

Hej, jesteś ! Rozmowa o wydajności

Wszystkie prace wymagają wydajności. Musisz coś zrobić. Za to dostajesz zapłatę. W wielu zawodach wydajność rozkłada się w czasie: zajmujesz się księgowością, projektujesz samoloty, analizujesz potencjał zysku nowych firm - cokolwiek. Jednak w niektórych zawodach wydajność można zobaczyć i ocenić w ciągu kilku minut. „Widzisz ten długopis?” - pyta pełen nadziei sprzedawca, wymachując wiecznym piórem. „Sprzedaj mi ten długopis”. Albo przewodniczący wydziału angielskiego prosi kandydata na stanowisko nauczyciela w prywatnej szkole „aby prowadzić zajęcia z poezji Emilii Dickinson”. Lub kierownik obsługi klienta jest proszony o „obsługę” niektórych scenariuszy obsługi klienta. Nawet jeśli praca, na którą masz ochotę, nie nadaje się na przesłuchanie, nadal możesz zostać przetestowany w celu zmierzenia umiejętności, wiedzy lub profilu psychologicznego. Oto rozdział, który pomoże ci osiągnąć najlepsze wyniki, czy to na przesłuchaniu zawodowym, czy na teście.

Pokaz w drodze

Byłoby pocieszające, gdybym mógł zagwarantować, że z wyprzedzeniem zostaniesz poinformowany o wszystkim, czego można od Ciebie oczekiwać podczas rozmowy kwalifikacyjnej. W niektórych przypadkach zostaniesz poproszony o przygotowanie „prezentacji sprzedażowej” lub „poprowadzenie szkolenia dla sprzedawców gadżetów”, ale możliwe jest też, że zostanie na Ciebie rzucona sieć i zostaniesz umieszczony na miejscu. Faktem jest, że żądanie wykonania nie powinno Cię zaskoczyć. Pomyśl o charakterze pracy, dla której prowadzisz rozmowę kwalifikacyjną. Czy nadaje się do wykonywania na żądanie? Spodziewaj się komponentu wydajnościowego, jeśli prowadzisz rozmowę kwalifikacyjną o pracę, która obejmuje którąkolwiek z następujących funkcji:

- ▶ Kontakt z klientem
- ▶ Obsługa klienta
- ▶ Sprzedaż osobista lub telefoniczna
- ▶ Szkolenie klienta lub personelu
- ▶ Doradztwo
- ▶ Zarządzanie praktyczne
- ▶ Zasoby ludzkie
- ▶ Diagnoza i naprawa
- ▶ Rozwiązywanie problemów

Jeśli twoja docelowa pozycja obejmuje którekolwiek z tych, oczekuj i przygotuj się na „przesłuchanie”.

Uruchom swoją sieć

Niezależnie od tego, czy zostałeś ostrzeżony o wynikach w ramach zbliżającej się rozmowy kwalifikacyjnej, pracuj w swojej sieci, aby dowiedzieć się wszystkiego, co możesz o docelowej firmie, o osobach przeprowadzających rozmowę kwalifikacyjną oraz o tym, czego możesz się spodziewać podczas rozmowy kwalifikacyjnej. Jeśli możesz uzyskać informacje o tym, czego szuka firma, możesz być pewien, że przedstawiś kluczowe problemy w swoich wynikach. Załóżmy, że jesteś trenerem obsługi klienta. Masz rozmowę kwalifikacyjną w firmie XYZ. Dzwonisz do każdego, kogo znasz, kto miał jakikolwiek kontakt z XYZ, i dowiadujesz się, że firma ciężko pracuje, aby obsługa klienta była czymś więcej niż tylko działem zajmującym się reklamacjami i kwestiami gwarancyjnymi. XYZ chce, aby

obsługa klienta ściślej współpracowała ze sprzedażą, aby pomóc w generowaniu bezpośrednich przychodów. Korzystając z tych informacji, planujesz demonstrację szkoleniową, która koncentruje się na „sprzedaży dodatkowej” - wykorzystaniu funkcji obsługi klienta do promocji i sprzedaży dodatkowych produktów i akcesoriów obecnym klientom firmy.

