

## **Pytania, które zawsze powinieneś zadawać**

Czy szklanka jest do połowy pełna czy do połowy pusta? Papierek lakmusowy dla optymistów kontra pesymistów - optymista mówi w połowie pełny, a pesymista w połowie pusty - dotyczy również rozmów o pracę. Możesz postrzegać rozmowę kwalifikacyjną jako świetną okazję wiążącą się z pewnym ryzykiem lub jako gigantyczne ryzyko wiążące się z niewielką szansą na wykorzystanie okazji. Ale nawet pesymista musi zdać sobie sprawę, że to rozmówca - to znaczy ty - kontroluje największe ryzyko: Najgorszą rzeczą, jaka może się przydarzyć podczas rozmowy kwalifikacyjnej, jest to, że nie zadajesz pytań. Nie zadawaj (dobrych) pytań, a osoba przeprowadzająca wywiad założy, że nie jesteś ani zbyt bystry, ani bardzo zainteresowany jego organizacją. Co gorsza, nie zadając pytań, stracisz okazję, aby dowiedzieć się kilku rzeczy, które musisz wiedzieć, aby zdecydować, czy naprawdę chcesz tę pracę. Co najważniejsze (jak powie każdy specjalista ds. sprzedaży), pytania - a nie tylko przekonujące fakty lub zgrabna prezentacja - są tym, co decyduje o sprzedaży. Dokonanie „wyprzedaży” zależy od tego, czy „potencjalny klient” zareaguje na ciebie w pozytywny sposób, a przemyślane pytania mają kluczowe znaczenie dla skłonienia rekrutera do zwerbalizowania potrzeb i pragnień, a także zastrzeżeń. Ten rozdział pozwoli Ci zacząć od kilku najlepszych pytań, które powinieneś zadać.

### **Duże pytanie nr 1: „Czy miałeś szansę przejrzeć moje CV?”**

Jakkolwiek trudno w to uwierzyć, to jest najważniejsze pytanie. Po pierwsze, oszałamiająca liczba rekruterów nie przegląda, a nawet nie czyta życiorysów kandydatów przed rozmową kwalifikacyjną. Zrozumiałe jest, że niewielu rekruterów ci to przyzna. Pamiętaj, aby sformułować pytanie w ten sposób: „Czy miałeś okazję przejrzeć...?” Słowo „szansa” świadczy o tym, że osoba przeprowadzająca rozmowę kwalifikacyjną jest bardzo zajęta, podczas gdy „przegląd” daje mu do zrozumienia, że zakładasz, iż przeczytał CV, ale mógł nie mieć odpowiedniej okazji, by je przestudiować i dokładnie przejrzeć. To zdanie przekształca pytanie z wyzwania w szansę – okazję do zaprezentowania swoich kwalifikacji w mocny sposób punkt po punkcie. Jest to również okazja do wyciągnięcia pomocnej dłoni do rekrutera, aby natknął się na rozwiązanie, a nie na problem. Niemniej jednak, ponieważ rekruterzy niechętnie przyznają się do niewielkiej znajomości twojego CV, prawdopodobnie nie otrzymasz proste „Nie, nie czytałem” w odpowiedzi na to pytanie. Są szanse, że osoba przeprowadzająca wywiad odpowie czymś w rodzaju: „Nie miałem okazji przejrzeć tego tak dokładnie, jak bym chciał”. (Co prawie na pewno można przetłumaczyć jako „Nie, ani słowa z tego nie przeczytałem”). Nie przerażaj się taką odpowiedzią. To nie jest niezwykle; w rzeczywistości jest to bardziej reguła niż wyjątek. Nie tracąc rytmu i nie zdradzając rozczarowania lub niepokoju językiem ciała, po prostu kontynuuj: „Być może okaże się, że pomocne będzie dla mnie trafienie w najważniejsze punkty moich kwalifikacji”. Najprawdopodobniej otrzymasz na to pozytywną odpowiedź. Gratulacje! Już zacząłeś sprzedawać. Pozytywna odpowiedź to początek zobowiązania, inwestycji w Ciebie. Zrobiłeś duży krok poza królestwo „całkowicie obcego”. Teraz w jasnym i konwersacyjnym tonie przejrzyj swoje kwalifikacje. Jeśli chcesz, sięgnij do swojego zestawu do rozmowy kwalifikacyjnej i wyjmij kopię swojego CV, aby wykorzystać ją jako podstawę do tego przeglądu.

