

Анна Кожевникова

Как успешно пройти собеседование и получить работу

**Электронная книга для тех, кто хочет и будет
готовиться к предстоящему собеседованию**

<http://job.reachresult.com.ua/book/>

www.reachresult.com.ua

2009

Содержание

О книге	4
Построение профиля.....	6
Резюме	9
Поиск работы	11
Интервью	12
Наиболее часто задаваемые вопросы	14
Вопросы по резюме	15
Вопросы методики кейсов, ситуационное интервью.....	16
Методика структурированного интервью	17
Проективные вопросы	18
Трудные вопросы	19
Несколько советов о том, как отвечать на трудные вопросы	20
Последний вопрос	22
Практикум	23
Вопросник 1	23
Вопросник 2	24
Примеры кейсов. Дистрибуция и клиентский сервис	26
Примеры кейсов для специалистов отдела продаж	28
Кейсы для маркетологов	30
Примеры кейсов. Администрация и секретариат	32

Кейсы для менеджеров	34
Примеры проективных вопросов	36
Вопросы структурированного интервью	38
Компетенция: Планирование и организация	38
Навыки работы в команде	39
Ориентация на результат	40
Компетенция: Анализ и решение проблем	41
Лидерство и принятие решений	42
Работа с людьми. Отношения с клиентом	43
Компетенция: Работа с людьми. Умение убеждать	44
Работа с людьми. Навыки устной коммуникации	45
Работа с людьми. Навыки письменной коммуникации	47
Компетенция: Работа с информацией. Специальные знания	48
Работа с информацией. Поиск фактов	50
Ответственность. Надежность	51
Компетенция: Работа с информацией. Решение проблемы	52
Направленность на результат	54
Вопросы-сюрпризы. Трудные вопросы	56
Коучинг программа (на русском и английском языках)	
.....	57
Содержание программы 1	58
Содержание программы 2	58
Об авторе	60

О книге

Вы помните Электроника, который помог своему другу Сергею Сыроежкину в фильме «Приключения Электроника» решить задачу по математике, используя интегралы? Такое решение, конечно же, привлекло внимание учителя, потому что было необычным для 6 класса. А Сергей не смог объяснить решения, потому что не находил его сам. И ему пришлось несладко.

Читая материалы этого курса, помните, что наша цель не научить Вас говорить неправду на интервью, потому что тогда Вас ждет участь Сыроежкина из вышеупомянутого фильма.

Наша цель – помочь Вам найти свое решение на любую «задачку», которую может предложить Вам рекрутер на собеседовании. Ведь интервью – это своеобразный экзамен, а на экзамен лучше идти подготовленным.

В этой электронной книге вы найдете **короткую и конкретную** информацию о том

- какие бывают методики проведения интервью, в чем их смысл, что от вас хотят, задавая тот или иной вопрос;
- большое количество примеров вопросов (наиболее часто задаваемые, вопросы по резюме, вопросы методики кейсов, методика проективных вопросов, методика структурированного интервью (STAR), вопросы стрессового интервью);
- рекомендации о том, как отвечать на некоторые вопросы;

- советы о том, как составить резюме, чтобы оно привлекало внимание;
- понимание того, что такое профессиональный профиль, как он вам может пригодиться и как его составить за 15 минут;
- адреса наиболее популярных в Украине сайтов по поиску работы и методы поиска работы, которые вы можете использовать;
- рекомендации и советы, которые, быть может, ответят на ваши реальные и возможные вопросы.

Данный курс, построенный в виде рекомендаций и советов, направлен на то, чтобы раскрыть некоторые секреты рекрутера и помочь Вам подготовиться к интервью так, чтобы показать себя с лучшей стороны.

Итак, мы начинаем!

Построение профиля

Собираясь на собеседование, помните: нет универсально «хороших» и «плохих» кандидатов – есть те, кто **ПОДХОДИТ** для *этой* организации и *этой* работы, и те, кто **НЕ ПОДХОДИТ**.

Цель интервью - определить кандидата, который наиболее всего **подходит** требованиям к **данной позиции и корпоративной культуре компании**.

Вопросы, которые Вам задают на интервью, направлены на то, чтобы понять знаете ли Вы то, что нужно для этой должности? Умеете ли Вы то, что нужно уметь для этой должности? Имеете ли Вы необходимый опыт? Такой ли Вы человек, каким нужно быть для этой должности?

Поэтому подготовку к собеседованию стоит начать с того, чтобы задуматься (а лучше всего написать), что специалист, работающий на Вашей должности должен знать, уметь, в чем иметь опыт, и каким человеком быть (иными словами, составить свой **профессиональный профиль**).

Заполните таблицу на следующей странице, ответив на вопросы:

<p>По какой специальности (должности) вы хотите найти работу?</p>	
<p>Что должен знать человек, работающий по этой специальности?</p>	<p>Он должен знать ...</p>
<p>Что должен уметь человек, работающий по этой специальности?</p>	<p>Он должен уметь ...</p>
<p>Какой опыт требуется для этой должности (специальности)?</p>	<p>У него должен быть опыт в ...</p>
<p>Что для вас важно при выборе компании? Подчеркните нужное.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • украинская, зарубежная, не важно • маленькая, большая, средняя, не важно • активно развивающаяся, с устоявшимися процессами, не важно • белая зарплата, не важно • соцпакет нужен, нет, не важно • что в соцпакете (мобильный, обеды, медстраховка, машина, что-то еще) • Другое

Помочь составить профессиональный профиль вам помогут описания подобных должностей в Интернете. Зайдите на сайты поиска работы и найдите описание вакансий на Вашу должность–

www.rabota.ua

www.ukrjob.net

www.101.kiev.ua

www.work.com.ua

www.bigmir.net

www.vakansii.com.ua

www.job.ukr.net

www.jobmarket.com.ua

www.rabota2000.com.ua

www.rabotaplus.com.ua

www.jobportal.com.ua

www.job4u.com.ua

rabota-ukraine.com.ua

www.hh.ua

Составив профиль, ответьте себе, **Вы соответствуете всем требованиям**, описанным в объявлении-вакансии?

Если да, то, отвечая на вопросы во время интервью, имеет смысл постоянно подчеркивать, что Вы знаете и умеете именно то, что необходимо (конкретно называя, что именно). Тогда уж Вы точно заинтересуете работодателя, неправда ли?

Если нет, то покажите, что Вы легко и быстро сможете приобрести необходимые знания, умения и опыт, ну, или задумайтесь о том, **стоит ли претендовать на эту должность?**

Резюме

Итак, Вы считаете себя готовым занять желаемую должность. Осталось только ее найти. Для этого необходимо резюме. **Резюме (или CV)** – это Ваша визитная карточка, Ваш портрет, по которому работодатель (или кадровое агентство) определяет пригласить Вас на интервью или нет. И составить его нужно так, чтобы **они захотели пригласить Вас!** Посмотрите на Ваше резюме (если оно у Вас есть). Вы бы пригласили себя на интервью?

Проверьте себя. Вот несколько рекомендаций о том, как составить резюме так, чтобы Вас пригласили на интервью:

1. Нет фиксированной формы написания резюме, но есть **обязательная информация**, которую Вам необходимо упомянуть.

Предлагаем следующую последовательность составления CV:

- Фамилия, контактные телефоны (как можно больше), email (если есть)
- Адрес проживания (обязательно город)
- Дата рождения, семейное положение
- Краткая характеристика
5-7 предложений типа:
 - 3-летний опыт работы в ...
 - Знание ... (рынка, в области психологии, маркетинга и т.д.)
 - Достижения в ...
 - Понимание ...(бизнес процессов, нужд клиентов и т.д.)
 - Навыки ... (ведения переговоров, презентации, работы с возражениями и т.д.)
 - Организованный, исполнительный, инициативный и т.д.
- Тренинги, сертификаты
- Обучение (училище, техникум, институт, курсы)

1996-2000 Черкасский техникум коммунального хозяйства. Диплом специалиста по обслуживанию электрооборудования.

