

Conseiller clientèle (français) · Lumen Freight · Exemple de rapport, données de démonstration

**Yasmine B. (démon)**

yasmine.demo@example.com

14 October 2026 · 6 min · Completed

7 /10

Overall score



Summary

Candidate calme et structurée au téléphone. Elle reconnaît la frustration du client, prend le dossier en charge et fixe un rappel précis. Ses réponses sont claires et concrètes. Point à approfondir : elle promet une solution avant de demander ce qui a déjà été essayé.

Question-by-question evaluation

Q1 Pouvez-vous vous présenter et nous dire ce qui vous attire dans la relation client ?**7/10**

Présentation claire et brève. Relie son expérience en boutique à l'écoute client, avec un exemple concret.

STRENGTHS

- Exemple concret tiré de son expérience

TO IMPROVE

- Pourrait dire ce qu'elle attend du poste

Q2 Un client appelle pour la troisième fois au sujet du même problème, et il est en colère. Que faites-vous ?**7/10**

Reconnaît l'appel répété (« c'est la troisième fois ») et s'engage sur un rappel avant 17h. Ne demande pas ce qui a déjà été essayé avant de promettre une solution.

STRENGTHS

- Prochaine étape claire pour le client
- Prend le dossier en charge

TO IMPROVE

- Demander ce qui a déjà été essayé

Q3 Le client vous demande un remboursement que vous n'êtes pas autorisé à accorder. Comment le lui dites-vous ?

8/10

Annonce le refus clairement, explique la raison et propose une alternative concrète (un geste commercial dans ses limites).

STRENGTHS

- Refus clair et respectueux
- Alternative proposée

Q4 Racontez-nous une fois où vous avez dû gérer plusieurs demandes urgentes en même temps.

6/10

Décrit une priorisation simple par urgence. L'exemple reste général ; peu de détails sur le résultat.

STRENGTHS

- Critère de priorité explicite

TO IMPROVE

- Donner le résultat obtenu
- Préciser comment elle a informé les clients en attente

Assessment criteria

Gestion d'un client mécontent

7/10

Reconnaît la frustration et fixe une prochaine étape claire ; ne vérifie pas l'historique avant de promettre.

Sens des responsabilités

8/10

Prend le dossier en charge et s'engage sur une heure de rappel.

Clarté à l'oral

8/10

Phrases courtes, structure claire, vocabulaire adapté au client.

Organisation

6/10

Priorise par urgence, mais l'exemple manque de résultat concret.

Insights

Key insights

- Reconnaît l'émotion du client avant de parler de la solution
- Fixe des engagements précis (heure de rappel, prochaine étape)
- Explique un refus sans se cacher derrière la procédure

Transcript

INTERVIEWER

10:12

Bonjour Yasmine, je suis Qamar. Je mène votre entretien pour le poste de conseiller clientèle chez Lumen Freight. Pouvez-vous vous présenter et nous dire ce qui vous attire dans la relation client ?

CANDIDATE

10:13

Bonjour. J'ai travaillé deux ans en boutique, et ce que j'aime, c'est trouver une solution pour quelqu'un qui arrive énervé et repart rassuré.

INTERVIEWER

10:13

Merci. Un client appelle pour la troisième fois au sujet du même problème, et il est en colère. Que faites-vous ?

CANDIDATE

10:14

Je comprends votre frustration, c'est la troisième fois. Je reprends votre dossier tout de suite et je vous rappelle avant 17h avec une solution.

INTERVIEWER

10:14

Et avant de promettre une solution, que lui demanderiez-vous ?

CANDIDATE

10:15

Je lui demanderais ce qu'on lui a déjà proposé lors des deux premiers appels, pour ne pas lui refaire la même chose.

INTERVIEWER

10:15

D'accord. Le client vous demande un remboursement que vous n'êtes pas autorisé à accorder. Comment le lui dites-vous ?

CANDIDATE

10:16

Je lui dis franchement que je ne peux pas valider ce remboursement, je lui explique pourquoi, et je lui propose ce que je peux faire : un avoir ou un envoi prioritaire.

INTERVIEWER

10:17

Merci. Racontez-nous une fois où vous avez dû gérer plusieurs demandes urgentes en même temps.

CANDIDATE

10:17

Pendant les soldes, j'avais trois clients en même temps. J'ai traité d'abord ceux qui partaient, et j'ai dit aux autres combien de temps ils allaient attendre.

INTERVIEWER

10:18

Merci Yasmine, c'est la fin de l'entretien. L'équipe de Lumen Freight reviendra vers vous pour la suite.