

МЫ ИЩЕМ ТАЛАНТЫ!?

ИТАК, СЕГОДНЯ МЫ ПРОДОЛЖАЕМ РАЗГОВОР О ПРОВЕДЕНИИ СОБЕСЕДОВАНИЙ ПРИ ПРИЁМЕ НА РАБОТУ. В ПРОШЛЫЙ РАЗ МЫ ОСТАНОВИЛИСЬ НА НЕОБХОДИМОСТИ И СПОСОБАХ ОПРЕДЕЛЕНИЯ ЛИЧНЫХ КАЧЕСТВ ЧЕЛОВЕКА, ПРИШЕДШЕГО УСТРАИВАТЬСЯ НА РАБОТУ. ЕСТЕСТВЕННО, ЧТО РАБОТА НА РАЗНЫХ ДОЛЖНОСТЯХ ПОТРЕБУЕТ ОТ ЧЕЛОВЕКА РАЗЛИЧНЫХ СПОСОБНОСТЕЙ, ПОЭТОМУ ДАВАЙТЕ РАЗБЕРЁМ НАИБОЛЕЕ ЧАСТО ПОДБИРАЕМУЮ ПОЗИЦИЮ – ПРОДАВЦА-КОНСУЛЬТАНТА.

Окончание. Начало в предыдущем номере.

Прежде чем предложить способы отбора, стоит определить, какого человека вы хотели бы видеть за прилавком ювелирного магазина. Стандартный набор характеристик для человека, работающего с людьми – **коммуникабельность, доброжелательность и приятный внешний вид**. Стоит добавить к этому **выносливость, общий культурный уровень**, а также достаточно высокую степень **ориентации на другого человека** и **стремление скорее чего-то достигнуть**, нежели от чего-то убежать. Остановимся на этих критериях более подробно.

Коммуникабельность

Что такое пресловутая коммуникабельность? Это не только хорошо подвешенный язык и способность без конца разговаривать (что может скорее помешать, чем помочь). Это умение устанавливать с человеком хороший контакт и вызывать у него



Рис. Александры Преображенской

чувство доверия. Поэтому в первую очередь прислушайтесь к своим ощущениям во время разговора – хотелось бы вам продолжить его или побыстрее закончить? Часто кандидату задают вопрос – «считаете ли вы себя общительным человеком?» В прошлой статье мы уже писали, что сама формулировка такого вопроса не совсем правильна – лучше было бы спросить: «Каковы ваши сильные и слабые стороны?» Большинство, конечно же, ответит, что одна из сильных их сторон – общительность. После этого стоит попросить человека привести конкретные примеры своей общительности. Хороший пример: «Недавно я писала диплом, и мне нужно было выяснить специфику работы предприятия. Сначала все от меня отмахивались и не хотели помочь, но потом мне всё-таки удалось их уговорить». Спросите, что помогло сделать это, – тем самым вы определите, какие навыки и стиль общения отличают данного человека.

Стоит спросить, сколько у вашего собеседника друзей. Ответ типа «у меня все – друзья», или «человек пятьдесят, не меньше» может говорить о социальной незрелости – это характерно скорее для подростков. Поинтересуйтесь, как давно он дружит с ними, как часто они встречаются, как проводят свободное время. Параллельно это даст вам и ценную информацию о **культурном уровне** человека, о его хобби и материальном положении его круга общения.

Доброжелательность

Работа в сфере обслуживания требует от человека определённой готовности быть полезным другим (а идеальный кандидат ещё и чувствует при этом моральное удовлетворение). Определить, насколько у собеседника присутствует желание помогать, бывает не так-то легко. Начать стоит с простого вопроса: «Приведите пример ситуации, когда вы делали что-то для других». Первый уровень информации – то, что отвечает вам кандидат – например, помогал сестре сидеть с ребенком, старушке перейти через дорогу, и т. д. Обратите внимание на то, насколько легко и быстро человек вспоминает об этом – это может говорить о том, как часто в его жизни возникают такие ситуации. Оцените, какой масштаб имеет его поступок – кто-то считает для себя подвигом незначительный, рутинный факт, вроде «вымыла посуду вместо уставшей мамы», а для кого-то серьезный шаг кажется чем-то само собой разумеющимся («взяла к себе сына подруги, пока она лежала в больнице»). Спросите, насколько близок тот человек, для которого был совершён этот шаг? Если собеседник готов делать хорошее

только для самых близких, незнакомые и не всегда приятные в общении люди могут совсем не вызывать у него такого желания.