- Опыт работы 2006-2007 ВВТ Украина Специалист по работе с розничной торговлей
- Обязанности: ...
- Языки
- Компьютерные навыки
- Права

2. Составляя резюме, очень подробно (в деталях) остановитесь на том опыте работы, который может заинтересовать Вашего будущего работодателя. Просматривая резюме кандидатов, кадровые агентства (или компания) ищут тех, кто выполнял конкретные виды работ и обязанности. И если Вы недостаточно детально описали свой опыт работы, на Вас могут не обратить внимание и не пригласить на собеседование.
3. Опыт работы описывайте последовательно, начиная с последнего (или настоящего) и заканчивая самым первым своим местом работы.
4. Резюме – это довольно формальный и официальный документ. Поэтому не стоит использовать разговорную лексику или писать сочинение на вольную тему. Информацию лучше давать только самую необходимую, коротко, но детально.
5. И главное – составив резюме, **проверьте его на орфографические ошибки!** Ошибки в правописании вряд ли убедят рекрутера в том, что вы внимательны, ответственные и образованы.

Поиск работы

Итак, Вы составили резюме. Что дальше? Предлагаем Вам следующие варианты поиска работы:

- Разместите свое резюме на сайтах поиска работы (смотрите выше)
- На этих же сайтах поищите (через поисковик) вакансии на интересующую Вас должность и отправьте на предлагаемый адрес свое CV
- Отправьте свое резюме по электронной почте во все кадровые агентства Вашего города (если это крупный город) или региона
- В небольших городах работу лучше искать через объявления в газетах
- Расскажите всем своим друзьям и знакомым, что Вы ищете работу
- Зайдите на сайты крупных компаний, там Вы сможете разместить свое резюме, или отправить его на предлагаемый электронный адрес
- Помните о том, что Вы ищете работу, когда едете в метро, маршрутке, смотрите телевизор, читаете газету или журнал, слушаете радио, разговариваете с людьми! Везде Вы можете встретить информацию о предлагаемой работе.

Интервью

Итак, Вы правильно составили резюме, использовали максимум разных стратегий поиска работы, и Вас, наконец, пригласили на интервью. Вот тот минимум информации о структуре собеседования (интервью), который мы предлагаем вашему вниманию:

Структура интервью напоминает структуру коммерческих переговоров.

Первый этап – установление контакта. При этом интервьюеру (рекрутеру) нужно создать благоприятное впечатление о компании, дать возможность кандидату расслабиться и вести себя адекватно.

Второй этап – это краткий рассказ о компании, о бизнесе и его специфике, о вакансии, причине ее появления, основных обязанностях и задачах.

Третий этап – это собственно интервью в традиционном понимании этого слова, т.е. предложение кандидату ряда вопросов, ситуационных задач и т.д.

Четвертый этап – возможность для кандидата задать интересующие его вопросы. Наиболее позитивный вариант, когда кандидат задает умеренное число вопросов (3-5), связанных с содержанием работы, типом корпоративной культуры, отношениями в коллективе, уровнем принятия решений и ответственности, спецификой бизнеса.

Пятый этап – возможность обговорить алгоритм продолжения взаимодействия (будут ли еще встречи, их примерные сроки и цель встреч).

Давайте рассмотрим самый важный этап интервью – этап, на котором Вам задают вопросы.

Но сначала **совет**: если вы идете на интервью в саму компанию (а не в агенство), лучше заранее узнайте все, что можете об этой компании (в Интернете, у друзей, знакомых, в чатах). Чем занимается? Сколько лет на рынке? Какая репутация? Все это необходимо, потому что рассказ о компании (см. второй этап) может начаться с вопроса Вам: Что Вы знаете о нашей компании? И если Вы что-то сможете рассказать – 1-0 в Вашу пользу! Согласитесь, неплохое начало?

Во время интервью используются различные методики вопросов:

- Вопросы методики кейсов,
- Проективные вопросы,
- Вопросы методики структурированного интервью,
- Стрессовое интервью (трудные вопросы),
- Вопросы по резюме.

Наиболее часто задаваемые вопросы

Проверьте себя - попробуйте ответить себе на следующие наиболее часто задаваемые вопросы:

1. Почему Вы рассматриваете предложения о работе?
2. Вы работали (должность) в компании Какие у Вас там были обязанности? Почему Вы оттуда ушли?
3. Почему Вы работаете (должность)? Что Вам нравится в этой работе? А что не нравится?
4. Что, по вашему, нужно, чтобы быть успешным (должность)?
5. Вы успешный человек? Почему Вы так думаете?
6. Какие у Вас цели на ближайшее время (1-2 года)? (Купить машину, жениться, поступить в институт, открыть собственное дело, научиться играть на гитаре). Как Вы планируете их достигнуть?
7. Назовите Ваши сильные стороны. Откуда Вы знаете, что это Ваши сильные стороны?
8. Чего Вы достигли на своей прошлой работе?
9. У Вас сейчас (был) хороший начальник? Почему Вы так считаете?
10. Как бы описал Вас Ваш начальник?
11. Какие у вас планы на эти выходные? Вы обычно планируете выходные?

Помните, что, **отвечая на вопросы, стоит говорить правду, но говорить ее красиво!** Никто не заставляет Вас говорить о себе плохо или упоминать то, о чем Вас не спросили. Но помните, что о конфликтных ситуациях с прошлой работы легко можно узнать, поэтому лучше дать свою версию событий сразу.

Вопросы по резюме

Наиболее распространенная форма ведения интервью – по Вашему резюме, начиная с образования:

- Почему Вы выбрали это учебное заведение? Чему Вы там научились? Почему работаете не по специальности (если это так)?
- Затем Вы стали работать (1е место работы). Чем Вы там занимались (в подробностях!)? Почему оттуда ушли?

И так - по каждому месту работы.

Рассказывая об опыте работы, схожим с тем, что Вам предстоит делать, **будьте очень подробны**, постоянно подчеркивайте, чему Вы научились, что Вы знаете, какой опыт приобрели.

Вы можете подготовиться к такой форме проведения интервью, **составив рассказ по своему резюме**. Ответьте на вопросы (выше) начиная с момента окончания школы и по каждому месту работы, заканчивая настоящим (или последним).

Вопросы методики кейсов. Case – интервью, или Ситуационное интервью

Во время интервью часто используется **методика кейсов**. Кейс – это сложные рабочие ситуации, с которыми наиболее часто придется сталкиваться на этой должности. Например:

1. Дайте как можно больше решений данной ситуации: клиент требует такую скидку, которую Вы не можете предоставить. Ваши действия?
2. Ваш клиент вызывает у Вас ярко выраженные отрицательные чувства. Хотя Вы и пытаетесь скрыть их, клиент все равно чувствует, что что-то не так. Что Вы предпримете?
3. У сотрудника, ранее дававшего отличные результаты, резко снизилась эффективность работы, при этом формально он выполняет все свои обязанности. Чем может быть вызвана такая ситуация и каковы будут Ваши действия?

Ваш работодатель хочет узнать, как бы Вы поступили в этой ситуации. И если ему понравится Ваш ответ, значит 1-0 в Вашу пользу! **Когда Вам задали кейс, подумайте как, по Вашему, правильно поступить в этой ситуации?**

В конце книги, в разделе Практикум, вы найдете список предлагаемых кейсов для различных профессий.

Методика структурированного интервью

Существует еще **методика структурированного интервью**. По ней вас просят описать ситуацию из Вашего опыта. Например:

1. Приведите пример, когда Вы организовывали и запускали какой-либо проект.
2. Опишите ситуацию, когда у Вас возникли сложности в командной работе.
3. Приведите пример, когда Вы рисковали для достижения результата, и в чем заключался риск?

Ваша задача вспомнить **КОНКРЕТНУЮ** ситуацию из Вашего опыта и описать ее по принципу:

- Опишите ситуацию
- Какая была поставлена задача
- Что Вы сделали
- Какого результата достигли

Смысл этих вопросов в том, чтобы узнать, как Вы себя проявили, что предприняли, в какой последовательности, что для Вас было результатом, и совпадает ли это с тем, как нужно себя вести в данной ситуации в данной компании. Потому что, если Вы один раз так поступили, то имеет смысл предполагать, что в подобных ситуациях Вы склонны вести себя именно так.

