

ТЕХНИКА ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА С РАБОТОДАТЕЛЕМ

Телефонный звонок работодателю – это эффективный, но пока мало распространённый способ поиска работы. Почему? Скорее всего, потому, что мало кто владеет навыками общения по телефону. А зря! Телефонный звонок работодателю – хорошее средство получить приглашение на личную встречу. А это уже заметно повышает шансы получить работу. Но чтобы получить такое приглашение, необходимо уметь вести телефонный разговор.

Прежде всего, нужно знать, что между личным и телефонным общением есть существенная разница:

во-первых, собеседники не видят друг друга и не могут составить друг о друге «первого впечатления», как это происходит при личном общении;

во-вторых, собеседники до начала разговора не могут «настроиться» друг на друга. В личном же общении такая настройка происходит во время сближения, обмена приветствиями;

в-третьих, при разговоре по телефону нам доступен только голос собеседника, и только по голосу приходится судить о его настроении и реакции на ваши слова. При личном же разговоре этому помогают жесты собеседника, выражение его лица и глаз.

Поэтому каждый из собеседников, не зная, с кем разговаривает, в первые мгновения пытается «прощупать» другого, и это часто вызывает некоторый дискомфорт. Кроме того, телефонный звонок может вызвать негативные чувства: тревогу («Кто и зачем звонит?»); раздражение («Ну чего звонят - делать больше нечего?»); досаду («Вечно звонят, когда я занят!»).

Всё это нужно учитывать и постараться сразу же сгладить негативную реакцию человека на телефонный звонок. Сделать это можно с помощью вежливого и максимально доброжелательного тона.

При поиске работы различают два вида телефонных звонков:

- «поисковые» звонки;
- звонки по объявлениям.

При «поисковом» звонке вы должны выявить скрытые возможности трудоустройства. Цель таких звонков - побудить интерес работодателя. Вызвать у

него желание встретиться с вами и больше о вас узнать. При звонке по объявлению вы уже знаете, что вакансия имеется. Поэтому цель звонков по объявлениям - получить приглашение на отборочное собеседование.

К обоим видам звонков необходимо подготовиться:

- постарайтесь собрать некоторую информацию о той организации, куда вы обращаетесь: что она производит или какие услуги оказывает, как давно существует, каких успехов достигла, а главное - что собой представляет работа, на которую вы претендуете;

- составьте план разговора: что и в каком порядке вы хотите сказать или спросить;

- подготовьте ответы на возможные вопросы;

- отрепетируйте вступительное предложение.

Ваш разговор при поисковом звонке можно условно разбить на пять этапов:

Первый этап - **выяснение имени**. На этом этапе необходимо выяснить, кто отвечает в этой организации за приём работников и обязательно узнать его фамилию, имя и отчество. Это даст вам сразу несколько преимуществ.

Во-первых, вы не будете тратить время на разговор с тем, кто не сможет решить ваш вопрос, а сможете сразу спросить о возможности трудоустройства у нужного человека.

Во-вторых, обращаясь к нужному человеку по имени, вы сразу создаёте благоприятную атмосферу общения, сокращаете психологическую дистанцию.

В-третьих, вы сразу создаёте о себе благоприятное впечатление воспитанного человека с серьёзными намерениями.

Второй этап – **«преодоление заслона»**

Добивайтесь разговора с нужным вам человеком обязательно. Если вы спросите о возможности приёма на работу у того, кто за это не отвечает, вы, скорее всего, получите отказ и будете считать, что в данной организации вакансий для вас нет. Если же вас спросят, по какому вопросу вы звоните, то можете ограничиться ответом, что хотите поговорить о приёме на работу, но именно с тем, кто вам нужен. Не соглашайтесь на разговор с другим человеком. Если того, кто вам нужен, нет на месте, узнайте, когда он появится, и перезвоните в нужное

время.