### **Jeszcze więcej o sobie**

Po zakończeniu przeglądu swoich kwalifikacji zapytaj: Czy mogę jeszcze coś powiedzieć o moich kwalifikacjach?

Jest to również pytanie, które powinieneś zadać, jeśli ankieter zapewni Cię, że przeczytała i dokładnie przejrzała Twoje CV. W obu przypadkach daje to dodatkową okazję do zaprezentowania się w jak najlepszym świetle, przy jednoczesnym uzyskaniu jeszcze większej inwestycji czasu od potencjalnego pracodawcy. Z każdą minutą, która mija w produktywniej rozmowie, Twoja wartość docenia w ocenie ankietera.

## **Duże pytanie nr 2: „Jakie wyniki chcesz, abym przyniósł?”**

Zadanie tego pytania jest naturalnym przejściem od fazy prezentowania swoich kwalifikacji. Skłania to rekrutera nie tylko do myślenia o tym, jak będziesz pasować do jej organizacji, ale w rzeczywistości zaczyna myśleć o tobie jako o kimś, kto może pasować do organizacji. Co więcej, po prostu zadając pytanie, pokazujesz, że Twoim zamiarem jest wykonanie pracy, a nie podjęcie pracy. Pytanie przenosi uwagę z Ciebie na temat, który najbardziej dotyczy rekrutera: jego potrzeby i jego towarzystwo. Wysłałeś wiadomość, że dla Ciebie ta praca oznacza coś więcej niż pobieranie pensji dla siebie. Oznacza to służenie firmie, generowanie zysków, oszczędzanie pieniędzy, rozwiązywanie problemów i zwiększanie produktywności. Twoim celem jest udzielenie odpowiedzi punkt po punkcie na dowolną listę wyników, jakie wywoła pytanie. Idealnie, ten wzór się pojawi: Oto, czego chcesz. Oto, co zrobię. Możesz rozwinąć i doprecyzować pytanie, pytając dalej: Jaki jest harmonogram wyników, jakich oczekujesz od moich wysiłków? To pytanie nie tylko pozwala wpisać się w strategię i działania organizacji - kolejny krok w kierunku statusu kandydata, którego pracodawca czuje, że „musi” - pozwala ocenić, na ile rozsądne i realistyczne są oczekiwania pracodawcy. Jeśli wydadzą ci się nierealistyczne, najlepiej nie kwestionuj ich w tym momencie, ale pozwól, aby twoja ocena zaważyła na szali podczas negocjowania wynagrodzenia i podejmowania decyzji, czy przyjąć ofertę, jeśli nadejdzie oferta.

### **Badanie potrzeb pracodawcy**

Kolejne pytanie, które rozwiemy z Wielkiego Pytanie #2, działa w dwóch różnych okolicznościach. Jeśli jest dla Ciebie jasne, że Twoje kwalifikacje dobrze pasują do potrzeb pracodawcy, tak jak zostały one wyrażone w odpowiedzi na Wielkie Pytanie nr 2, zadaj pytanie:

Jakie kwalifikacje uważasz za idealne na to stanowisko?