В конце книги, в разделе Практикум, вы найдете огромный список возможных вопросов по этой методике, разбитых по компетенциям.

Проективные вопросы

В данной методике вопросы направлены на оценку других людей или их действий, что делает человека более раскованным и позволяет избежать социально желательных или заведомо ложных ответов, которые кандидат дает, исходя из желания понравиться.

Что стимулирует людей работать более эффективно?

Что нравится людям в работе?

Что может побудить человека уволиться?

Какой коллектив работает наиболее продуктивно?

В конце книги, в разделе Практикум, вы найдете список возможных проективных вопросов.

Трудные вопросы

Несколько слов о так называемых «Трудных вопросах». Этим термином называют вопросы, на которые мы не знаем что отвечать, или на которые отвечать не хотим.

Помните, что всегда лучше ответить на вопрос, чем отказаться.

Если отказываешься, значит что-то скрываешь, а скрывают обычно что-то плохое. Попробуйте ответить на следующие вопросы:

1. (В начале интервью) Чем я могу вам помочь? Я слушаю Вас?
2. Расскажите мне про себя.
3. Почему мы должны взять именно Вас?
4. У вас есть друзья? Что бы Ваши друзья сказали о Вас? (Ваша жена, теща, босс, коллега)
5. Что думают о Вас Ваши подчиненные?
6. Какая Ваша самая плохая черта характера?
7. Какую бы Вы себе работу выбрали, если бы у вас была такая возможность?
8. Расскажите мне историю (анекдот).
9. Как вы относитесь к деньгам? Сколько Вам денег нужно, чтобы быть счастливым? Что бы Вы с ними делали?
10. Какой вклад вы можете сделать в наш бизнес?
11. Если бы у Вас была возможность снова прожить жизнь, что бы Вы в ней изменили?
12. Расскажите мне про Вашу семью. Какие это люди?
13. Что Вы думаете по поводу Вашего начальника с предыдущей работы?
14. Как Вы относитесь к приказам и критике?
15. Почему Вы хотите работать именно у нас?

16. Что отличает Вас от других кандидатов?
17. Расскажите про случай, когда Вы совершили большую ошибку. Что случилось?
18. Как Вы думаете, что Вы будете делать через 10 лет, опишите себя и свое окружение.
19. Опишите свой характер. Если бы Вы могли что-то в себе изменить (характер), что бы Вы изменили?
20. Какую оценку по 10 бальной системе Вы бы себе дали? Обоснуйте.

Несколько советов о том, как отвечать на трудные вопросы:

Вопрос 1. Расскажите, зачем Вы пришли.

Вопрос 2. Уточните, что именно хотят услышать от Вас. Ну, или расскажите свой **рассказ по резюме**.

Вопросы 3, 10, 16 задаются очень часто и, в сущности, повторяют друг друга. Отвечая на них, вспомните, что Вы должны знать, уметь, в чем иметь опыт, каким человеком быть, чтобы успешно работать на этой должности (помните ваш профессиональный профиль?).

Вопрос 4. Ваши друзья (жена, теща) вряд ли сказали бы о Вас, что Вы ответственные, исполнительны и креативны:) Они сказали бы что-то вроде добрый, надежный, веселый, всегда поможет, ну, и т.д.

Вопрос 5, 19. Это все равно будет субъективная точка зрения. Так пусть она совпадает с тем, как Вы бы описали свой характер, чтобы была последовательность и логика.

Вопрос 6. Назовите такую черту, которая могла бы при случае быть и сильной. Например, чрезмерная эмоциональность, педантичность, скрупулезность, придирчивость к деталям (точности, срокам), амбициозность, мягкость и т.д.

Вопрос 7. Будьте готовы объяснить, почему Вы не работаете тем, кем бы Вы хотели быть.

Вопрос 8. Расскажите что-нибудь приличное, и нет проблем!

Вопрос 9. Глупо говорить, что Вы не любите деньги, они Вам не нужны, или, наоборот, нужны только деньги. По идее, нужны то нам не деньги, а то, что мы за них покупаем. Наверняка работодатель задумается, стоит ли брать человека на работу, если ему для счастья нужно во много раз больше денег, чем ему могут предложить на этой работе.

Вопрос 11. Если Вы много и кардинально хотите изменить свою жизнь, вряд ли Вы считаете себя успешным человеком. А зачем работодателю лузеры?

Вопрос 12. Расскажите что-то нейтральное и милое.

Вопрос 13. Не стоит рассказывать негатив про своего начальника. Даже самому плохому из них нам найдется, за что сказать спасибо.

Вопрос 14. Приказы нужно выполнять, а к критике прислушиваться (если она конструктивная).

Вопрос 15. Подумайте, в какой компании Вы бы хотели работать. Наверняка Вы пришли на собеседование в компанию, потому что она соответствует Вашим требованиям? Вот и расскажите об этом собеседующему. Конечно, **хорошо бы узнать о компании побольше до собеседования.**

Вопрос 17. Все мы делаем ошибки. Главное, завершите свой рассказ тем, что Вы предприняли, чтобы ее исправить, и чему Вы научились. Ну и, естественно, лучше рассказать про небольшую ошибку.

Вопрос 18. А кем Вы действительно видите себя через 10 лет? Это большой срок. Можно пофантазировать вдоволь. Это покажет, что Вы планируете свою жизнь и знаете, чего хотите.

Вопрос 20. Будьте готовы объяснить, почему именно ту или иную оценку.

Последний вопрос

- И последний вопрос на сегодня. Какие у Вас ко мне будут вопросы? – говорит собеседующий.

Задавая вопросы, Вы показываете свою заинтересованность, а также узнаете то, что нужно Вам для того, чтобы принять решение, принимать предложение или нет. А что Вам для этого нужно знать, кстати?

Можно задать следующие вопросы:

- Почему возникла необходимость в этой должности?
- Какие будут стоять задачи перед этим человеком на ближайший месяц?
- Какие условия работы, компенсационный пакет?
- Какое предполагается обучение?

По окончании собеседования обязательно спросите, что дальше, после Вашей встречи? Какая предполагается дальнейшая схема работы? Когда будут известны результаты, кто кому звонит? И т.д.

Последний совет на сегодня:

Если Вам было некомфортно во время интервью, если вопросы об опыте, квалификации ставили Вас в тупик, если Вы видите, что не подходите для этой компании или чувствуете, что Вам будет там сложно, если Вы недостаточно подготовлены, а учить и ждать, пока Вы научитесь, Вас никто не собирает, **подумайте дважды, прежде чем принять предложение.**

И главное, всегда помните, что бы ни случилось, **Вы тоже делаете выбор!** Вы выбираете себе работодателя.

Практикум

Предлагаем вашему вниманию сборник вопросов различных методик, о которых говорилось выше. Попрактикуйтесь на них отвечать. Ваши шансы на успешное прохождение интервью значительно возрастут.

Вопросник 1

1. Почему Вы рассматриваете предложения о работе?
2. Вы работали ... в компании Какие у Вас там были обязанности? Почему Вы оттуда ушли?
3. Почему Вы работаете ...? Что Вам нравится в этой работе? А что не нравится?
4. Что, по вашему, нужно, чтобы быть успешным ...?
5. Вы успешный человек? Почему Вы так думаете?
6. Какие у Вас цели на ближайшее время (1-2 года)? (Купить машину, жениться, поступить в институт, открыть собственное дело, научиться играть на гитаре). Как Вы планируете их достигнуть?
7. Назовите Ваши сильные стороны. Откуда Вы знаете, что это Ваши сильные стороны?
8. Чего Вы достигли на своей прошлой работе?
9. Опишите ситуацию с прошлой работы, где Вы добились успеха и это заметили?
10. У Вас сейчас (был) хороший начальник? Почему Вы так считаете?
11. Вы приезжаете в незнакомый город на суперважную встречу. Выходите из самолета, встреча через час в центре города. Вдруг Вы обнаруживаете, что у Вас нет ни денег, ни документов. Ваши действия?
12. Как бы описал Вас Ваш начальник?

