Добрый день, уважаемые студенты группы Р-18,

26 и 27 октября по расписанию у вас стоят занятия по дисциплине «Эффективное поведение на рынке труда».

Тема – Телефонный разговор с потенциальным работодателем.

Задания:

1. Прочитайте теоретический материал;
2. Ответьте письменно на контрольные вопросы;
3. Подготовьте сценарий телефонного разговора: перечень возможных вопросов работодателя и Ваших ответов на эти вопросы (6-7 реплик с каждой стороны);
4. Отправьте выполненное задание на электронную почту: s.wolckowa@mail.ru. Срок выполнения заданий – 27 октября 17.00.

Теоретические сведения:

Телефонный разговор с потенциальным работодателем

Телефонный звонок – первый личный контакт с возможным работодателем. При наличии навыков ведения деловых телефонных переговоров, уверенности в себе и положительном настрое разговор с работодателем может завершиться приглашением на собеседование.

Два основных варианта телефонных переговоров с работодателем:

1. Соискатели звонят в организацию для выяснения наличия вакансий (поисковый звонок) или звонят по объявлению или информации о вакансии, полученной на сайте работодателя (звонки по объявлениям).

2. Звонок представителя организации после ознакомления с резюме с целью задать уточняющие вопросы.

Для того чтобы эффективно проводить сам телефонный разговор, есть конкретные скрипты (сценарии) разговора, цель которого договориться о встрече с человеком, находящимся на другом конце провода.

Техника и правила телефонных переговоров о приеме на работу

Шаг 1. Подготовка к звонку

1.1. Сформулируйте цель предстоящего разговора (цель-минимум – получить информацию об условиях найма на работу; цель-максимум – получить приглашение на собеседование)

1.2. Определите содержание звонка. Подготовьте сценарий разговора: перечень возможных вопросов и ответов.

1.3. По возможности узнайте должность и Ф.И.О. вашего будущего собеседника.

1.4. Приготовьте бумагу и ручку, на случай, если придется что-либо записывать, а также составленное резюме, чтобы быть готовым ответить на любые вопросы работодателя.

1.5. Если вы звоните по объявлению о вакансии, то лучше его иметь перед глазами. Подчеркните в нем номер телефона, название организации и название вакансии.

Шаг 2. Начало разговора

2.1. Начиная разговор, поздоровайтесь. Это обязательное правило хорошего тона, оно укажет на воспитанность претендента.

2.2. Узнайте, с кем можно поговорить о трудоустройстве. Если вам назвали имя и фамилию такого человека, запишите. Если этого человека нет на месте, поинтересуйтесь, когда лучше позвонить, чтобы его застать.

Пример: *Здравствуйте. Я звоню по объявлению. С кем я могу поговорить по вопросу трудоустройства экономистом?*

Если Вы знаете имя человека, с которым разговариваете, это сокращает психологическую дистанцию между Вами и Вашим собеседником. Помните этот маленький психологический прием! Какое слово самое важное, желаемое для человека? Это его имя.

Шаг 3. Предложение услуг

3.1. Когда вас соединят с потенциальным работодателем, сначала поздоровайтесь, представьтесь и спросите, может ли он уделить вам несколько минут.

3.2. Объясните причину своего звонка. Укажите желаемую вакансию, ведь у работодателя их может быть несколько. Желательно назвать источник, на котором увидели объявление.

Пример: «Из объявления я узнал, что требуется водитель. Я имею водительские права категории «В», «С» и опыт вождения 10 лет. Я хотел бы встретиться с вами, чтобы обсудить возможность трудоустройства в вашу организацию».

3.3. Рассказывайте о себе четко и ясно, не забывая себя хвалить. Кратко сообщите о своих достоинствах: образовании, опыте, навыках, способностях. В этом Вам поможет резюме, которое будет перед глазами.

Если опыт работы отсутствует, укажите такие качества, как легко обучаемый, заинтересованный в развитии и работе в данной отрасли, есть большое желание освоить указанную профессию, креативен в решении поставленных задач, имею большую производительность и т. д.

