

Pytać czy nie pytać?
Oto jest pytanie.

Czyli sztuka zadawania pytań
na rozmowie rekrutacyjnej.

Michał Fiedorowicz

Organizatorem
spotkania jest



Właściciel marek



O czym będziemy rozmawiać?

- 1 Cel procesu rekrutacyjnego.
- 2 Rozmowa rekrutacyjna a cel procesu.
- 3 Ograniczenia rozmowy rekrutacyjnej
- 4 Czym są dobre pytania rekrutacyjne?
- 5 Jak tworzyć dobre pytania rekrutacyjne?
- 6 Pytania na pozór dobre i co z nimi zrobić.
- 7 Pytania zakazane.
- 8 Testy; stanowiska juniorskie; praca fizyczna.
- 9 Niespodzianka, miejmy nadzieję, że przydatna.

1 Cel procesu rekrutacyjnego

1 Cel procesu rekrutacyjnego

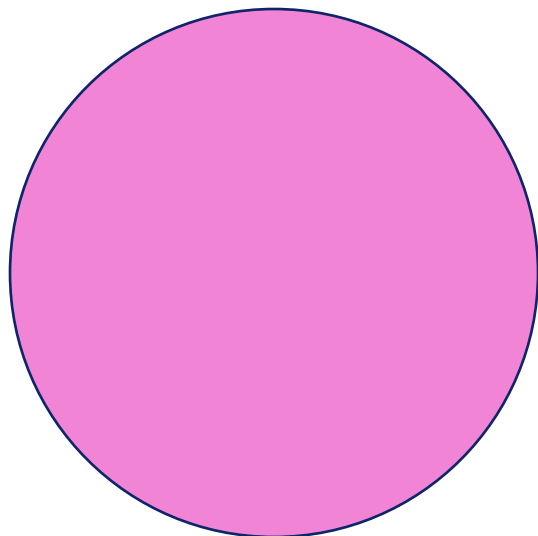
Znalezienie pracownika, posiadającego **umiejętności, wiedzę i doświadczenie** wpisujące się w bieżące i idealnie przyszłe potrzeby organizacji, którego **charakter/postawa** pozwoli mu efektywnie funkcjonować w naszej firmie.



