entreprise, son activité, sa situation, ses perspectives de développement.

Il veut vérifier :

- si votre candidature l'intéresse vraiment et s'il faut créer un poste pour vous embaucher,
- ou, si votre candidature peut l'intéresser lorsqu'un poste se libérera...

# Comment vous préparer au mieux à un entretien ?

## Pour mener à bien votre préparation à un entretien :

Pensez à plusieurs aspects qui feront de votre entretien un entretien réussi. Ainsi préparez-vous :

- matériellement, pour ne pas être handicapé par un oubli ou une erreur facile à éviter,
- psychologiquement, pour être le plus performant possible au moment de l'entretien,
- techniquement, pour savoir comment vous conduire dans un entretien d'embauche, à quoi vous attendre,
- sur le fond : pour déterminer l'argumentation à utiliser en fonction de l'objet de l'entretien, du poste, de l'entreprise.

## De quoi avez-vous besoin pour vous préparer ?

- 1 **D'informations sur la nature de l'entretien et vos interlocuteurs :** fonction de la personne qui vous reçoit, durée de l'entretien ou des entretiens successifs...

Vous pouvez obtenir ces renseignements par téléphone, avant votre entretien.

- Pour vous aider, consultez le guide :  
« Comment contacter une entreprise, un employeur, par téléphone ».

- 2 **D'un maximum de données sur l'entreprise, son activité, son organisation, et sur le poste à pourvoir.**

- Pour vous aider, consultez les guides :  
« Comment s'informer sur les métiers et les entreprises »,  
« Comment enquêter dans les entreprises et passer des barrages ».

- 3 **De repères pour construire votre argumentaire.**

- Pour vous aider, consultez les guides :  
« Comment trouver de bons arguments à sa candidature »,  
« Comment identifier ses savoir-faire et ses qualités ».

## Préparation matérielle

### La ponctualité est évidemment essentielle

- Veillez à tout prévoir pour être bien à l'heure.

### La présentation est déterminante

- Soignez votre apparence. C'est indispensable.

### Certains documents seront nécessaires

- Rassemblez-les à l'avance.

## Préparation psychologique

### Anticipez sur ce qui va se passer :

- Imaginez à l'avance le déroulement de l'entretien, les réponses que vous allez donner, les questions que vous allez poser, les attitudes que vous allez adopter...

### 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... à vous de voir...).

### Disposez-vous mentalement à être positif :

- Dites-vous que vous n'allez pas à un examen de passage, mais que vous allez vous informer sur l'intérêt d'un emploi.

## Préparation technique

### Sachez réagir en toute situation :

- Réfléchissez à des « situations pièges » pour y faire face correctement.
- Entraînez-vous à répondre si l'entretien démarre par une question inattendue du type « Parlez-moi de vous » ou « Pourquoi postulez-vous chez nous ? »...

## Préparation de fond

### Soyez actif en entretien :

- Informez-vous avant sur l'entreprise, pour poser des questions judicieuses.
- Notez votre argumentaire pour l'avoir à l'esprit au moment de répondre aux questions ou d'exposer vos motivations.

### Soyez prêt à tout, pour bien réagir :

- Renseignez-vous à l'avance sur les salaires et conditions de travail habituellement proposés et décidez ce que vous voulez demander, accepter.



## Les erreurs à éviter

- Aller en rendez-vous sans rien savoir sur l'entreprise.
- Vous préparer au dernier moment, et chercher fébrilement comment vous habiller, un certificat de travail, ou le nom de la personne à voir...
- Vous présenter dans une tenue négligée ou excentrique, ou dans laquelle vous n'êtes pas à votre aise.
- Etre agressif : vous offusquer des questions posées, parler du salaire avant la fin de l'entretien et exprimer de la méfiance.
- N'avoir aucune question à poser.
- Donner des réponses floues, ou parler de façon mystérieuse.
- Raconter sa vie, et répondre trop longuement aux questions sur vos emplois antérieurs ou vos contraintes familiales.
- Etre négatif à propos d'autres employeurs ou d'autres entreprises (évoquer des conflits, des déceptions, des reproches).
- Refuser de répondre à une question, sans expliquer pourquoi, avec courtoisie.
- Partir sans avoir évoqué la suite qui sera donnée à l'entretien (autre rendez-vous, délai pour la décision...)