Третий этап – «подача себя»

Связавшись с нужным человеком, уточните его имя и отчество и не ошибитесь в их произношении – он может обидеться. Затем представьтесь ему и представьте вашу «домашнюю заготовку». В ней должно быть краткое сообщение о ваших рабочих и личных качествах, об опыте, квалификации, навыках, способностях. Не следует занижать свои способности, т.к. ваша цель произвести впечатление нужного, а не скромного человека. Ваше изложение должно быть не слишком длинным, но интересным и привлекательным внимание. Вы должны объяснить причину звонка – желание работать в этой организации.

Четвёртый этап – продолжение разговора

Ваш разговор вы должны построить так, чтобы у собеседника не было возможностей его сразу «свернуть». Например, если вы скажите, что хотите узнать, нет ли для вас какой-нибудь работы, вам могут легко сказать «нет» и повесить трубку. Если то же самое вы скажете в такой форме: «Я хотел(а) бы прийти к вам и поговорить, нет ли у вас сейчас или в перспективе вакансий», то собеседнику будет гораздо труднее ответить коротким «нет». Он, скорее всего, должен будет подумать о перспективах предприятия, а это уже возможность продолжить разговор. Поэтому не давите на собеседника, но и не давайте ему возможности прекратить разговор.

Обязательно постарайтесь добиться, если не согласия на встречу, то хотя бы согласия принести или прислать собеседнику экземпляр вашего резюме или копии других документов с вашими данными на тот случай, если в перспективе в организации появятся вакансии. Договоритесь, что вы позвоните ещё раз, чтобы узнать, ознакомились ли с вашими документами, узнайте, когда это можно сделать. Спросите также, не знает ли собеседник о вакансиях в других подобных организациях.

Пятый этап – позитивное окончание разговора

Очень важно при любом исходе вежливо и позитивно закончить разговор. Непремено поблагодарите собеседника за потраченное на вас время и за помощь. Если собеседник согласился посмотреть ваши документы, то доставьте их

ему как можно скорее. Если не получится вручить эти документы лично, то снабдите их кратким сопроводительным письмом, в котором укажите вашу фамилию и сошлитесь на ваш телефонный разговор.

Если вы не получили на это согласие, попросите разрешения позвонить ещё раз через какое-то время – через неделю(месяц) или два. В этом вы вряд ли получите отказ, а у вас появится возможность при втором звонке упомянуть, что вы разговаривали по поводу вакансий.

Очень важно проанализируйте состоявшийся разговор, проверить все ли требования были вами соблюдены, что вам удалось, а что не удалось сделать, как вёл себя собеседник и т.д. Поисковые звонки психологически довольно сложны, но именно поэтому они хорошо тренируют навыки общения по телефону. Было бы хорошо, если бы вы специально сделали несколько «тренировочных» звонков.

Звонки по объявлениям имеют свою специфику:

Такой звонок – это разговор с работодателем, настроенным на отбор претендентов. Поэтому очень важно произвести на него благоприятное впечатление ещё в телефонном разговоре. Цель звонка – добиться участия «во втором туре» отбора, т.е. в собеседовании.

Перед звонком по объявлению также нужно подготовиться:

- желательно иметь перед собой рекламное объявление, по которому вы звоните;
- подчеркнуть в нём нужные места (фамилии, название фирмы, отдела и т.д.);
- точно отметить название вакансий, рабочего места, которое хотите получить;
- заранее записать вопросы, которые нужно задать работодателю;
- заранее продумать ответы на возможные вопросы работодателя;
- приготовить ручку и бумагу, на случай, если придётся что-то записывать.

При разговоре по телефону не следует:

- произносить заученный текст на одном дыхании, затягивать разговор, быть говорливым;
- использовать специальные термины и незнакомые слова;

- употреблять жаргон;
- «глотать» окончания и сокращать слова;
- жевать и курить во время разговора.

Помните, что создать о себе хорошее впечатление по телефону гораздо проще, чем при личной встрече. Ведь вам не приходится контролировать своё поведение, т.к. собеседник слышит только ваш голос.