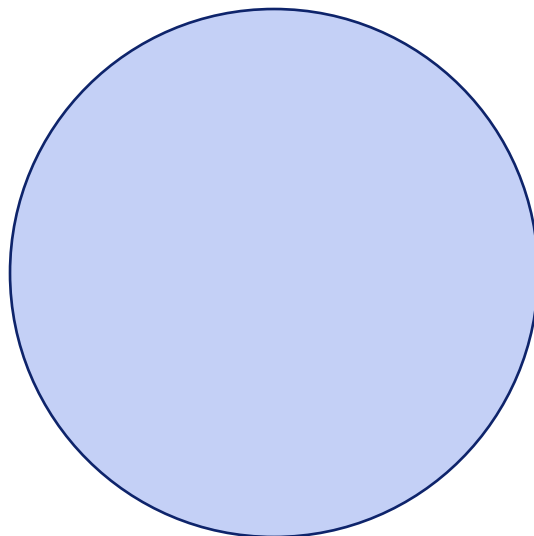
**umiejętności,
wiedza**

doświadczenie

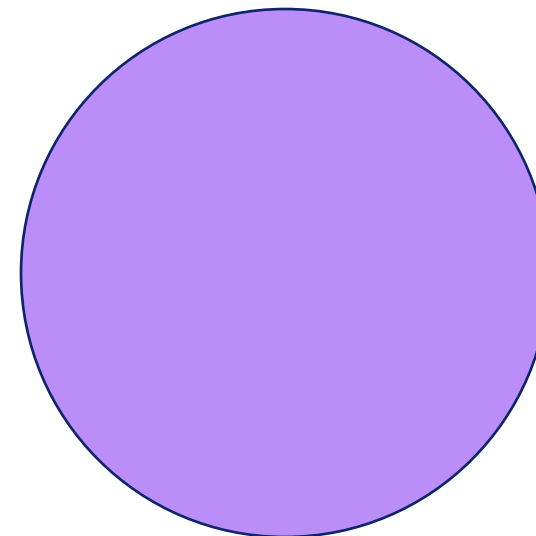
**charakter,
postawa**



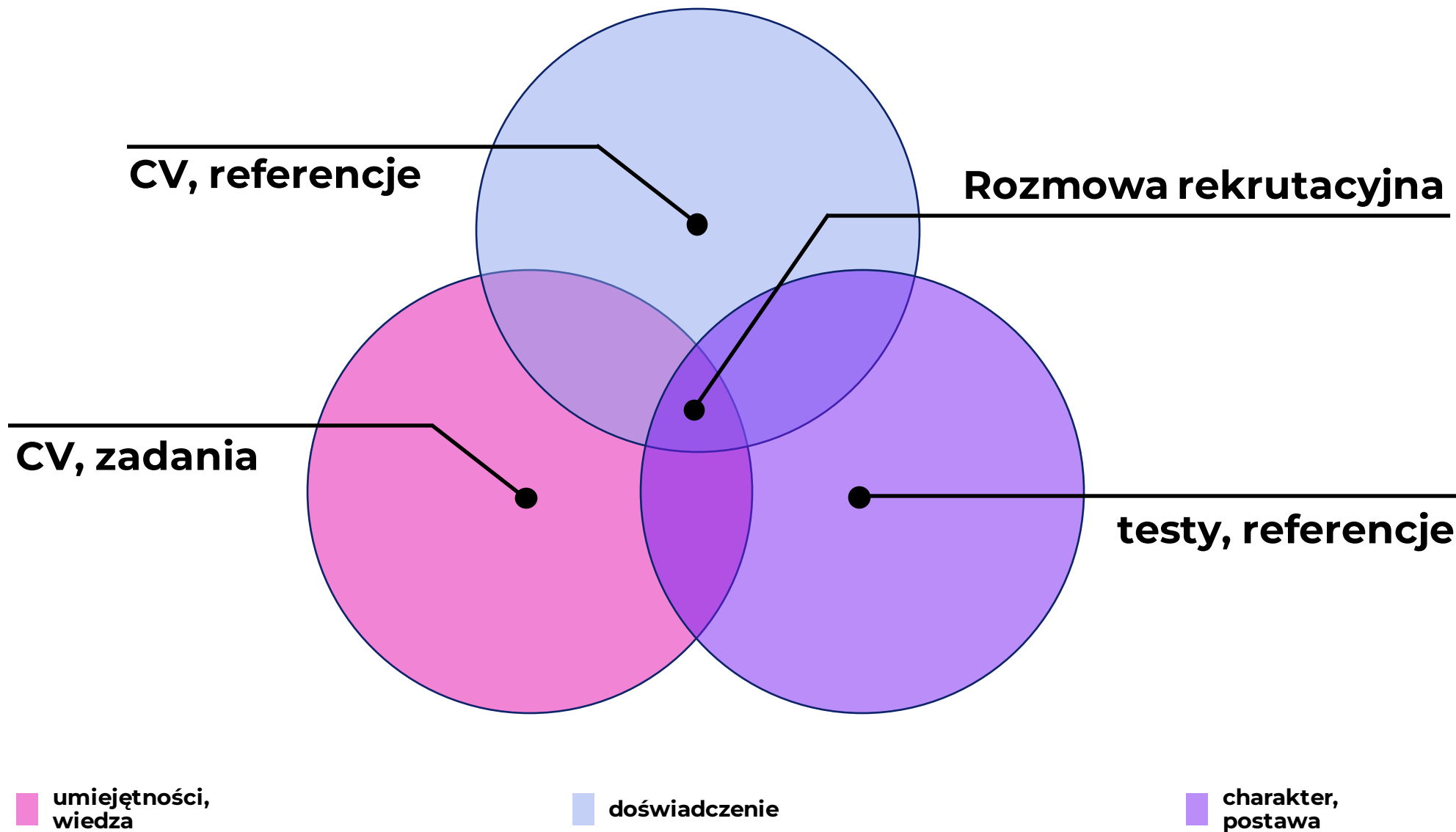
■ **umiejętności,
wiedza**



■ **doświadczenie**



■ **charakter,
postawa**



2 Rozmowa rekrutacyjna a cel procesu

2 Rozmowa rekrutacyjna a cel procesu

Punkty styku z kandydatem

Punkty styku z kandydatem, to sposoby na jakie możemy zdobyć informacje na temat jego doświadczenia, kompetencji czy cech charakteru. Dzięki nim jesteśmy w stanie tworzyć możliwie najbardziej precyzyjny obraz sylwetki kandydata, co z kolei ułatwia porównywanie kandydatów między sobą.

Punkty styku dzielą się na takie, na które osoba rekrutująca ma wpływ oraz na te niezależne od niej.



Niezależne: CV, referencje

Zależne: zadania, testy, rozmowa

2 Rozmowa rekrutacyjna a cel procesu

Zadania i testy vs rozmowa

**Próg wejścia;
Częstotliwość występowania;
Zakres sprawdzanych rzeczy;
Poziom szczegółowości.**



3 Ograniczenia rozmowy rekrutacyjnej

i dlaczego nie jest ona łatwa

4 Czym są dobre pytania rekrutacyjne?

4 Czym są dobre pytania rekrutacyjne?

trzy cechy charakterystyczne dobrych pytań*

1. Związek z kryteriami selekcji

- doświadczenie zawodowe,
- kompetencje miękkie,
- kompetencje twarde,
- cechy osobowości potrzebne do efektywnego wykonywania pracy,
- dopasowanie do kultury organizacyjnej.
- itd..

2. Posiadanie jasno określonego celu

