



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Rozmowy rekrutacyjne

Podręcznik dla trenera prowadzącego szkolenie



VR TRAINING

Skrzydła dla innowacji przyszłością dojrzałej edukacji



Spis treści

Obszary merytoryczne rozmów rekrutacyjnych	2
Jak pracować z aplikacją?	3
Jak przebiega rozmowa rekrutacyjna podczas pracy z aplikacją	4
Jak prowadzić szkolenie z wykorzystaniem podręcznika?	5
Sprzedawca	7
VRT – firma szkoleniowa	10
PH – przedstawiciel handlowy	13
Sklep metalowy	16
Kierowca	19
Kierownik działu handlowego	22
Fryzjer	26
Remonty malarskie	29
Krawcowa	33
Trener biznesu	36





Obszary merytoryczne rozmów rekrutacyjnych

1. Sprzedawca

Rozmowa rekrutacyjna na stanowisko sprzedawcy w branży sprzedaży detalicznej (sklep). Od pracownika wymagana jest znajomość obsługi kasy fiskalnej.

2. VRT (umowna nazwa firmy)

Rozmowa do firmy VRT. Firma oraz branża, w której działa nie jest określona. Trening dla osób ubiegających się o pracę na stanowisku o znacznym stopniu samodzielności, wymagające umiejętności radzenia sobie z wyzwaniem. **Rozmowa prowadzona jest przez dwoje rekruterów.**

3. PH (Przedstawiciel Handlowy)

Trening rozmów na stanowisko handlowe o dużym stopniu samodzielności, nie podlegające stałej i ścisłej kontroli przełożonego. Podczas rozmowy diagnozowane są umiejętności sprzedażowe oraz negocjacyjne.

4. Sklep metalowy

Rozmowa o pracę w sklepie z artykułami metalowymi. Rekruter jest osobą nieprzyjemną, spoufalającą się wobec kandydata. Pod koniec rozmowy pojawiają się trudne pytania, na granicy sugerowania działań niezgodnych z prawem.

5. Kierowca

Rozmowa na stanowisko kierowcy. Początek rozmowy to „stress interview”, czyli zadawanie pytań mających na celu podniesienie poziomu stresu o kandydata.

6. Kierownik działu handlowego

Praca na stanowisku menedżerskim, w firmie handlowej, dla osoby z doświadczeniem w kierowaniu ludźmi.

7. Fryzjerka

Trening dla kandydatki ubiegającej się o pracę fryzjerki. Rozmowa nastawiona na diagnozę wcześniejszych doświadczeń oraz pracy z klientami.

8. Remonty: malowanie – regipsy

Rekrutacja do firmy remontowej. Rozmowa dotycząca posiadanych umiejętności oraz doświadczeń zawodowych.

9. Krawcowa

Bardzo konkretna rozmowa oparta wyłącznie na doświadczeniach krawieckich, nie poruszająca innych wątków.

10. Trener biznesu

Rozmowa rekrutacyjna na stanowisko trenera biznesu. Od kandydata wymagana jest specjalistyczna wiedza oraz doświadczenie związane z powyższym stanowiskiem.





Jak pracować z aplikacją?

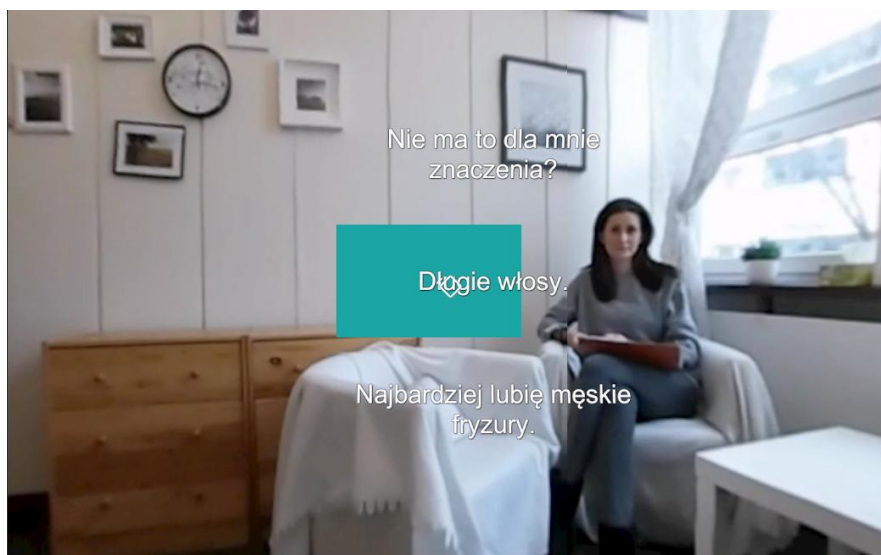
Celem aplikacji szkoleniowej jest trening rozmów rekrutacyjnych w wirtualnej rzeczywistości, wspierający procesy rekrutacyjne i outplacementowe.

Aplikacja funkcjonuje w środowisku wirtualnej rzeczywistości (VR)

Po zainstalowaniu aplikacji na smartfonie należy ją uruchomić a następnie umieścić smartfon w dowolnych goglach przeznaczonych do obsługi aplikacji VR (jeżeli konstrukcja i obsługa gogli VR na to pozwala można umieścić najpierw w nich smartfon, a następnie uruchomić aplikację).

Po uruchomieniu aplikacji pojawi się ekran startowy, a następnie ekran, na którym widoczne będą nazwy miejsc, w których prowadzona jest rozmowa z klientem. Zamieszczone w aplikacji scenki rozmów przybierają dwie formy: wykreowanego komputerowo awatara, bądź filmu zrealizowanego za pomocą kamery 360°.

Po wyborze rozmowy pojawi się wirtualny rekruter, który będzie zadawał pytania rekrutacyjne. Zadaniem osoby odbywającej trening, jest wybór najlepszej reakcji (odpowiedzi) na dane pytanie. Dokonuje się tego poprzez wybór adekwatnej reakcji, spośród kilku które wyświetlą się w pobliżu rekrutera. Wyboru dokonuje się przez umieszczenie wskaźnika poprzez odpowiedni ruch głowy, na kwestii, którą w danym momencie powinien wypowiedzieć kandydat starający się o pracę.



Uwaga! Z aplikacji nie powinny korzystać osoby z epilepsją, bądź podobnymi schorzeniami. W przypadku poczucia jakiegokolwiek dyskomfortu należy niezwłocznie zdjąć gogle i przerwać pracę z aplikacją.





Jak przebiega rozmowa rekrutacyjna podczas pracy z aplikacją

Każda rozmowa składa się z dwóch części. Na początku wirtualny rekruter prowadzi tzw. „small talk”, czyli rozmowę nie poświęconą jeszcze zagadnieniom merytorycznym. Ta swobodna rozmowa może dotyczyć tego jak kandydat dotarł na miejsce spotkania, czy były jakieś problemy, jak podoba mu się miejsce, w którym prowadzone jest spotkanie itp. W zależności od wybranej rozmowy może to być zupełnie swobodna rozmowa, nie wpływająca na emocje kandydata, bądź nawet go uspokajająca. W innych przypadkach może to być początek celowo stresujący kandydata.

Ta część rozmów realizowana jest wg scenariuszy stworzonych na podstawie drzewek decyzyjnych, tj. w zależności od wybranej przez kandydata odpowiedzi, spotyka się on z adekwatną reakcją rekrutera.

Taka formuła pierwszej części rozmów została stworzona w takim celu aby odbiorca aplikacji, dla którego największą trudnością podczas rozmów rekrutacyjnych jest niska umiejętność robienia dobrego pierwszego wrażenia, a przede wszystkim stres wynikający zarówno z trudnych pytań jak też trudnych, czasem nieprzyjemnych zachowań rekrutera, czy znalezieni si e w nowym, obcym miejscu, mógł wziąć udział we wszystkich treningach prowadzenia „small talk” a następnie przerwać rozmowę i przejść do kolejnej, w całości przechodząc tylko przez takie, które są najbliższe stanowiska, bądź charakteru pracy, na które zamierza w rzeczywistości aplikować.

Druga część rozmowy polega na przejściu przez sekwencję pytań zadawanych przez wirtualnego rekrutera, uzależnionych od stanowiska, na jakie aplikuje kandydat. Instrukcja tego, jak pracować podczas szkolenia, znajduje się w kolejnym rozdziale.





Jak prowadzić szkolenie z wykorzystaniem podręcznika?

Przed rozpoczęciem treningu z wykorzystaniem aplikacji działającej w środowisku wirtualnej rzeczywistości, użytkownik powinien zapoznać się z wiedzą zawartą w części I Podręcznika. Może to zrobić samodzielnie lub z twoją pomocą lub pomocą innej osoby: trenera, coach'a, rekrutera, head huntera lub doradcy zawodowego.

Pierwsza część stworzona jest w taki sposób, że możliwe jest samodzielne jak też wspólne (trener i uczestnik szkolenia) przejście przez poszczególne tematy.

Gdy uczestnik szkolenia pozna już najważniejsze zasady tego jak przygotować się do rozmowy rekrutacyjnej i jak się na niej zachowywać, przypomnij mu zasady pracy z aplikacją. Z aplikacji powinien korzystać w twojej obecności. Jest ona skonstruowana w taki sposób, że po przejściu przez kilka wstępnych pytań nie związanych z diagnozowaniem kandydata (tzw. *small talk*), wirtualny rekruter zaczyna zadawanie około dziesięciu pytań. Twoim zadaniem jest uważne słuchanie nie tylko tego co, ale też jak użytkownik odpowiada na zadawane przez rekrutera pytania. Zalecamy abyś robił w tym czasie notatki lub nagrywał uczestnika (dyktafon, kamera), aby nie pominąć żadnego ważnego aspektu.

Omówienie wyników powinno odbyć się w formie coachingowego stylu pracy. Oznacza to, że najpierw użytkownik powinien w sposób refleksyjny odnieść się do usłyszanych pytań oraz, przede wszystkim, do udzielanych odpowiedzi

Możesz to robić przez zadawanie pytań typu:

- *Jak oceniasz to, jak wypadłeś w tej rozmowie?*
- *Co było dla ciebie najtrudniejsze?*
- *Co cię najbardziej zaskoczyło?*
- *Z których swoich odpowiedzi jesteś najbardziej zadowolony?*
- *Z których swoich odpowiedzi jesteś najmniej zadowolony?*
- *Co było twoją najmocniejszą stroną podczas tej rozmowy?*
- *Co było twoją najsłabszą stroną podczas tej rozmowy?*
- *Gdybyś to ty był/a na miejscu rekrutera to czy zatrudniłbyś/ła takiego kandydata jak ty? Dlaczego tak uważasz?*
- *Gdybyś teraz jeszcze raz brał udział w takiej rozmowie to co byś zmienił lub powiedział inaczej?*





Na zakończenie rozmowy odnieś się do odpowiedzi udzielanych przez uczestnika, korygując ewentualne błędne wnioski, jakie zostały wyciągnięte przez niego na podstawie przeanalizowanej sytuacji.

Jeżeli wirtualny trening przeprowadzasz w grupie (więcej niż z jednym użytkownikiem) zanim ty udzielisz swojego feedbacku poproś najpierw o to innych użytkowników. Zwróć przy tym uwagę, że każdy może postrzegać udzieloną odpowiedź w różny sposób. Powiedz o tym, że właśnie taki ludzki czynnik „dopasowania” do oczekiwań i do stylu komunikacji rekrutera ma również duże znaczenie przy podejmowaniu decyzji o wyborze kandydata do pracy.

W kolejnych rozdziałach znajduje się opis wszystkich rozmów rekrutacyjnych wraz z zadawanymi podczas nich pytaniami oraz informacje zwrotne, jakich możesz udzielić użytkownikowi.

Życzymy owocnej pracy z aplikacją!





Sprzedawca

1. Gdzie pani pracowała ostatnio?

Celem tego pytania jest zdiagnozowanie doświadczenia pracownika, a przez to również jego potencjalnych umiejętności i możliwości. Zazwyczaj ostatnie miejsce zatrudnienia jest swego rodzaju zwieńczeniem dotychczasowej kariery zawodowej pracownika. Rekruter może zakładać, że ostatnie miejsce zatrudnienia wykorzystywało maksymalnie potencjał pracownika. Dlatego, jeśli kandydat wcześniej był zatrudniony gdzie indziej i wykonywał tam pracę, która może być istotna dla stanowiska, o które się ubiega – warto o tym powiedzieć. Innymi słowy, nie należy jedynie odpowiadać o ostatnim miejscu zatrudnienia, ale warto również wspomnieć o innych stanowiskach i firmach, którymi można się pochwalić.

2. Co było powodem, że pani już tam nie pracuje?

Jest to z reguły niewygodne pytanie. Często występuje w parze z pytaniem typu: czemu Pani stamtąd odeszła. Rekruter chce zazwyczaj sprawdzić dwie kwestie: co było rzeczywistym powodem zwolnienia lub odejścia pracownika oraz czy kandydat jest prawdomówny. Najczęściej sytuacja wygląda tak, że kandydat wybiela powody swojego odejścia z pracy – zazwyczaj przedstawia jakąś przyczynę niezależną od niego typu: redukcja zatrudnienia; zmienił się szef i wszystkich zwolnił; firma mnie oszukała i dlatego się zwolniłem. Należy być ostrożnym ze zbytnim upiększaniem powodów swojego odejścia, ponieważ rekruter będzie z pewnością zadawał dodatkowe pytania, które będą sprawdzały prawdomówność kandydata – a nie ma nic gorszego niż stworzenie wrażenia, że się kłamie.

