

Алгоритм разговора с работодателем по телефону

- Очень часто знакомство с работодателем начинается с телефонного разговора, который может закончиться как приглашением на собеседование, так и вежливым прощанием. Как же нужно общаться по телефону, чтобы разговор продолжился?



Принцип 1. Помните об эффекте первого впечатления

- Первое впечатление можно произвести только один раз. Сосредоточьтесь и поработайте над эмоциями. Не стоит впадать в крайности, например, выказывать большую радость — «наконец-то мы нашли друг друга». Или, напротив, быть излишне пессимистичным — «сейчас опять ничего не получится». Когда двое говорят по телефону, каждый из них рисует себе портрет собеседника, причем образ возникает в течение первых тридцати секунд. Поработайте над своим имиджем, задайте себе вопрос, каким вы хотите предстать в глазах работодателя. Психологи утверждают, что из двух составляющих разговора — смысловой и эмоциональной — в телефонной беседе эмоции определяют около 90% результата.

Принцип 2. Спокойствие, только спокойствие!

- Очень важно во время разговора быть спокойным. Ваши страхи и неуверенность профессионал почувствует раньше вас. Для того чтобы унять волнение, психологи советуют использовать следующий прием:

Представьте, что вам уже ответили самым неделикатным отказом, и подумайте о том, какими для вас будут последствия. После того, как вы мысленно смиритесь с этим маленьким провалом, вам станет легче вести разговор. Также психологи рекомендуют разговаривать по телефону стоя — этот нехитрый прием помогает чувствовать себя значительно увереннее.



Принцип 3. Сила тембра.

- Ваш голос должен быть четким и твердым. Обратите внимание на тембр — его можно и нужно корректировать. Дело в том, что более низкий тембр голоса усиливает впечатление уверенности, а повышенный часто сопутствует раздражению и тревожности. Низкий тембр, кроме того, считается более привлекательным, и может сыграть свою положительную роль, если на другом конце провода — лицо противоположного пола. Стоит также обратить внимание на дикцию, темп и артикуляцию своей речи: они позволяют составить предварительное впечатление о вашем происхождении и образовании. Четкое произношение и спокойный темп речи указывают на внутреннюю дисциплину и самообладание.

Принцип 4. Есть ли у вас план?

- Прежде чем звонить, продумайте план беседы. Не нужно ждать, что вы будете только отвечать на вопросы — проанализируйте, что вас интересует, и будьте готовы спрашивать сами. Обратите внимание на то, чтобы вопросы не были слишком простыми или слишком сложными, в противном случае вы можете показаться не очень сообразительным или же поставить собеседника в тупик и смазать все благоприятное впечатление.

Что нужно сделать:

- по возможности узнайте должность и Ф.И.О, вашего будущего собеседника,
- приготовьте бумагу и ручку, на случай, если придется что-либо записывать,
- проанализируйте вакансию в открытых источниках: понять основные критерии отбора соискателей (например, для менеджеров по продажам это может быть знание рынка, на котором работает компания и опыт „холодных продаж“, а для менеджера проектов — число реализованных проектов и их сложность).
- поймите позицию компании на рынке и сформулировать причины, по которым вам интересна данная компания (например, „давно пользуюсь вашими продуктами, поэтому уверен в качестве вашей работы“ или „давно слежу за вашей компанией и считаю ее одной из ведущих на этом рынке“, „хочу работать в компании-лидере отрасли“ или „по информации в открытых источниках узнал, что у вас действует великолепная система профессионального роста сотрудников — мне это очень понравилось“ и т. д.).
- структурируйте ваши достижения и соотнесите их с основными критериями отбора. Например, „я обладаю двухлетним опытом продаж оборудования на смежном рынке“ или „за время своей работы я успешно завершил порядка 7 крупных проектов строительства в данной отрасли“».
- подготовьте вопросы, на которые вы хотели бы получить ответы,
- подготовьте ответы на вопросы, которые могут быть заданы работодателем,

ТЕЛЕФОННЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ

Помните, что вас не видят, и визитной карточкой становится то, **что** вы говорите и **как** вы говорите.

АЛГОРИТМ ПЕРЕГОВОРОВ

Норма делового телефонного разговора – три минуты. За это время вы должны:

- поприветствовать сотрудника компании, поинтересоваться удобно ли ему сейчас разговаривать
- представиться (Ф.И.О., интересующая вакансия, образование, квалификация, практика работы по специальности, способности и т.д.),
- продемонстрировать интерес к работе в данной фирме.
- Создать позитив (Улыбка, интонации, одобрение «*Замечательно!*», «*Отлично!*», «*Именно это я и хотел с Вами обсудить!*»)
- 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.
- Выразить благодарность за уделенное время.

ПОМНИТЕ:

- Улыбайтесь. Человек на противоположном конце провода чувствует это по тону вашего голоса.
- Не кричите, даже при плохой слышимости – это не улучшит связь.
- Четко проговаривайте слова.
- Помните, что сейчас ваша речь — главный способ произвести впечатление. Правильно ставьте ударения в словах и грамотно стройте предложения.
- Никогда не перебивайте собеседника на полуслове, дайте закончить мысль.
- Не задавайте несколько вопросов подряд, сделайте паузу, чтобы услышать ответ.
- Ваши вопросы должны быть четкими и короткими.
- Если вы что-то не поняли или не услышали, то попросите собеседника повторить или уточнить информацию.
- Договариваясь о встрече, не пытайтесь по телефону решить сразу все вопросы.
- Ваши ответы на вопросы рекрутера должны быть лаконичными и емкими: не нужно пространно рассуждать, но и односложно отвечать тоже не стоит.
- Не забывайте о правилах телефонного этикета: первым прощается тот, кто позвонил.