- zbadanie konkretnej umiejętności,
- weryfikacja wiedzy i kompetencji,
- poznanie opinii,
- zbadanie dopasowania do konkretnego aspektu pracy,
- zrozumienie motywacji,
- itd..

3. Możliwość realizacji celu pytania

- Czy pytanie nie jest zadane w sposób sugerujący pożądaną odpowiedź?
- Czy dobrałem odpowiedni rodzaj pytania do jego celu?
- Czy moje pytanie to pytanie na „kreatywność” czy „fakty”?
- Czy pytanie sprawdza to co ma sprawdzać?

* Jeżeli pytanie nie posiada wszystkich trzech cech, to nie jest dobrym pytaniem.

** Mówi się też, że dobre pytanie powinno być pytaniem otwartym – później omówimy dlaczego się z tym nie zgadzam.

4 Czym są dobre pytania rekrutacyjne?

Spójrzmy na popularne pytanie rekrutacyjne

Gdzie się widzisz za 5 lat?

Jeszcze do tego wrócimy.

1. Związek z kryteriami selekcji

Jest – pośrednio badamy motywację oraz dopasowanie do firmy.

2. Posiadanie jasno określonego celu

Jest – zadając to pytanie chcemy dowiedzieć się, czy dążenia kandydata są w jakikolwiek sposób zbieżne z dążeniami firmy i czy długofalowo będziemy w stanie zaoferować mu pożądane możliwości rozwoju. Tym samym poznajemy motywację kandydata i możemy częściowo ocenić poziom jego dopasowania do organizacji.

3. Możliwość realizacji celu pytania

Brak – omawiane pytanie jest pytaniem na kreatywność. Większość kandydatów albo ma przygotowaną wyważoną odpowiedź, albo nie wie „gdzie widzi się za 5 lat” i próbuje zgadnąć jaką odpowiedź zadowoli pytającego.

