

GUIDE PRATIQUE
L'ENTRETIEN DE RECRUTEMENT EN LIBRAIRIE
METIER DE VENDEUR



Partant de la description des activités du métier de vendeur en librairie (Guide d'accompagnement à la mise en œuvre de la nouvelle grille de classification de la branche librairie), deux ateliers * ont permis de faire émerger les compétences attendues par les librairies et de formaliser ce guide pratique de l'entretien de recrutement en librairie sur un poste de vendeur.

Conçu dans le cadre d'un projet de Candidathèque porté par Paris Librairies, ce guide pratique, plébiscité par les libraires, a une portée générale qui en fait un outil RH utile à tous les libraires.

C'est pourquoi nous avons décidé de le diffuser largement.

* avec des libraires, co-animés par  et le cabinet  SCDRH
LA CROISSANCE HUMAINE

Mémo sur la notion de compétence *

- La compétence s'incarne en situation de travail : pour la repérer, analyser l'activité (entretiens, observation de situations de travail)
- La compétence est repérable au croisement :
 - Des capacités, acquis de l'individu
 - Des ressources (les moyens alloués)
 - Des objectifs (les siens, ceux qui lui sont donnés)
 - De sa motivation (aspiration à, envie de...)
- Plusieurs types de savoirs :
 - Le savoir : acquis théoriques par opposition aux acquis pratiques
 - Savoir comment s'y prendre : on peut ne pas y arriver alors qu'on sait
 - Savoir le faire : car on l'a déjà fait en pratique
 - Savoir y faire : tirer enseignement de l'expérience pour le faire
 - Savoir être : savoir se comporter, normes de comportement au sein du milieu professionnel
- Avoir des compétences est différent d'être compétent
 - Avoir des compétences : avoir des ressources pour agir avec compétence
 - Etre compétent : agir en compétences = contexte favorable pour se projeter
- Professionnalité : culture professionnelle, identité, valeurs, ensemble de compétences reconnues socialement et caractérisant une profession

* Source : BPI Group

DEMARRER L'ENTRETIEN

Enjeu : *faire exprimer la motivation du candidat, faciliter l'expression des compétences.*

Proposer au candidat de décrire ses expériences professionnelles ou situations vécues, possibilité de le mettre en situation, voire de lui demander de réaliser un travail pendant ou à l'issue de l'entretien afin de tester certaines compétences (de recherche, rédactionnelles par exemple).

PRESENTER SA LIBRAIRIE

Le but est d'informer, de « planter le décor » et d'installer un climat favorable à l'entretien. Présenter les spécificités de la librairie en peu de mots, puis débiter l'entretien.

PRESENTER LA FACON DONT VOUS ALLEZ CONDUIRE L'ENTRETIEN

Par exemple, « Je vais vous poser des questions sur les principales activités du métier de vendeur en librairie. Vous pourrez ainsi me décrire vos expériences ou situations professionnelles vécues. »

OU BIEN POSER UNE QUESTION GENERALE SUR LE METIER DE LIBRAIRIE

Par exemple, « Quelles sont les principales activités du métier de vendeur en librairie ? »

POURSUIVRE L'ENTRETIEN EN POSANT LES QUESTIONS QUI VOUS IMPORTENT (PAGES 6 A 11)

VENDRE EN FACE A FACE

ACCUEILLIR

Accueillir un client et gérer son départ en mettant en œuvre une attitude conviviale
Se tenir à la disposition du client et intervenir au moment opportun

QUESTIONS AU CANDIDAT

Enjeu : repérer des éléments de langage verbaux et corporels du candidat tels que « accrocher le regard », « avoir la bonne distance pour ne pas être intrusif », « se montrer disponible »

Un client entre dans la librairie.

- Comment lui faites-vous comprendre que vous êtes disponible sans être intrusif ?

Des clients entrent en librairie pour acheter, découvrir ou flâner.

- Comment les repérez-vous ?

- Dans les librairies dans lesquelles vous avez travaillées, l'accueil faisait-il l'objet de consignes particulières ?

- Quelles consignes vous étaient-elles données pour accueillir un client ?

J'apprécie que le client se sente à l'aise dans ma librairie.

- Comment pensez-vous l'accueillir ?

Certains clients ont besoin d'aide mais n'osent pas demander.

- Comment les repérez-vous ?