3. Co należało do pani głównych obowiązków?

Pytaniem tym rekruter chce zdiagnozować kompetencje pracownika – czyli co potrafi robić, z czym miał kontakt lub co mógłby robić, bo ma już pewne umiejętności. Ważne, aby na to pytanie odpowiedzieć jak najdokładniej – czyli, w miarę możliwości, wyszczególnić wszystko z czym kandydat się zajmował i z czy miał jakikolwiek kontakt. Nigdy nie wiadomo, które czynności (a nawet tylko pomoc w tych czynnościach) mogą okazać się ważne na stanowisku, na które poszukiwany jest pracownik. Niekiedy zdarza się nawet, że osoba opowiadająca o swoich doświadczeniach zawodowych dostaje propozycję pracy na innym stanowisku (wyższym) niż to, na które składała aplikację.





4. Czy zdarzało się manko w kasie?

Pytanie to sprawdza prawdomówność. Generalnie przy dłuższej pracy na kasie, prędzej czy później zdarzają się pewne niezgodności – dlatego lepiej nie upiększać odpowiedzi i nie mówić, że taka sytuacja nigdy się nie zdarzyła. Byłoby to bardzo mało prawdopodobne. Pamiętajmy, że manko może wynosić zaledwie 10 groszy lub 2 złote. Taka sytuacja nie jest niczym nagannym. Warto w tym miejscu być przygotowanym na dodatkowe pytanie typu: co Pani wtedy zrobiła? Dużo lepszą odpowiedzią jest „zgłosiłam przełożonemu” niż „dołożyłam z własnych pieniędzy”. Ta druga odpowiedź może sugerować większą skłonność pracownika do kamuflowania swoich błędów, niż do zgłaszania zaistniałych nieprawidłowości.

5. Dlaczego pani stamtąd odeszła?

Jest to z reguły niewygodne pytanie. Często występuje w parze z pytaniem typu: Co było powodem, że pani już tam nie pracuje. Rekruter chce zazwyczaj sprawdzić dwie kwestie: co było rzeczywistym powodem zwolnienia lub odejścia pracownika oraz czy kandydat jest prawdomówny. Najczęściej sytuacja wygląda tak, że kandydat wybiela powody swojego odejścia z pracy – zazwyczaj przedstawia jakąś przyczynę niezależną od niego typu: redukcja zatrudnienia; zmienił się szef i wszystkich zwolnił; firma mnie oszukała i dlatego się zwolniłem. Należy być ostrożnym ze zbytnim upiększaniem powodów swojego odejścia, ponieważ rekruter będzie z pewnością zadawał dodatkowe pytania, które będą sprawdzały prawdomówność kandydata – a nie ma nic gorszego niż stworzenie wrażenia, że się kłamie.

6. Co pani może powiedzieć o swoim poprzednim szefie?

Zasada jest jedna – lepiej nie mówić źle o swoim poprzednim szefie. Jeśli nawet rzeczywiście relacje z nim były złe – lepiej powiedzieć o tym bardzo delikatnie. Należy pamiętać, że bardzo często osoba, która nas rekrutuje, po przyjęciu do pracy może być naszym szefem. Dlatego wszystkie niekorzystne opinie o poprzednim szefie może brać do siebie. Poza tym mówienie źle o poprzednim szefie lub firmie może wskazywać na tendencje do braku lojalności pracownika.

7. Lubi pani pracę z klientami, którzy ciągle czegoś chcą?

Jest to podchwytliwe pytanie. Nie wiadomo czy chodzi tu o zwykłych klientów, którzy chcą coś kupić, czy o „trudnych klientów”, którzy mają ciągle nowe oczekiwania i stwarzają problemy w obsłudze. Dobrze jest podzielić odpowiedź na dwie części. W pierwszej opisać, że lubi się pracę z ludźmi i z klientami; a w drugiej zaakcentować, że na tym polega rola





sprzedawcy, aby pomóc określić potrzeby klienta i w miarę możliwości je zaspokoić. Można też dodać w tym miejscu, że jest się osobą komunikatywną i że dobrze się czuje w sprzedaży i obsłudze klienta.

8. W jakich godzinach pani pracowała?

Celem tego pytania jest sprawdzenie dyspozycyjności pracownika. Oprócz odpowiedzi na to pytanie – warto przedstawić pełen zakres godzin, w których jest się dyspozycyjnym. Na przykład jeśli ktoś pracował od 7:00 do 15:00 – a obecnie może pracować również w innych godzinach – należy o tym koniecznie powiedzieć. W przeciwnym wypadku możemy pozostawić wrażenie, że możemy pracować wyłącznie w godzinach 7:00-15:00, a to może znacznie ograniczyć nasze szanse zatrudnienia.

9. Nasz sklep jest czynny 7 dni w tygodniu. Pracujemy na zmiany. Co pani na to?

Kolejne pytanie sprawdzające dyspozycyjność pracownika. Warto się zastanowić zanim udzieli się odpowiedzi - to ważne dla późniejszego komfortu pracy. Źle będzie, gdy np. zgodzimy się na pracę w weekendy, a później ze względu na sprawy osobiste będzie to dla nas problemem. Można też dopytać ile średnio weekendów w miesiącu (sobót lub niedziel) będzie pracujących na tym stanowisku. Pamiętajmy, aby nie decydować się na warunki, o których z góry wiemy, że nam nie odpowiadają.

10. Ile chce pani zarabiać?

Na to pytanie trzeba być zawsze przygotowanym. Musimy powiedzieć swoją kwotę – złym rozwiązaniem jest odpowiedź w stylu: a ile Pan proponuje? Zawsze lepiej powiedzieć nieco wyższą kwotę niż ją zaniżyć. W ramach rozmowy zawsze możemy trochę zejść z naszych oczekiwań płacowych, ale zaniżonej kwoty już raczej nie podniesiemy. Poza tym nieco wyższa kwota świadczy dobrze o poczuciu wartości pracownika. Ktoś kto przedstawia się na rozmowie jako profesjonalista, a później zaniża swoje oczekiwania finansowe w pewnym sensie traci wiarygodność. Należy również pamiętać, aby mieć przygotowane odpowiedzi w kwotach netto i brutto. W przeciwnym razie może okazać się, że uzgodniona w rozmowie kwota (brutto) w rzeczywistości „na rękę” będzie dużo mniejsza.





VRT – firma szkoleniowa

1. Co pana skłoniło, aby odpowiedzieć na nasze ogłoszenie?

Pytanie to ma na celu sprawdzić motywację kandydata i często idzie w parze z pytaniem typu: dlaczego chce pan zmienić pracę (jeśli kandydat jest aktualnie zatrudniony). Niezbyt dobrze brzmią odpowiedzi typu: zobaczyłem wasze ogłoszenie przez przypadek; natknąłem się na nie przeglądając (internet, gazetę itp.) lub, że straciłem pracę i musiałem szybko coś znaleźć. Pytanie to bardziej sugeruje pozytywne argumenty zawarte w odpowiedzi, dlatego warto sprawdzić czym dokładnie firma się zajmuje, jakie ma doświadczenie, z czego słynie, z czego jest dumna, jaką ma konkurencję. Dobrze jest ująć te informacje w swojej odpowiedzi – np. „od dawna szukam pracy w tak dynamicznie rozwijającej się firmie” lub „bardzo chciałbym pracować w branży, która zajmuje się...”

2. Dlaczego chce pan zmienić pracę?

Pytanie to ma na celu sprawdzić motywację kandydata i często idzie w parze z pytaniem typu: co pana skłoniło, aby odpowiedzieć na nasze ogłoszenie. Niezbyt dobrze brzmią odpowiedzi typu: zobaczyłem wasze ogłoszenie przez przypadek; natknąłem się na nie przeglądając (internet, gazetę itp.) lub, że straciłem pracę i musiałem szybko coś znaleźć. Pytanie to bardziej sugeruje negatywne argumenty zawarte w odpowiedzi – czyli co nie podobało się nam u poprzedniego lub obecnego pracodawcy. Jednakże dużo korzystniej jest odpowiedzieć w sposób pozytywny, dlatego warto sprawdzić czym dokładnie firma się zajmuje, jakie ma doświadczenie, z czego słynie, z czego jest dumna, jaką ma konkurencję. Dobrze jest ująć te informacje w swojej odpowiedzi – np. „od dawna szukam pracy w tak dynamicznie rozwijającej się firmie” lub „bardzo chciałbym pracować w branży, która zajmuje się...”

3. Co się panu podobało w miejscu, w którym ostatnio pan pracował?

Najgorsza odpowiedź to „nic” – nawet jeśli to jest prawda. Tym pytaniem rekruter sprawdza jak może motywować kandydata w miejscu pracy. Jednak nie zadaje pytania typu: co pana motywuje – ponieważ odpowiedź na to pytanie zwykle bywa wyuczona, a przez to mało wartościowa. Z pewnością w ostatnim miejscu pracy było coś, co nam się podobało. Jeśli nie były to zarobki, to może atmosfera w pracy, albo ciekawi ludzie, może zdobywanie nowych doświadczeń (nawet takich, po których jesteśmy pewni, że to nie była praca dla nas). Kandydat, któremu nic się nie podobało w poprzedniej pracy może sprawiać wrażeni malkontenta, który zazwyczaj z niczego nie jest zadowolony – a to raczej trudny pracownik.





Im nasza odpowiedź będzie bardziej konkretna i szczegółowa tym lepiej to świadczy o naszym profesjonalizmie i zaangażowaniu w wykonywane w poprzedniej firmie zadania.

4. Co się panu nie podobało w miejscu, w którym ostatnio pan pracował?

Najgorsza odpowiedź to „wszystko” – nawet jeśli to jest prawda. Tym pytaniem rekruter sprawdza na jakie demotywatory jest podatny kandydat w miejscu pracy. Jednak nie zadaje pytania typu: co pana demotywuje – ponieważ odpowiedź na to pytanie zwykle bywa wyuczona, a przez to mało wartościowa. Z pewnością w ostatnim miejscu pracy było coś, co nam się nie podobało. Należy jednak nie przesadzać z krytyką, raczej nie odnosić się do osób – szef, koledzy, zespół. Pracownik, któremu „wszystko” się podoba może być potrzebny na niektórych stanowiskach, które nie wymagają od pracownika żadnej decyzji. Jednocześnie konkretny opis tego, co się nam nie podobało – wskazuje na naszą umiejętność samodzielnej analizy i oceny sytuacji – co na wielu stanowiskach jest bardzo przydatną cechą.

Im nasza odpowiedź będzie bardziej konkretna tym lepiej to świadczy o naszym profesjonalizmie i umiejętności obserwacji.

5. Co pana najbardziej motywuje w pracy?

Najgorsza odpowiedź to „pieniądze” – nawet jeśli tak naprawdę uważasz, to nie koniecznie musi tak być. Jeśli dostaniesz 300% podwyżki – nie będziesz pracować 300% wydajniej, a po kilku miesiącach przyzwyczaisz się do tego wynagrodzenia, spowszednieje ci ono i przestanie cię cieszyć i motywować jak prezent, który dostałeś pół roku temu na święta. Potencjalny pracodawca musiałby dawać ci podwyżkę co 2-3 miesiące, aby utrzymać wysoki poziom twojej motywacji – co jest raczej niemożliwe. Dlatego też warto w swojej odpowiedzi wskazać elementy niematerialne typu: satysfakcja z dobrze wykonanego zadania; rozwój osobisty i zdobywanie nowych umiejętności (kwalifikacji); partnerskie relacje (z przełożonym lub w zespole); ambitne wyzwania; pochwała szefa itp. Jeśli koniecznie chcemy się upierać przy kwestiach materialnych to zamiast „pieniądze” można odpowiedzieć: możliwość awansu; jasny system premiowania lub wynagrodzenie adekwatne do osiągniętych celów.

6. Z jakim szefem chciałby pan pracować?

To pytanie również ma charakter diagnozy motywacji pracownika oraz jego dopasowania do zespołu, a szczególnie do bezpośredniego przełożonego. Należy unikać odpowiedzi typu: z wyrozumiałym, miłym lub sympatycznym. Odpowiedzi takie mogą sugerować, że często zdarzają nam się błędy, a poza tym wskazują cechy, które nie są merytoryczne i przydatne (szefa nie trzeba lubić, aby dobrze wykonywać zadania). Warto jest udzielić odpowiedzi, która bardziej wskazuje na kompetencje związane z profesjonalnym zarządzaniem. Mogą to być nawet ogólne odpowiedzi typu: potrafiący słuchać, szanujący zdanie innych' obiektywnie





oceniający sytuację, znający branżę, rozwijający zespół, udzielający wsparcia w trudnych zadaniach.