Jeśli Twoja ocena dopasowania jest dokładna - i jeśli masz szczęście - osoba przeprowadzająca rozmowę kwalifikacyjną odpowie czymś w rodzaju „Cóż, powiedziałbym, że to, co oferujesz, jest całkiem idealne”. Bardziej prawdopodobne jest jednak, że ankieter wymieni niektóre kwalifikacje. Od Ciebie zależy, czy pomożesz ankieterowi powiązać jego listę z Twoimi kwalifikacjami. Twoim celem jest poprowadzenie ankietera, a nie popychanie go do jego własnych wniosków. Poczucie podjęcia decyzji jest zawsze bardziej pozytywnym i wzmacniającym doświadczeniem niż poczucie bycia namówionym. W odpowiedzi na listę idealnych kwalifikacji ankietera użyj wskazówek, takich jak: „Wydaje się to podobne do tego, co zrobiłem, aby zwiększyć sprzedaż widżetów w Casatoramie. Czy nie zgodziłbyś się?” Lub: „Myślę, że zgodzisz się, że moja praca z analizą widżetów byłaby cenna w tym obszarze”. Albo: „Zarządzanie freelancerami wiele mnie nauczyło o takich a takich”. Nawet jeśli odkryjesz znaczne rozbieżności między tym, co rekruter określa jako idealne kwalifikacje, a tym, co masz do zaoferowania, sporządź wskazówki przewodnie, które wypełniają luki, a nie pozostawiają je rozwarte. Na przykład: „Moja praca polegająca na kierowaniu niezależnymi sprzedawcami nauczyła mnie wiele o zarządzaniu” jest o wiele bardziej przekonująca niż „Przyznaję, że nie zarządzałem działem, ale pracowałem z freelancerami”. Jeśli przepaść między ideałem osoby przeprowadzającej rozmowę a Twoimi faktycznymi kwalifikacjami jest po prostu zbyt duża, aby można ją było zniwelować, rozważ nie zwracanie na to uwagi. Skoncentruj się na czymś innym, innym elemencie z listy ankietera, który rzeczywiście pasuje do tego, co masz do zaoferowania. Jeśli nie możesz tego zignorować, zareaguj na niego tak pozytywnie, jak to możliwe – jako szansę na rozwój: „Chcę rozwijać swoje umiejętności zarządzania”. Nie zwracaj uwagi na swój brak takich umiejętności, ale podkreśl chęć ich zdobycia.

**Ostatnia uwaga:** jeśli odpowiedź ankietera jest oddalona o lata świetlne od tego, czego się spodziewałeś, będziesz musiał poważnie zastanowić się, czy ta praca jest dla Ciebie odpowiednia. Ale nie myśl w ten sposób podczas rozmowy kwalifikacyjnej, a na pewno ugryź się w język, jeśli masz zamiar

wyrazić jakiegokolwiek wątpliwości. Celem rozmowy kwalifikacyjnej nie powinno być znalezienie pracy, ale raczej wzbudzenie zainteresowania ankietera Tobą i wygenerowanie oferty. Nawet jeśli podczas rozmowy zaczniesz myśleć, że ta praca nie jest dla Ciebie, te dwa cele pozostają aktualne. Zawsze możesz poprosić o czas na rozważenie oferty, powrót do domu, przemyślenie i, jeśli to konieczne, odrzucenie. Interes pracodawcy ma wartość, nawet jeśli ostatecznie zdecydujesz się nie podejmować pracy. Czemu? No bo:

- ▶ Później może dojść do innej, bardziej odpowiedniej pracy u tego samego pracodawcy. Masz przewagę, jeśli pracodawca jest już Tobą zainteresowany.
- ▶ Pewnego dnia możesz, w jakimś charakterze, zrobić interesy z tym ankieterem lub jego firmą. Nie może zaszkodzić, gdy myśli o Tobie z uznaniem.
- ▶ Osoba prowadząca rozmowę kwalifikacyjną może dowiedzieć się o innej pracy, w innym miejscu w firmie lub u kolegi z innej firmy, która odpowiada Twoim kwalifikacjom. Jeśli wzbudziłeś zainteresowanie tym ankieterem, możesz uzyskać pozytywnego leada lub skierowania z ust do ust.

Wszelkie kontakty z potencjalnym pracodawcą są cenne. Nie marnuj ich. Nie wyrzucaj ich.

### **Pytania, na które TY jesteś odpowiedzią**

Zakładając, że Twoje kwalifikacje przynajmniej w pewnym stopniu pokrywają się z tym, czego potrzebuje ankieter, czas zadać pytania, które ujawnią Cię jako odpowiedź na potrzeby pracodawcy. Przejdź do następującego pytania:

Jakie są obecnie główne problemy, z jakimi borykają się Twoi pracownicy?