Graj do mocnych stron

Niektóre dzieci po prostu unikają jedzenia, którego nie lubią, zostawiając je na talerzu. Inni najpierw pochłaniają swoje ulubione rzeczy, a potem wybierają mniej lubiane potrawy. Ale niektóre dzieci celowo jedzą najpierw to, co najmniej lubią, a jedzenie, które kochają, zostawiają na koniec. To dobre podejście, jeśli masz wystarczająco duży apetyt. Jeśli nie, twoje ulubione jedzenie może być ledwo dotykane. Przygotowując się do rozmowy kwalifikacyjnej, istnieje naturalna tendencja do próby naprawy swoich słabych obszarów. Nie wiesz zbyt wiele o przedmiocie A, ale wyróżniasz się w przedmiocie B? Będziesz mieć ochotę „wkuć” do przedmiotu A, z wyłączeniem jakiegokolwiek myśli dotyczącej przedmiotu B.

Do pewnego stopnia impuls do zajęcia się słabymi obszarami jest zdrowy i konieczny. W końcu nie chcesz dać się złapać. Ale dzień lub dwa przed rozmową kwalifikacyjną to nie czas na zdobycie wiedzy, której nie masz. Swoje cenne godziny lepiej spędź na szlifowaniu obszarów o największej sile. Jeśli zostaniesz poproszony o przybycie na rozmowę kwalifikacyjną przygotowaną do przeprowadzenia „sesji szkoleniowej” na temat jakiegoś aspektu zarządzania personelem, przygotuj prezentację w swoim najsilniejszym obszarze. Jeśli interesujesz się zarządzaniem ryzykiem, ale mniej interesujesz się, powiedzmy, technikami mentorskimi, lepiej przygotuj sesję na temat zarządzania ryzykiem i zostaw mentoring w spokoju. Dzieje się tak nawet wtedy, gdy nie powiedziano Ci, że oczekuje się od Ciebie prezentacji. Jeśli podejrzewasz, że przesłuchanie może zostać przeprowadzone z zaskoczenia, przygotuj swój najsilniejszy obszar do prezentacji.

Rekwizyty

Jeśli zostałeś wcześniej poproszony o przygotowanie jakiejś prezentacji, oczywiście będziesz musiał upewnić się, że masz dostępne potrzebne rekwizyty. Jeśli potrzebujesz tablicy, białej tablicy, projektora lub komputerowego zestawu audiowizualnego, upewnij się wcześniej, że wszystko, czego potrzebujesz, będzie dla Ciebie dostępne. Jeśli możesz wygodnie nosić potrzebne rekwizyty, zrób to. Jeśli Twoja prezentacja wymaga wcześniejszej konfiguracji, upewnij się, że możesz zorganizować i przygotować wszystko, czego potrzebujesz. Nawet jeśli nie zostałeś wcześniej poproszony o przygotowanie prezentacji, dobrze jest być przygotowanym. Jeśli masz materiały pomocnicze, które wymagają komputera osobistego, zapakuj notebooka lub laptopa do aktówki. Wyobraź sobie, jakie silne wrażenie zrobi taka wymiana:

Prowadzący wywiad: Mam coś dla ciebie. Chcielibyśmy, abyś zrobił szybki pokaz psów i kucyków. Jak przedstawiłbyś dane finansowe osobom niefinansowym? Czy możesz dać nam przykładową prezentację?

Ty: Byłbym szczęśliwy. Tak się złożyło, że mam na dysku jakieś materiały pomocnicze.

Czy mogę wyciągnąć laptopa, ustawić go tutaj i pokazać? Oczywiście, gdybym prezentował to na serio, użyłbym projektora multimedialnego, ale to da ci dobre wyobrażenie o tym, jak podchodzę do ogólnej prezentacji. Noś ze sobą odpowiedni sprzęt, a ankieterzy poczują się, jakbyś czytał w ich myślach. To prawdziwa podróż mocy.