Немаловажную роль будет играть и **степень добровольности принятия** такого решения – я принял его, потому что мне хотелось, или потому, что я был вынужден. Для того, чтобы понять это, стоит задать уточняющий вопрос – что произошло бы, если бы вы этого не сделали («отношения испортились бы», «бабушке некому было помочь, потому что улица была безлюдной», «в принципе, ничего страшного бы не произошло» и т. д.) Если выбора объективно не было, то, вероятно, альтруизм не является ведущей чертой кандидата. Если же решение было принято сознательно, «так захотелось», «почувствовал, что нужно это сделать» – есть шансы, что и в работе с клиентами человек захочет быть полезным.

Оценить **направленность человека преимущественно на себя** или **на других** вам может помочь простая наблюдательность: насколько искренне отвечает на вопросы, смотрит ли при этом вам в глаза, подаётся ли к вам во время разговора, как слушает ваш вопрос, и вообще – что он склонен делать – слушать или говорить. Конечно, идеальный кандидат – не тот, кто всё время по-собачьи преданно смотрит на вас и кивает в ответ на каждое слово. Подобная манера поведения вызовет у нормального человека скорее легкое раздражение. Но если вам кажется, что человек всё время находится как бы «сам по себе», не включаясь в разговор эмоционально, – ему будет трудно всё время доброжелательно общаться с большим количеством посетителей. Так же трудно будет и тому, кто привык много говорить, не обращая внимания на состояние собеседника.

В ходе разговора бывает полезно один-два раза переспросить человека, сделав вид, что вы чего-то не услышали или не поняли. При этом обратите внимание на то, как изменится интонация при повторном ответе. Если вы заметите нотки раздражения или напряжённость в голосе – будьте уверены, что то же самое будет происходить и в торговом зале. Хороший кандидат повторять будет спокойно, но медленнее, более чётко и разборчиво, либо постарается сказать о том же другими словами.

Выносливость

Как определить, насколько быстро человек устаёт, и может ли это сказаться на его работе? Первое, на что следует обращать внимание, – как меняется поведение человека к концу собеседования (если оно заняло хотя бы двадцать-тридцать минут).

А вы продлили подписку на 2008 год?

Звоните:
(495) 238-27-77

Пишите:
mail@njt.ru

Устраиваться на работу – нелёгкое занятие, и от волнения можно устать достаточно сильно. Если вы заметили, что к концу разговора собеседник начал терять терпение, или стал говорить тише, или время от времени вздыхать – возможно, это признаки усталости. Спросите, как часто на предыдущей работе он делал перерывы, и чем занимался в это время (как отдыхал). Многие, конечно, скажут вам, что они работают без перерывов, и вообще, отличаются высокой работоспособностью. В ответ стоит мягко заметить, что это нерационально, и лучше сделать один маленький перерыв, а потом взяться за работу с дополнительными усилиями, чем мучить свой организм. Предложите представить идеальную работу – как часто хотелось бы организовывать перерывы. Наконец, попросите вспомнить какие-то домашние обязанности, или подготовку к экзаменам – как обстояло дело с отдыхом в этом случае?

Для того чтобы оценить умение работать с клиентами (если вы разговариваете с опытным кандидатом), предложите ему пару ситуаций и спросите, что он будет делать в этих случаях. Например, если старушка до слёз расстраивается по поводу того,

что вы не приняли у неё обратно купленное накануне колечко для внучки, или если женщина у витрины во всеуслышание возмущается дороговизной украшений и ассортиментом вашего магазина.

Стремиться или избегать?