13. Чем Вы занимаетесь на выходных?
14. Какие у вас планы на эти выходные? Вы обычно планируете выходные?
15. Что нравится людям в работе?
16. Дайте как можно больше решений данной ситуации: клиент требует такую скидку, которую Вы не можете предоставить
17. Из-за чего чаще всего встречаются конфликты с клиентами?
18. Зачем люди стремятся сделать карьеру?
19. Руководитель в отпуске или длительной командировке, а люди в его отсутствие работают как обычно. С чем, Вы считаете, это может быть связано?
20. Какие у Вас ко мне есть вопросы?

Вопросник 2

1. Расскажите мне про Ваше настоящее место работы. Чем Вы занимаетесь? Какие у Вас обязанности?
2. Вы работали в компанииПочему Вы уволились оттуда?
3. Что Вам нравится в продажах (маркетинге, бухгалтерии, HR, IT и тд)?
Что в вашей работе самое трудное?
4. Что нужно, чтобы быть успешным в этом мире?
5. Вы успешный специалист по продажам (маркетолог,)? Почему Вы так думаете?
6. Какие у Вас профессиональные цели на ближайшее время (1-2 года)?
Кем Вы себя видите через 1-2 года? (та же должность, директором отдела, хозяином своего дела, другая профессия). Как Вы собираетесь достичь этой цели?
7. Назовите Ваши слабые стороны, над которыми Вам нужно работать.
Почему Вы думаете, что это является Вашими слабыми сторонами?

8. У Вас были достижения в жизни? Какими из них Вы больше всего гордитесь?
9. Вспомните и опишите рабочую ситуацию или проект, которую Вам приятно вспомнить. Что произошло? Каких результатов Вы добились?
10. Расскажите про Вашего начальника с прошлой работы (настоящего места работы). Какие у Вас (были) отношения? Почему Вы так считаете?
11. Вы приезжаете в незнакомый город на суперважную встречу. Выходите из самолета, встреча через час в центре города. Вдруг Вы обнаруживаете, что у Вас нет ни денег, ни документов. Ваши действия?
12. Как бы описал Вас один из Ваших коллег?
13. Чем Вы занимаетесь в свободное время?
14. Какие у Вас планы на эту неделю?
15. Что может побудить человека уволиться?
16. Ваш клиент вызывает у Вас ярко выраженные отрицательные чувства. Хотя Вы и пытаетесь скрыть их, клиент все равно чувствует, что что-то не так. Что Вы предпримете?
17. За что стоит уволить сотрудника сразу?
18. Каких людей берут более охотно на работу на хорошие должности?
19. Сотрудник отработал в компании испытательный срок, он полностью устраивает руководство, но при этом подает заявление об уходе. С чем это может быть связано?
20. Какие у вас ко мне будут вопросы?

Примеры кейсов. Дистрибуция и клиентский сервис.

1. Представьте основные обоснования преимуществ работы через дистрибьюторов и приведите примеры товаров (рынков, условий), где подобная система работы является оптимальной
2. Представьте основные обоснования преимуществ работы через дистрибьюторов – прямых импортеров, которые осуществляют поставки из материнской компании, и приведите примеры товаров (рынков, условий), где подобная система работы является оптимальной. Каковы обязательные юридические условия подобной ситуации?
3. Представьте себе, что из 30 Ваших клиентов Вам надо выбрать максимум 10 дистрибьюторов. Определите от 5 до 10 критериев. Обоснуйте их.
4. Представьте себе, что Вам необходимо сделать прогноз продаж на следующий год. Какие данные Вы запросите, каким образом будете их учитывать?
5. Представьте себе, что при прогнозировании необходимого товарного запаса на складе были сделаны существенные ошибки. Каковы могут быть последствия подобной ситуации? Представьте себе, что именно Вам предстоит эту ситуацию по возможности разрешить. Ваши действия и их обоснование?
6. Ваша задача – обосновать, зачем необходимы определенные лимиты по минимальному заказу.

7. Клиент предъявляет Вам претензии по поводу срока доставки товара. Действительно, сегодня ему должен был быть доставлен товар, а он до сих пор не

доставлен. Ваши действия?

8. В документах, присланных Вам клиентом, существенная ошибка. Вам необходимо сообщить об этом клиенту, зная, что это довольно обидчивый и нервный человек. Как Вы это сообщите?

Примеры кейсов для специалистов отдела продаж

Case	Что оценивается
1. Продайте мне ...	Оценка знания техники продаж
2. Дайте как можно больше решений данной ситуации: клиент требует такую скидку, которую Вы не можете предоставить	Показывает вариативность мышления и умение торговаться. Хороший продавец должен дать не менее 3-5 вариантов
3. Как вы определите при первой встрече, перспективен ли клиент?	Хороший продавец понимает, что делать однозначные выводы о перспективности клиента нельзя. Необходимо оценивать ситуацию в развитии
4. Как Вы будете действовать в ситуации, когда клиент предъявляет претензию по срокам поставок (они реально были нарушены), но Вы за эти сроки ответственности не несете?	Навыки переговоров и конфликтность, а также умение принимать решение в сложной ситуации. Плохо, если продавец начинает оправдываться, перекладывая вину на сотрудников других отделов
5. Ответьте на возражение: «...»	Реальный навык проведения продажи
6. Вы представляете фирму – производителя такого-то товара такой-то ценовой группы такой-то стратегии продвижения. Обоснуйте критерии выбора дистрибьюторов	Знание трейд-маркетинга и соответствие представлений кандидата специфике вашей компании

<p>7. Клиент говорит: «Это дорого». Почему он это говорит? Назовите как можно больше вариантов</p>	<p>Креативность, умение видеть различные версии, понимание специфики бизнеса</p>
<p>8. Вы осуществили поставку в крупную розничную точку. Когда вы приезжаете туда через некоторое время, вам предъявляют претензию: «Ваш товар не продается». Ваши действия?</p>	<p>Навыки переговоров, знание технологий работы с розницей</p>
<p>9. Ваш клиент вызывает у Вас ярко выраженные отрицательные чувства. Хоть Вы и пытаетесь скрыть их, клиент все равно чувствует, что что-то не так. Что Вы предпримете?</p>	<p>Техника настроя на общение с клиентом.</p>
<p>10. Вы как продавец должны хорошо разбираться в людях. Вы хорошо разбираетесь в людях? Тогда охарактеризуйте меня как клиента (подробно и конкретно: как я буду принимать решения, что будет подходящим стилем общения и т.д.)</p>	<p>Задается к концу интервью. Проверяется стрессоустойчивость и умение быстро составлять правильное первое впечатление о клиенте</p>

Кейсы для маркетологов

1. Емкость рынка по Вашей товарной группе (ее можно обозначить) исчерпана. Назовите как можно больше путей, которые могут при этом условии привести к росту объема продаж.
2. Обозначьте схему определения целевой группы потребителей/дистрибьюторов такого-то товара.
3. Обозначьте схему расчета емкости рынка по такому-то товару в таком-то регионе.
4. У нас есть данные (опишите их). Интерпретируйте эти данные.
5. При продвижении линии кремов одного производителя и одного бренда один из кремов давал существенно более низкий объем продаж. Это крем двойного действия, рассчитанный на ту же целевую группу, что и другие, при этом цена и оформление упаковки аналогичны тем, что продаются гораздо лучше. Вы должны, задавая мне любые вопросы по товару и типу дистрибуции, определить, в чем причина. Я буду давать правдивые ответы или говорить, что данная информация не значима для решения этой задачи.
6. Дайте основные идеи PR-статьи для продвижения такого-то товара для такой-то целевой группы. Как Вы определите, где имеет смысл размещать такие статьи?
7. Считаете ли Вы удачным рекламный слоган: «Не тормози – сникерсни!»? Как Вы полагаете, почему именно такой слоган

используется, приведите примеры продукции, для которой подобный стиль был бы оптимален. Обоснуйте ответ.