## Les sept règles d'or

- 1 Venez en entretien en sachant bien pour quelles raisons le poste ou l'entreprise vous intéresse.
- 2 Soyez calme et détendu quoi qu'il arrive : pensez que cet entretien sert à mieux vous connaître, pas à vous piéger.
- 3 Prenez toutes les précautions nécessaires pour être à l'aise : arrivez en avance, soyez habillé de façon confortable, sachez bien qui vous reçoit, etc.
- 4 Munissez-vous de tout ce qui peut vous être utile :
  - bloc-notes et stylo,
  - agenda (pour fixer un autre rendez-vous),
  - C.V., copies de diplômes, certificats, lettres de recommandation...
  - photographie récente,
  - carte de téléphone (ou téléphone portable, à éteindre dès votre arrivée), plan du quartier,
  - et bien sûr, texte de la petite annonce s'il y a lieu et copie de votre courrier de candidature.
- 5 Soyez ponctuel et disponible pour rester le temps qu'il faudra (renseignez-vous à l'avance sur la durée du ou des entretien(s)).
- 6 Préparez avant l'entretien un argumentaire adapté à l'emploi que vous visez. Exposez-le d'un trait si c'est le souhait de votre interlocuteur, ou sinon en réponse à ses questions.
- 7 Laissez votre interlocuteur prendre l'initiative, mais soyez prêt à prendre votre part dans le déroulement de l'entretien (en posant des questions, en vous informant des délais de décision).



# A vous d'agir !

Vous pouvez désormais vous entraîner avec l'exercice ci-dessous, soit en utilisant un magnétophone, soit en demandant à l'un de vos proches de jouer le rôle de l'employeur.

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

- Parlez-moi de vous !
- Pourquoi avez-vous répondu à notre petite annonce ?
- Pourquoi pensez-vous convenir à ce poste ?
- Quelles sont vos prétentions de salaire ?
- Avez-vous des questions à me poser ?
- Que savez-vous sur notre activité ? Notre entreprise ?
- Pourquoi avez-vous quitté votre dernier emploi ?
- Quel poste aimeriez-vous occuper dans 3 ans ?
- N'avez-vous pas peur de vous ennuyer à ce poste ?
- Etes-vous disponible immédiatement ?
- Que pensez-vous apporter à notre société ?
- Quelle est votre formation ?
- Quelle expérience a le plus marqué votre personnalité ?
- Quelle est votre situation familiale ? Avez-vous des enfants ?
- Quels sont vos loisirs ?
- Quel type de difficultés avez-vous du mal à gérer ?
- Que pensez-vous de la hiérarchie ?
- Qu'avez-vous le plus et le moins aimé dans votre dernier poste ?
- Avez-vous contacté d'autres entreprises ?
- Comment vous jugez-vous ?
- Quelle est votre activité actuellement ?
- Qu'avez-vous fait depuis votre dernier emploi ?
- Quel est votre plus grand défaut ? Votre plus grande qualité ?
- De quoi êtes-vous le plus fier dans votre carrière ?