CPR

Co jeśli zapomnisz zabrać ze sobą kluczowy rekwizyt na rozmowę kwalifikacyjną? Cofnijmy się. Nie powinieneś do tego dopuścić, a nie stanie się nic, jeśli zrobisz listę kontrolną rzeczy, które musisz przynieść na rozmowę kwalifikacyjną. Ale jeśli twój system bezpieczeństwa w jakiś sposób zawiedzie, masz dwie możliwości: albo improwizować bez brakuącego przedmiotu, albo spróbować zdobyć przedmiot w pośpiechu. Jeśli improwizujesz, musisz unikać przeprosin za to, że nie przyniosłeś sprzętu, który powinieneś mieć. Musisz być w stanie działać odpowiednio bez brakuącego elementu, tak aby rekruterzy nigdy nie zorientowali się, że czegoś brakuje. Jeśli zdecydujesz się kupić zamiennik brakuącego przedmiotu, zrób to szybko. To oczywiście może nie być ani praktyczne, ani nawet możliwe, a w takim przypadku będziesz musiał polegać na życzliwości nieznajomych. Zapytaj pracodawcę, czy możesz użyć tego, czego potrzebujesz.

Zabierz to!

Gdy znajdziesz się na scenie, odrzuć całą skromność i wątpliwości na siłę. Twoim zadaniem jest promieniować pewnością siebie i pewnością siebie. Uśmiechnij się. Postaraj się wyglądać, jakbyś dobrze się bawił. Także:

- ▶ Tempo prezentacji. Nie spiesz się.
- ▶ Otwórz usta, kiedy mówisz. Nadaj pełną wartość każdemu słowu.
- ▶ Upewnij się, że nie przekazujesz mieszanych wiadomości - mówiąc werbalnie jedną rzecz, jednocześnie komunikując wątpliwości i niepewność za pomocą gestów.
- ▶ Nie trać czasu na dygresje. Upewnij się, że Ty i Twoi odbiorcy znacie cele prezentacji, a następnie skoncentruj prezentację wyłącznie na tych celach.

Oprawianie pokazu

Ten ostatni punkt wymaga powtórzenia. Skonfiguruj swój występ, mówiąc publiczności dokładnie, co zamierzasz osiągnąć. Nie masz czasu na luksus subtelności, a dlaczego powierzać szansę kariery inteligencji i wyobraźni odbiorców? Powiedz im, co zamierzasz zrobić. Pomyśl o tym jako o połowie klatki, w której ustawiasz swoją wydajność. Ci, którzy opanowali sztukę występów publicznych, powiedzą Ci, że kluczem do udanego wystąpienia publicznego jest ustawienie prezentacji w solidnej ramie. Działa to tak:

1. Powiedz słuchaczom, co zamierzasz zrobić i powiedzcie. (To połowa kadru.)
2. Zrób i powiedz to, co powiedziałeś, że zamierzasz zrobić i powiedzcie. (To jest prezentacja.)
3. Na zakończenie powiedz słuchaczom, co zrobiłeś i powiedziałeś. (To druga połowa kadru.)

Pamiętaj: Twoim celem jest nie tyle sprowokowanie do myślenia wśród osób oceniających Twój występ, ile przekazanie jasnych i jednoznacznych komunikatów. Przede wszystkim rozmowa o wydajności dotyczy komunikacji. Niezależnie od twojej dziedziny wiedzy, bez względu na rodzaj występu, dokonujesz aktu komunikacji. Im wyraźniej i bardziej plastycznie, tym lepiej.

K.I.S.S.

Większość z nas twierdzi, że lubimy oglądać filmy, które są „prawdziwe”. Ale czy tak jest naprawdę? Pomyśl o tym. Gdyby filmy były prawdziwe, byłyby bardzo długie, kręte meandrujące, nieznośnie skomplikowane, pełne sprzeczności i przeważnie nudne - choć przerywane chwilami podniecenia tu i

tam. Gdyby filmy były naprawdę prawdziwe jak życie, nikt nie zapłaciłby za ich zobaczenie. Tak więc, gdy myślisz o swoim występie, weź przykład z filmów. Nie musisz udawać, że jest to zbyt prawdziwe: złożone i sprzeczne. Zamiast tego weź przesłanie tego akronimu do serca:

Keep (Zrób)

It (To)

Simple (Prosto),

Stuid (Idioto)

Uprość prezentację, nadając jej jasno określony cel, początek, środek i koniec. Następnie, na wszelki wypadek, powiedz odbiorcom, co właśnie udało Ci się zrobić. Występ w wywiadzie performatywnym jest sztuczną demonstracją. To nie jest kawałek życia.