8. Обоснуйте, почему в рекламных роликах чистящих, моющих и подобных средств почти всегда присутствует «советчик», а в рекламе дорогой элитной продукции клиенту, как правило, предлагают в чем-то убедиться самому.
9. Каким образом Вы сможете просчитать эффективность рекламной кампании так, чтобы определить именно этот параметр, а не качество работы продавцов?
10. В каких случаях высокая цена является преимуществом товара, а не недостатком или нейтральным фактором?
11. Назовите как можно больше способов позиционирования высокой цены как преимущества.
12. Приведите примеры искусственного формирования потребностей и обоснуйте схему подобного формирования.

Примеры кейсов Администрация и секретариат.

1. Посетитель пришел на переговоры к одному из руководителей компании на 15 минут раньше назначенного времени. Ваши действия? Обоснуйте их
2. Посетитель, которому назначена встреча одним из руководителей компании, ждет уже 5 минут. В этот момент руководитель сообщает Вам по телефону, что будет на месте только через 15 минут. Ваши действия?
3. Осмотрите наш офис/эту комнату. Что здесь удачно и что бы Вы предложили улучшить с точки зрения офис-менеджмента?
4. Представьте себе, что Вам нужно выбрать оптимального поставщика канцелярских товаров для компании. Опишите свои действия и то, каким образом Вы будете принимать решение.
5. Одна из Ваших задач – фильтрация звонков, поступающих Вашему руководителю. Как Вы будете это делать?
6. Одновременно Вас просят о каких-то действиях (которые входят в Ваши обязанности) два разных сотрудника. Параллельно делать это невозможно, а оба просят сделать как можно быстрее. Ваши действия? (Получите ответ, исходя из разных ситуаций: равные/не равные по иерархии в компании, действительно срочная задача или просто пожелание сотрудника)
7. Ваша задача – выбрать компанию- провайдера и организовать обеды в офис. Ваши действия?

8. В офисе звучит сирена пожарной тревоги. Ваши действия?
9. Вам необходимо сообщить руководителю о том, что заказанные для клиента подарки будут на 2 дня позже (Это не Ваша вина). Как Вы это сделаете?
10. Вас просят выполнить работу, которая не входит в Ваши непосредственные обязанности, но больше никто ее сейчас не сможет сделать исходя из уровня квалификации. Ваши действия?
11. Три телефонных звонка звучат одновременно. Ваши действия?
12. Ваш руководитель должен быть в Амстердаме через 5 дней. Виза в Голландию делается в течение трех недель. Ваши действия?
13. Ваш руководитель ошибся и назвал водителю такси не тот аэропорт. Он звонит с полдороги и говорит Вам об этом. До конца регистрации осталось полчаса, а ехать минимум 45 минут. Ваши действия?
14. Вы – офис-менеджер и набираете персонал в секретариат. Ваши действия? Каковы будут основные 3-4 требования к будущим сотрудникам?

Примеры кейсов для менеджеров

Case	Что оценивается
<p>1. Определите индивидуально-личностные качества, которые необходимы сотруднику отдела продаж (любая должность, актуальная для данной ситуации), и выберите инструменты для их определения</p>	<p>Навык подбора персонала</p>
<p>2. Сотрудник постоянно уклоняется от ответственности, переспрашивает о том, как выполнять текущую работу, но в итоге все делает весьма исполнительно. Сотрудник работает в компании около полугода. Чем эта ситуация может быть вызвана? Ваши действия?</p>	<p>Стиль управления, умение проанализировать сложную ситуацию, склонность к обвинению подчиненных или к разрешению возникшей ситуации.</p>
<p>3. Что лучше: идеальный исполнитель со средним потенциалом или «звезда» с большими амбициями и меньшей стабильностью? Обоснуйте. А кого бы Вы взяли на работу?</p>	<p>Способность к анализу, соответствие или несоответствие политики компании</p>
<p>4. Расставьте приоритеты значимости данных параметров в ситуации, когда Вы берете на работу сотрудника отдела продаж:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ценности и лояльность; • Индивидуально-личностные особенности (стрессоустойчивость, доброжелательность, креативность и т.д.); • Навыки продаж. <p>Обоснуйте свой ответ.</p>	<p>Расстановка приоритетов, соответствие – несоответствие ценностям компании, в которую приходит кандидат</p>
<p>5. Один Ваш подчиненный по ошибке, связанной с недостаточным опытом, упустил крупную сделку.</p>	<p>Честность и четкая расстановка приоритетов в</p>

<p>Другой аналогичную сделку заключил, при этом воспользовался предложенным поставщиком вознаграждением себе лично. В первом случае компания упустила существенную выгоду, во втором – получила значительную прибыль. Опишите Вашу реакцию и действия в первой и во второй ситуации</p>	<p>отношении недопустимости сомнительных действий сотрудников. Степень жесткости при оценке ошибки, склонность и умение обучать персонал</p>
<p>6. У сотрудника, ранее дававшего отличные результаты, резко снизилась эффективность работы, при этом формально он выполняет все свои обязанности. Чем может быть вызвана такая ситуация и каковы будут Ваши действия?</p>	<p>Стиль и навыки менеджмента, версионность мышления, склонность к обвинительной позиции</p>
<p>7. У Вас в подчинении работает человек, который уже несколько перерос свою позицию. Однако в силу различных объективных причин карьерного роста быть не может, а доход достаточно высокий, также есть комиссионные. Найдите пути дополнительной мотивации такого сотрудника</p>	<p>Навыки мотивирования подчиненных, версионность мышления.</p>
<p>8. Опишите ситуации, в которых ярко выраженная установка сотрудника на командную работу и взаимодействие может оказаться вредной</p>	<p>Умение видеть нестандартные решения (правильный ответ – если сотрудник один в городе или офисе)</p>
<p>9. Опишите идеального для Вас подчиненного.</p>	<p>Соответствие представлений кандидата реальности компании</p>
<p>10. В команде работает человек, который постоянно просит своих коллег о помощи. Что хорошего и что плохого в этой ситуации?</p>	<p>Анализ, версионность, обвинительная позиция</p>

Примеры проективных вопросов.

№	Проективный вопрос	Оцениваемый фактор
1	Что стимулирует людей работать наиболее эффективно?	Мотивация
2	Что нравится людям в работе?	Мотивация
3	Почему человек выбирает ту или иную профессию?	Мотивация
4	Что может побудить человека уволиться?	Мотивация
5	Какой коллектив работает наиболее продуктивно? Какой коллектив является наиболее комфортным для людей?	Предпочтения по коллективу
6	Какие качества характера наиболее значимы для успешного общения с людьми?	Предпочтения по окружению, модель успешного общения
7	Зачем люди стремятся сделать карьеру?	Мотивация карьерного роста
8	В каких ситуациях оправдана ложь?	Допущение обмана
9	Как Вы думаете, почему люди возвращают взятый в банке кредит?	Мотивы честного поступка, противоречащего материальным интересам
10	Почему при одном и том же уровне доходов в одних компаниях люди воруют, а в других – нет?	Мотивы честного поступка\поведения
11	За что следует уволить сотрудника сразу?	Ценности применительно к организации
12	Опишите самый типичный конфликт в коллективе. В чем его причины?	«Болевые» точки с точки зрения конфликтности или опыта кандидата
13	Из-за чего чаще всего встречаются конфликты с клиентом?	Узкие места при работе с клиентом
14	Какой клиент является наиболее проблемным	Узкие места при работе

	для компании?	с клиентом
15	Сотрудник отработал в компании испытательный срок, он полностью устраивает руководство, но при этом подает заявление об уходе. Предположите, с чем это может быть связано?	Мотивация + неприемлемые для человека моменты на работе
16	Руководитель в отпуске или длитетельной командировке, а люди в его отсутствие работают как обычно. С чем, Вы считаете, это может быть связано?	Мотивация + лояльность к работе и компании
17	Каких людей более охотно берут на работу на хорошие должности?	Модель успеха
18	Почему одни люди добиваются успеха, а другие терпят неудачу в жизни?	Модель успеха
19	Каким должен быть хороший сотрудник?	Модель успеха (если кандидат идентифицирует себя с рядовым сотрудником) или ожидания от подчиненных (если кандидат идентифицирует себя с руководителем)
20	Каким должен быть идеальный руководитель?	Представление о руководителе, оптимальном для кандидата

Вопросы структурированного интервью

Компетенция: Планирование и организация

1. Расскажите, как Вы обычно справляетесь с большим объемом работ.