Если опыт работы имеется, всё равно нужно показать, что претендент наделен энергией и желанием усердно работать. Не забудьте рассказать о своих главных профессиональных навыках.

3.4. Не бойтесь переспросить или уточнить, если не поняли с первого раза. Объявления бывают малоинформативны. В них почти ничего не написано о требованиях к будущему работнику, уровне зарплаты, графике работы. Обязательно спросите об этом.

Но помните, в начале разговора спрашивать об уровне оплаты – дурной тон. Задайте этот вопрос в середине или конце разговора.

Можно спросить, нужно ли проходить испытательный срок, стажировку, обучение, введение в должность, чтобы устроиться на работу, в чём заключается работа, какие обязанности необходимо будет исполнять, где расположено место работы и т. д.

3.5. Независимо от того, как будет проходить беседа, будьте доброжелательным и улыбайтесь в телефонную трубку: это меняет тон.

3.6. Умейте слушать, не перебивайте собеседника.

3.7. Коротко рассказав о своем образовании и опыте работы, надо постараться договориться о личной встрече.

Шаг 4. Окончание разговора

4.1. Подготовьте разные варианты окончания разговора: в случае ответа «да» - договориться о дате и времени встречи, «нет» - позаботиться об информации: возможная работа в ближайшем будущем, работа не по специальности и т.д.

4.2. В любом случае поблагодарите собеседника за время и внимание, которое вам оказали.

Несколько советов, как вести телефонные переговоры о приеме на работу

- Не забывайте об эмоциях. Работодатели отмечают, что в 80-90% ситуаций успешный разговор зависит от эмоциональной составляющей. Не стоит впадать в крайности и показывать себя слишком счастливым или пессимистично настроенным человеком.
- Сохраняйте спокойствие. Дрожащий голос, неуверенные ответы, высокий тембр производят негативное впечатление на работодателя, показывают собеседника слабым и закомплексованным человеком. А такие сотрудники никому не нужны. Помните, имидж – важный показатель при отборе.
- Хорошие вакансии заполняются мгновенно. Не откладывайте в долгий ящик звонок, если Вам понравилась вакансия, сразу звоните.

От чего нужно воздержаться во время звонка

Нельзя врать. Если опыта работы нет, то убеждать в обратном не следует. Не стоит называть личностные качества, которых нет.

Не стоит спрашивать об официальном трудоустройстве. В большинстве случаев работодатели либо лгут, либо уклоняются от ответа. Это можно будет выяснить уже на собеседовании.

Не перебивайте рекрутера. Из-за частых перерывов в беседе он может решить, что вы невоспитанный человек.

Будьте готовы отвечать на вопросы. Исключены такие реплики:
«Я не хочу отвечать этот вопрос»; «Это личное»; «А разве это важно»; «Зачем Вам такая информация»; «Не вижу смысла отвечать на этот глупый вопрос»; «Зачем такое спрашивать» и т. д.

Избегайте чрезмерного официоза. Человек с напряжённым тоном и странной речью не вызывает симпатии. Вопросы задавайте уверенным голосом, лаконично и коротко.

Забудьте о словах-паразитах. Они зарекомендуют претендента как некомпетентного работника. Грамотная речь – показатель профессионализма.

Разговаривать нужно только с «пустым ртом»: нельзя есть, курить, пить в процессе беседы.

Пытайтесь говорить на чистом языке. Забудьте о жаргоне. Лучше не использовать термины и незнакомые, иностранные слова. Это может создать неловкую ситуацию.