**Sachez-le ! Avant de répondre, vous pouvez dans un premier temps poser une autre question, afin de faire préciser à votre interlocuteur sa demande. Faites des réponses courtes mais en deux ou trois phrases au moins.**

# La veille de l'entretien

## Aide-mémoire

- J'ai l'adresse du lieu de rendez-vous, le téléphone, et le nom de la personne que je rencontre.
- J'ai regardé l'itinéraire pour me rendre au rendez-vous, et calculé le temps nécessaire au trajet.
- J'ai demandé par téléphone combien de temps durerait l'entretien, et s'il pouvait y avoir d'autres entretiens à la suite.
- Je me suis organisé pour avoir une bonne nuit de sommeil.
- J'ai décidé de la façon de m'habiller. J'ai vérifié tous les détails et accessoires.
- J'ai des photocopies de mon C.V., de mes diplômes, de mes courriers à l'entreprise, et tous les documents qui pourront m'être demandés.
- J'ai pris des informations sur l'entreprise.
- J'ai relu le texte de l'annonce, ou je me suis renseigné sur les postes qui peuvent me convenir.
- Je sais quelle est la fonction de la personne qui me reçoit, et je sais si je dois « lui parler technique » ou pas.
- J'ai préparé mon argumentaire pour le poste qui m'intéresse, avec des illustrations, des preuves.
- J'ai une liste de questions à poser sur l'entreprise, sur le poste et sur les conditions de travail.
- Je me suis entraîné pour répondre à des questions de différentes natures (voir p. 10).
- Je me suis fixé une fourchette de salaire à demander.
- J'ai imaginé mentalement l'entretien dans son déroulement.

# L'essentiel à retenir

## Un entretien se prépare pour plusieurs raisons :

C'est une étape-clé d'un recrutement.

### Votre interlocuteur cherchera des réponses précises aux questions qu'il se pose :

- Ce candidat convient-il au poste ?
- A-t-il les capacités professionnelles et les qualités personnelles pour réussir ? (voir p. 4)
- Ce candidat est-il motivé ?

Vous appréhendez cet entretien, alors qu'il vaut mieux y aller détendu, en ayant confiance en vous, sans être trop sûr de vous.

C'est un moment unique pour vous informer sur l'intérêt du poste, sur les conditions pour y réussir et « vous y sentir bien ».

## Il y a plusieurs types de préparation que vous devez entreprendre :

- **matérielle** (le lieu de l'entretien, les vêtements à choisir, les choses à emporter...),
- **psychologique** (les conditions pour être détendu, positif...),
- **technique** (le déroulement, les situations que vous pouvez rencontrer),
- **de fond** (les arguments à présenter, les réponses à donner...). (voir p. 6 et 7)

## Un entretien se déroule en trois temps :

- 1 **Le premier contact et l'entrée en matière**  
Soyez attentif à ce qui va frapper votre interlocuteur et lui donner tout de suite une certaine image de vous (ponctualité, présentation, façon d'entrer, de s'asseoir, courtoisie, qualité d'écoute, premières paroles).
- 2 **Le corps de l'entretien**  
Répondez aux questions de votre interlocuteur pour l'informer avec précision et le rassurer. Manifestez de l'intérêt pour son entreprise, le poste à pourvoir en questionnant à votre tour, en valorisant vos compétences et aptitudes avec des preuves ou illustrations à l'appui.
- 3 **La conclusion**  
A la fin de l'entretien, abordez la question des conditions de travail, du salaire, des perspectives d'évolution. Puis convenez d'un délai pour communication de la décision finale.

## Avant l'entretien

- Obtenez le maximum d'informations (sur l'entreprise, le secteur, le poste, et la procédure de recrutement),
- Mettez toutes les chances de votre côté (voir l'aide-mémoire p. 11),
- Sachez quels arguments présenter pour valoriser votre candidature.