7. Proszę opowiedzieć o największym wyzwaniu, które miało miejsce w dotychczasowej karierze zawodowej?

Celem tego pytania jest sprawdzenie doświadczenia, umiejętności oraz możliwości i potencjału kandydata. Przygotowując się do odpowiedzi, dobrze jest wybrać taki przykład (nie koniecznie największe wyzwanie – może być jedno z dużych wyzwań), który najlepiej uwypukli cechy i umiejętności, które mogą być przydatne na stanowisku, o które się staramy. Dobrze, aby przykład był prawdziwy – tak, aby można było opowiadać o nim ze wszystkimi szczegółami i swobodnie odpowiadać na dodatkowe pytania.

8. Czego się pan nauczył dzięki temu wyzwaniu?

Pytanie to diagnozuje czy kandydat potrafi wyciągać wnioski, pokazuje jego logikę myślenia oraz podatność na samorozwój – czyli wyciąganie praktycznych wniosków ze swoich sukcesów i porażek. Oczywiście najgorsza odpowiedź to „nic”. W ramach odpowiedzi warto też podać konkretny przykład jak tę naukę i te wnioski wykorzystano były w innych podobnych sytuacjach w pracy.

9. Czego pan oczekuje w swoim nowym miejscu pracy?

To pytanie o oczekiwania i wyobrażenia pracownika dotyczące szeroko rozumianych warunków zatrudnienia. Nie powinniśmy koncentrować się na finansach. Dobrze, aby nasza odpowiedź była szczerą – lepiej w tym momencie powiedzieć przynajmniej o swoich podstawowych oczekiwaniach, niż później zderzyć się z rzeczywistością, której nie można zaakceptować.

10. Od kiedy mógłby pan rozpocząć u nas pracę i na jakich warunkach finansowych?

Tak naprawdę są to dwa pytania. Na pierwsze odpowiadamy zgodnie z naszą sytuacją (jeśli jesteśmy zatrudnieni zazwyczaj jest odpowiedni okres wypowiedzenia). Należy pamiętać, że zazwyczaj pracodawcy zależy na jak najszybszym zatrudnieniu pracownika, więc raczej nie róbmy sobie dwóch miesięcy „wakacji”, bo dla rekrutera mogą to być kluczowe dwa miesiące. Na pytanie o zarobki trzeba być zawsze przygotowanym. Musimy powiedzieć swoją kwotę – złym rozwiązaniem jest odpowiedź w stylu: a ile Pan proponuje? Zawsze lepiej powiedzieć nieco wyższą kwotę niż ją zaniżyć. W ramach rozmowy zawsze możemy





trochę zejść z naszych oczekiwań płacowych, ale zaniżonej kwoty już raczej nie podniesiemy. Poza tym nieco wyższa kwota świadczy dobrze o poczuciu wartości pracownika. Ktoś kto przedstawia się na rozmowie jako profesjonalista, a później zaniża swoje oczekiwania finansowe w pewnym sensie traci wiarygodność. Należy również pamiętać, aby mieć przygotowane odpowiedzi w kwotach netto i brutto. W przeciwnym razie może okazać się, że uzgodniona w rozmowie kwota (brutto) w rzeczywistości „na rękę” będzie dużo mniejsza.

PH – przedstawiciel handlowy

1. Co ci wiadomo o naszej firmie?

Rekruterzy zazwyczaj zadają to pytanie, aby sprawdzić zaangażowanie potencjalnego pracownika. Jeśli kandydat posiada wiele informacji o firmie oznacza to, że zależy mu na tej pracy – sprawdził informacje o firmie w internecie, prawdopodobnie wszedł na firmową stronę, no i oczywiście zapamiętał zawarte tam informacje. Z drugiej strony na podstawie odpowiedzi kandydata można się zorientować na ile jest skuteczny – czyli do jak bardzo dokładnych informacji o firmie dotarł oraz jak dobrą ma pamięć – czyli ile informacji i z jaką dokładnością je zapamiętał. Może być to wskazówką czy takiego pracownika łatwo będzie wdrożyć na jego stanowisko pracy i czy szybko będzie zapamiętywał nowe umiejętności, procedury czy szczegółowe wytyczne. Generalnie, przygotowując się do rozmowy rekrutacyjnej, bardzo dobrze mieć jak najwięcej informacji o firmie, do której się aplikuje oraz o jej największych konkurentach.

2. Co robiłeś do tej pory?

Pytaniem tym rekruter chce zdiagnozować kompetencje pracownika – czyli co potrafi robić, z czym miał kontakt lub co mógłby robić, bo ma już pewne umiejętności. Ważne, aby na to pytanie odpowiedzieć jak najdokładniej – czyli, w miarę możliwości, wyszczególnić wszystko z czym kandydat się zajmował i z czym miał jakikolwiek kontakt. Nigdy nie wiadomo, które czynności (a nawet tylko pomoc w tych czynnościach) mogą okazać się ważne na stanowisku, na które poszukiwany jest pracownik. Niekiedy zdarza się nawet, że osoba opowiadająca o swoich doświadczeniach zawodowych dostaje propozycję pracy na innym stanowisku (wyższym) niż to, na które składała aplikację.

3. Czy potrafisz dobrze sprzedawać?

Podchwytliwe pytanie, które może iść w parze z pytaniem typu: czy potrafisz negocjować? W ten sposób rekruter sprawdza bardziej pewność siebie kandydata i jego wiarę we własne możliwości niż realne umiejętności sprzedażowe. Należy jednak pamiętać, że pewność





siebie i uporczywe dążenie do celu mogą okazać się bardzo ważnym czynnikiem skuteczności przedstawiciela handlowego. Odpowiedź na to pytanie zawsze powinna być twierdząca – jednocześnie kandydat może też dodać, iż ciągle podnosi swoje umiejętności w tym zakresie – dzięki temu uniknie skrajnego wrażenia, że np. jest zarozumiały.

4. Jaki był twój największy sukces sprzedażowy?

Jest to pytanie, które często stosowane jest zamiennie z pytaniem o największym wyzwaniu, które miało miejsce w dotychczasowej karierze zawodowej. Celem tego pytania jest sprawdzenie doświadczenia, umiejętności oraz możliwości i potencjału kandydata. Przygotowując się do odpowiedzi, dobrze jest wybrać taki przykład (nie necessarily największy sukces – może być jeden z innych dużych sukcesów), który najlepiej uwypukli cechy i umiejętności, które mogą być przydatne na stanowisku, o które się staramy. Dobrze, aby przykład był prawdziwy – tak, aby można było opowiadać o nim ze wszystkimi szczegółami i swobodnie odpowiadać na dodatkowe pytania.

5. Czy potrafisz dobrze negocjować?

Podchwytliwe pytanie, które może iść w parze z pytaniem typu: czy potrafisz dobrze sprzedawać? W ten sposób rekruter sprawdza bardziej pewność siebie kandydata i jego wiarę we własne możliwości niż realne umiejętności negocjacyjne. Należy jednak pamiętać, że pewność siebie i uporczywe dążenie do celu mogą okazać się bardzo ważnym czynnikiem skuteczności negocjacyjnej. Odpowiedź na to pytanie zawsze powinna być twierdząca – jednocześnie kandydat może też dodać, iż ciągle podnosi swoje umiejętności w tym zakresie – dzięki temu uniknie skrajnego wrażenia, że np. jest zarozumiały.

6. Jak wyszukujesz potencjalnych klientów?

Celem tego pytania jest sprawdzenie efektywności, samodzielności i sposobów samodzielnego działania, a także zdiagnozowanie doświadczenia w tym zakresie. Odpowiedź na to pytanie może okazać się kluczowa – jeśli chodzi o zatrudnienie pracownika na to stanowisko. Nie będzie tak tylko wtedy, gdy firma dysponuje swoją bazą klientów, a za rozbudowę tej bazy nie odpowiadają przedstawiciele handlowi.

7. Jak przychodzi do ciebie klient i drze gębę, to co wtedy robisz?

Jest to niesamowicie hipotetyczne pytanie z gatunku „co by było, gdyby...”. Oczywiście odpowiedź zazwyczaj jest również hipotetyczna typu: próbowałbym takiego klienta najpierw





uspokoić. Oczywiście rekruter może hipotetyzować dalej i zapytać pytanie typu: a jak się Klient dalej nie uspokoi? Najważniejsze jest, aby zachować przy odpowiedzi zimną krew i nie dać się wciągnąć w dyskusję z osobą rekrutującą. Dobrze jest zaznaczyć, że każda osoba jest inna, każdy klient ma inny charakter, dlatego nie ma jednej idealnej metody i należy dobierać sposoby zawsze w zależności od konkretnej sytuacji.

8. Potrafisz dobrze ściemniać w pracy?

Bardzo nieprzyjemne pytanie. Nie wiadomo czy chodzi o „ściemnianie” w kontaktach w z klientami czy może z przełożonym. Generalnie nie powinniśmy dać się prowokować i na tego typu pytanie odpowiedź powinna być zawsze przecząca. Niepotrzebna „chwila szczerości” i odpowiedź typu, że „nieraz trzeba trochę pokombinować” – może wskazywać na tendencje do nieuczciwości, a to zwykle już na wstępie dyskredytuje kandydata.

9. Jaka jest twoja ulubiona technika zamykania sprzedaży?

Przy odpowiedzi na tego typu pytanie mamy dwie możliwości. Pierwsza – jeśli znamy konkretne techniki – wtedy rzeczywiście opisujemy taką, która jest nam najbliższa w stosowaniu. Druga możliwość odpowiedzi – kiedy nie znamy nazw technik – wtedy odpowiadamy szczerze, że nie znamy nazwy, natomiast możemy opowiedzieć w jaki sposób najczęściej sprzedajemy. Ważne, aby w obu przypadkach były to prawdziwe, a nie teoretyczne, odpowiedzi – ponieważ z dużym prawdopodobieństwem pojawią się tu pytania dodatkowe.

10. Jak pracujesz, gdy nikt cię nie kontroluje?

To podchwytliwe pytanie mające sprowokować kandydata do zbytnej szczerości. Powszechnie wiadomo jest, że brak kontroli wpływa raczej na rozluźnienie dyscypliny pracy. Jednakże nie należy tu wchodzić w kłopotliwe polemiki i udzielić odpowiedzi w stylu: uważam, że pracuję tak samo dobrze, bez względu na to czy ktoś mnie kontroluje czy nie. Można też dodać, że jest się osobą ambitną, dla której ważna jest osobista satysfakcja z pracy, a wykonując obowiązki koncentruję się na ich najlepszej realizacji, a nie na tym czy ktoś to sprawdzi czy też nie.





Sklep metalowy

1. Dlaczego chcesz tutaj pracować?

Pytanie to ma na celu sprawdzić motywację kandydata i często idzie w parze z pytaniem typu: co pana skłoniło, aby odpowiedzieć na nasze ogłoszenie. Niezbyt dobrze brzmią odpowiedzi typu: zobaczyłem wasze ogłoszenie przez przypadek; natknąłem się na nie przeglądając (internet, gazetę itp.) lub, że straciłem pracę i musiałem szybko coś znaleźć. Pytanie to bardziej sugeruje negatywne argumenty zawarte w odpowiedzi – czyli co nie podobało się nam u poprzedniego lub obecnego pracodawcy. Jednakże dużo korzystniej jest odpowiedzieć w sposób pozytywny, dlatego warto sprawdzić czym dokładnie firma się zajmuje, jakie ma doświadczenie, z czego słynie, z czego jest dumna, jaką ma konkurencję. Dobrze jest ująć te informacje w swojej odpowiedzi – np. „bardzo chciałbym pracować w branży, która zajmuje się...” lub „uważam, że taki rodzaj pracy najbardziej mi odpowiada...”; „myślę, że właśnie w takiej firmie miałbym największą satysfakcję z pracy...”

2. Lubisz pracę z ludźmi?

Na takie pytanie zawsze należy odpowiadać twierdząco. Taka odpowiedź nie może w żaden sposób zaszkodzić – nawet gdybyśmy mieli pracować ze zwierzętami lub na stanowisku odizolowanym od kontaktów z ludźmi. Należy pamiętać, że w pytaniu może chodzić o pracę z klientem lub o pracę w zespole. Warto przy tej okazji rozwinąć swoją wypowiedź o cechy, którymi chcielibyśmy się pochwalić: komunikatywność, łatwość nawiązywania dobrych relacji, przyjazne nastawienie do innych, umiejętność łagodzenia konfliktów, nastawienie na współpracę.

3. A jak sobie radzisz z rachunkami - faktury, raporty itp.?

Celem pytania jest zbadanie konkretnej umiejętności, jednakże w ten sposób trudno ją realnie stwierdzić. Kandydat może potrafić wystawić fakturę w konkretnym programie komputerowym, ale wypisanie jej ręcznie może już być problemem – lub na odwrót. Przy





takim pytaniu mamy dwa możliwe typy odpowiedzi. Pierwsza możliwość – jeśli mamy takie umiejętności lub jakiegokolwiek doświadczenia w tym zakresie, to w miarę dokładnie je opisujemy. Druga możliwość – jeśli takich umiejętności nie posiadamy, to udzielamy odpowiedzi typu: bardzo szybko się uczę; chętnie zdobędę takie umiejętności; mam wrażenie, że bardzo lubiłbym to robić; myślę, że nie jest to takie trudne i bardzo szybko sobie z tym poradzę.