To pytanie ma dwójaki cel. Po pierwsze, pomaga zrozumieć problemy pracodawcy i daje możliwość określenia, w jaki sposób będziesz pracować nad ich rozwiązaniem. W końcu łatwo jest zadeklarować się jako „rozwiązujący problemy”, ale jeśli wiesz, jakie są problemy, możesz je rozwiązać konkretnie, a zatem o wiele bardziej przekonująco. Drugim celem pytania jest pomoc w odkryciu w tej firmie wszelkich poważnie budzących zastrzeżenia sytuacji, które mogą wpłynąć na Twoją decyzję o przyjęciu lub odrzuceniu oferty. Prowadzący wywiad może po prostu ujawnić coś beznadziejnie nie do zniesienia. Gdy zapytasz o problemy, zadaj pytanie: Jak opisałbyś obowiązki tej pracy? Powinno być ułożone tak, jak napisano, z naciskiem na „ty”. Nie pytasz o opis stanowiska. Powinieneś już odrobić pracę domową i zebrać solidne pojęcie o tym, czego dotyczy ta praca - przynajmniej oficjalnie. Ale często można zauważyć, że poglądy ankietera dotyczące charakteru pracy znacznie różnią się od oficjalnej wersji. Może nawet zaproponować coś takiego: „Cóż, wiem, że opis stanowiska mówi, że obowiązki obejmują A, B i C, ale tak naprawdę D jest bardzo ważne. Musisz być dobry w D. Nawet jeśli opis ankietera współgra z opisem oficjalnym, poznając jej perspektywę, możesz lepiej zrozumieć, które funkcje są postrzegane jako najważniejsze, a zatem naprawdę są najważniejsze. Taki wgląd pomoże Ci zdecydować, czy przyjąć ofertę, a także da możliwość podkreślenia lub ponownego podkreślenia odpowiednich umiejętności i kwalifikacji: „Cieszę się, że uważasz kontakt z klientem za tak ważną część tego stanowiska. To funkcja, na którą kładę największą premię. Budujesz biznes jednego klienta na raz. Nie ma dróg na skróty”. Spersonalizuj pytanie, zadając następną: Czy możesz opisać tutaj typowy dzień? Prowadzący rozmowę na początku może być zaskoczony, ale to pytanie zachęca do nieformalnej, bezpośredniej i konkretnej odpowiedzi, która powinna wykraczać poza suchą recytację obowiązków. Jeśli to skłoni ankietera do zastanowienia, może również ją pobudzić, co da jej dobre odczucia o Tobie. Jeśli poprzednie pytanie daje żywą odpowiedź, poprowadź do tego odważnego, praktycznego pytania: Jaki byłby mój pierwszy projekt? Świadczy to o Twoim dużym zainteresowaniu i dokładnym zaangażowaniu w stanowisko. Skłania to również osobę przeprowadzającą rozmowę

kwalifikacyjną do myślenia o Tobie jako o jednym z członków zespołu. Aby odpowiedzieć na pytanie, będzie musiała wyobrazić sobie Ciebie w pracy. Banał o „wspinaniu się po drabinie sukcesu” jest nadużywany właśnie dlatego, że jest w nim tyle prawdy. Niewiele karier opiera się na ruchach bocznych. Zazwyczaj robisz postępy w górę, zwiększając poziom umiejętności i odpowiedzialności.

Możesz zatem znaleźć się na rozmowie kwalifikacyjnej na stanowisko, które wymaga umiejętności, których jeszcze nie posiadasz. W takim przypadku, po ustaleniu, że dobrze pasujesz do organizacji, możesz zapytać:

Jaki rodzaj szkolenia otrzymam?

Uważaj, aby zadać to pytanie w sposób, który nie sugeruje poczucia nieadekwatności. Chodzi o to, że chcesz przygotować się do jak najlepszej pracy dla pracodawcy. Twoim celem jest wykazanie inicjatywy, zaangażowania w zdobywanie nowych umiejętności oraz ambicji uczenia się i rozwoju w celu wykonywania pracy od ręki.