- С чего начинаете.
- Как вы чувствуете себя, когда нужно сделать многое, а Вы не успеваете

2 . Сколько запросов и от каких департаментов Вам пришлось решить за последние полгода

- Насколько сложны они были для Вас
- В чем для Вас состоит самая большая сложность выполнения
- Приведите пример, как вы справляетесь с этим объемом работ

3. Приведите пример, когда вы организовывали и запускали какой-либо проект (часть работы или мероприятия)

- С чего Вы начали
- Как вы спланировали работу (критерии) Что Вы могли сделать лучше
- Насколько удачно все прошло, как вы это определили

4. Приведите пример расстановки приоритетов в списке дел

- Пример того, когда задач больше, чем Вы могли решить
- На основании чего вы расставляете приоритеты выполнения дел

5. Приведите пример, когда Вам не удалось соблюсти сроки

- Почему это произошло
- Какова была Ваша доля ответственности
- Что Вы предприняли, чтобы справиться с возникшей проблемой

Компетенция Навыки работы в команде

1. Что, по вашему мнению, делает команду эффективной

- Какие факторы вы выделяете и почему они важны
- Что вы делаете для того, чтобы команда работала эффективно
- Каков именно Ваш вклад в работу команды

2. Что, в вашем понятии, «трудный человек». Приведите пример, когда Вам удалось достичь результата и преодолеть сложность во взаимоотношениях с таким человеком

3. Приведите пример, когда Вам пришлось оказывать поддержку членам команды

- Почему они нуждались в поддержке
- Какую поддержку сумели им оказать Вы
- Что изменилось в результате

4. Приведите пример, когда вам необходимо было сплотить членов группы (команды) для совместной работы

- Что Вы делали
- Как другие на это реагировали

- **Что бы Вы сделали по-другому в следующий раз**

5. Опишите ситуацию, когда у вас возникли сложности (проблемы) в командной работе

- **Почему такая ситуация возникла**
- **Что вы делали и как реагировали**
- **Какого результата Вы добились**

Компетенция: Ориентация на результат

1. Какую самую важную профессиональную задачу вы видите для себя

2. Как вы ее собираетесь достичь

3. Приведите пример, когда вы рисковали для достижения результата, и в чем заключался риск

4. Что из этого вышло, какие последствия для вас, отдела, компании

5. Приведите пример, когда вы справились с очень сложной задачей

- **Как вам это удалось**
- **Как часто вам приходится добиваться сложных целей**

6. Расскажите о ситуации, когда вы были особенно мотивированы работать

- **Что мотивирует Вас работать напряженно**

- В чем это проявляется
- Что способно лишить Вас мотивации

7. Какой новый навык вы освоили недавно

- Что это за навык
- Как вы применили его в работе
- Какой отзыв получили

11. Что вы планируете достичь в дальнейшем и с помощью каких действий и усилий

Компетенция: Анализ и решение проблем

1. Опишите наиболее сложные рабочие задачи (проблемы)

- С какими данными вы имеете дело
- Какие методы анализа применяете
- Какой новый опыт выносите, когда удается разрешить проблему (приведите пример)
- Как вы определяете эффективность результата (критерии)

2. В чем состоит для Вас трудность при решении проблем

3. С какой проблемой вы столкнулись недавно

- Как Вы идентифицировали причины возникновения проблемы
- Какие шаги вы предпринимали, чтобы продвинуть разрешение ситуации и найти решение
- Каков ваш метод работы с информацией
- Как вы оцениваете результат

4. Приведите недавний пример, где Вам пришлось работать с различными вариантами решения

- **Какие предположения вы делали**
- **Что думали коллеги о ваших идеях**
- **Как ваши предположения сработали на практике**

Компетенция: Лидерство и принятие решений

1. Опишите ситуацию, в которой вы брали инициативу, предпринимали действия, принимали решения и не ждали указаний

2. Какие ошибки вы признали в своих недавних действиях (приведите пример) и каков был результат

3. Кого вы привлекаете для принятия решения и какую информацию собираете

4. Как вы понимаете развитие сотрудников

- **Какие действия предпринимаете**
- **Что считаете необходимым в плане развития своих подчиненных на данном этапе**
- **Каких действий и результатов от них ожидаете**

5. Какие возможности и полномочия Вы предоставляете сотруднику

6. Приведите пример непопулярного решения

- **Почему Вы определяете его как непопулярное**

- Каков был исход принятия непопулярного решения
- Как вы обосновали необходимость его принятия

Компетенция: Работа с людьми. Отношения с клиентом

1. Расскажите мне о ситуации, в которой Вам пришлось вступить в отношения с новым клиентом.

- Почему это было важно?
- Как Вы устанавливали отношения?
- Какую обратную связь от человека (клиента) Вы получили?

2. Что для Вас бывает самым трудным, чтобы хорошо отнестись к определенному типу клиента?

- Каких людей Вам труднее всего понять?
- Что Вы предприняли в прошлом, чтобы исправить плохие отношения?
- Каковы отношения сейчас?

3. Приведите пример, когда Вам потребовалось внимательно выслушать клиента (какого-либо человека).

- Что Вам говорили?
- Как Вы удостоверились в том, что Вы поняли всю информацию?
- Как Вы показываете, что слушаете собеседника?

4. Опишите ситуацию, когда Вам пришлось иметь дело с раздраженным клиентом (человеком).

- Почему он был недоволен?
- Как Вы пытались его успокоить?
- Оказавшись в подобной ситуации вновь, что Вы сделаете

иначе?

5. Приведите пример ситуации, когда Вам пришлось иметь дело с робким или тревожным клиентом (человеком).

- Какова была предыстория ситуации?
- Что Вы делали?
- Как клиент реагировал на Вас?

Компетенция: Работа с людьми. Умение убеждать

1. Расскажите мне о последнем случае, когда Вам удалось убедить кого-нибудь принять Вашу точку зрения.

- Как Вы объяснили свои взгляды?
- Какого именно согласия Вы добились?
- Что бы Вы сделали иначе в следующий раз?

2. Опишите ситуацию, в которой Вы оказались неспособны убедить клиента (или кого-нибудь другого) перейти на Вашу точку зрения.

- Что именно Вы делали?
- Почему это не сработало?
- Какую обратную связь о Вашем подходе Вы получили?

3. Приведите мне недавний пример, когда Вы провели успешные переговоры по продаже.

- В чем была суть переговоров?
- Каким образом Вы добились успеха?
- Как Вы поняли, что Вам действительно удалось убедить партнеров?

4. Приведите пример, когда Вы преодолели возражения клиента (или кого-нибудь другого).

- В чем состояли возражения?
- Как Вы оспаривали правильность чужих взглядов?
- Насколько эффективны Вы были?

5. Каковы Ваши сильные стороны, когда Вы оказываете влияние на других людей?

Как часто Вам удастся повлиять на других людей?

- Могли ли Вы сравнить Вашу способность влиять со способностями других людей?
- Чему Вам еще необходимо научиться, чтобы оказывать влияние лучше, чем сейчас?

6. Расскажите мне о последнем случае, когда Вы сумели убедить группу людей действовать способом, предложенным Вами.

- Каково было Ваше мнение?
- Насколько оно отличалось от мнения группы?
- Как Вы сумели переубедить группу?

Компетенция: Работа с людьми. Навыки устной коммуникации

1. Опишите последнюю ситуацию, когда Вам было необходимо объяснить что-то человеку, которого Вы видите впервые.

- Расскажите, как Вы объясняли.
- Как Вы удостоверились в том, что были поняты?