4. U mnie jest sporo dźwigania. Poradzisz sobie?

Celem pytania jest zbadanie konkretnej umiejętności lub nastawienia do danej czynności, jednakże w ten sposób trudno ją realnie stwierdzić. Kandydat może poradzić sobie z dźwiganiem do pewnego ciężaru. Poza tym co innego dźwigać coś kilka razy w ciągu dnia, a co innego kilkadziesiąt razy w ciągu każdej godziny pracy. Dlatego, zanim udzielisz odpowiedzi, należy dopytać jakie to ciężary i jak często to się zdarza. Lepiej szczerze odpowiedzieć na to pytanie, niż później mieć problemy z wywiązywaniem się z obowiązków (choćaby ze względu na stan zdrowia). Jeżeli odpowiedź będzie negatywna, a pracodawca pomimo to zatrudni kandydata – nie powinien w przyszłości oczekiwać od niego dźwigania ciężarów i sprawa jest jasna dla obu stron.

5. Zdarzało ci się pić alkohol w pracy?

Na to pytanie z zasady odpowiadamy przecząco i dobitnie. Nawet jeśli się nam kiedyś to zdarzyło – taka szczerość może zdyskwalifikować nas jako pracownika. Oczywiście, w zależności od doświadczeń, można zawsze odpowiedzieć, że zdarzało nam się pić alkohol w ramach oficjalnych imprez firmowych, na których alkohol był podawany.

6. Na zmianie są zawsze dwie osoby. Co zrobisz, jak zobaczysz, że twój kolega coś kradnie?

Celem tego pytania jest sprawdzenie uczciwości i lojalności pracownika. Oczywiście jest to pytanie z gatunku „co by było, gdyby...” i odpowiedź jest bardzo hipotetyczna. Najlepszą formą odpowiedzi jest zgłoszenie tego faktu do przełożonego. Gorzej może zabrzmieć odpowiedź, że porozmawialibyśmy najpierw z kolegą, aby to wyjaśnić – taka reakcja (choć może wydawać się naturalna) wzbudzi obawy, że możemy kryć złodzieja, a z czasem może nawet zacząć z nim współdziałać. Pamiętajmy, że takie pytanie nie pojawia się znikąd i osoba rekrutująca prawdopodobnie ma już doświadczenia z pracownikami, którzy kradli w firmie.





7. Nigdy nie pracowałeś na takim programie komputerowym jaki mamy. Jak sobie z tym poradzisz?

Celem pytania jest sprawdzenie postawy i nastawienia kandydata do nowych wyzwań. Przy takim pytaniu mamy dwa możliwe typy odpowiedzi. Pierwsza możliwość – jeśli mamy zbliżone doświadczenia w tym zakresie (np. pracowaliśmy na innym programie), to w miarę dokładnie je opisujemy. Druga możliwość – jeśli takich zbliżonych doświadczeń nie posiadamy, to udzielamy odpowiedzi typu: bardzo szybko się uczę; chętnie zdobędę takie umiejętności; mam wrażenie, że bardzo lubiłbym to robić; myślę, że nie jest to takie trudne i bardzo szybko sobie z tym poradzę.

8. Gdyby jakiś inny pracownik zachorował mógłbyś go zastąpić pracując dłużej?

Celem tego pytania jest sprawdzenie dyspozycyjności pracownika oraz jego realnych możliwości i nastawienia do pomocy ponad ogólny standard pracy. Dobrze na takie pytanie jest odpowiedzieć twierdząco – jeśli nie mamy żadnych przeciwwskazań typu: odbiór dzieci z przedszkola itp. Należy też pamiętać, że każda taka sytuacja jest zazwyczaj rozpatrywana indywidualnie.

9. U mnie pensja wygląda w taki sposób, że na papierze jest pensja minimalna, ale zawsze coś jeszcze w kopercie dorzucam. Co ty na to?

Bardzo niewygodne pytanie, które nie powinno paść na rozmowie rekrutacyjnej. Z jednej strony sprawdza „elastyczność i lojalność” pracownika – z drugiej strony takie działania są niezgodne z prawem. Pamiętaj, że godząc się na minimalne wynagrodzenia nie masz żadnych praw (oprócz próśb o podwyżkę), aby realnie otrzymywać większe kwoty wynagrodzenia.

10. Jak będę miał kontrolę skarbową to będziesz im mówił to o co cię poproszę?

Bardzo niewygodne pytanie, które nie powinno paść na rozmowie rekrutacyjnej. Z jednej strony sprawdza „elastyczność i lojalność” pracownika – z drugiej strony takie działania są niezgodne z prawem.





Kierowca

1. Od kiedy może pan zacząć pracować?

Na to pytanie odpowiadamy zgodnie z naszą sytuacją (jeśli jesteśmy zatrudnieni zazwyczaj jest odpowiedni okres wypowiedzenia). Należy pamiętać, że zazwyczaj pracodawcy zależy na jak najszybszym zatrudnieniu pracownika, więc raczej nie róbmy sobie dwóch miesięcy „wakacji”, bo dla rekrutera mogą to być kluczowe dwa miesiące. Dlatego też odpowiadamy zgodnie z naszą sytuacją, podając najszybszy możliwy termin.

2. W jakich firmach pan do tej pory jeździł i na jakie dystanse?

Pytaniem tym rekruter chce zdiagnozować kompetencje pracownika – czyli co potrafi robić, z czym miał kontakt lub co mógłby robić, bo ma już pewne umiejętności. Ważne, aby na to pytanie odpowiedzieć jak najdokładniej – czyli, w miarę możliwości, wyszczególnić wszystko z czym kandydat się zajmował i z czym miał jakikolwiek kontakt. Nigdy nie wiadomo, które czynności, jakie firmy lub jakie trasy mogą okazać się ważne na stanowisku, na które poszukiwany jest pracownik. Niekiedy zdarza się nawet, że osoba opowiadająca o swoich doświadczeniach zawodowych dostaje propozycję pracy na innym stanowisku (wyższym) niż to, na które składała aplikację.

3. Skąd mam pewność, że z poprzednich firm sam pan odchodził, a nie że pana wypieprzyli?

Jest to z reguły niewygodne pytanie. Często występuje w parze z pytaniem typu: co było powodem, że pan już tam nie pracuje. Rekruter chce zazwyczaj sprawdzić dwie kwestie: co





było rzeczywistym powodem zwolnienia lub odejścia pracownika oraz czy kandydat jest prawdomówny. Najczęściej sytuacja wygląda tak, że kandydat wybiela powody swojego odejścia z pracy – zazwyczaj przedstawia jakąś przyczynę niezależną od niego typu: redukcja zatrudnienia; zmienił się szef i wszystkich zwolnił; firma mnie oszukała i dlatego się zwolniłem. Należy być ostrożnym ze zbytnim upiększaniem powodów swojego odejścia, ponieważ rekruter będzie z pewnością zadawał dodatkowe pytania, które będą sprawdzały prawdomówność kandydata – a nie ma nic gorszego niż stworzenie wrażenia, że się kłamie. W ostateczności zawsze można zaproponować, aby osoba rekrutująca zadzwoniła do poprzedniego pracodawcy – taka propozycja zwiększa wiarygodność naszej wersji odejścia z poprzedniej firmy.

4. Czy wyraża pan swoją opinię jeśli nie zgadza się z przełożonym?

Kłopotliwe pytanie. Generalnie nie warto odpowiadać tu zdecydowanie „tak” ani zdecydowanie „nie”. Odpowiedź „tak” – może sprawić wrażenie, że lubimy podważać autorytet szefa i będziemy trudnym pracownikiem. Odpowiedź typu „nie” – może sugerować, że nie mamy własnego zdania i będziemy bezmyślnie wykonywać wszystkie, nawet szkodliwe dla firmy, polecenia przełożonego. Dobrze jest udzielić odpowiedź typu: jeśli mam inne zdanie próbuję sygnalizować je przełożonemu, ale zawsze ostatecznie wykonuję jego polecenia.

5. Na jakie trasy może pan jeździć?

Na to pytanie należy odpowiedzieć zgodnie z prawdą, aby później nie było problemów z wykonywaniem poszczególnych zleceń. Oczywiście im większa elastyczność kandydata tym lepiej wypadnie na rozmowie rekrutacyjnej.

6. Czy są jakieś towary, których nie chce pan przewozić?

Na to pytanie należy odpowiedzieć zgodnie z prawdą, aby później nie było problemów z wykonywaniem poszczególnych zleceń. Oczywiście im większa elastyczność kandydata tym lepiej wypadnie na rozmowie rekrutacyjnej.

7. Potrafi się pad dogadać z drogówką, albo Inspekcją Transportu Drogowego?

To pytanie ma na celu sprawdzić tak zwaną „zaradność” kandydata. Wszystko zależy od tego jak zinterpretujemy słowo „dogadać się”. Pamiętajmy, że wszystkie formy „łapówek” są





niezgodne z prawem i karalne. Możemy odpowiedzieć, że jesteśmy komunikatywni, potrafimy szybko nawiązywać dobre relacje i w sytuacjach trudnych robimy wszystko, aby wytłumaczyć sytuację i nie dostać mandatu. Można też iść o krok dalej i powiedzieć, że jeździmy przepisowo i do tej pory nie mieliśmy takiej konieczności (takich sytuacji), aby musieć dogadywać się z policją.

8. Jak pan radzi sobie z długim czekaniem na przejściach granicznych?

Na to pytanie należy odpowiedzieć zgodnie z prawdą, aby później nie było problemów z wykonywaniem poszczególnych zleceń. Oczywiście im większa pomysłowość kandydata (w granicach prawa) tym lepiej wypadnie na rozmowie rekrutacyjnej. Pamiętajmy, że w tym pytaniu może chodzić o jakieś sposoby, które przyspieszą naszą odprawę na przejściu granicznym.

9. Gdyby ktoś zaproponował panu dorobienie na boku, co by pan zrobił?

Wszystko zależy od tego co kryje się w tym pytaniu i w „dorobieniu na boku”. Jeżeli nie myślimy o dodatkowym zarobkowaniu – odpowiedź jest prosta. Jeśli jednak rzeczywiście planujemy dorobić sobie do pensji – należy koniecznie zaznaczyć, że robimy to zawsze poza godzinami pracy. Jednakże w wypadku zawodu kierowcy, gdzie bardzo ważny jest wypoczynek przed wyjazdem w trasę – taka odpowiedź i tak będzie bardzo ryzykowna.

10. Jak długo będzie pan w stanie pracować jako kierowca?

Celem tego pytania jest sprawdzenie nastawienia do pracy kandydata, a także w pewnym sensie jego stanu zdrowia. Jednakże jest to bardzo teoretyczne pytanie, które tak naprawdę niczego nie wyjaśnia. Najlepiej udzielić odpowiedzi typu: jak najdłużej. Pracodawcy bardzo cenią sobie stabilność w zatrudnieniu i niską rotację. Z reguły nikt nie chce tracić doświadczonego pracownika. Jednocześnie pamiętajmy, że taka odpowiedź do niczego nas nie zobowiązuje i zawsze możemy się zwolnić.

11. Proszę powiedzieć o największym kłopotcie jaki pana spotkał, gdy pracował pan jako kierowca?

Jest to pytanie, które często stosowane jest zamiennie z pytaniem o największej porażce w życiu zawodowym. Celem tego pytania jest sprawdzenie doświadczenia, umiejętności, potencjału oraz możliwości radzenia sobie kandydata w trudnych sytuacjach. Przygotowując się do odpowiedzi, dobrze jest wybrać taki przykład (nie koniecznie największy kłopot – może być jeden z innych większych kłopotów), który najlepiej uwypukli cechy i umiejętności, które mogą być przydatne na stanowisku, o które się staramy. Dobrze, aby przykład był prawdziwy – tak, aby można było opowiadać o nim ze wszystkimi szczegółami i swobodnie





odpowiadać na dodatkowe pytania. Dobrze też, aby wybrany przykład w ostateczności skończył się dla nas pozytywnie.

12. Ile pieniędzy chce pan zarabiać na umowie o pracę a ile poza umową?

Bardzo niewygodne pytanie, które nie powinno paść na rozmowie rekrutacyjnej. Z jednej strony sprawdza „elastyczność i lojalność” pracownika – z drugiej strony takie działania są niezgodne z prawem. Pamiętaj, że godząc się na minimalne wynagrodzenia nie masz żadnych praw (oprócz próśb o podwyżkę), aby realnie otrzymywać większe kwoty wynagrodzenia. Należy również pamiętać, aby mieć przygotowane odpowiedzi w kwotach netto i brutto. W przeciwnym razie może okazać się, że uzgodniona w rozmowie kwota (brutto) w rzeczywistości „na rękę” będzie dużo mniejsza.

