

## **Методика проведения интервью при приеме на работу**

В настоящее время казахстанская автомобильная промышленность входит в число 12 приоритетных направлений индустриального развития несырьевого сектора [3]. В 2020 году почти все бизнес-отрасли пострадали от воздействия коронавируса. В Казахстане, как и во всем мире, наибольшему риску подверглись такие сектора, как гостиничный бизнес и туризм, розничная торговля, коммерческая и административная деятельность. Если посмотреть на активность рынка с января 2020 года, то самое большое падение числа активных вакансий было в месяце апреле, по очевидным для всех причинам. Компании пытались свыкнуться с чрезвычайными реалиями ситуации. Спад начался уже к концу марта, но кульминация наступила в апреле. С середины мая, после завершения карантина, рынок постепенно стал возвращаться в норму [4].

Кадровый состав – важная составляющая в деятельности компаний, занимающихся продажей автомобилей. Благодаря персоналу производятся и продаются автомобили, оказываются услуги, привлекаются клиенты и реализуются бизнес-процессы. Регулярная смена сотрудников приводит к дестабилизации работы, так как вновь прибывших работников приходится заново обучать, адаптировать и вводить в курс дела, что часто становится причиной отклонений от запланированных целей организации. Это приводит к общему напряжению в коллективе, нарушению благоприятного психологического климата, что в свою очередь становится причиной трудовых конфликтов и споров [6].

Одна из самых востребованных позиций в настоящее время на рынке труда – менеджер по продажам, и автомобильный бизнес не исключение. Владельца автосалона всегда будет интересовать в первую очередь повышение и увеличение его прибыли, чтобы дело расширялось, поэтому требуется, чтобы соискатель на вакантную должность оказался ему полезным. Действия соискателя на собеседовании в автосалон, его ответы на поставленные вопросы должны показывать работодателю готовность соискателя на качественную деятельность.

Прежде чем проводить интервью, нужно определиться, какие компетенции кандидата предстоит оценить. Это кажется элементарным [5]. Рекомендуется не придумывать длинных и замысловатых списков и остановиться на таких компетенциях, как:

- системное мышление;
- гибкость, адаптивность;
- умение работать в команде;
- личное развитие;
- умение продавать, ориентация на результат;
- самоконтроль, самодисциплина.

Собеседование у многих людей ассоциируется с 2-часовой беседой, после которой истощены и рекрутер, и соискатель. На самом деле нет необходимости тратить столько времени. Часто оценить кандидата можно за несколько минут. А чтобы беседа не затягивалась и была максимально конструктивной, советую проводить интервью в 7 этапов:

**1. Общение по телефону.**

Рекомендуется изначально собеседовать людей изначально по телефону. Так можно отсеять тех, кто не подходит, и сэкономить время. На разговор достаточно потратить 3-5 минут.

**2. Начало собеседования.**

Здесь все, как в продажах. Если хотите заинтересовать человека, расположить к себе – нужно говорить о нем. Интересный факт: чем дольше человек рассказывает о себе, тем больше себя убеждает, что ему нужна работа у вас.

**3. «Продажа» вакансии.**

В первую очередь необходимо определить, насколько кандидаты заинтересованы работать у вас. Если не очень, то самое время «продавать» вакансию. Если да, этот этап можно пропустить, а о компании упомянуть в конце беседы.

**4. само интервью.**

На данном этапе самое главное – следить за реакцией соискателя. Всегда нужны уверенные в себе люди, которые умеют аргументировать, доказывать свою правоту.

**5. Обратная связь.**

Вопросы касаемо заработной платы. Соискатель должен четко определить какую зарплату он хочет, и объяснить почему.

**6. Завершение собеседования.**

Как же правильно завершить собеседование? Рекомендуется так: «(Имя), благодарю вас за уделенное время. 15 марта я буду согласовывать вашу кандидатуру с руководством. В случае положительного решения я вам перезвоню. Если решение будет отрицательным, звонка не последует. Договорились?».

**7. Проверка кандидата.**

Обычно если речь идет о менеджере по продажам, в компаниях принимают людей без опыта. Обучают на месте. Однако если вы ищете компетентного «продажника», у которого есть рекомендация, то ее нужно правильно проверять.

