

Behaviorálny pohovor na základe kompetencií - **pre staff**.

Vyberte si 2 až 4 kompetencie ktoré chcete na pohovore skúmať. Vyberajte podľa konkrétnej pracovnej pozície, počas prípravy.

Použite úvod do témy a pomenujte situáciu o ktorej chcete diskutovať. Žiadajte dôsledne o konkrétne príklady z osobnej, praktickej skúsenosti kandidáta. Na hlbšie sondovanie využite strategické kladenie otázok:

Strategické otvorené otázky (Povedzte mi ...; Vysvetlite mi ...; Uved'te príklad ...)

Taktické otvorené otázky (Kto...?; Čo...?; Ako...?; Kedy...?; Kde...?; Prečo...?)

Zatvorené otázky (Začínajú slovesom, odpovedať na ne sa dá len áno/nie)

Vyvarujte sa hypotetickým otázkam (Čo by ste urobil ak ...? a pod.) Odpovede na ne vám o kandidátovi neprezradia nič relevantné.

Príklady tém a otázok:

Komunikačné zručnosti

Toto pracovné miesto môže od vás vyžadovať, aby ste informovali iných ľudí, alebo boli zapojení do výmeny informácií medzi vami a interným či externým zákazníkom.

1. Opíšte prosím situáciu, keď ste museli niekomu vysvetliť pracovný problém, alebo ťažkú pracovnú situáciu.
 - o Akým spôsobom ste to vysvetlil?
 - o Ako ste sa uistil, že vás pochopili?
 - o Aké sú výhody a nevýhody tohoto vášho štýlu?
2. Opíšte prosím nedávnu situáciu, kedy došlo k problému v dôsledku zlej komunikácie.
 - o Ako ste sa dozvedeli o tomto probléme?
 - o Čo ste urobili aby ste vyriešil tento komunikačný problém?
 - o Čo ste urobili aby sa tento komunikačný problém neopakoval?

Zameranie na zákazníka

Práca s interným a externým zákazníkom je pre túto pracovnú pozíciu v našej firme kľúčová. Potrebujeme tu človeka, ktorý má silnú orientáciu na zákazníka.

1. Porozprávajte nám prosím o prípade, kedy ste si dali prácu navyše, aby ste uspokojili zákazníka / manažéra, aby práca bola urobená správne.
 - o Aké kroky ste podnikli?
 - o S akými ťažkosťami ste sa stretli?
 - o Ako ste zistili, že zákazník / manažér bol spokojný?
 - o Čo ste sa z toho naučili?
2. Opíšte prosím prípad, keď ste museli riešiť sťažnosť zákazníka, alebo pracovný problém niekoho iného.
 - o Ako ste zistili, čo skutočne potrebujú?
 - o Čo ste urobili pre vyriešenie problému?
 - o Čo ste sa z toho naučili?

Samostatnosť

Významným aspektom tejto práce je váš prístup k pracovným úlohám. Môžete mať špecifické úlohy a pracovné ciele, ktoré treba splniť.

1. Povedzte mi prosím o nejakých výkonnostných normách, alebo predajných cieľoch ktoré ste museli plniť.

- o Ako ste plnili svoje ciele? Ak nie, prečo?
- o Ako ste merali svoju výkonnosť?
- o Aké ďalšie ciele ste si postavili?
- o Aké sú výhody a nevýhody tohoto vášho štýlu?

2. Uved'te mi posledný prípad, keď ste na splnenie úlohy potrebovali pomoc niekoho iného.

- o Ako ste zistili, že potrebujete pomoc niekoho iného?
- o Koho pomoc alebo aké zdroje boli potrebné na splnenie úlohy?
- o Čo ste sa z toho naučili?

Plánovanie / Rozhodovanie / Realizácia

Naša spoločnosť potrebuje ľudí, ktorí sú schopní dôsledne dosahovať výsledky. Budete si musieť dôsledne plánovať svoje činnosti, aby ste sa uistili, že dokážete všetko urobiť dobre a načas.

1. Opíšte mi prosím nedávnu situáciu, ktorá si vyžadovala okamžitú akciu.

- o Na základe čoho a ako ste sa rozhodli, čo treba urobiť?
- o Aký bol výsledok?
- o Aké sú výhody a nevýhody tohoto vášho štýlu?

2. Porozprávajte mi o ťažkom rozhodnutí, ktoré ste museli urobiť samostatne.

- o Čo všetko ste zvažovali pri prijatí tohto rozhodnutia?
- o Stalo sa niečo, čo ste neočakávali?
- o Čo ste sa z toho naučili?

3. Povedzte mi o prípade, keď vás požiadali o viacero vecí naraz.

- o Ako ste sa rozhodovali o prioritách?
- o Čo ste urobili aby ste zabezpečili, že bude všetko dokončené včas?
- o Aké sú výhody a nevýhody tohoto vášho štýlu?

Motivácia / Tímová práca

Medzi ďalšie aspekty práce patrí spolupráca s rôznymi typmi ľudí.

1. Povedzte mi prosím o práci, ktorá vás najviac motivovala.

- o Čo na tejto práci bolo tým, čo udržiavalo váš entuziazmus?
- o Ktoré veci sa vám zdajú byť demotivujúce?
- o Aké sú výhody a nevýhody tohoto vášho štýlu?

2. Uved'te príklad, keď ste museli riešiť konflikt medzi pracovníkmi, ktorý mal negatívny vplyv na tím.

- o Ako ste pristupovali k tejto otázke?
- o Ako to zmenilo stav vecí?
- o Čo ste sa pri tom naučili?

Osobný rozvoj

V budúcnosti budeme stále zavádzať nové produkty, marketingové iniciatívy alebo meniť pracovné postupy. To znamená, že zamestnanci musia trvale rozvíjať svoje schopnosti a zručnosti.

1. Porozprávajte mi prosím o poslednej situácii, keď ste dostali spätnú väzbu o vašej pracovnej výkonnosti.

- o Ako ste reagovali na túto spätnú väzbu?
- o Urobili ste nejaké zmeny v dôsledku tejto spätnej väzby? Ak áno, aké?
- o Čo ste sa pri tom naučili?

2. Povedzte mi o poslednom prípade, keď ste sa museli naučiť niečo nové, aby ste vedeli dokončiť pracovnú úlohu.

- o Čo ste urobili aby ste sa to naučili?
- o Ako dlho to trvalo?
- o Čo bolo pri tom najťažšie?
- o Čo ste sa pri tom naučili?

Vytvoril Emil Čížinský Personálny konzultant www.emilcizinsky.sk