Kierownik działu handlowego

1. Jak Pan motywuje ludzi?

Najgorsza odpowiedź to „pieniędzmi” – nawet jeśli tak naprawdę uważasz, to nie koniecznie musi tak być. Jeśli pracownik dostanie 300% podwyżki – nie będzie pracować 300% wydajniej, a po kilku miesiącach przyzwyczai się do tego wynagrodzenia, spowszednieje mu ono i przestanie go cieszyć i motywować jak prezent, który dostał pół roku temu na święta. Potencjalny pracodawca musiałby dawać pracownikowi podwyżkę co 2-3 miesiące, aby utrzymać wysoki poziom jego motywacji – co jest raczej niemożliwe. Dlatego też warto w swojej odpowiedzi wskazać elementy niematerialne typu: chwalenie pracowników; docenianie ich pracy i wykonanych zadań; umożliwienie rozwoju osobistego i zdobywanie nowych umiejętności (kwalifikacji); partnerskie relacje; ambitne wyzwania; zdrowa rywalizacja w zespole. Jeśli koniecznie chcemy się upierać przy kwestiach materialnych to zamiast „pieniądze” można odpowiedzieć: perspektywa awansu; jasny system premiowania lub struktura wynagrodzenia adekwatna do osiągniętych celów.

2. Co jest dla Pana najważniejsze w zarządzaniu?

To bardzo szerokie pytanie i należy się dobrze zastanowić zanim się na nie odpowie – najlepiej przygotować sobie szczegółową odpowiedź na długo przed rozmową rekrutacyjną. Należy wziąć pod uwagę, iż po odpowiedzi może paść dodatkowe pytanie typu: czyli konkretnie co? Na przykład, jeśli odpowiemy, że w zarządzaniu najważniejsza jest organizacja pracy – należy mieć już przygotowaną szczegółową odpowiedź na pytanie: organizacja pracy – czyli konkretnie co? Dlatego też, zanim udzielimy sztamkowej





odpowiedzi typu: motywacja, wyznaczanie celów, kontrolowanie lub rozwijanie pracownika – należy dobrze przemyśleć, co dokładnie kryje się za tymi sformułowaniami. Dobrze też podierać swoje wypowiedzi przykładami – własnymi lub teoretycznymi, które zobrazują co mamy na myśli.

3. Jakie ma pan doświadczenia menedżerskie?

Pytaniem tym rekruter chce zdiagnozować kompetencje menedżerskie pracownika – czyli co potrafi robić, z czym miał kontakt lub co mógłby robić jako kierownik. Ważne, aby na to pytanie odpowiedzieć jak najdokładniej – czyli, w miarę możliwości, wyszczególnić wszystko z czym kandydat się zajmował i z czym miał jakkolwiek kontakt – co mógłby mieć powiązanie z zarządzaniem. Dobrze jest w pierwszej kolejności opowiedzieć o tych doświadczeniach, które były najbardziej zbliżone do obowiązków na stanowisku, o które się ubiegamy. Inne są obowiązki menedżera, który zarządza dużym, zróżnicowanym zespołem, inne kierownika zarządzającego 3 osobami, a jeszcze inne na samodzielnym stanowisku menedżerskim bez podwładnych. Z drugiej strony nigdy nie wiadomo, które czynności (a nawet tylko pomoc w tych czynnościach) mogą okazać się ważne na stanowisku, na które poszukiwany jest pracownik, więc lepiej powiedzieć więcej niż mniej.

4. Jakie ma Pan sukcesy?

Jest to bardzo częste pytanie, które stosowane jest zamiennie z pytaniem o największym wyzwaniu, które miało miejsce w dotychczasowej karierze zawodowej. Celem tego pytania jest sprawdzenie doświadczenia, umiejętności oraz możliwości i potencjału kandydata. Przygotowując się do odpowiedzi, dobrze jest wybrać taki przykład (nie koniecznie największy sukces – może być jeden z innych dużych sukcesów), który najlepiej uwypukli cechy i umiejętności, które mogą być przydatne na stanowisku, o które się staramy. Dobrze, aby przykład był prawdziwy – tak, aby można było opowiadać o nim ze wszystkimi szczegółami i swobodnie odpowiadać na dodatkowe pytania. Kobiety mają często tendencję do odpowiedzi typu: dzieci lub rodzina – nawet jeśli jest to bardzo szczerą odpowiedzią, to niewiele mówi ona o kompetencjach zawodowych, a tego dotyczy to pytanie.

5. Jakie miał Pan porażki?

Jest to pytanie, które często stosowane jest zamiennie z pytaniem o najbardziej problematycznej (najtrudniejszej) sytuacji w życiu zawodowym. Celem tego pytania jest sprawdzenie doświadczenia, umiejętności, potencjału oraz możliwości radzenia sobie kandydata w trudnych sytuacjach. Przygotowując się do odpowiedzi, dobrze jest wybrać taki przykład (nie koniecznie największą porażkę – może być z trudniejszych sytuacji), który najlepiej uwypukli cechy i umiejętności, mogące być przydatne na stanowisku, o które się staramy. Dobrze, aby przykład był prawdziwy – tak, by można było opowiadać o nim ze wszystkimi szczegółami i swobodnie odpowiadać na dodatkowe pytania. Dobrze też, aby wybrany przykład w ostateczności skończył się dla nas pozytywnie, albo (w wypadku porażki) można było wyciągnąć z niej konstruktywne wnioski na przyszłość. Nie opowiadajmy o porażce, która skończyła się totalną katastrofą i która nas skompromituje w oczach osoby rekrutującej.





6. Co Pan robi, kiedy pracownicy nie wykonują zadań?

Pytanie to ma na celu sprawdzenie naszych doświadczeń i umiejętności radzenia sobie w konkretnej sytuacji. Zdecydowanie nie są dobre ogólne odpowiedzi typu: rozmawiam z nimi, żeby wykonali zadania; motywuję ich do realizacji zadań lub pomagam im w wykonaniu zadań (jedna z najgorszych odpowiedzi). Jeżeli odpowiemy, że „motywujemy pracowników” – musimy wiedzieć dokładnie jak to robimy. Takie doszczegółowienie pytania na pewno się pojawi, a pogubienie się w odpowiedzi może nas zdyskredytować. Jeżeli nie mamy lepszych pomysłów zawsze w ostateczności można powiedzieć, że najpierw rozmawiamy, potem dajemy formalne upomnienie, następnie naganę, a jeśli i to nie przyniesie rezultatu – zwalniamy takiego pracownika.

7. Jak Pan rozwija zespół?

Po odpowiedzi na to pytanie najlepiej widać klasę menedżera. Zazwyczaj kierownicy sprowadzają swoją pracę głównie do realizacji wyznaczonych celów, a rozwój rozumieją jako wyznaczanie pracowników na szkolenia firmowe. Jeśli firma nie organizuje szkoleń to kierownicy mają usprawiedliwienie dla braku rozwoju swoich podwładnych. Warto się zastanowić, czego konkretnie pracownicy nauczyli się od Ciebie. Czy podwładni uczą się od Ciebie „przy okazji”, czy też celowo podnosisz ich umiejętności np. poprzez diagnozę kompetencji i tworzenie dla każdego pracownika indywidualnego planu rozwoju, którego realizacja jest sukcesywnie weryfikowana.

8. Jak Pan kieruje zespołem?

To bardzo podobne pytanie do „co jest najważniejsze w zarządzaniu” i należy się dobrze zastanowić zanim się na nie odpowie – najlepiej przygotować sobie szczegółową odpowiedź na długo przed rozmową rekrutacyjną. Należy wziąć pod uwagę, iż po odpowiedzi może paść dodatkowe pytanie typu: czyli konkretnie co? Na przykład, jeśli odpowiemy, że kieruję poprzez wyznaczanie celów – należy mieć już przygotowaną szczegółową odpowiedź na pytanie: wyznaczanie celów – czyli konkretnie co? Dlatego też, zanim udzielimy sztamkowej odpowiedzi typu: motywuję, organizuję pracę, kontroluję lub rozwijam pracowników – należy dobrze przemyśleć, co dokładnie kryje się za tymi sformułowaniami. Dobrze też podierać swoje wypowiedzi przykładami – własnymi lub teoretycznymi, które zobrazują co mamy na myśli.

9. Jak Pan buduje zespół?





To kolejne pytanie sprawdzające rzeczywiste kompetencje menedżerskie. Zanim zaczniemy odpowiadać ogólnikami, zastanówmy się nad ich uszczegółowieniem. W odpowiedzi na to pytanie może się mieścić bardzo wiele działań takich jak: rekrutacja, zwalnianie, praca zespołowa, rywalizacja, motywowanie, wspieranie się, delegowanie zadań, wyznaczanie celów, konsultowanie sposobów realizacji zadań, wdrażanie nowych pracowników, rozwój podwładnych, przygotowywanie ścieżek awansu, przygotowywanie sukcesorów itp. Pamiętajmy jednak, że wybór któregośkolwiek pojęcia będzie prawdopodobnie wiązał się z jego dokładnym opisaniem – dlatego mówmy o takich zagadnieniach, o których swobodnie możemy powiedzieć coś więcej. Dobrze też podpieraj swoje wypowiedzi przykładami – własnymi lub teoretycznymi, które lepiej zobrazują co mamy na myśli.

10. Jak przebiegała Pana kariera zawodowa?

Pytaniem tym rekruter chce zdiagnozować kompetencje pracownika – czyli co potrafi robić, z czym miał kontakt lub co mógłby robić, bo ma już pewne umiejętności. Ważne, aby na to pytanie odpowiedzieć jak najdokładniej – czyli, w miarę możliwości, wyszczególnić wszystko z czym kandydat się zajmował i z czym miał jakikolwiek kontakt. Dobrze jest opowiedzieć swoich doświadczeniach w tych firmach, w których nasze obowiązki były najbardziej zbliżone do obowiązków na stanowisku, o które się ubiegamy. Z drugiej strony nigdy nie wiadomo, które czynności (a nawet tylko pomoc w tych czynnościach) mogą okazać się ważne na stanowisku, na które poszukiwany jest pracownik, więc lepiej powiedzieć więcej niż mniej. Niekiedy zdarza się nawet, że osoba opowiadająca o swoich doświadczeniach zawodowych dostaje propozycję pracy na innym stanowisku (wyższym) niż to, na które składała aplikację.

11. Jakie ma Pan oczekiwania finansowe?

Na to pytanie trzeba być zawsze przygotowanym. Musimy powiedzieć swoją kwotę – złym rozwiązaniem jest odpowiedź w stylu: a ile Pan proponuje? Zawsze lepiej powiedzieć nieco wyższą kwotę niż ją zaniżyć. W ramach rozmowy zawsze możemy trochę zejść z naszych oczekiwań płacowych, ale zaniżonej kwoty już raczej nie podniesiemy. Poza tym nieco wyższa kwota świadczy dobrze o poczuciu wartości pracownika. Ktoś kto przedstawia się na rozmowie jako profesjonalista, a później zaniża swoje oczekiwania finansowe w pewnym sensie traci wiarygodność. Należy również pamiętać, aby mieć przygotowane odpowiedzi w kwotach netto i brutto. W przeciwnym razie może okazać się, że uzgodniona w rozmowie kwota (brutto) w rzeczywistości „na rękę” będzie dużo mniejsza.





12. Jak Pan wyobraża sobie pracę na tym stanowisku?

To może okazać się kluczowe pytanie – ponieważ odpowiedź będzie wskazywała na ile już teraz jesteśmy świadomi nowego wyzwania. Odpowiedź zobrazuje osobie rekrutującej czy nasze pojęcie na o tym stanowisku, o charakterze tej pracy jest choć trochę zbieżna z rzeczywistością, czy też nasze wyobrażenie jest tak odmienne, że nie ma sensu, aby zaryzykować i dać nam szansę. Dlatego też przygotowanie odpowiedzi może być dość trudne. Najlepiej zdobyć informację od osób z „pierwszej ręki” – czyli pracujących na równoległym lub tym samym stanowisku w firmie. Może inni pracownicy z tej firmy będą mogli nam podpowiedzieć jak wygląda praca menedżera na tym stanowisku. Może takie informacje znajdziemy w internecie – na forach dyskusyjnych. W ostateczności pozostaje nam oprzeć się na własnych doświadczeniach z poprzednich firm i zakładać, że stanowisko, na które aplikujemy ma podobną charakterystykę pracy. Należy pamiętać, że na improwizację zawsze znajdzie się miejsce, dlatego należy stosować ją dopiero w sytuacji bez wyjścia.

Fryzjer

1. Co Panią motywuje do pracy?

Najgorsza odpowiedź to „pieniądze” – nawet jeśli tak naprawdę uważasz, to nie koniecznie musi tak być. Jeśli dostaniesz 300% podwyżki – nie będziesz pracować 300% wydajniej, a po kilku miesiącach przyzwyczaisz się do tego wynagrodzenia, spowszednieje ci ono i przestanie cię cieszyć i motywować jak prezent, który dostałeś pół roku temu na święta. Potencjalny pracodawca musiałby dawać ci podwyżkę co 2-3 miesiące, aby utrzymać wysoki poziom twojej motywacji – co jest raczej niemożliwe. Dlatego też warto w swojej odpowiedzi wskazać elementy niematerialne typu: satysfakcja z dobrze wykonanego zadania; rozwój osobisty i zdobywanie nowych umiejętności (kwalifikacji); partnerskie relacje (z przełożonym lub w zespole); ambitne wyzwania; pochwała szefa itp. Jeśli koniecznie chcemy się upierać przy kwestiach materialnych to zamiast „pieniądze” można odpowiedzieć: możliwość awansu; jasny system premiowania lub wynagrodzenie adekwatne do osiągniętych celów.