Slajd z gwiazdką

Tworząc dobre pytania musimy mieć z tyłu głowy ograniczenia rozmowy rekrutacyjnej.

4

Czym są dobre pytania rekrutacyjne?

Rodzaje pytań rekrutacyjnych

- pytania otwarte,
- pytania zamknięte,
- pytania pogłębiające,
- pytania behawioralne,
- pytania weryfikacyjne,
- pytania badające kreatywność,
- pytania outside-the-box,
- itd...

Ile opracowań, tyle typów pytań. My skupimy się głównie na pytaniach:

- **otwartych**
- **zamkniętych,**
- **pogłębiających,**
- **behawioralnych.**

Oraz podejmiemy się bezlitosnej krytyki pytań outside-the-box.



Czym są dobre pytania rekrutacyjne?

Uporządkujmy definicje

- **Pytania otwarte** – pytania dające możliwość udzielenia swobodnej odpowiedzi.
- **Pytania zamknięte** – pytania, które ograniczają możliwość odpowiedzi do konkretnej liczby opcji.
- **Pytania pogłębiające** – pytania mające na celu poszerzenie konkretnego tematu.
- **Pytania behawioralne** – pytania dotyczące zachowania, reakcji w konkretnych sytuacjach w przeszłości bądź sytuacjach hipotetycznych.

5 Jak tworzyć dobre pytania rekrutacyjne?

5 Jak tworzyć dobre pytania rekrutacyjne?

Omówmy to na przykładzie

Konsultant ds. Sprzedaży

Zakres obowiązków

- Sprzedaż produktów bankowych (m.in. konta, kredyty, lokaty);
- Aktywne pozyskiwanie nowych klientów;
- Udział w działaniach promocyjnych;
- Realizacja ilościowych oraz jakościowych celów sprzedażowych;
- Reprezentowanie i budowanie dobrego wizerunku banku.

Wymagania

- Doświadczenie w sprzedaży B2B i B2C;
- Łatwość w nawiązywaniu kontaktów z klientami;
- Doświadczenie w prowadzeniu działań telemarketingowych (cold calling);
- Bardzo dobra znajomość pakietu MS Office oraz aplikacji i systemów bankowych;
- Wykształcenie wyższe – preferowanie związane z finansami.

5 Jak tworzyć dobre pytania rekrutacyjne?

Od czego zacząć?

1. Zrozumienie stanowiska
2. Stworzenie hierarchii wymagań
3. Upewnienie się, że firma na pewno potrzebuje osoby na tym stanowisku

5 Jak tworzyć dobre pytania rekrutacyjne?

Od czego zacząć?

1. Zrozumienie stanowiska

Inaczej poznanie wszystkich jego niuansów. Takich jak:

- Z kim kandydat będzie pracował?
- Do kogo będzie raportował?
- Czym dokładnie ma się zajmować?
- Na jakich technologiach ma pracować?
- Jakie wyzwania niesie ze sobą stanowisko?
- Co kandydat musi wiedzieć/potrafić pierwszego dnia pracy?
- Czego możemy nauczyć kandydata na etapie wdrożenia?
- Czy są jakieś rzeczy, które nie widnieją w opisie stanowiska, a które byłyby dodatkowym atutem?

5 Jak tworzyć dobre pytania rekrutacyjne?

Od czego zacząć?

2. Stworzenie hierarchii wymagań

Odpowiedzi na pytania z punktu pierwszego pomogą nam podzielić wymagania na trzy kategorie:

Obligatoryjne – wszystko to, co kandydat musi wiedzieć i potrafić przychodząc pierwszego dnia do pracy. To również cechy charakteru, które musi posiadać. Bez tego dołączenie do organizacji i wdrożenie w stanowisko będzie niemożliwe.