- Как Вы почувствовали, что он удовлетворен Вашими объяснениями?

2. Опишите любую ситуацию, в которой Вам пришлось устроить демонстрацию продукта или услуги.

- Какие обстоятельства или трудности пришлось учесть?
- Как Вы удостоверились в эффективности Вашей работы?
- Как Вы считаете, в чем Ваши сильные стороны в этой области?
- Что, в первую очередь, Вам необходимо развить в себе в дальнейшем?

3. Приведите пример, когда Вам пришлось объяснять сложные вещи по телефону.

- Какую информацию Вам было необходимо донести?
- Что было наиболее сложным в разговоре?
- Как бы Вы действовали в другой раз?

4. Опишите выступление или презентацию, которую Вам пришлось недавно провести.

- Как Вы учли особенности аудитории?
- Сколько, приблизительно, было участников?
- Как реагировала аудитория?
- Как участники, по Вашему мнению, оценили стиль Вашего выступления?

5. Расскажите о ситуации, когда Вам было трудно *привлечь к себе чье-то* внимание.

- Почему это было трудно?
- Что Вы делали, чтобы привлечь внимание?
- Насколько Вам это удалось?

Компетенция: Работа с людьми. Навыки письменной коммуникации

1. Какого сорта документы или специальные формы Вам приходилось создавать или заполнять в последнее время?

- Насколько часто Вам приходилось заниматься такой бумажной работой?
- Насколько у Вас разборчивый почерк ?
- Что Вам говорили по поводу Вашего почерка другие люди?

2. Приведите пример, когда Вам пришлось писать важное письмо клиенту (или кому-либо).

- Какова была цель этого письма?
- Как Вы удостоверились в том, что все было понятно читателю?
- Какую обратную связь Вы получили по поводу этого письма?

3. Опишите ситуацию, когда Вы предпочли письменную коммуникацию.

- Каковы были обстоятельства?
- Почему вы выбрали именно. Письменную коммуникацию ?
- Насколько был эффективен этот способ достижения успеха?

4. Расскажите, каким образом Вы делаете записи (заметки для памяти).

- Как обычно Вы делаете записи?
- Как Вы организуете свои записи, чтобы позднее понять, что Вы имели в виду?
- Насколько хорошо этот способ работает?

5. Опишите какую-нибудь неформальную записку, которую Вы недавно написали коллеге или другу.

- О чем в ней шла речь?
- Каким образом Вы удостоверились, что Вас правильно поняли?
- Что следовало бы сделать, чтобы выразиться еще яснее?

6. Опишите ситуацию, в которой Вам пришлось адаптировать стандартное письмо под нужды клиента (или кого-то другого).

- О чем было это письмо?
- Что пришлось изменить?
- Что бы Вы сделали по-другому, если бы пришлось это делать заново?

Компетенция: Работа с информацией. Специальные знания

1. Какие технические (специальные) проблемы являются для Вас наиболее сложными?

- В чем заключаются Ваши сильные и слабые стороны в области Вашей специализации?
- Насколько Ваш уровень знаний сравним с Вашими коллегами?

- Какую обратную связь Вы получали?

2. Опишите ситуацию, когда Ваши коллеги обратились к Вам за советом или опытом

- Как Вы добились авторитета?
- Насколько точен был Ваш совет?
- Что Вы сделали затем, чтобы получить дополнительные знания?
- Насколько глубоко Вы сумели ответить на вопросы коллег?
- Как Вы узнали, что информация, которую Вы дали, была своевременной?
- Какова была их реакция?

3. Как Вы поддерживаете необходимый уровень знаний в Вашей области? • Сколько времени Вы тратите на развитие?

- Какие специальные газеты и журналы Вы читаете?
- Насколько Ваши усилия сравнимы с усилиями Ваших коллег?

4. Опишите случай, когда Вы почувствовали, что Ваш уровень специальных знаний недостаточен.

- Из-за чего это произошло?
- Какие действия Вы предприняли?
- Как Вы оцениваете свои сильные и слабые стороны в этой области в настоящее время?

5. Опишите последние специальные проблемы, с которыми Вы столкнулись и решения, которые Вы приняли (пожалуйста, не в специальных терминах).

- Как Вы их обнаружили?
- Что Вы делали?
- Каким был результат Ваших усилий?

Компетенция: Работа с информацией. Поиск фактов

1. Приведите пример наиболее сложной для Вас ситуации, связанной со сбором информации.

- В чем была причина сложности?
- Каким образом Вы вели поиск необходимой информации?
- Каков был результат?

2. Расскажите о каком-либо недавнем проекте, для которого Вам пришлось собирать разнородную информацию.

- Какими источниками Вы пользовались?
- Насколько они Вам помогли?
- Как Вы определяли, на какой именно информации следует сосредоточиться?

3. Опишите ситуацию, когда Вам пришлось запрашивать информацию перед принятием решения.

- Почему это оказалось важным?
- Какие вопросы Вы задавали?
- Как Вы воспользовались этой информацией?

4. Расскажите об обстоятельствах когда некоторая. необходимая информация была потеряна.

- Что явилось причиной этой ситуации?
- Как Вы поняли, что Вам необходимо установить?
- Чем завершилась эта работа?

5. Насколько Вы можете положиться на Вашу память чтобы вспомнить ключевые факты или информацию?

- Какие методы запоминания Вы используете?
- Насколько хороша Ваша память по сравнению с другими людьми?
- Какой вид информации для Вас наиболее труден для запоминания?

Компетенция: Ответственность. Надежность

1. Приведите пример, когда Ваш босс дал Вам задание.

- Что вы почувствовали, когда Вам сказали, что делать?
- Как Вы отреагировали?
- Какой отзыв о работе Вы получили впоследствии?

2. Каким правилам и процедурам Вы должны следовать в настоящее время?

- Как это влияет на Вашу работу?
- Насколько Вам удается действовать соответствии с ними?
- Какие проблемы у Вас возникают при следовании им?

3. Приведите пример, когда Вы не- были согласны с руководством.

- Почему это произошло?
- Как Вы показали снос несогласие?
- Каков был результат?

4. Нисколько практически полезна политик компании?

- Какие преимущества она. имеет?
- Что в ней следует поменять?
- Как в сравнении с Вами к ней относятся Ваши коллеги?

5. Приведите пример, когда Вы не выполнили задачу в срок.

- Почему это случилось?
- Что. Вы предпринимали, чтобы этого избежать?

Компетенция: Работа с информацией. Решение проблемы

1. Расскажите мне о последнем случае, когда Вы предвидели проблему.

- Как Вы узнали, что проблема может возникнуть?
- Что Вы делали в этой ситуации?
- Насколько эффективны были Ваши действия?

2. Опишите сложную проблему, которую Вам недавно пришлось решить в интересах клиента (или еще кого-нибудь).

- Из-за чего возникла сложность?
- Как Вы справились с нею?
- Каков был результат?

3. Опишите ситуацию, когда Вам было необходимо идентифицировать основные причины возникновения проблемы.

- Как Вы подошли к определению основных причин?

- Как Вы решали проблему?
- Какие уроки для себя Вы извлекли?

4. Приведите недавний пример, когда Вы работали с различными вариантами решения одной проблемы,

- Какие предположения Вы сделали?
- Что думали коллеги о Ваших идеях?
- Насколько хорошо эти предложения сработали на практике?

5. Расскажите о недавней ситуации, когда Вам пришлось быть полностью объективным в ситуации принятия решения.

- Каковы были факты, с которыми Вы имели дело?
- Как Вы взвешивали различные блоки информации?
- Оглядываясь назад, что Вы думаете о своем решении?

6. Опишите последнюю ситуацию, когда Вам пришлось анализировать большой массив данных.

- С какими данными Вам пришлось иметь дело?
- Какие методы анализа Вы применяли?
- Какой новый опыт Вы получили?
- Какие уроки Вы извлекли?

6. Приведите пример Вашей работы на благо компании или группы.

- В какой конфликт Вы были вовлечены?
- Как Вы проявили готовность работать ради достижения

нужного всем результата?