2. Co jest dla Pani najważniejsze w pracy fryzjerki?

To bardzo szerokie pytanie i należy się dobrze zastanowić zanim się na nie odpowie – najlepiej przygotować sobie szczegółową odpowiedź na długo przed rozmową rekrutacyjną. Należy wziąć pod uwagę, iż po odpowiedzi może paść dodatkowe pytanie typu: czyli





konkretnie co? Na przykład, jeśli odpowiemy, że w pracy fryzjerki najważniejsza jest organizacja pracy – należy mieć już przygotowaną szczegółową odpowiedź na pytanie: organizacja pracy – czyli konkretnie co? Dlatego też, zanim udzielimy sztamkowej odpowiedzi typu: zadowolenie klienta, komunikatywność lub tworzenie miłej atmosfery – należy dobrze przemyśleć, co dokładnie kryje się za tymi sformułowaniami. Dobrze też podierać swoje wypowiedzi przykładami – własnymi lub teoretycznymi, które zobrazują co mamy na myśli.

3. Jakie ma pani doświadczenia na tym stanowisku?

Pytaniem tym rekruter chce zdiagnozować kompetencje pracownika – czyli co potrafi robić, z czym miał kontakt lub co mógłby robić, bo ma już pewne umiejętności. Ważne, aby na to pytanie odpowiedzieć jak najdokładniej – czyli, w miarę możliwości, wyszczególnić wszystko z czym kandydat się zajmował i z czy miał jakikolwiek kontakt. Nigdy nie wiadomo, które czynności (a nawet tylko pomoc w tych czynnościach) mogą okazać się ważne na stanowisku, na które poszukiwany jest pracownik. Jest to również dobry moment, aby, w ramach przedstawiania swoich doświadczeń, opowiedzieć o swoich sukcesach, osiągnięciach lub sytuacjach zawodowych, którymi chcemy się pochwalić.

4. Proszę opowiedzieć o jakimś Pani zadowolonym Kliencie?

Jest to bardzo częste pytanie w branżach, gdzie mamy do czynienia z bezpośrednią obsługą klienta. Pytanie to może często iść w parze z pytaniem typu: proszę opowiedzieć o swoich sukcesach (największym sukcesie). Celem tego pytania jest sprawdzenie doświadczenia, umiejętności oraz możliwości i potencjału kandydata. Dodatkowo rekruter sprawdza, co rzeczywiście dla kandydata oznacza „zadowolony klient”. Czy zadowolonym klientem jest raczej osoba, która długo rozmawia i żartuje, czy raczej taka, która systematycznie wraca – a może taka, która przyciąga dodatkowych klientów (znajomych, rodzinę). Przygotowując się do odpowiedzi, dobrze jest wybrać taki przykład z naszego życia zawodowego, który najlepiej uwypukli cechy i umiejętności, które mogą być przydatne na stanowisku, o które się staramy. Dobrze, aby przykład był prawdziwy – tak, aby można było opowiadać o nim ze wszystkimi szczegółami i swobodnie odpowiadać na dodatkowe pytania.

5. Jakie miała Pani największe trudności w tej pracy?

Jest to pytanie, które często stosowane jest zamiennie z pytaniem o największe porażki w życiu zawodowym. Celem tego pytania jest sprawdzenie doświadczenia, umiejętności, potencjału oraz możliwości radzenia sobie kandydata w trudnych sytuacjach. Przygotowując się do odpowiedzi, dobrze jest wybrać taki przykład (nie koniecznie największą trudność – może być z trudniejszych sytuacji), który najlepiej uwypukli cechy i umiejętności, mogące być przydatne na stanowisku, o które się staramy. Dobrze, aby przykład był prawdziwy – tak,





by można było opowiadać o nim ze wszystkimi szczegółami i swobodnie odpowiadać na dodatkowe pytania. Dobrze też, aby opisana sytuacja w ostateczności skończyła się dla nas pozytywnie, albo (w wypadku porażki) można było wyciągnąć z niej konstruktywne wnioski na przyszłość. Nie opowiadajmy o takiej trudności, która skończyła się totalną katastrofą i która nas skompromituje w oczach osoby rekrutującej.

6. Jak pani nawiązuje kontakt z Klientem?

To pytanie ma na celu sprawdzenie rzeczywistych umiejętności komunikacyjnych kandydata oraz jego sposobów budowania dobrej atmosfery i relacji z klientem. Jest to niby proste pytanie, ale w rzeczywistości może spowodować dużo kłopotów, ponieważ z reguły nie zastanawiamy się jak to się dzieje, że nawiązujemy z kimś dobry kontakt. Dlatego w ramach udzielanej odpowiedzi należy pamiętać o takich elementach jak: kulturalne traktowanie, uśmiech, miły ton głosu, zadawanie pytań o oczekiwania klienta, wykazywanie zainteresowania klientem, kontakt wzrokowy, nawiązywanie do wypowiedzi klienta, podtrzymywanie rozmowy, pytanie klienta o jego zdanie. Również zapamiętanie klienta oraz tematów, na które ostatnio rozmawialiśmy znacznie wpłynie na budowanie pozytywnych relacji. Uwaga: w rozmowach z klientem należy unikać tematów związanych z polityką, religią oraz mniejszościami seksualnymi i narodowymi – wystrzegajmy się również żartów na te tematy.

7. Czy lubi Pani pracować w zespole?

Na takie pytanie zawsze należy odpowiadać twierdząco. Taka odpowiedź nie może w żaden sposób zaszkodzić – nawet gdybyśmy mieli pracować na samodzielnym, indywidualnym stanowisku. Warto przy tej okazji rozwinąć swoją wypowiedź o cechy, którymi chcielibyśmy się pochwalić: komunikatywność, łatwość nawiązywania dobrych relacji, przyjazne nastawienie do innych, umiejętność łagodzenia konfliktów, nastawienie na współpracę. Dobrze też dodać, że równie dobrze potrafimy realizować zadania i organizować sobie pracę na stanowisku indywidualnym.

8. Co Pani robi, gdy klient jest niezadowolony?

Jest to niesamowicie hipotetyczne pytanie z gatunku „co by było, gdyby...”. Oczywiście odpowiedź zazwyczaj jest również hipotetyczna typu: próbowałabym zrobić coś, aby klient był jednak zadowolony. Oczywiście rekruter może hipotetyzować dalej i zapytać pytania typu „a konkretnie co?” lub „a jak dalej nie będzie zadowolony?” Dobrze jest zaznaczyć, że każda osoba jest inna, każdy klient ma inny charakter i każda sytuacja jest indywidualna, dlatego nie ma jednej idealnej metody i należy dobierać sposoby, które są najbardziej odpowiednie w danym momencie. Oczywiście zawsze można zaproponować klientowi naprawienie błędu, rekompensatę, rabat lub inną formę uspokojenia go lub zadośćuczynienia. Najlepszym





sposobem jest zazwyczaj miła rozmowa, bez wchodzenia w przepychanki słowne „czyja to jest wina” – co może tylko zaostrzyć konflikt.

9. Ile chciałaby Pani zarabiać?

Na to pytanie trzeba być zawsze przygotowanym. Musimy powiedzieć swoją kwotę – złym rozwiązaniem jest odpowiedź w stylu: a ile Pan proponuje? Zawsze lepiej powiedzieć nieco wyższą kwotę niż ją zaniżyć. W ramach rozmowy zawsze możemy trochę zejść z naszych oczekiwań płacowych, ale zaniżonej kwoty już raczej nie podniesiemy. Poza tym nieco wyższa kwota świadczy dobrze o poczuciu wartości pracownika. Ktoś kto przedstawia się na rozmowie jako profesjonalista, a później zaniża swoje oczekiwania finansowe w pewnym sensie traci wiarygodność. Należy również pamiętać, aby mieć przygotowane odpowiedzi w kwotach netto i brutto. W przeciwnym razie może okazać się, że uzgodniona w rozmowie kwota (brutto) w rzeczywistości „na rękę” będzie dużo mniejsza.

10. W jakich godzinach może Pani pracować?

Jest to pytanie sprawdzające dyspozycyjność pracownika. Warto się zastanowić zanim udzieli się odpowiedzi - to ważne dla późniejszego komfortu pracy. Oczywiście im jesteśmy bardziej elastyczni godzinowo – tym z reguły dla pracodawcy lepiej. Źle jednak będzie, gdy np. zgodzimy się na pracę w późnych godzinach, a później ze względu na sprawy osobiste typu: odbiór dzieci z przedszkola itp. będzie to dla nas problemem. Można też dopytać w jakich godzinach pracuję się na tym stanowisku. Pamiętajmy, aby nie decydować się na warunki, o których z góry wiemy, że nam nie odpowiadają.

Remonty malarskie

1. Co Pan najbardziej lubi robić w pracy?

Tym pytaniem rekruter sprawdza jakie kandydat ma preferencje i zdolności oraz jak może motywować kandydata w miejscu pracy. Jednak nie zadaje pytania typu: co pana motywuje – ponieważ odpowiedź na to pytanie zwykle bywa wyuczona, a przez to mało wartościowa. Z pewnością jest coś, co lubimy robić w pracy. W tym miejscu dobrze jest opowiedzieć o naszych umiejętnościach, dobrze jest pochwalić się nimi. Aby zbudować wrażenie profesjonalisty dobrze opowiedzieć o kilku ważnych czynnościach, które były istotne na poprzednich stanowiskach lub mogą być bardzo ważne na stanowisku, o które się ubiegamy. Nie jest wskazane opowiadanie o sprawach błahych (nawet jeśli rzeczywiście je lubimy) typu: rozmowy z kolegami, nawiązywanie nowych znajomości (chyba, że chodzi o zdobywanie nowych klientów) lub udział w konkursach firmowych (jeśli takie były).

2. Gdzie Pan wcześniej pracował?





Celem tego pytania jest zdiagnozowanie doświadczenia pracownika, a przez to również jego potencjalnych umiejętności i możliwości. Zazwyczaj ostatnie miejsce zatrudnienia jest swego rodzaju zwieńczeniem dotychczasowej kariery zawodowej pracownika. Rekruter może zakładać, że ostatnie miejsce zatrudnienia wykorzystywało maksymalnie potencjał pracownika. Dlatego, jeśli kandydat wcześniej był zatrudniony gdzie indziej i wykonywał tam pracę, która może być istotna dla stanowiska, o które się ubiega – warto o tym powiedzieć. Innymi słowy, nie należy jedynie odpowiadać o ostatnim miejscu zatrudnienia, ale warto również wspomnieć o innych stanowiskach i firmach, którymi można się pochwalić.

3. Jakie ma pan doświadczenia w remontowaniu?

Pytaniem tym rekruter chce zdiagnozować kompetencje pracownika – czyli co potrafi robić, z czym miał kontakt lub co mógłby robić, bo ma już pewne umiejętności. Ważne, aby na to pytanie odpowiedzieć jak najdokładniej – czyli, w miarę możliwości, wyszczególnić wszystko z czym kandydat się zajmował i z czy miał jakikolwiek kontakt. Nigdy nie wiadomo, które czynności (a nawet tylko pomoc w tych czynnościach) mogą okazać się ważne na stanowisku, na które poszukiwany jest pracownik. Niekiedy zdarza się nawet, że osoba opowiadająca o swoich doświadczeniach zawodowych dostaje propozycję pracy na innym stanowisku (wyższym) niż to, na które składała aplikację.

4. Proszę opowiedzieć o Pana najtrudniejszym remoncie?

Jest to pytanie, które często stosowane jest zamiennie z pytaniem o największe porażki w życiu zawodowym lub o największym sukcesie. Celem tego pytania jest sprawdzenie doświadczenia, umiejętności, potencjału oraz możliwości radzenia sobie kandydata w trudnych sytuacjach zawodowych. Przygotowując się do odpowiedzi, dobrze jest wybrać taki przykład (nie koniecznie najtrudniejszy remont – może być jeden z bardziej trudnych), który najlepiej uwypukli cechy i umiejętności, mogące być przydatne na stanowisku, o które się staramy. Dobrze, aby przykład był prawdziwy – tak, by można było opowiadać o nim ze wszystkimi szczegółami i swobodnie odpowiadać na dodatkowe pytania. Dobrze też, aby opisana sytuacja w ostateczności skończyła się dla nas pozytywnie, albo (w wypadku porażki) można było wyciągnąć z niej konstruktywne wnioski na przyszłość. Nie opowiadajmy o takiej trudności, która skończyła się totalną katastrofą i która nas skompromituje w oczach osoby rekrutującej. Dobrym pomysłem jest opowiedzenie o trudnym zadaniu, które zakończyło się pełnym sukcesem.