Opcjonalne – to te umiejętności i wiedza, która są wymagana od osoby sprawującej dane stanowisko, ale których kandydat nie musi wnieść do organizacji – możemy go tego nauczyć.

Dodatkowe – kategoria w której znajdują się wszystkie te umiejętności i wiedza, która na ten moment nie będzie potrzebna na danym stanowisku, ale która może przydać się organizacji w przyszłości.

5 Jak tworzyć dobre pytania rekrutacyjne?

Od czego zacząć?

2. Stworzenie hierarchii wymagań Do czego jest mi to potrzebne?

Wiedza na temat wagi przypisywanej danym wymaganiom pomaga nam w trakcie rozmowy skupić się na rzeczach, które są najważniejsze z perspektywy stanowiska. Dzięki temu sprawiamy, że odpowiedzi na pytania, które zadajemy stwarzają nam możliwość realnej oceny w jakim stopniu kandydat spełnia oczekiwania naszej roli oraz porównywania kandydatów między sobą.

5 Jak tworzyć dobre pytania rekrutacyjne?

Od czego zacząć?

3. Upewnienie się, że firma na pewno potrzebuje osoby na tym stanowisku.

Szczególnie ważne w momencie w którym szukamy osoby na zastępstwo za pracownika odchodzącego z firmy.

5 Jak tworzyć dobre pytania rekrutacyjne?

Omówmy to na przykładzie

Konsultant ds. Sprzedaży

Zakres obowiązków

- Sprzedaż produktów bankowych (m.in. konta, kredyty, lokaty);
- Aktywne pozyskiwanie nowych klientów;
- Udział w działaniach promocyjnych;
- Realizacja ilościowych oraz jakościowych celów sprzedażowych;
- Reprezentowanie i budowanie dobrego wizerunku banku.

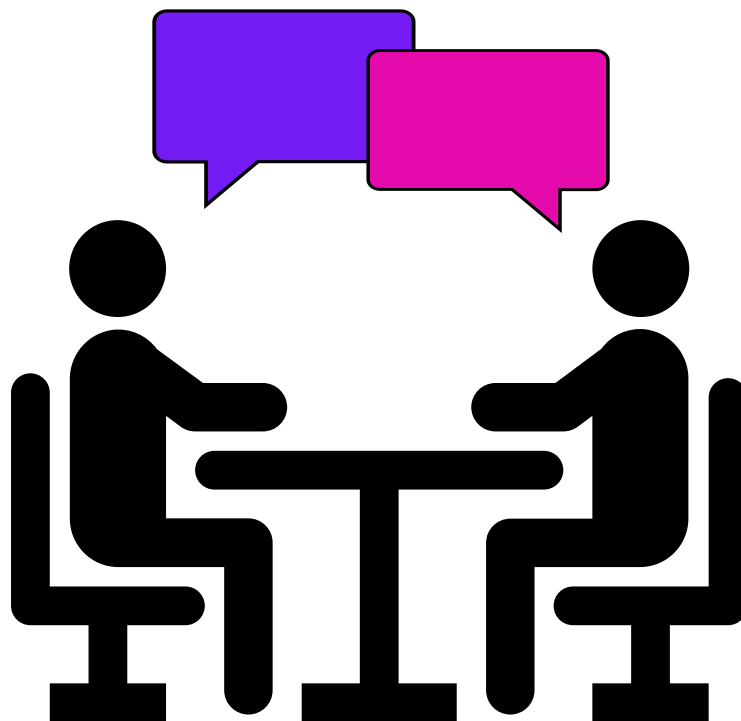
Wymagania

- Doświadczenie w sprzedaży B2B i B2C;
- Łatwość w nawiązywaniu kontaktów z klientami;
- Doświadczenie w prowadzeniu działań telemarketingowych (cold calling);
- Bardzo dobra znajomość pakietu MS Office oraz aplikacji i systemów bankowych;
- Wykształcenie wyższe – preferowanie związane z finansami.

