

## Zaposlitveni razgovor po telefonu

Vaš življenjepis in spremno pismo sta pritegnila kadrovikovo pozornost, naslednji korak je telefonski klic. Zaposlitveni razgovori, izvedeni neposredno po telefonu, postajajo vse bolj priljubljena metoda kadrovikov in delodajalcev, s katero preverjajo in ocenjujejo kandidate za zaposlitev.

### Zakaj po telefonu in ne »v živo«?

Čas je danes eden najpomembnejših dejavnikov uspešnega poslovanja. Delodajalci so izpostavljeni vedno večjim poslovnim odgovornostim in časovnim stiskam, zato iščejo vse mogoče načine za prihranek časa. Kadrovik vas zato lahko pokliče z namenom, da dodatno prouči vašo primernost za kandidaturo še pred dejanskim srečanjem v živo. Lahko vas želi seznaniti z bistvenimi nalogami delovnega mesta, mogoče ga zanimajo podrobnosti vaše prijave ali potrebuje nekaj dodatnih podatkov o vas.

Nekateri kadroviki želijo s kandidati po telefonu izvesti kar celoten zaposlitveni intervju - od A do Ž. Ponavadi vas o tej nameri predhodno obvestijo, čeprav vas lahko pokličejo tudi brez predhodnega opozorila. Žal veliko iskalcev zaposlitve naredi nekaj največjih napak ravno med tovrstnim intervjujem, saj sklepajo, da tak »neformalni« pogovor ne bo vplival na končno odločitev kadrovika.

Med telefonskim razgovorom spraševalec ugotovi, ali ste tako dobri, kot se zdi na papirju, ali se izražate jasno in ste primerna oseba za njihovo podjetje.

### Kako se odzvati, če vas kadrovik pokliče in vas zaprosi za daljši intervju?

Telefonski razgovor je lahko nenadno presenečenje, ki vas ujame v nepravem trenutku, npr. ko se pripravljate na potovanje in ste v časovni stiski ali ko pritečete od daleč in v zadnjem trenutku povsem zadihani dvignete slušalko. Lahko vas ujame nepripravljenega za odgovarjanje na najenostavnejša vprašanja.

Če vas klic ujame v nepravem trenutku, to brez odlašanja vljudno pojasnite osebi, ki vas je poklicala. Kadrovika prosite, če ga lahko pokličete nazaj, vprašajte, kdaj to lahko storite, zapišite si njegovo ime in telefonsko številko. Ob telefonu ali pri sebi imejte vedno pisalo in beležko.

### **Posebnosti telefonskega intervjuja**

Vprašanja morebitnega telefonskega intervjuja se ne razlikujejo od vprašanj na klasičnem zaposlitvenem pogovoru, zato tudi odgovarjate podobno. Bistvena prednost telefonskega razgovora je v tem, da se v svojem nastopu lahko povsem osredotočite na govorjenje in poslušanje, saj spraševalca ne vidite. Ni vam treba skrbeti za ostale »vidne« elemente razgovora: obleko, osebno urejenost, govorico telesa.

Napetost ob telefonskem intervjuju pogosto ni nič manjša od tiste ob osebnem. Zavedajte se, da bo vaš telefonski nastop ocenjen. Z ustrezno pripravo se boste lahko znebili pastem, ki so stalne spremljevalke telefonskih klicev, in bistveno povečali vaše možnosti za uspeh.

### **Pred klicem**

#### Stik

V pisni prijavi podajte točne in podrobne podatke o tem, kje, kako in kdaj ste za kadrovika dosegljivi, tako da lahko enostavno pride v stik z vami. Če imate več telefonskih števil, ponudite tisto, preko katere ste najbolj dosegljivi in/ali preko katere je večja možnost, da se boste oglasili vi in ne drugi.

#### Telefonska tajnica

Vaše sporočilo na telefonski tajnici naj ne bo norčavo ali predolgo. Poskrbite, da telefonska tajnica izraža vašo sposobnost profesionalnega komuniciranja. Vaše duhovito in ustvarjalno sporočilo bo nemara všeč vašim prijateljem, kadrovikom pa ne nujno.