Zostaw „Em Chcące”

Zadowolenie klienta jest celem każdej udanej transakcji biznesowej, a także celem udanej rozmowy o pracę. Chcesz, aby Twoi „klienci” byli zadowoleni. Ale jest tu paradoks. „Zadowolenie” w rozmowie o pracę nie jest równoznaczne z „zaspokojeniem”. Udana rozmowa o pracę sprawia, że publiczność chce więcej. Ostatnią rzeczą, której chcesz, jest aby rekruter lub grupa rekruterów, poczuli, że mają ciebie dość. Utrzymuj swój występ tak krótko, jak to możliwe, bez skąpstwa lub pozorów wymijających. Pobudzaj zbiorowy apetyt rekruterów, nie zaspokajaj go. Jeśli wyczerpiesz lub znudzisz publiczność, nie będą chcieli cię z powrotem. Co gorsza, mogą mieć wrażenie, że widzieli wszystko, co masz do zaoferowania – że jesteś kucykiem jednej sztuczki. Podobnie jak obraz impresjonistyczny, Twój występ powinien sugerować więcej, niż faktycznie nakreśla i dostarcza. Wiedz, kiedy spuścić kurtynę.

Niespodzianka!

Pomimo Twoich najlepszych starań, z pewnością możliwe jest, że „wykonywanie poleceń” Cię zaskoczy. Być może spodziewałeś się nawet przesłuchania i przygotowałeś świetną prezentację na temat A - tylko **po to, by zamiast tego otrzymać coś na temat B. Co robisz? To jest trudne.**

Łaska pod ogniem

Kiedy pracodawca wysuwa ci niespodziewane żądanie, szuka dwóch rzeczy:

1. Jak dobrze potrafisz myśleć samodzielnie
2. Jak reagujesz na presję?

Fakt, że istnieją dwa cele, daje ci przewagę. Jeśli potrafisz przynajmniej zachowywać się niewzruszony - spokojny, opanowany i opanowany - z powodzeniem sprostasz wyzwaniu numer dwa. Nie wymaga to wiedzy, ekspertyzy, żadnej szczególnej myśli. To akt i postawa. Okaż łaskę pod presją, a automatycznie zdobędziesz pierwsze 50 punktów ze 100 wymaganych do zdania testu.

Nigdy nie przepraszaj, nigdy nie usprawiedliwiaj

Ale zbyt łatwo jest stracić te punkty. Dokładnie to się stanie, jeśli przeprosisz lub usprawiedliwisz swój występ:

„Och. Tak naprawdę nie jestem przygotowany...”

Lub:

„Nie spodziewałem się...” Lub: „Byłoby o wiele lepiej, gdybym otrzymał ostrzeżenie...”

Nie szykuj publiczności na kiepski program. Jeśli spodziewają się słabego występu, będą mieli tendencję do interpretowania wszystkiego, co im pokazujesz - dobrego, złego lub obojętnego - jako mniej lub bardziej katastrofy. Z przyjemnością odpowiesz na niespodziewane żądanie:

„Będę szczęśliwy, jeśli to zrobię!”

Żadne przeprosiny, wymówki ani inne kwalifikatory nie są potrzebne ani pomocne.

Wskazówki dotyczące przeprowadzania testów

Testy związane z zatrudnieniem dzielą się na sześć rodzajów:

- ▶ Testy wiedzy. Ile wiesz w danym obszarze?
- ▶ Testy umiejętności. Jak biegły jesteś na przykład w pisaniu pewnych zadań lub wprowadzaniu danych?
- ▶ Testy umiejętności. Jaki jest Twój potencjał wydajnościowy w oparciu o naturalne zdolności?
- ▶ Inwentaryzacje zainteresowań zawodowych. Jakie prace najbardziej Cię interesują?
- ▶ Testy osobowościowe lub psychologiczne. Jak twoje cechy i charakter mają się do cech innych?
- ▶ Testy integralności. Jak uczciwy i godny zaufania jesteś?