- Comment faites-vous pour les aider ?

- Qu'est-ce qui vous paraît important dans la phase d'accueil du client ?

- Selon vous, quelles sont les compétences requises pour accueillir un client ?

Des clients fidèles entrent dans la librairie.

- Les accueillez-vous d'une façon particulière ?

- Selon vous, existe-t-il un espace privilégié pour accueillir un client ?

- Où préférez-vous vous tenir pour accueillir un client ?

CONSEILLER

Identifier le besoin du client (en le reformulant si nécessaire) / Proposer le produit souhaité par le client, apporter des précisions sur le produit / Proposer plusieurs produits proches du registre souhaité par le client
 Argumenter ses choix afin de décider le client, construire une argumentation
 Rédiger une note de lecture et la soumettre à son responsable hiérarchique
 Effectuer une recherche d'ouvrages, d'auteurs en utilisant les logiciels de la librairie
 S'adapter à une clientèle et à des goûts divers, gérer une relation de vente en faisant abstraction de ses propres jugements, gérer les freins des clients dans l'acte de vente
 Enregistrer une commande client selon les procédures internes, prendre en compte le délai, la prise d'acompte, suivre une commande client
 Effectuer un encaissement courant (espèce, CB, chèque, ...) selon les procédures internes
 Utiliser les outils et supports pour fidéliser les clients

QUESTIONS AU CANDIDAT

Enjeu : repérer la capacité d'écoute, d'ouverture, d'apprentissage du candidat ainsi que sa capacité à collaborer avec ses collègues

Un client recherche un livre que vous ne connaissez pas.

- Que faites-vous ?

Un client recherche un livre mais ne se souvient pas de l'auteur ou du titre.

- Comment lui faites-vous préciser sa demande ?

- Sur quelles ressources vous appuyez-vous ?

Un client vous demande de le conseiller car il a beaucoup aimé le livre de ... / il aime tel sujet

- Que pouvez-vous lui conseiller d'autre et pourquoi ?

Un client manifeste son impatience.

- Que faites-vous ?

- Comment réagissez-vous lorsque vous ressentez qu'il exerce une pression sur vous ?

Parlez-moi d'un livre que vous souhaitez me vendre.

- Pourquoi me le présentez-vous ainsi ?

- Qu'est-ce qui, selon vous, est le plus utile lorsqu'on présente un livre à un client ?

- Selon vous, sur quels arguments, une vente se fait-elle ?

- Comment faites-vous pour conseiller à un client, un livre que vous n'appréciez pas ?

- Que savez-vous le mieux conseiller ?

- Pouvez-vous me citer quelques livres que vous avez aimé conseiller ?

- Quelle est votre plus grande satisfaction dans l'acte de vente ?

Ne pas connaître un auteur, le titre d'un livre, est-ce, selon vous,

- Une faute professionnelle ?

- Une occasion d'apprendre ?

- Une situation banale ? (*on ne peut pas tout connaître ; il y a toujours un collègue pour m'aider*)

- Lire, pour vous, c'est un loisir ou un travail ?

- Quels sont les derniers livres que vous avez lus pour votre plaisir ?

- Pouvez-vous me citer trois livres qui vous ont marqué et me dire pourquoi ?

- Avez-vous déjà rédigé des notules, des notes de lecture ?

- Pouvez-vous en rédiger une en quelques minutes ?

PARTICIPER A L'ANIMATION DU POINT DE VENTE / RAYON

METTRE EN PLACE

Appliquer les règles d'organisation, de rangement, de classement, de présentation des ouvrages ou autres produits, effectuer le réassortiment des rayons dans le respect de l'implantation des produits, veiller à ce que les rayons et leurs abords soient rangés / Trier les arrivages dans le cas d'un réassortiment selon les procédures en vigueur / Appliquer les règles de sécurité et de signalétique / Réaliser une présentation d'ouvrages sur une table selon les règles en vigueur, appliquer les consignes pour promouvoir des ouvrages à la vente en réalisant des présentations adéquates / Participer à la réalisation d'une vitrine

QUESTIONS AU CANDIDAT

Enjeu : qualifier les compétences d'un candidat, au regard de son expérience et de ses goûts, pour valoriser des livres, des auteurs ou des maisons d'édition auprès de la clientèle.

- Comment avez-vous appris le rangement des ouvrages ?