И ещё одно качество, на которое следует обращать внимание, когда вы ищете продавца. Мы уже говорили о стремлении двигаться к чему-то или от чего-то. Этот критерий показывает, что предпочитает делать человек – достигать цели, или избавляться от неприятностей. Как это может проявиться в поведении? Например, инициативностью или безразличием, как работает сотрудник в отсутствие директора – расслабляется или поддерживает прежний темп, и даже тем, что его интересует в большей степени – стабильный оклад или возможность получить премию от продаж.

Как правило, кандидаты с выраженной тенденцией избегания неприятностей могут быть неплохими исполнителями, но лишь тогда, когда над ними висит опасение быть наказанными, потерпеть неудачу. Как только неприятность отдаляется от них, они могут расслабляться и снижать активность.

Ходите делиться опытом – пишите главному редактору: glavred@njt.ru

ЗАО "СОУД - Сочинские выставки"

г. Сочи, ГК «Жемчужина»

Приглашаем принять участие в международных специализированных выставках-ярмарках!



18-22 июня 2008
«Элитный салон»

8-14 июля 2008
«ИнтерЮвелир»

9-14 октября 2008
«Золотой сезон»

Организаторы проекта:
ЗАО "Соуд-Сочинские выставки"
при содействии:
Гильдии ювелиров России,
Пробирной палаты России
и Донской Государственной
инспекции пробирного надзора,
торговой промышленной палаты
Краснодарского края,
Администрации г. Сочи.

Информационные партнеры:



ЗАО "СОУД-Сочинские выставки":
тел./факс: (8622) 62-26-93, 62-30-15,
62-10-26, 62-11-02
E-mail: soud@sochi.ru, oksana@sochi.ru,
Web: <http://www.soud.ru>



Официальный партнер выставки - компания "СИРИУС" г. Ростов-на-Дону.

Однако надо сказать, что слишком сильная угроза тоже плохо скажется на них, и может привести к срывам. Сильная сторона таких людей – тенденция перестраховываться, осторожность (иногда даже больше, чем нужно).

Люди со стремлением к достижению чего-то обычно более активны, энергичны, причём не только когда вы наблюдаете за их работой. Они лучше справляются с продажами, дают больше вариантов покупателю, легче предлагают ему что-то дополнительно, не боятся пробовать новые способы работы. Однако, увлекшись погоней за результатом, иногда забывают про осторожность.

Что важнее для сотрудника магазина? Идеально – когда обе тенденции сбалансированы. Но если выбирать между крайностями – то пусть лучше с клиентами общается продавец с тенденцией к достижению, а контролирует его работу тот, у кого выражена тенденция к избеганию неприятностей. Как можно выявить эти характеристики на собеседовании? Можно задать вопросы, начинающиеся с фразы: «Чего вы хотите от...?» (работы, отдыха, учебы, коллектива и т. д.) и послушать, каким способом вам ответят. Сравните, например, два ответа:

«Я хочу, чтобы в коллективе не было склок и конфликтов», и «Я хочу, чтобы коллектив был дружным». Несколько таких высказываний – и у вас уже наметилась тенденция. Чтобы её проверить, попробуйте задать такую серию вопросов: «Есть ли у вас дела, которые вам неприятны? Какие именно? Что может вас побудить ими заниматься?» В ответ вы услышите либо про ожидание неприятных санкций в случае невыполнения («Если не вымою посуду, поругаюсь со свекровью»), либо про движение к чему-то желательному («Люблю, чтобы на кухне был порядок»).

В заключение хочется добавить, что для точного определения личных качеств человека необходимы, как правило, достаточное количество времени, опыт, а иногда и квалификация психолога. Но даже если сейчас вы не располагаете этими ресурсами, не теряйтесь. Знание основных закономерностей, о которых мы рассказали, поможет вам избежать большого количества ошибок и повысить эффективность подбора. ■

Евгения ТОПОЛОВА,
бизнес-консультант, тренер

6th МЕЖДУНАРОДНАЯ ЮВЕЛИРНАЯ ВЫСТАВКА
“ARU-ALMATY-2008”
6th INTERNATIONAL JEWELLERY FAIR

24 - 27 APRIL

Kazakhstan, Almaty

Организатор:
Organizer:



Tel/Fax: +7 (727) 2729531, 2507519, 2610297
 E-mail: kazexpo@kazexpo.kz www.kazexpo.kz