Możesz zostać poproszony o wykonanie jednego lub kombinacji tych testów

Zadanie domowe

Jeśli wiesz lub podejrzewasz, że możesz zostać poddany testowi ze swojej wiedzy z danego przedmiotu lub że Twoje umiejętności mogą zostać przetestowane, najlepszą radą jest zrobienie tego, co zrobiłeś (lub miałeś zrobić), aby przygotować się do egzaminów w szkole : Badanie. Przejrzyj podstawowe informacje w swojej dziedzinie zainteresowań. Jeśli w to, co robisz, istnieją umiejętności, ćwicz je. Chociaż tak naprawdę nie możesz uczyć się do testów psychologicznych lub testów integralności, możesz się do nich przygotować. Zrób listę języków, które komunikują pozytywne cechy: zorientowany na osiągnięcia , uczciwy , ugodowy , realistycznie , optymistyczny , komunikatywny, niezawodny, sumienny, odpowiedzialny, niezawodny, stabilny, pomysłowy, tolerancyjny, inteligentny, godny zaufania, pomysłowy, chętny

Zapisz tę listę w pamięci. Wybierz odpowiedzi zawierające te i podobne słowa. Z tego samego powodu unikaj odpowiedzi zawierających taki język:

zły

nieuczciwy

uprzedzony

sztywny

zestresowany

wybuchowy

brutalny

Popowy quiz

Nawet jeśli test cię zaskoczy, możesz uzbroić się w umiejętności rozwiązywania testu, które pomogą ci osiągnąć najlepsze wyniki:

- ▶ Rozgość się z komputerami (jeśli jeszcze nie jesteś). Obecnie wiele testów odbywa się na terminalu komputerowym, a nie za pomocą papieru i ołówka.
- ▶ Unikaj skrajnych lub absolutnych odpowiedzi. „Nigdy nie mów nigdy”, mówi banał, i to jest rozsądna rada. Nie oszukuj się swoimi odpowiedziami, ale uczyni je rozsądnymi.
- ▶ Pomiń to, czego nie wiesz. Wykorzystaj swoje mocne strony, odpowiadając najpierw na pytania, które znasz najlepiej. Następnie, jeśli czas pozwoli, zajmij się tymi, których nie jesteś pewien.
- ▶ Wyobraź sobie, że osiągasz wysokie wyniki. To nie jest magiczne myślenie, ale jeśli wyobrażasz sobie, że odnosisz sukcesy - jesteś osobą o wysokim wyniku - masz większą szansę na dobre wyniki.
- ▶ Wyobraź sobie idealnego pracownika. Teraz spróbuj odpowiedzieć na test jak jeden.

„Pokonanie” testu psychologicznego lub testu uczciwości

Najważniejszą rzeczą do zrobienia jest zawsze pomyśleć przed odpowiedzią. Uważaj na udzielanie odruchowych odpowiedzi. Kolejny, najważniejszy punkt dotyczy uczciwości. Powinieneś podejść do tego problemu na dwa sposoby:

- ▶ Gdy zostaniesz poproszony o podanie rzeczowych informacji, bądź absolutnie szczery, udzielając prawdziwych odpowiedzi na temat swojego imienia i nazwiska, adresu, pochodzenia i tak dalej.
- ▶ Kiedy zostaniesz poproszony o ocenę siebie, zawsze oceniaj siebie bardzo wysoko, nawet jeśli uważasz, że nie jest to do końca szczerze. Nigdy nie wyrażaj wątpliwości, nawet jeśli „szczerze” masz wątpliwości co do siebie i swoich umiejętności. Poza tymi podstawami wykonaj cztery kroki, aby przygotować się do testu psychologicznego:
 1. Nie traktuj testu jako psychoterapii. Oznacza to, że nie powinieneś zgłębiać głębi duszy, aby znaleźć odpowiedź. Odpowiedz pozytywnie. Spraw, by wyglądała stabilnie i szczęśliwie – bez względu na to, czy tak się czujesz, czy nie.
 2. Z pierwszym krokiem wiąże się to: Przygotuj się na udzielenie odpowiedzi, które Twoim zdaniem chce uzyskać pracodawca. Spójrz na siebie z punktu widzenia pracodawcy. Odpowiedz jako idealny pracownik.
 3. Pomyśl o ludziach, których znasz, którzy zawiedli w miejscu pracy. Jacy są osobiście? Unikaj odpowiadania na pytania tak, jak sobie wyobrażasz.
 4. I odwrotnie, pomyśl o swoich przyjaciółach, którzy odnieśli sukces w pracy – ludziach, których sukcesu możesz nawet zazdrościć. Jak odpowiedzieliby na pytania dotyczące osobowości?