Dans les librairies dans lesquelles vous avez travaillé,

- Comment rangiez-vous les livres ?

- De quels supports de présentation disposiez-vous ?

- Quelles consignes deviez-vous suivre ?

- Comment utilisiez-vous les étagères (facing) ?

- Que préfériez-vous installer sur les étagères ?

Le classement des livres diffère d'une librairie à l'autre. Lorsque vous entrez dans une librairie,

- Comment repérez-vous les choix éditoriaux du libraire ?

- Pouvez-vous me présenter deux librairies ayant une ligne éditoriale différente ?

- Quels livres y trouve-t-on ?

- Comment sont-ils présentés ?

Lorsque vous êtes embauché,

- Comment faites-vous pour vous approprier les modes de classement, d'organisation des ouvrages ?

- Quels sont les genres que vous connaissez le mieux ?

Au sein des genres que vous connaissez,

- Pouvez-vous me citer quelques ouvrages de fonds et quelques ouvrages parus cette année ?

- Comment vous y prenez-vous pour faire découvrir des ouvrages du fond ?

- Quels sont ceux que vous souhaiteriez faire connaître ?

- Comment organisez-vous une table d'exposition ?

- Selon vous, qu'est-ce qu'une table bien faite ?

- Selon vous, quand doit-on changer les tables d'exposition ?

- Avez-vous réalisé des vitrines ?

- Si oui, est-ce une activité qui vous plaît ?

- Comment avez-vous appris à le faire ?

- Que dit-on de vos vitrines ?

Vous devez ouvrir les cartons d'arrivage de livres.

- Comment organisez-vous le tri des ouvrages ?

ORGANISER UN EVENEMENT EN LIBRAIRIE

Appliquer les consignes pour la mise en place d'un événement (signature, salon...)
Participer à la conception des animations internes ou externes selon les procédures internes

QUESTIONS AU CANDIDAT

***Enjeu :** repérer l'expérience, les compétences et / ou le goût de participer à l'organisation d'événements au sein de la librairie*

- Avez-vous l'expérience de d'organisation d'événements en librairie ?
- Si oui, pouvez-vous me décrire comment vous les avez organisés ?
- Quelles tâches vous ont-elles été confiées ?

- Savez-vous utiliser les logiciels de mise en page ?
- Si oui, quels sont ceux que vous maîtrisez ?
- Pouvez-vous me décrire vos réalisations ? (maquettes...)

- Avez-vous participé à la rédaction d'une Newsletter ?
- Si oui, pouvez-vous me transmettre vos articles ?

- Avez-vous déjà animé une rencontre entre auteurs ?
- Si oui, quels retours auteurs, maison d'édition, clients avez-vous eus ?

- Avez-vous participé à l'animation d'un stand lors un salon professionnel ?

- Souhaiteriez-vous participer à des événements organisés au sein de la librairie ?
- Avez-vous des sujets de prédilection ?
- Si oui, lesquels ?
- Que pourriez-vous me proposer ?

PARTICIPER A LA GESTION DE L'ASSORTIMENT ET DU STOCK DU POINT DE VENTE

Participer aux travaux de réception et de gestion des retours

Préparer le retour des produits

Participer à la réalisation des inventaires

Donner l'alerte en cas de rupture de stock

Communiquer des informations en vue de renforcer la pertinence de l'assortiment

QUESTIONS AU CANDIDAT

***Enjeu :** les six libraires ayant participé à l'atelier de conception de cet outil expliquent que les compétences relevant de la gestion de l'assortiment et du stock s'acquièrent progressivement. Ils ne demandent pas au vendeur en librairie de détenir ces compétences au moment du recrutement. Pour autant, les questions suivantes peuvent être posées :*

- Avez-vous déjà eu la responsabilité du réassort quotidien ?
- Si oui, pouvez-vous me décrire votre expérience en la matière ?
- Comment distinguez-vous ce qui relève du réassort quotidien et ce qui peut attendre plusieurs jours ?

Dans votre précédente expérience en librairie,

- Comment signaliez-vous les ruptures de stock ?

Une commande client est en rupture de stock,

- Que faites-vous ?

- Quels outils informatiques connaissez-vous pour suivre et effectuer les réassortiments ?

- Lesquels utilisez-vous facilement ?

- Avez-vous déjà participé à la réalisation d'un inventaire ?