Собеседования с потенциальным кандидатом хороши тем, что уже по разговору HR-менеджер может сделать вывод – профессионал перед ним или нет. По тому, как поставлена речь соискателя – его темп, грамотность, как он слышит вопрос, отвечает ли именно на него, возникает ли доверие к этому человеку, бессознательная симпатия, насколько он энергичен и нацелен на результат [7]. Поэтому чтобы подтвердить свое впечатление, достаточно нескольких основных вопросов следующей методики:

**1. Что вы уже знаете о нашей компании?**

Данный вопрос нужно задавать одним из первых. 100% успешных кандидатов что-то, да знают о компании. Если кандидат не потратил ни минуты своего времени на уточнение информации о будущей работе, и ему все равно где работать – это фиаско.

## 2. Что вы больше всего любите в своей работе?

Вопрос, который настраивает на положительный тон и расслабит кандидата. Его также можно дополнить «Что для вас важно в работе менеджера по продажам автомобиля?» Ответы в духе «общаться с людьми» или «помогать людям» никогда не впечатлит рекрутера [2, С. 207].

## 3. Какие вакансии вы сейчас смотрите, на что обращаете внимание в первую очередь?

С этого вопроса рекомендуем начинать интервью sales-a [5]. Он помогает отсеивать специалистов по сопровождению сделок или переговорам, по работе с клиентами и т.д. Ответ на данный вопрос помогает раскрыть мотивацию кандидата (деньги, развитие, комфортные условия работы), его сильные и слабые стороны. Например, вас как рекрутера должен насторожить ответ «чтобы начальник был лояльным» и привлекать «чтобы компания росла, продукт был нужным», «чтобы была хорошая процентная часть».

## 4. Какими результатами своей работы вы гордитесь?

Всегда хочется услышать максимально конкретный ответ – перевыполнение плана, сумма сделки, количество закрытых продаж и т.д. Расплывчатые формулировки не «красят» кандидата. Вопрос можно дополнить «Вы считаете себя успешным менеджером по продаже автомобилей?» По характеру ответа вы поймете многое о самооценке, амбициях и сильных (или слабых) сторонах потенциального кандидата.

## 5. С какими клиентами вы работали, какой план выполняли?

Это фактическая информация, которая поможет установить вам соответствие с резюме кандидата и степень соответствия вакансии.

## 6. Расскажите, как выглядит ваш идеальный рабочий день?

Комфортный вопрос, на который все отвечают по-разному. Так, один из успешных кандидатов, принятых на работу в Hyundai Premium Astana, ответил: «Если я скажу: сидеть на кресле и ничего не делать – это будет ведь не то, что вы хотите услышать?» – сложно засчитать за правильный ответ, тем не менее, в данном ответе налицо смелость и юмор, что необходимо для успешных продаж [5]. А вот ответ «чтобы никто не мешал» должен насторожить вас сразу. Если кандидат ничего не сказал о коллегах, то можно уточнить: «Какой коллектив наиболее комфортен для вас?»

## 7. Кем вы себя видите дальше? Чего бы вы хотели добиться?

Хороший менеджер по продажам энергичен и обладает амбициями, и у него уже есть план, как стать руководителем отдела продаж и когда.

В зависимости от сложности вакансии и тона беседы, например, если не удалось точно выявить мотивацию, принципы работы, управляемость, нацеленность на результат, в ход можно задействовать «неудобные» вопросы:

## **8. Что вас больше всего раздражало на прошлой работе?**

Если вы думаете, что все прекрасно знают, что на этот вопрос нельзя отвечать честно, вы ошибаетесь. Довольно часто можно слышать, какое плохое начальство, коллеги и погода – столько обиды и негатива – зачем его носить с собой?

## **9. Почему такой хороший менеджер по продажам как вы ищет работу?**

Похожий вопрос на предыдущий, так как если ответ – это обида на прошлого начальника – нехорошо. Если развитие и увеличение дохода – хорошо. А фальшивь будет видно сразу.