Testy uczciwości są łatwiejsze w obsłudze niż inwentaryzacje osobowości. Odpowiedz na każde pytanie w sposób, który przedstawia Cię jako osobę w 100% uczciwą, godną zaufania i odpowiedzialną. Nie pozostawiaj żadnych wątpliwości. Na przykład, jeśli zostaniesz zapytany, czy „kiedykolwiek myślałeś o kradzieży” od pracodawcy, możesz być uczciwy i odpowiedzieć tak. Kto nie pomyślał o kradzieży? „Tak” jest prawie na pewno najbardziej szczerą odpowiedzią, jaką możesz udzielić. Niestety, nie zatrudni cię. Po prostu odpowiedz nie, nie, nie, nigdy, przenigdy nie miałeś takiej myśli!

Uznanie i grudki

Jeśli Twój wywiad dotyczący wyników lub testu kończy się oceną na miejscu, krytyką lub komentarzem na temat tego, jak to zrobiłeś, słuchaj uważnie i z oczywistą uwagą. Postaraj się zachować przyjemnie neutralny wyraz twarzy, od czasu do czasu kiwając głową, aby wskazać, że przyjmujesz wszystko, co ci daje. Nie broń się ani nie usprawiedliwiaj. Nie kłóć się z oceną. Nie protestuj. Ale nie musisz też milczeć w obliczu krytyki. Wysłuchaj rozmówcy, a następnie zamiast się bronić, podziękuj mu za jego uwagi. Następnie zapytaj:

„Czy masz jakieś sugestie dotyczące ulepszenia _____?”

Nie musisz też zgadzać się z krytyką. Jeśli uważasz, że to niesprawiedliwe lub że zostałeś źle oceniony, odpowiedz w ten sposób:

„Doceniam to, co mówisz i zgadzam się, że mogę poprawić moje _____. Jednak nie zgadzam się z Tobą w sprawie _____ i chciałbym zwrócić uwagę na _____, _____ i _____.”

Jeśli na koniec sesji zostaniesz pochwalony, przyjmij komplementy ciepłymi podziękowaniami i wyrazem zadowolenia:

„Cóż, bardzo dziękuję. To było dla mnie bardzo zabawne i bardzo interesujące”.

Jeśli nie jesteś krytykowany ani chwalony, nie zakładaj, że nie zrobiłeś wrażenia. Większość rekruterów nie spieszy się z oceną lub przedstawieniem swoich opinii. Po całej ciężkiej pracy i poceniu się podczas występu lub wywiadu testowego najprawdopodobniej otrzymasz tylko podziękowania i obietnicę, że „będziemy w kontakcie”. Odwzajemnij podziękowania, wyraż radość z tego wydarzenia („Naprawdę mi się to podobało!”), odejź i zrób naprawdę trudną część: Poczekaj.

Najmniej, co musisz wiedzieć

- ▶ Wywiad dotyczący wydajności dotyczy radzenia sobie ze stresem i jasnego komunikowania się.
- ▶ W większości sytuacji podczas rozmowy kwalifikacyjnej to, jak się zachowujesz, jest nawet ważniejsze niż to, co mówisz.
- ▶ Kluczem do dobrych wyników w testach psychologicznych i profilach osobowości jest wyobrażenie sobie siebie jako idealnego pracownika i odpowiadanie na pytania z tej perspektywy.
- ▶ Odpowiadaj na pytania dotyczące uczciwości tylko w jeden sposób: abyś wydawał się w stu procentach uczciwy i godny zaufania. Nie pozostawiaj żadnych wątpliwości.
- ▶ Czy powinieneś odpowiadać na wszystkie pytania z brutalną szczerością, czy też udzielić odpowiedzi, o której myślisz, że pracodawca chce uzyskać? Bez konkursu. Daj pracodawcy to, czego chce.