5. Jakie miał pan największe trudności z Klientem?





Celem tego pytania jest zdiagnozowanie umiejętności radzenia sobie kandydata w sytuacjach trudnych, a także sprawdzenie jego doświadczenia i sposobów reakcji na sytuacje konfliktowe.

Najlepiej unikać odpowiedzi na to pytanie – mówiąc, że zawsze robimy wszystko, aby klient był zadowolony. Gdyby jednak rekruter naciskał dobrze jest opisać sytuację, w której nie chodziło o trudną relację z klientem lecz raczej o to, że klient „był trudny”, bo nie wiedział czego chciał lub nie znał się merytorycznie na danej sprawie i trzeba było mu to dokładnie wytłumaczyć. Generalnie lepiej, aby cała „trudność” nie polegała na awanturowaniu się lecz na profesjonalnym wytłumaczeniu czegoś klientowi. Taka odpowiedź z pewnością podniesie nasz wizerunek profesjonalisty.

6. Jak pan nawiązuje kontakt z Klientem?

To pytanie ma na celu sprawdzenie rzeczywistych umiejętności komunikacyjnych kandydata oraz jego sposobów budowania dobrej atmosfery i relacji z klientem. Jest to niby proste pytanie, ale w rzeczywistości może spowodować dużo kłopotów, ponieważ z reguły nie zastanawiamy się jak to się dzieje, że nawiązujemy z kimś dobry kontakt. Dlatego w ramach udzielanej odpowiedzi należy pamiętać o takich elementach jak: kulturalne traktowanie, uśmiech, miły ton głosu, zadawanie pytań o oczekiwania klienta, wykazywanie zainteresowania klientem, kontakt wzrokowy, nawiązywanie do wypowiedzi klienta, podtrzymywanie rozmowy, pytanie klienta o jego zdanie. Uwaga: w rozmowach z klientem należy unikać tematów związanych z polityką, religią oraz mniejszościami seksualnymi i narodowymi – warto zaznaczyć, że posiadamy taką wiedzę.

7. Czy lubi Pan pracować w zespole czy raczej samodzielnie?

Jest to pytanie sprawdzające preferencje kandydata – czy potrafi samodzielnie organizować sobie pracę oraz czy potrafi współpracować (czy nie jest osobą konfliktową). Jeśli nie mamy rzeczywistych przeciwwskazań – warto odpowiedzieć, że obie formy nam odpowiadają. Dobrze przy tej okazji rozwinąć swoją wypowiedź o cechy, którymi chcielibyśmy się pochwalić, np.: komunikatywność, łatwość nawiązywania dobrych relacji, przyjazne nastawienie do innych, umiejętność łagodzenia konfliktów, nastawienie na współpracę lub: samodzielność, wysoka efektywność działania, dobra organizacja własnej pracy, odpowiedzialność i systematyczność. Dobrze też dodać, że równie dobrze potrafimy realizować zadania i organizować sobie pracę na stanowisku indywidualnym jak i w ramach pracy zespołowej.

8. Co jest dla Pana ważne w pracy?





To bardzo szerokie pytanie i należy się dobrze zastanowić zanim się na nie odpowie – najlepiej przygotować sobie szczegółową odpowiedź na długo przed rozmową rekrutacyjną. Należy wziąć pod uwagę, iż po odpowiedzi może paść dodatkowe pytanie typu: czyli konkretnie co? Na przykład, jeśli odpowiemy, że przy robieniu remontów najważniejsza jest dokładność – należy mieć już przygotowaną szczegółową odpowiedź na pytanie: dokładność – czyli konkretnie co? Dla jednego kandydata „dokładność” to precyzyjne docięcie tapety, a dla innego „dokładność” to szczegółowe wypytanie klienta o efekt końcowy, który chce uzyskać. Dlatego też, zanim udzielimy sztamkowej odpowiedzi typu: zadowolenie klienta, dobrze wykonana praca lub uczciwość – należy dobrze przemyśleć, co dokładnie kryje się za tymi sformułowaniami. Dobrze też podpierać swoje wypowiedzi przykładami – własnymi lub teoretycznymi, które zobrazują co mamy na myśli.

9. Ile chce Pan zarabiać?

Na to pytanie trzeba być zawsze przygotowanym. Musimy powiedzieć swoją kwotę – złym rozwiązaniem jest odpowiedź w stylu: a ile Pan proponuje? Zawsze lepiej powiedzieć nieco wyższą kwotę niż ją zaniżyć. W ramach rozmowy zawsze możemy trochę zejść z naszych oczekiwań płacowych, ale zaniżonej kwoty już raczej nie podniesiemy. Poza tym nieco wyższa kwota świadczy dobrze o poczuciu wartości pracownika. Ktoś kto przedstawia się na rozmowie jako profesjonalista, a później zaniża swoje oczekiwania finansowe w pewnym sensie traci wiarygodność. Należy również pamiętać, aby mieć przygotowane odpowiedzi w kwotach netto i brutto. W przeciwnym razie może okazać się, że uzgodniona w rozmowie kwota (brutto) w rzeczywistości „na rękę” będzie dużo mniejsza.

10. W jakich godzinach może Pan pracować?

Jest to pytanie sprawdzające dyspozycyjność pracownika. Warto się zastanowić zanim udzieli się odpowiedzi - to ważne dla późniejszego komfortu pracy. Oczywiście im jesteśmy bardziej elastyczni godzinowo – tym z reguły dla pracodawcy lepiej. Źle jednak będzie, gdy np. zgodzimy się na pracę w późnych godzinach, a później ze względu na sprawy osobiste typu: odbiór dzieci z przedszkola itp. będzie to dla nas problemem. Można też dopytać w jakich godzinach pracuję się na tym stanowisku. Pamiętajmy, aby nie decydować się na warunki, o których z góry wiemy, że nam nie odpowiadają.





Krawcowa

1. Co Pani najbardziej lubi robić w pracy?

Tym pytaniem rekruter sprawdza jakie kandydat ma preferencje i zdolności oraz jak może motywować kandydata w miejscu pracy. Jednak nie zadaje pytania typu: co pana motywuje – ponieważ odpowiedź na to pytanie zwykle bywa wyuczona, a przez to mało wartościowa. Z pewnością jest coś, co lubimy robić w pracy. W tym miejscu dobrze jest opowiedzieć o naszych umiejętnościach, dobrze jest pochwalić się nimi. Aby zbudować wrażenie profesjonalisty dobrze opowiedzieć o kilku ważnych czynnościach, które były istotne na poprzednich stanowiskach lub mogą być bardzo ważne na stanowisku, o które się ubiegamy. Nie jest wskazane opowiadanie o sprawach błahych (nawet jeśli rzeczywiście je





lubimy) typu: rozmowy z kolegami, nawiązywanie nowych znajomości (chyba, że chodzi o zdobywanie nowych klientów) lub udział w konkursach firmowych (jeśli takie były).

2. Gdzie Pani wcześniej pracowała?

Celem tego pytania jest zdiagnozowanie doświadczenia pracownika, a przez to również jego potencjalnych umiejętności i możliwości. Zazwyczaj ostatnie miejsce zatrudnienia jest swego rodzaju zwieńczeniem dotychczasowej kariery zawodowej pracownika. Rekruter może zakładać, że ostatnie miejsce zatrudnienia wykorzystywało maksymalnie potencjał pracownika. Dlatego, jeśli kandydat wcześniej był zatrudniony gdzie indziej i wykonywał tam pracę, która może być istotna dla stanowiska, o które się ubiega – warto o tym powiedzieć. Innymi słowy, nie należy jedynie odpowiadać o ostatnim miejscu zatrudnienia, ale warto również wspomnieć o innych stanowiskach i firmach, którymi można się pochwalić.

3. Jakie ma Pani doświadczenia w szyciu ubrań?

Pytaniem tym rekruter chce zdiagnozować kompetencje pracownika – czyli co potrafi robić, z czym miał kontakt lub co mógłby robić, bo ma już pewne umiejętności. Ważne, aby na to pytanie odpowiedzieć jak najdokładniej – czyli, w miarę możliwości, wyszczególnić wszystko z czym kandydat w tym zakresie się zajmował. Nigdy nie wiadomo, które czynności (a nawet tylko pomoc w tych czynnościach) mogą okazać się ważne na stanowisku, na które poszukiwany jest pracownik. Niekiedy zdarza się nawet, że osoba opowiadająca o swoich doświadczeniach zawodowych dostaje propozycję pracy na innym stanowisku (wyższym) niż to, na które składała aplikację. W tym przypadku doświadczenie może okazać się tak duże, że kandydat już na starcie dostanie dużo bardziej odpowiedzialne zadania – niż początkująca krawcowa.

4. Proszę opowiedzieć co najtrudniejszego Pani uszyła?

Jest to bardzo częste pytanie, które stosowane jest zamiennie z pytaniem o największym wyzwaniu, które miało miejsce w dotychczasowej karierze zawodowej lub o największym sukcesie. Celem tego pytania jest sprawdzenie doświadczenia, umiejętności oraz możliwości i potencjału kandydata. Przygotowując się do odpowiedzi, dobrze jest wybrać taki przykład (nie koniecznie coś najtrudniejszego – może wybrane być jedno z trudnych zadań), który najlepiej uwypukli cechy i umiejętności, które mogą być przydatne na stanowisku, o które się staramy. Dobrze, aby przykład był prawdziwy – tak, aby można było opowiadać o nim ze wszystkimi szczegółami i swobodnie odpowiadać na dodatkowe pytania.

5. Z czego w swojej pracy jest Pani najbardziej dumna?





To pytanie ma na celu sprawdzenie kompetencji kandydata oraz co go motywuje do pracy. Można posłużyć się to odpowiedzią na pytanie o największy sukces lub o najtrudniejsze zrealizowane zadanie (wyzwanie). Jednakże można też śmiało przedstawić tu swoje wartości, którymi kierujemy się w życiu i w pracy. Jest to moment, w którym możemy pochwalić się swoimi dobrymi cechami (szczerą wypowiedź), a zarazem zbudować wrażenie profesjonalisty. Można tu udzielić odpowiedzi typu: nigdy nie podjęłam się zadania, którego nie byłam w stanie wykonać; nigdy nie obiecałam klientowi czegoś czego później nie zrealizowałam; jestem dumna, gdy klienci przychodzą do mnie ponownie ze znajomymi lub z rodziną; gdy widzę uśmiechy klientek, które przeglądają się w lustrze w ubraniu, które uszyłam; robię zawodowo to, co jest moją prawdziwą pasją itp.

6. Co jest dla Pani ważne w pracy krawcowej?

To bardzo szerokie pytanie i należy się dobrze zastanowić zanim się na nie odpowie – najlepiej przygotować sobie szczegółową odpowiedź na długo przed rozmową rekrutacyjną. Należy wziąć pod uwagę, iż po odpowiedzi może paść dodatkowe pytanie typu: czyli konkretnie co? Na przykład, jeśli odpowiemy, że w pracy krawcowej najważniejsza jest dokładność – należy mieć już przygotowaną szczegółową odpowiedź na pytanie: dokładność – czyli konkretnie co? Dla jednego kandydata „dokładność” to precyzyjne i proste szycie ściągów, a dla innego „dokładność” to szczegółowe zdjęcie miary z klienta. Dlatego też, zanim udzielimy sztamkowej odpowiedzi typu: zadowolenie klienta, dobrze wykonana praca lub uczciwość – należy dobrze przemyśleć, co dokładnie kryje się za tymi sformułowaniami. Dobrze też podpierać swoje wypowiedzi przykładami – własnymi lub teoretycznymi, które zobrazują co mamy na myśli.

7. Czy potrafi Pani zdjąć miarę z klienta, klientki?

Jest to konkretne, merytoryczne pytanie. Nie należy tu niczego udawać i odpowiedzieć bardzo konkretnie – bo w przypadku improwizacji i dodatkowych pytań – można się skompromitować. Jeśli tego nie potrafię dobrze udzielić odpowiedzi typu: bardzo szybko się uczę; chętnie zdobędę takie umiejętności; mam wrażenie, że bardzo lubiłabym to robić; myślę, że nie jest to takie trudne i bardzo szybko sobie z tym poradzę.

8. Dlaczego zajmuje się Pani krawiectwem?

Celem tego pytania jest sprawdzenie z jakich pobudek kandydat zajmuje się tą pracą. Innymi słowy, czy wykonuje ten zawód przez przypadek, czy głównie dla pieniędzy, czy też z prawdziwego powołania. Nie ma co ukrywać, że zazwyczaj najmilej widziani są pasjonaci, ponieważ osoby takie z reguły bardziej się angażują w to co robią; szybciej się uczą, bo bardziej im zależy; potrafią dać z siebie więcej, bo zależy im bardziej na dobrym wykonaniu zadania, niż na odsiedzeniu w pracy swoich godzin „od – do”. Oczywiście zbytnie koloryzowanie może nie wyjść nam na dobre – zazwyczaj prawdziwy pasjonat ma większą





wiedzę, interesuje się nowinkami itp. – więc uważajmy, żeby nie przedstawić się jako „pasjonaci”, a później zaciąć się na najprostszycy pytańczech zawodowych.