## **10. Что ваш начальник делал неправильно на прошлом месте работы?**

Кандидату может показаться, что это его звездный час – наконец-то можно рассказать, что и как надо было делать, чтобы выполнять план. Но HR-менеджер, наоборот, проверяет адаптивность, лояльность к руководству и управляемость. Обсуждать свои отношения с прошлым руководителем неэтично, даже если он и правда был монстром [7].

## **11. Как увести клиента у конкурента? Как сделать клиента постоянным?**

Оба вопроса говорят о принципах работы кандидата. Если он будет предлагать меньшую цену, принесет автосалону меньше денег. Если он предложит лучшее решение проблем клиента, профессиональную консультацию, лучший сервис и условия сотрудничества, то, скорее всего, добьется своей цели.

## **12. Как вы справлялись с трудными клиентами?**

Обычный вопрос, чтобы оценить технику работы с возражениями и разрешения конфликтов. Без позитивного настроя и сочувствия – никуда. Варианты вопроса: «Расскажите о случае с трудным клиентом», «Как вы справляетесь с раздраженными клиентами, имевшими негативный опыт работы с компанией»? [1, С. 250].

Интересным будет включить в собеседования практические ситуации, которые помогут понять, как потенциальный кандидат сможет повести себя в стрессовой для него ситуации, продемонстрировать его нестандартное решение и креативность, умение подстраиваться под конкретные обстоятельства.

Нюансы собеседования и дополнительные вопросы могут разниться в зависимости от «коротких» и «длинных» продаж, так как необходимые навыки и скиллы в этих случаях будут отличаться.

Таким образом, можно сделать вывод: HR-менеджер не должен быть роботом. Нужно общаться живее, пробовать задавать разные вопросы и искать разные подходы. Он представляет компанию, а значит, от того, понравитесь ли он кандидатам, от его презентации тоже зависит выбор. Нет необходимости задавать каверзные или непонятные странные вопросы, и растягивать беседу на несколько часов. По каждому из ответов на эти обычные вопросы хороший HR-менеджер точно увидит уровень соответствия кандидата конкретной вакансии. Работодателю важно, чтобы кандидат на должность умел реализовывать товар или услугу. Работник

автосалона должен уметь грамотно и понятно говорить, располагать к себе клиентов. Он должен продемонстрировать, что отлично разбирается в своей работе, может предложить наиболее выгодное и подходящее решение для клиента. Такой человек также должен благополучно выходить из конфликта, а лучшее вообще не провоцировать подобных ситуаций.

### **Список использованных источников:**

1. Буцкая, А.А. Оценка кандидатов на вакансии. Идеальный кандидат / А.А. Буцкая, К.А. Николаева, О.А. Петриго // Молодой ученый. – 2017. – № 12 (146). – С. 249-252.
2. Великанов, В.В. Собеседование как метод отбора персонала / В.В. Великанов, М.Г. Золотарева// Молодой ученый. – 2017. – № 10 (144). – С. 207-209.
3. Автомобильная промышленность Казахстана: как развивается и каковы перспективы автомобилей [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.zakon.kz/5008101-avtomobilnaya-promyshlennost-kazahstana.html> (дата обращения 06.03.2021).
4. Как развивается казахстанский рынок труда [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://kursiv.kz/news/obschestvo/2020-07/kak-razvivaetsya-kazakhstanskiy-rynek-truda> (дата обращения 06.03.2021).
5. Кто такие Sales QA и почему компании нужны такие специалисты [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://ain.ua/2020/08/26/sales-qa> (дата обращения 05.03.2021).
6. Куда все подевались? Какие факторы влияют на текучесть кадров и возникновение трудовых конфликтов? [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://dogovor24.kz/articles/kuda-vse-podevalis-kakie-faktory-vliyayut-na-tekuchest-kadrov-i-vozniknenie-trudovyh-konfliktov-1005.html> (дата обращения 06.03.2021).
7. Собеседование в автосалон – особенности прохождения, как пройти [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://instrumenti-nn.ru/prohozhdenie/sobesedovanie-v-avtosalon-osobennosti-prohozhdeniya-kak-projti.html> (дата обращения 05.03.2021).