### **Pytania dotyczące zamknięcia sprzedaży**

Kiedy czujesz, że postawiłeś swoją sprawę, że przedstawiłeś to, co masz do zaoferowania i pokazałeś, jak to wszystko pasuje do potrzeb pracodawcy, nadszedł czas, aby zmusić rozmowę do zamknięcia-pozytywnego zamknięcia. Jeśli masz szczęście, osoba przeprowadzająca wywiad przejmie inicjatywę, wysyłając silny sygnał kupna - wyraz satysfakcji - lub składając ofertę. Jeśli jednak żadne z powyższych nie nastąpi, zadaj następujące pytania: Na podstawie tego, co ci powiedziałem, nie sądzisz, że mógłbym dać ci wszystko, czego potrzebujesz na tym stanowisku? Sprzedawcy są przyzwyczajeni do zadawania takich pytań, ale trzeba przyznać, że tym z nas, którzy nie są przyzwyczajeni do stawiania spraw tak bez ogródek, może być trudno. To, co powinno to nieco ułatwić, to pewność, że to pytanie zachęca do pozytywnej odpowiedzi, a dokładniej, zachęca do myślenia, które prawdopodobnie doprowadzi do pozytywnej odpowiedzi. Jak już wspomniano, pytanie jest załadowane. Utrudnia to ankieterowi udzielenie negatywnej odpowiedzi. To pytanie nie tylko zmusza sprawę do konkluzji, ale skłania ten wniosek do „tak”. Oczywiście nie ma żadnych gwarancji, a jeśli pytanie „zamykające” wywołuje sprzeciw, a nie pozytywną odpowiedź, na którą liczyłeś, postaraj się odpowiedzieć na ten sprzeciw. Jeśli jednak ankieter nie sformułował zarzutu, do którego możesz się zgłosić, odpowiedz jej: Co uważasz za moje największe mocne strony – a co za najistotniejsze słabości? Powinno to dać ci możliwość budowania na mocnych stronach, wykorzystując je do odsprzedaży siebie, nawet jeśli zajmujesz się słabościami. Nie szukaj wymówek, ale potwierdź ocenę ankietera i zajmij się nią. Chociaż nie powinienes się spieszyć, aby zgodzić się ze słabościami, które może zidentyfikować, wyrażaj chęć uczenia się, doskonalenia i rozwoju. Jeśli rozmowa kwalifikacyjna nie kończy się ofertą, dowiedz się, jak długo będziesz czekać na odpowiedź: Kiedy spodziewasz się podjąć decyzję? Następną najlepszą rzeczą do oferty jest pytanie, które uświadamia ankieterowi, że nie jesteś gotowy czekać w nieskończoność na odpowiedź.

### **Najmniej, co musisz wiedzieć**

- ▶ Twoim celem na rozmowie kwalifikacyjnej nie jest znalezienie pracy, ale oferta pracy. Pracuj nad tym celem i nie martw się, czy ostatecznie zaakceptujesz ofertę (jeśli taka się pojawi).
- ▶ Zadawaj pytania, które zachęcają do ożywionej rozmowy - poświęcenie czasu i zaangażowanie intelektu ze strony ankietera.
- ▶ Nawet jeśli w połowie rozmowy zdasz sobie sprawę, że ta praca nie jest dla ciebie, nadal koncentruj się na tym, aby rozmowa zakończyła się sukcesem. Wszelkie kontakty z potencjalnym pracodawcą są cenne.

- ▶ Zadawaj pytania, aby uzyskać punkt widzenia ankietera na obowiązki, odpowiedzialność i problemy związane z pracą. Omów główne różnice między „oficjalnym” opisem stanowiska a wersją, którą podaje ci ankieter.
- ▶ Bądź przygotowany na zadawanie pytań mających na celu zamknięcie wyprzedaży – na zachęcenie ankietera do pozytywnego działania.