## Pendant l'entretien

- Pensez à votre poignée de main : elle doit être ferme, sans excès.
- Souriez : le sourire aide à une communication détendue, rassurante pour votre interlocuteur.
- Regardez votre interlocuteur dans les yeux. Si vous avez affaire à plusieurs interlocuteurs, regardez-les tour à tour, même ceux qui ne parlent pas.
- Soyez courtois : attendez pour vous asseoir qu'on vous y invite, laissez votre interlocuteur parler en premier, remerciez en partant. Si le téléphone sonne, faites un signe pour proposer de sortir. Si une autre personne entre, saluez-la.
- Asseyez-vous à la bonne distance : vous avez le droit de rapprocher éventuellement votre siège (sans vous accouder au bureau de celui qui vous reçoit !).
- Ayez une posture calme : sans croiser et décroiser les jambes, sans « tripoter » des objets ou vos cheveux ...
- Ecoutez attentivement et répondez aux questions de façon brève mais pas trop « sèche ».
- Parlez assez fort, lentement et en articulant bien, sans exagérer.
- Demandez si vous pouvez prendre des notes.
- Posez, vous aussi, des questions (sur le poste, sur les tâches à accomplir, sur vos futurs collègues ...). Les questions du salaire, des horaires, des avantages divers sont à poser en fin d'entretien, pas avant.
- Evoquez vos compétences par des exemples précis, des preuves, des faits, le récit d'expériences réussies, des résultats obtenus.

## Après l'entretien

- Repassez mentalement en revue votre entretien, pour être prêt à répondre à d'autres demandes de l'entreprise (en particulier, si vous devez envoyer un complément d'information), à un 2ème entretien ...
- Notez le délai fixé pour la suite avec votre interlocuteur. Sans nouvelle de l'entreprise, ce sera à vous de « relancer ».

# Evaluation

**Vous avez suivi les conseils de ce guide.  
Vous avez eu un premier entretien.  
Qu'en pensez-vous ?**

	oui	non	pas tout à fait
1 J'avais confiance en moi en arrivant, je me sentais détendu, ouvert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Le premier contact a été souriant, courtois. Je savais quoi faire, où m'asseoir, comment me tenir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 J'ai répondu aux questions posées sans « longs discours » et sans « oui » ni « non » trop secs.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Je me suis exprimé de façon positive (je n'ai pas évoqué de regrets, de critiques concernant mes anciens employeurs).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 J'ai senti mon interlocuteur rassuré sur mes compétences.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Je me suis servi de ce que je savais sur l'entreprise et le poste pour questionner, et pour présenter mes atouts.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 Mon argumentaire est bien « passé », j'avais de quoi l'étayer, l'illustrer de façon concrète.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 Quand il y a eu des objections, l'expression de doutes, j'ai su réagir en reconnaissant mes lacunes, mais en enchaînant sur d'autres points forts de ma candidature.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 Mon interlocuteur a semblé satisfait de l'entretien, il avait les éléments pour se décider (avoir une opinion).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 Nous avons abordé la question de ma disponibilité, du salaire, et de notre prochain contact.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# Quelles conclusions tirez-vous de votre évaluation ?

Retournez ce guide pour connaître vos résultats.

Demandez conseil à un professionnel de l'ANPE	N'hésitez pas à vous faire aider.
Lisez le guide « Comment choisir les annonces auxquelles répondre »	L'offre à laquelle vous avez donné suite ne vous convenait peut-être pas bien.
Lisez le guide « Comment trouver de bons arguments à sa candidature »	C'est peut-être votre argumentaire qui n'était pas très au point.
Lisez le « Dossier pour en savoir plus : l'entretien d'embauche » de l'ANPE.	Une meilleure préparation vous donnera des armes contre le trac et les situations imprévues.
Travaillez à nouveau sur l'exercice p.10 et relisez les p. 8 et 9 de ce guide.	Vous avez peut-être été déroute, destabilisé. Une meilleure préparation vous donnera des armes contre le trac et les situations imprévues.
Lisez le guide « Comment négocier avec un futur employeur »	Vous avez répondu « non » à plusieurs reprises ou « pas tout à fait ».
	Vous avez peut-être été déroute, destabilisé. Une meilleure préparation vous donnera des armes contre le trac et les situations imprévues.
	Préparez-vous à un éventuel 2ème entretien... ou à signer bientôt un contrat !
	Vous avez répondu « oui » à toutes les questions ou presque.

Jean-Paul Germond, Jean-François Lafarge, Guy Robles de l'ANPE  
ont participé à la création de ces guides.