- Почему это было валено?
- Чем отличался Ваш подход от подхода окружающих Вас людей?

Компетенция: Направленность на результат

1. Приведите пример ситуации, когда Вы справились с очень сложной задачей.

- Как вам это удалось?
- Что вы при этом чувствовали?
- Как часто вам приходится добиваться достижения сложных целей?

2. Расскажите о ситуации, когда Вы были особенно сильно мотивированы.

- Что мотивирует Вас работать напряженно?
- В чем это проявляется?
- Что способно лишить Вас мотивации?

3. Опишите недавний случай, когда у Вас появилась возможность взять на себя новую ответственность.

- Как возникла такая возможность?
- В чем состояла новая ответственность?
- Что получилось в итоге?

4. Когда Вы освоили новый навык в последний раз?

- Что это был за навык?

- Как Вы его применили в работе?
- Какой отзыв об этом Вы получили?

5. Приведите пример амбициозной цели, которую Вы перед собой поставили.

- Почему Вы считаете ее амбициозной?
- Насколько она была высока в сравнении с другими Вашими целями?
- Насколько хорошо Вы справились с ее достижением?

6. Расскажите о том, как Вам довелось добиться поставленной цели.

- Насколько Вы ее добились?
- Как Вам это удалось?
- Что происходило потом?

Вопросы сюрпризы (трудные вопросы)

1. (В начале интервью) Чем я могу вам помочь? Я слушаю Вас?
2. Расскажите мне про себя.
3. Почему мы должны взять именно Вас?
4. У вас есть друзья? Что бы Ваши друзья сказали о Вас? (Ваша жена, теща, босс, коллега)
5. Что думают о Вас Ваши подчиненные?
6. Какая Ваша самая плохая черта характера?
7. Какую бы Вы себе работу выбрали, если бы у вас была такая возможность?
8. Расскажите мне историю (анекдот).
9. Вы курите? Как Вы относитесь к курению?
10. Как вы относитесь к деньгам? Сколько Вам денег нужно, чтобы быть счастливым? Что бы Вы с ними делали?
11. Какой вклад вы можете сделать в наш бизнес?
12. Если бы у Вас была возможность снова прожить жизнь, что бы Вы в ней изменили?
13. Расскажите мне про Вашу семью. Какие это люди?
14. Что Вы думаете по поводу Вашего начальника с предыдущей работы?
15. Как Вы относитесь к приказам и критике?
16. Почему Вы хотите работать именно у нас?
17. Что отличает Вас от других кандидатов?
18. Расскажите про случай, когда Вы совершили большую ошибку. Что случилось?
19. Как Вы думаете, что Вы будете делать через 10 лет, опишите себя и свое окружение.
20. Вам приходится близко общаться с человеком (коллегой), от которого постоянно воняет потом (изо рта). Запах просто невыносим, но коллега, по видимому, этого не замечает. Что Вы будете делать?
21. Опишите свой характер.
22. Какую оценку по 10 бальной системе Вы бы себе дали? Обоснуйте.
23. Если бы Вы могли что то в себе изменить (характер), что бы Вы изменили?

Тупиковая ситуация (поездка в другой город, полетела компьютерная система, аврал на работе)

Любая сложная, безвыходная или конфликтная ситуация из практики собеседующего. Предлагают найти решение.

Коучинг программа (на русском и английском языках)

Я буду рада, если вы самостоятельно пройдете и ответите на все вопросы и, воспользовавшись моими рекомендациями и своим опытом, успешно пройдете интервью, и выгодно себя продадите.

Но если у вас остались вопросы или вы хотите подготовиться к собеседованию с консультантом ([на русском и английском языках](#)), а также:

- *получить обратную связь на свои ответы и на свое резюме (проверить «цепляет» ли ваше резюме)*
- *убедиться в правильности своих ответов, подкорректировать их,*
- *удостоверится, что вы не совершаете типичных ошибок при ответе на вопросы*
- *задать свои вопросы и услышать полезные советы и рекомендации (в том числе в области психологии, НЛП)*

То я буду рада вам в этом помочь.

Предлагаю вам коучинг программу (на русском и английском языках)

**«Как успешно пройти интервью и
получить работу»**

Продолжительность: от 3 до 6 часов (за одну или несколько сессий).

Способы проведения: при личной встрече, по скайпу или телефону.

Содержание **Программы 1** (6 часов):

- Составление своего профессионального и личностного профиля (ценности, компетенции, опыт работы, модели поведения, сильные стороны характера, зоны развития),
- Знакомство и отработка на практике ответов на вопросы различных методик проведения интервью с целью подчеркнуть свои сильные стороны:
 - Наиболее часто задаваемые вопросы,
 - Вопросы по резюме,
 - Вопросы методики кейсов,
 - Проективные вопросы,
 - Вопросы методики структурированного интервью,
 - Стрессовое интервью (трудные вопросы),
- Корректировка резюме, которое привлекает внимание,
- Настрой. Техники уверенного поведения.

Содержание **Программы 2** (3 часа):

- Составление своего профессионального и личностного профиля (ценности, компетенции, опыт работы, модели поведения, сильные стороны характера, зоны развития),
- Знакомство и отработка на практике ответов на вопросы различных методик проведения интервью с целью подчеркнуть свои сильные стороны:
 - Наиболее часто задаваемые вопросы,

- Вопросы по резюме,
- Вопросы методики структурированного интервью (по конкретным компетенциям, на выбор до 4 компетенций),
- Стрессовое интервью (трудные вопросы),
- Советы и рекомендации по составлению резюме,
- Настрой. Техники уверенного поведения.

Информацию о **СТОИМОСТИ** коучинговой программы, о том как проходит работа по коучинговой программе, а также о других условиях сотрудничества вы можете узнать по этому адресу:

<http://job.reachresult.com.ua/program/>

Желаю вам любимой и хорошо оплачиваемой работы.

Об авторе

Кожевникова Анна



Сайт: www.reachresult.com.ua

Проекты: <http://job.reachresult.com.ua>

<http://presentation.reachresult.com.ua>

e-mail: akozhevnikova@reachresult.com.ua

Общая информация:

Коуч, специалист по вопросам личной эффективности;

Сертифицированный бизнес-тренер;

Опыт работы в области разработки и проведения тренингов с 2005 года;

Опыт работы в сфере образования и обучения взрослых с 1998;

Автор тренинговых программ на английском и русском языках;

Опыт работы в тренинговой компании, FMCG и телекоммуникационном бизнесе;

Знания в области психологии и менеджмента;

Кембриджский сертификат профессионального знания английского языка (CPE).

Сертифицированный НЛП Практик

Специализация:

- Индивидуальное консультирование, коучинг.
- Разработка и проведение тренинговых программ в области управления персоналом, эмоционального лидерства, коммуникаций, личной эффективности;
- Консультирование в области обучения и развития персонала;

Образование:

2005-2006 Школа тренеров. Сертификат бизнес тренера;

1993-1998 Горловский государственный институт иностранных языков.

Специальность - английский и французский языки, квалификация – преподаватель английского и французского языков. Диплом с

Реализованные проекты:

Schwarzkopf&Henkel

Beiersdorf

Metro Cash&Carry

Газета «Базар»

Schering

Elite Décor

Unicredit Bank

Gallaher

Публикации на темы:

(Вы можете найти эти публикации в Интернете или на моем сайте www.reachresult.com.ua)

Электронная книга «Выход за рамки. Как решить проблему и достичь результата» www.reachresult.com.ua/book/

«Что такое коучинг, и чем он вам может пригодиться»

«Рамка ограничивающих убеждений, или кто такие «тараканы»

«Для тех, кто хочет выйти за рамки или формула успеха»

«Карта мира, или что делать, если мир рухнул»

«Как выйти за рамку проблемы»

«Борьба, бегство или адаптация (как избежать стресса или как снизить его последствия)»

«Практический курс «Как успешно пройти собеседование при приеме на работу, интервью»

«Как выбрать партнера по обучению»

«Ежегодная оценка персонала»