- Avez-vous déjà eu à réceptionner, ranger, commercialiser des articles hors livres (articles de para-librairie comme la papeterie, les cartes postales, les jeux, les DVD...) ?

PRINCIPALES CONNAISSANCES LIEES AU METIER DE VENDEUR EN LIBRAIRIE

Le circuit des produits appliqué à l'organisation de la librairie, les éditeurs et autres fournisseurs, les diffuseurs
 Le circuit de distribution des éditeurs et les autres circuits de distribution
 Les principales bases de données produits (bibliographiques ou autres)
 Les flux de marchandises dans une librairie et les procédures de réception et de retour
 Les principales fonctionnalités des logiciels de gestion
 Les événements d'actualité

QUESTIONS AU CANDIDAT

Enjeu : si ces connaissances ne sont pas discriminantes pour retenir un candidat, questionner le candidat sur ses connaissances vous permettra de repérer dans quel domaine le candidat devra progresser.

- Connaissez-vous les professionnels de la chaîne du livre ?
- Pouvez-vous me citer des éditeurs / distributeurs ?
- Pouvez-vous me citer de petits éditeurs indépendants ?
- Connaissez-vous des directeurs de collection ?
- Si oui, pouvez-vous me dire qui ?
- Savez-vous comment est organisée la filière du livre ?

- Connaissez-vous le circuit de distribution des éditeurs et les autres circuits de distribution ?

- Avez-vous déjà effectué des commandes ?
- Connaissez-vous les délais de livraison ?
- Face à une erreur de commande client, que faites-vous ?

- Avez-vous déjà travaillé avec des représentants ?
- Avez-vous appris à négocier ?
- Que faites-vous si un représentant cherche à vous imposer des ouvrages ?

- Pouvez-vous me citer les principales bases de données produits ?

- Savez-vous utiliser les logiciels de gestion de la librairie ?
- Si oui, lesquels ?

- Imaginons qu'il y ait un creux d'activité dans la librairie.
- Que faites-vous ?
- Comment cela se passait-il dans les librairies où vous avez travaillé ?

- Imaginons qu'il y ait un pic d'activité dans la librairie. Vous avez de multiples tâches à réaliser.
- Comment hiérarchisez-vous les priorités ?

- Vous avez travaillé dans (*tel secteur économique*).
- Qu'est-ce qui vous attire dans la vente en librairie indépendante ?
- Selon vous, quelles sont les compétences acquises dans votre métier précédent qui vous permettront d'être un bon vendeur en librairie ?

CLORE L'ENTRETIEN

QUESTIONS AU CANDIDAT

- Pour terminer, je vous propose de me dire qui a écrit (*livre à choisir par le libraire*).
 - Pouvez-vous me citer deux auteurs (*à l'appréciation du libraire : russe, américain, de beaux-arts, de sciences humaines et sociales, de bande dessinée, jeunesse...*) ?
- A l'issue de notre échange,
- Qu'avez-vous compris de mes attentes ?
 - Pourquoi souhaitez-vous être vendeur dans ma librairie ?
 - Pourquoi pensez-vous être la bonne personne pour être vendeur dans ma librairie ?
 - Combien de temps vous donnez-vous pour être à l'aise dans ma librairie ?
 - Qu'est-ce qui fera que vous allez vous sentir bien dans ma librairie ? (*l'équipe, le développement de nouvelles compétences, la clientèle du quartier, la ligne éditoriale...*)
 - Quels sont vos points forts en tant que vendeur ?
 - Comment vous projetez-vous professionnellement ?
 - Souhaitez-vous me parler d'une compétence, d'un centre d'intérêt que vous n'auriez pu exposer ?
 - Avez-vous des questions ?

Pour clore : informer le candidat du délai de réponse concernant sa candidature.



Un acteur de l'inclusion au service du développement du territoire parisien
par l'ingénierie de projet et l'expérimentation sociale

www.epec.paris

Appui RH et à la transition numérique des libraires et disquaires indépendants

Création du Service de remplacement Libraires Volants

Prix IFCC - ministère de la Culture, Entreprendre dans la culture (2018)

Ingénierie d'une Candidathèque pour Paris Librairies

Développement d'une Plateforme Click & Collect pour les disquaires indépendants

Contact : Nathalie Roux

Responsable du pôle mutations économiques

nathalie.roux@epec.paris

01 84 83 07 06