5 Jak tworzyć dobre pytania rekrutacyjne?

1. Zrozumienie stanowiska

Stanowisko: Konsultant ds. Sprzedaży



5

Jak tworzyć dobre pytania rekrutacyjne?

2. Hierarchia wymagań

Stanowisko: Konsultant ds. Sprzedaży

Obligatoryjne

Doświadczenie w sprzedaży B2C.

Umiejętność działania w sytuacjach stresowych

Doświadczenie w cold callingu.

Umiejętność pracy na targetach.

Opcjonalne

Doświadczenie w sprzedaży B2B.

Znajomość produktów bankowych

Aplikacje i systemy bankowe

Excel

Dodatkowe

Doświadczenie w pracy zdalnej

Znajomość języka angielskiego

5 Jak tworzyć dobre pytania rekrutacyjne?

Zaczniemy pytać

Stanowisko: Konsultant ds. Sprzedaży

Obligatoryjne

Doświadczenie w sprzedaży B2C.

Umiejętność działania w sytuacjach stresowych

Doświadczenie w cold callingu.

Umiejętność pracy na targetach.

Dobre pytania mają...

1. Związek z kryteriami selekcji.
2. Posiadają jasno określonego celu.
3. Możliwość realizacji celu pytania.

Nasz arsenał

Pytania otwarte; pytania zamknięte (nie bójmy się pytań zero-jedynkowych); pytania pogłębiające; pytania behawioralne

6 Pytania na pozór dobre i co z nimi zrobić

6 Pytania na pozór dobre i co z nimi zrobić

Na pozór dobre, czyli jakie?

To pytania, które wydają się być trafne, ale w istocie nie posiadają przynajmniej 1 z 3 cech charakterystycznych dobrego pytania

Najczęściej brakuje im:

**Związku z kryteriami selekcji
Możliwości realizacji celu pytania**

Gdzie się widzisz za 5 lat?

1. Związek z kryteriami selekcji

Jest – pośrednio badamy motywację oraz dopasowanie do firmy.

2. Posiadanie jasno określonego celu

Jest – zadając to pytanie chcemy dowiedzieć się, czy dążenia kandydata są w jakikolwiek sposób zbieżne z dążeniami firmy i czy długofalowo będziemy w stanie zaoferować mu pożądane możliwości rozwoju. Tym samym poznajemy motywację kandydata i możemy częściowo ocenić poziom jego dopasowania do organizacji.

3. Możliwość realizacji celu pytania

Brak – omawiane pytanie jest pytaniem na kreatywność. Większość kandydatów albo ma przygotowaną wyważoną odpowiedź, albo nie wie „gdzie widzi się za 5 lat” i próbuje zgadnąć jaka odpowiedź zadowoli pytającego.

Na co możemy zamienić to pytanie?

Gdzie się widzisz za 5 lat?

**Jakie umiejętności chciałbyś
rozwinąć w nowym miejscu pracy?**

**Czego chciałabyś się nauczyć w
nowym miejscu pracy?**

**Chciałabyś się rozwijać w kierunku
liderskim czy eksperckim?**

Opowiedz mi coś o sobie

1. Związek z kryteriami selekcji

Brak – pytanie nie jest ukierunkowane biznesowo istnieje bardzo duża szansa, że odpowiedź kandydata nie da nam pożądanych informacji.

2. Posiadanie jasno określonego celu

Jest – Chęć bliższego poznania kandydata, zrozumienia jak jego dążenia, zainteresowania, dotychczasowa kariera i edukacja związane są z proponowanymi stanowiskiem. Rozluźnienie atmosfery – to pytanie jest często wykorzystywane na początku rozmowy.

3. Możliwość realizacji celu pytania

Wątpliwa – wszystko zależy od tego jak kandydat zinterpretuje pytanie i na jakich aspektach. W kwestii rozluźnienia atmosfery, ze względu na brak jasnych kryteriów odpowiedzi pytanie może być wysoce stresogenne.