Рекрутер (специалист по подбору персонала) может занимать активную или пассивную позицию:
- Активный. Сразу берёт инициативу в свои руки. Оживлённо общается, имеет позитивный настрой. Ведёт себя вежливо, из-за чего обстановка разговора благоприятна. Он сразу задаёт интересующие вопросы. Может презентовать компанию. Коротко рассказывает об условиях работы. Указывает примерный размер зарплаты, график работы, месторасположение фирмы и т. д. Упоминает о возможности карьерного роста. От соискателя ему нужны только чёткие ответы на поставленные вопросы. Чаще всего

быстро приглашает на собеседование. В разговоре с ним важно не упустить момент и спросить работодателя об интересующих моментах.
- Пассивный. Когда претендент здоровается и озвучивает цель звонка, он не проявляет к этому интереса. В голосе чувствуется некое пренебрежение и высокомерие. В разговоре с таким человеком очень помогут заранее подготовленные вопросы. Спросив о вакансии, в ответ можно услышать: «В объявлении всё указано». Тогда нужно задать конкретные вопросы для уточнения нужной информации.

Запомните, если разговор идёт плохо, лучше его завершить. Если компания действительно заинтересована в поиске квалифицированных кадров, то отношение к собеседнику будет соответствующим. Если же рекрутер не проявляет особого интереса, задумайтесь, нужна ли такая работа, и какова позиция этой фирмы. Возможно, лучше подыскать другой вариант.

Существует несколько **приемов,** которые могут склонить чашу весов в Вашу пользу. Они мягко побуждают собеседника сказать: «Да».
1. При представлении лучше сначала назвать имя и отчество и только потом фамилию. Это выглядит более респектабельно, нежели школьно-протокольное «Иванова Мария Петровна».
2. Когда Вы договариваетесь о звонке «в другой раз», сформулируйте фразу, затрудняющую отказ: «Мне лучше перезвонить завтра с утра или ближе к концу рабочего дня?». Маловероятно, что Вы услышите в ответ: «Лучше никогда!» Возможно, все еще сложится в Вашу пользу и завтра работодатель будет в хорошем настроении и придет к выводу, что вы подходите на вакансию.
3. Беседуя с секретарем, узнайте имя, фамилию и должность сотрудника, с которым Вы будете встречаться при трудоустройстве, на собеседовании. Все эти сведения обязательно запишите. Если же Вы разговариваете напрямую с нужным человеком, поинтересуйтесь, как его зовут.
4. Старайтесь подвести собеседника к тому, чтобы Вас пригласили на собеседование. Половиной успеха можно считать приглашение на собеседование, дальше все будет зависеть только от Вас. Психологи рекомендуют использовать следующие фразы: «Я мог бы привезти Вам необходимые документы после обеда».
5. Формулируйте свои предложения, исходя из предполагаемых интересов работодателя. Какая фраза на Ваш взгляд будет эффективней: «Я хочу предложить Вам…» или «Возможно, моё предложение представляет интерес для Вашей фирмы...».
6. Получив приглашение на собеседование, запишите дату, время и место, повторите их, чтобы убедиться, правильно ли Вы все поняли. Вы продемонстрируете таким образом, что предстоящая встреча для Вас очень важна.
7. Перед телефонным разговором устройтесь поудобнее, чтобы Ваш голос был ровным и уверенным. Улыбнитесь, как будто Вы видите работодателя прямо перед собой, интонации прекрасно передают улыбку. Сохраняйте искреннюю доброжелательность, даже если вам отвечают не слишком вежливо. Не давайте другим выбить Вас из колеи и испортить настроение перед следующим звонком.

Контрольные вопросы:
1. В каких случаях соискателю приходится общаться по телефону с работодателем?
2. Какие этапы (шаги) можно выделить в телефонных переговорах о приеме на работу?

3. Какую предварительную работу следует произвести перед тем, как звонить работодателю?
4. Как нужно начинать телефонный разговор с работодателем?
5. Нужно ли спрашивать об уровне зарплаты в начале телефонного разговора?
6. О чем нужно рассказать во время телефонных переговоров с работодателем?
7. Как нужно закончить телефонный разговор?
8. От чего нужно воздержаться во время звонка?
9. Кто такой рекрутер? С какими рекрутерами легче соискателю вести телефонный разговор? Почему?
10. Какие психологические приемы ведения телефонных переговоров существуют?