#### Obvestite družino

Poskrbite, da bodo vaši gospodinjski člani imeli jasno predstavo o pomenu telefonskih sporočil pri vašem iskanju dela. Osebe, ki bi lahko odgovarjale na vaše telefonske klice, morate seznaniti s tem, da ste iskalec zaposlitve. Poučite jih, naj se na klice odzovejo mirno, vljudno in profesionalno. Sostanovalci in člani družine so že marsikateremu iskalcu zaposlitve onemogočili možnost razgovora zaradi neodgovornega in grobega telefonskega obnašanja.

#### Vaše aktualne prijave

Bodite na tekočem z vašimi aktualnimi zaposlitvenimi prijavi. Nočete, da vas pokliče kadrovik, vi pa ne boste vedeli, za katero delo gre in kaj ste napisali v svoji prošnji. Zapišite si seznam delovnih mest, na katere ste se prijavi, in ga postavite na priročen kraj ob telefonu. Priložite kopije aktualnih spremnih pisem. Prišle bodo še kako prav, če vas pokliče kadrovik. Zagotovo boste naredili boljši vtis, če boste kadroviku dokazali, da poznate ključne podatke o podjetju in prostem delovnem mestu.

### Pripravite se na klic

Če pričakujete klic, si na papirju predhodno pripravite shemo pogovora. Vsekakor ne želite, da bi vaši odgovori zveneli kot citati, hkrati pa ne želite ostati brez podatkov ali iztočnih točk sredi pogovora. Z osnutkom boste lahko pogovor usmerjali h ključnim točkam, ki jih želite obdelati s spraševalcem, npr. predstavitev svojih specifičnih veščin, najpomembnejših delovnih dosežkov itd.

### Življenjepis imejte pri roki

S pomočjo življenjepisa boste lahko strnjeno našteali vse svoje največje dosežke in najpomembnejše izkušnje.

### Vaja dela mojsta

Trenirajte, če je mogoče. Prijatelja prosite, da vas pokliče in vam pomaga izvesti namišljeni telefonski intervju. Pridobili boste predstavo o dejanskem poteku takšnega razgovora.

### **Med klicem**

#### Pravi čas

Če telefonskemu intervjuju ne morete posvetiti dovolj časa, predlagajte kadroviku drug primeren časovni termin. Pogosto je najbolje, da ste vi tisti, ki pokliče nazaj, saj se tako lahko psihično dodobra pripravite.

### Komunikacija

Poskrbite, da v času telefonskega klica v prostoru lahko berete, si zapisujete in ste skoncentrirani. Poskrbite za tišino v prostoru, če želite dobro slišati in biti jasno slišani.

Govorite počasi in razločno. Pravilno naravnani glas vas lahko prikaže kot profesionalnega sogovornika in poveča možnost uspešnega razgovora. Nekateri strokovnjaki

so prepričani, da lahko nastop zveni bolj profesionalno, če med razgovorom stojite. Med pogovorom se večkrat rahlo nasmejete, s tem zbujate v poslušalcu pozitivne občutke.

### Telefonska olika

Ko se javljate na telefon, bodite vljudni in zbrani. Nikoli ne prevzemajte klica, kadar žvečite žvečilni gumi ali jeste hrano.

Vprašanje pozorno poslušajte do konca, za hip razmislite in nato izčrpno odgovorite. Če vprašanja niste razumeli, vprašajte za pojasnila.

Ne predpostavljajte, da morate zapolniti vse premore. Če ste odgovorili, spraševalec pa še ni zastavil naslednjega vprašanja, ne začnite kramljati samo zato, da ni tišine. Raje postavite vprašanje, ki se nanaša na vaš prejšnji odgovor.

Med pogovorom lahko spijete kak požirek vode (v primeru suhega grla), vendar ne tako, da vas oseba na drugi strani slušalke sliši.

Zelo malo delodajalcev zaposluje zgolj na podlagi telefonskega pogovora, vendar pa kandidati po telefonu lahko močno popravijo ali pokvarijo začetni vtis iz pisne prijave. Telefon vam lahko pribori ali izgubi vstopnico za osebno srečanje s kadrovikom, zato je vredno, da se veččin telefonskega komuniciranja dobro naučite.