Na co możemy zamienić to pytanie?

Opowiedz mi coś o sobie

Czy mógłbyś pokrótce opowiedzieć mi jak przebiegała Twoja kariera?

Czy mógłbyś powiedzieć mi, jak Twoje dotychczasowe doświadczenie może pomóc Ci w pracy u nas?

6 Pytania na pozór dobre i co z nimi zrobić

Krótką (niestety niekompletną) listą najpopularniejszych pytań z kategorii na pozór dobrych.

- Gdzie się widzisz na 5 lat?
- Opowiedz mi coś o sobie.
- Wymień swoje 3 wady.
- Wymień swoje 3 zalety.
- Co motywuje Cię do pracy?
- Co lubisz w pracy w zespole?
- Czy skutecznie pracujesz w zespole?
- Co wiesz o naszej firmie?
- Co odróżnia Cię od innych kandydatów?
- Dlaczego powinniśmy zatrudnić właśnie Ciebie?
- Czym zajmowałeś się ostatnio w pracy?
- Co powiedziałaby o Tobie były przełożony?

7 Pytania zakazane, czyli jakie?

7 Pytania zakazane, czyli jakie?

Zakazane, czyli jakie?

To pytania, które nie posiadają żadnej z cech charakterystycznych dobrego pytania. Tego typu pytania mogą być po prostu niestosowne, a w najgorszych przypadkach

Kodeks Pracy, Rozdział II, Art. 11³

„Jakakolwiek dyskryminacja w zatrudnieniu, bezpośrednia lub pośrednia, w szczególności ze względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, pochodzenie etniczne, wyznanie, orientację seksualną, zatrudnienie na czas określony lub nieokreślony, zatrudnienie w pełnym lub w niepełnym wymiarze czasu pracy – jest niedopuszczalna.”

8 Testy; stanowiska juniorskie; praca fizyczna itp.

Omówienie zagadnień

Kilka słów podsumowania

i rad odnośnie prowadzenia rekrutacji

9 **Niespodzianka, miejmy nadzieję, że przydatna.**

9 Niespodzianka, miejmy nadzieję, że przydatna.

Przykładowy arkusz oceny kandydata

Podstawowe informacje:

- Oczekiwania finansowe:
- Dostępność:
- Motywacja:

Doświadczenie i umiejętności:

1. Umiejętności sprzedażowe

1 (brak) 2 (podstawowe) 3 (przeciętne) 4 (dobre) 5 (bardzo dobre)

.....

.....

.....

2. Znajomość branży finansowej i produktów bankowych

1 (brak) 2 (podstawowa) 3 (przeciętna) 4 (dobra) 5 (bardzo dobra)

.....

.....

.....

Ogólne wrażenie z rozmowy:

.....

.....

.....

Plusy (green flags)

.....

.....

.....

Znaki zapytania (yellow flags)

.....

.....

.....

Minusy (red flags)

.....

.....

.....

Czy chciałbym pracować z kandydatem? Tak/Nie

Dlaczego?.....

.....

.....

Czy rekomenduję zatrudnienie kandydata? Tak/Nie

Dlaczego?.....

.....

.....

**Kod
rabatowy**

LM202004

na zakup subskrypcji
do platformy
expert4you.pl

Wysokość rabatu

20%

(wyłącznie dla nowych
Klientów)

Zamówienia możesz dokonać na **2 sposoby:**

1 poprzez stronę internetową **www.expert4you.pl**
korzystając z przycisku: „**ZAMÓW ONLINE**”

2 kontaktując się z nami bezpośrednio:
tel.: **535 908 793**, e-mail: **biuro@expert4you.pl**

Kod rabatowy ważny do dnia: 30.04.2023 r.

Dziękujemy za uwagę!

Szkolenie zorganizowało



Właściciel marek

