**Exemples de questions/réponses d’entretien d’embauche**

1. **Présentez – vous ?**
je m’appelle FLAN BEN FLAN, comme vous avez vu dans mon CV , je suis âgé de …. Ans ,  je suis titulaire d'un niveau bac+2 en comptabilité et gestion des entreprises( wla ay haja ntouma fiha ) .

 Je suis dynamique et l'écoute active c'est un de mes points forts, j'aime le travail en équipe et c'est justement pour cela que je souhaite rejoindre votre équipe afin de vous apporter mon savoir faire savoir être et mes compétences.

1. . **Pourquoi vous avez choisi ce métier ?**

J'ai choisi ce métier pour deux raisons : D'abord, parce que je veux être indépendant financièrement,

Et la seconde : parce qu'il correspond parfaitement à mon profil.

1. **. Pourquoi vous avez choisi notre centre d'appel ?**

 - Parce que vous êtes un centre en plein développement et parce que vous avez un cadre de travail agréable.

-j’ai choisi un centre d’appel pour m’améliorer dans plusieurs critères tels que le télémarketing la langue française

1. **4. Qu'est-ce qu'un centre d'appel ?**

 Un centre d'appel est une société de service qui a pour activité l'émission et la réception d'appel téléphonique.

1. **. Qu'elles sont vos qualités et vos défauts ?**

**Mes qualités** : je suis dynamique, sérieux, ponctuel, j'aime le travail en équipe.

**Mes défauts** : Mes amis disent de moi que je suis têtu, et bavard ,

 **6- Quel sont les inconvénients de ce métier :**

Quand on travaille dans un centre de communication on a une grande augmentation de stresse mais il faut toujours garder son calme.

**7-** -**Si vous êtes face a un client énervé comment vous allez vous comporter :**

Si le client s’énerve, c’est qu’il arrive à un niveau de patience alors la nature de mon travail me pousse à être compréhensive de ce fait je veillerai à mieux comprendre sa demande et le rassurer

**8- comment le rassurer :**

Le rassurer, lui donné confiance à notre société et personnellement je compte sur votre formation.

**9- C'est quoi une émission d'appel ?**

L'émission d'appel c'est lorsqu'on cherche à contacter des clients ou des futurs client par exemple pour de la vente.

**10- C'est quoi une réception d'appel ?**

La réception d'appel consiste à répondre au besoin de client, comme les " HOT LINES", par exemple (maroc télécom ou orange).

**11 Qu’elles sont les qualités d'un** t**éléconseiller ?**

Il faut savoir travailler en parfaite autonomie, aimable, responsable, ponctuel, Dynamique, actif. Il faut une voix calme et rassurante. Il faut aussi être souriant car le sourire s'entend.

**12 Est ce que vous vous croyez douer pour ce genre de travail ?**

Je suis là pour apprendre et je sais m'adapter.

**13 Qu'est-ce que vous allez faire de votre salaire ?**

je vais l'utiliser pour venir en aide à ma famille, et économiser le reste