9. Ile chce Pani zarabiać?

Na to pytanie trzeba być zawsze przygotowanym. Musimy powiedzieć swoją kwotę – złym rozwiązaniem jest odpowiedź w stylu: a ile Pan proponuje? Zawsze lepiej powiedzieć nieco wyższą kwotę niż ją zaniżyć. W ramach rozmowy zawsze możemy trochę zejść z naszych oczekiwań płacowych, ale zniżonej kwoty już raczej nie podniesiemy. Poza tym nieco wyższa kwota świadczy dobrze o poczuciu wartości pracownika. Ktoś kto przedstawia się na rozmowie jako profesjonalista, a później zaniża swoje oczekiwania finansowe w pewnym sensie traci wiarygodność. Należy również pamiętać, aby mieć przygotowane odpowiedzi w kwotach netto i brutto. W przeciwnym razie może okazać się, że uzgodniona w rozmowie kwota (brutto) w rzeczywistości „na rękę” będzie dużo mniejsza.

10. W jakich godzinach może Pani pracować?

Jest to pytanie sprawdzające dyspozycyjność pracownika. Warto się zastanowić zanim udzieli się odpowiedzi - to ważne dla późniejszego komfortu pracy. Oczywiście im jesteśmy bardziej elastyczni godzinowo – tym z reguły dla pracodawcy lepiej. Źle jednak będzie, gdy np. zgodzimy się na pracę w późnych godzinach, a później ze względu na sprawy osobiste typu: odbiór dzieci z przedszkola itp. będzie to dla nas problemem. Można też dopytać w jakich godzinach pracuję się na tym stanowisku. Pamiętajmy, aby nie decydować się na warunki, o których z góry wiemy, że nam nie odpowiadają.

Trener biznesu

1. Co Pan najbardziej lubi robić w pracy?

Tym pytaniem rekruter sprawdza jakie kandydat ma preferencje i zdolności oraz jak może motywować kandydata w miejscu pracy. Jednak nie zadaje pytania typu: co pana motywuje – ponieważ odpowiedź na to pytanie zwykle bywa wyuczona, a przez to mało wartościowa.





Z pewnością jest coś, co lubimy robić w pracy. W tym miejscu dobrze jest opowiedzieć o naszych umiejętnościach, dobrze jest pochwalić się nimi. Aby zbudować wrażenie profesjonalisty dobrze opowiedzieć o kilku ważnych czynnościach, które były istotne na poprzednich stanowiskach lub mogą być bardzo ważne na stanowisku, o które się ubiegamy. Nie jest wskazane opowiadanie o sprawach błahych (nawet jeśli rzeczywiście je lubimy) typu: rozmowy z kolegami, nawiązywanie nowych znajomości (chyba, że chodzi o zdobywanie nowych klientów) lub udział w konkursach firmowych (jeśli takie były).

2. Gdzie Pan wcześniej pracował?

Celem tego pytania jest zdiagnozowanie doświadczenia pracownika, a przez to również jego potencjalnych umiejętności i możliwości. Zazwyczaj ostatnie miejsce zatrudnienia jest swego rodzaju zwieńczeniem dotychczasowej kariery zawodowej pracownika. Rekruter może zakładać, że ostatnie miejsce zatrudnienia wykorzystywało maksymalnie potencjał pracownika. Dlatego, jeśli kandydat wcześniej był zatrudniony gdzie indziej i wykonywał tam pracę, która może być istotna dla stanowiska, o które się ubiega – warto o tym powiedzieć. Innymi słowy, nie należy jedynie odpowiadać o ostatnim miejscu zatrudnienia, ale warto również wspomnieć o innych stanowiskach i firmach, którymi można się pochwalić.

3. Jakie ma Pani doświadczenia w prowadzeniu szkoleń?

Pytaniem tym rekruter chce zdiagnozować kompetencje pracownika – czyli co potrafi robić, z czym miał kontakt lub co mógłby robić, bo ma już pewne umiejętności. Ważne, aby na to pytanie odpowiedzieć jak najdokładniej – czyli, w miarę możliwości, wyszczególnić wszystko z czym kandydat w tym zakresie się zajmował. Nigdy nie wiadomo, które czynności (a nawet tylko pomoc w tych czynnościach) mogą okazać się ważne na stanowisku, na które poszukiwany jest pracownik. Niekiedy zdarza się nawet, że osoba opowiadająca o swoich doświadczeniach zawodowych dostaje propozycję pracy na innym stanowisku (wyższym) niż to, na które składała aplikację. W tym przypadku doświadczenie może okazać się tak duże, że kandydat już na starcie dostanie dużo bardziej odpowiedzialne zadania – niż początkujący trener.

4. Proszę opowiedzieć swoim najtrudniejszym szkoleniu?

Jest to bardzo częste pytanie, które stosowane jest zamiennie z pytaniem o największym wyzwaniu, które miało miejsce w dotychczasowej karierze zawodowej lub o największym sukcesie. Celem tego pytania jest sprawdzenie doświadczenia, umiejętności oraz możliwości i potencjału kandydata. Przygotowując się do odpowiedzi, dobrze jest wybrać taki przykład (nie koniecznie najtrudniejsze szkolenie – może być jedno z trudnych szkoleń), który najlepiej uwypukli cechy i umiejętności, które mogą być przydatne na stanowisku, o które się staramy. Dobrze, aby przykład był prawdziwy – tak, aby można było opowiadać o





nim ze wszystkimi szczegółami i swobodnie odpowiadać na dodatkowe pytania. Idealnie gdyby opowieść o najtrudniejszym szkoleniu zakończyła się pełnym sukcesem.

5. Z czego w swojej pracy jest Pan najbardziej dumny?

To pytanie ma na celu sprawdzenie kompetencji kandydata oraz co go motywuje do pracy. Można posłużyć się to odpowiedzią na pytanie o największy sukces lub o najtrudniejsze zrealizowane zadanie (wyzwanie). Jednakże można też śmiało przedstawić tu swoje wartości, którymi kierujemy się w życiu i w pracy. Jest to moment, w którym możemy pochwalić się swoimi dobrymi cechami (szczerą wypowiedź), a zarazem zbudować wrażenie profesjonalisty. Można tu udzielić odpowiedzi typu: nigdy nie podjąłem się przeprowadzenia szkolenia, do którego nie byłem w pełni przygotowany merytorycznie; nigdy nie obiecałam klientowi zawyżonych, nierealnych efektów szkolenia; jestem dumny, gdy klienci zamawiają u mnie kolejne szkolenia lub rekomendują mnie w innych firmach; gdy widzę, że uczestnicy rzeczywiście coś wynieśli ze szkolenia i trwale podnieśli to ich kompetencje; robię zawodowo to, co jest moją prawdziwą pasją itp.

6. Co jest najważniejsze w pracy trenera biznesu?

To bardzo szerokie pytanie i należy się dobrze zastanowić zanim się na nie odpowie – najlepiej przygotować sobie szczegółową odpowiedź na długo przed rozmową rekrutacyjną. Należy wziąć pod uwagę, iż po odpowiedzi może paść dodatkowe pytanie typu: czyli konkretnie co? Na przykład, jeśli odpowiemy, że w pracy trenera najważniejszy jest kontakt z grupą – należy mieć już przygotowaną szczegółową odpowiedź na pytanie: kontakt z grupą – czyli konkretnie co? Dla jednego kandydata „kontakt z grupą” to sytuacja, w której nikt nie przeszkadza i każdy grzecznie słucha trenera, a dla innego „kontakt z grupą” to luźna atmosfera, w której każdy kto ma jakąkolwiek wątpliwość odzywa się kiedy tylko chce. Dlatego też, zanim udzielimy sztamkowej odpowiedzi typu: zadowolenie uczestników, dobre przygotowanie do szkolenia lub profesjonalizm – należy dobrze przemyśleć, co dokładnie kryje się za tymi sformułowaniami. Dobrze też podierać swoje wypowiedzi przykładami – własnymi lub teoretycznymi, które zobrazują co mamy na myśli.

7. Jakie szkolenia są Pana konikiem?

Bardzo konkretne pytanie diagnozujące najważniejsze kompetencje kandydata. Tutaj nie warto zbyt ubiornie odpowiadać, bo może nie wyjść nam to na dobre – zazwyczaj prawdziwy pasjonat ma większą wiedzę na dany temat – więc uważajmy, żeby nie przedstawić się jako „pasjonaci” jakiejś tematyki, a później potknąć się na najprostszych pytaniach z tego zakresu. Nie ma też sensu wykręcać się od odpowiedzi i udzielać odpowiedzi typu: prowadzę wiele ciekawych szkoleń. W tej sytuacji rekruter z reguły sam





poprosi o ich wymienienie, a następnie sam zapyta o merytorykę któregoś z nich. Dlatego też lepiej samemu wybrać temat, który przedstawimy jako nasz „konik”.

8. Jak długo przygotowuje się Pan do nowego szkolenia?

To pytanie o doświadczenie trenerskie, ale i o profesjonalizm i odpowiedzialność zawodową. Zbyt długi czas przygotowania może świadczyć o naszym braku doświadczenia, natomiast zbyt krótki czas będzie mógł sugerować nawet brak profesjonalizmu lub przynajmniej świadomości zawodowej. W przypadku takiego pytania najlepiej najpierw dopytać jakie hipotetycznie byłoby to szkolenie – jaka tematyka, jaki czas trwania i ilu uczestników. Dopiero wtedy możemy orientacyjnie oszacować ile takie przygotowanie może trwać. Przykładowo – trener specjalizujący się wyłącznie w szkoleniach sprzedażowych dużo szybciej przygotowuje się do szkolenia z obsługi klienta niż do szkolenia z zarządzania zespołem. Generalnie lepiej nieco wydłużyć czas na przygotowanie niż zaniżyć go – myśląc, że to takie profesjonalne.

9. Ile chce Pani zarabiać?

Na to pytanie trzeba być zawsze przygotowanym. Musimy powiedzieć swoją kwotę – złym rozwiązaniem jest odpowiedź w stylu: a ile Pan proponuje? Zawsze lepiej powiedzieć nieco wyższą kwotę niż ją zaniżyć. W ramach rozmowy zawsze możemy trochę zejść z naszych oczekiwań płacowych, ale zaniżonej kwoty już raczej nie podniesiemy. Poza tym nieco wyższa kwota świadczy dobrze o poczuciu wartości pracownika. Ktoś kto przedstawia się na rozmowie jako profesjonalista, a później zaniża swoje oczekiwania finansowe w pewnym sensie traci wiarygodność. Należy również pamiętać, aby mieć przygotowane odpowiedzi w kwotach netto i brutto. W przeciwnym razie może okazać się, że uzgodniona w rozmowie kwota (brutto) w rzeczywistości „na rękę” będzie dużo mniejsza.

10. Czy ma Pan doświadczenie w pracy trenerskiej w parach?

Jest to konkretne, merytoryczne pytanie. Nie należy tu niczego udawać i odpowiedzieć bardzo konkretnie – bo w przypadku improwizacji i dodatkowych pytań – można się skompromitować. Jeśli tego nie mamy takiego doświadczenia dobrze udzielić odpowiedzi typu: bardzo szybko się uczę, jestem elastyczny i chętnie zdobędę takie doświadczenia; mam wrażenie, że bardzo lubiłbym tak prowadzić szkolenia; myślę, że nie jest to takie trudne i bardzo szybko sobie z tym poradzę.

11. Jak Pan diagnozuje potrzeby szkoleniowe klienta lub grupy?

Jest to konkretne, merytoryczne pytanie. Nie należy tu niczego udawać i odpowiedzieć bardzo konkretnie – bo w przypadku improwizacji i dodatkowych pytań – można się skompromitować.





Jeśli nie mamy takich doświadczeń lepiej powiedzieć, że prowadzimy „gotowe” szkolenia i to klienci (zleceniodawcy) decydują czy takie szkolenie im odpowiada czy też nie. Jeśli jednak diagnozujemy potrzeby szkoleniowe, powinniśmy wymienić więcej sposobów niż tylko rozmowa z szefem.

12. Jak Pan sobie radzi z trudnymi uczestnikami na szkoleniu?

Jest to niesamowicie hipotetyczne pytanie z gatunku „co by było, gdyby...”. Oczywiście odpowiedź zazwyczaj jest również hipotetyczna typu: próbuję takiego uczestnika skłonić do pracy w konwencji całej grupy. Oczywiście rekruter może hipotetyzować dalej i zapytać pytanie typu: a jak taki uczestnik nie będzie chciał się podporządkować? Najważniejsze jest, aby zachować przy odpowiedzi zimną krew i nie dać się wciągnąć w dyskusję z osobą rekrutującą. Dobrze jest zaznaczyć, że każda osoba jest inna, każdy uczestnik szkolenia ma inny charakter, dlatego nie ma jednej idealnej metody i należy dobierać sposoby zawsze w zależności od konkretnej sytuacji. Dobrze jest jednak wymienić kilka ogólnych sposobów typu: zaangażować takie uczestnika do indywidualnej wypowiedzi lub zadania; skonfrontować go z grupą (szukać wsparcia w grupie); porozmawiać z nim w przerwie na osobności itp.

