

Интервью в Найм и ТМ

Яндекс.Еды

Краткое пособие для интервьюера, как нанимать самых лучших кандидатов





Какие кандидаты нам подходят

Личные качества:

- Общительность / коммуникабельность
- Позитив/ энергичность
- Готовность выполнять однотипную работу (найм)
- Ответственность
- С большим желанием помогать людям / эмпатия
- Неконфликтность
- Быстрая обучаемость
- Умеренные амбиции

Навыки:

- Грамотная устная речь (обращаем особое внимание на «продажную» речь)
- Умение ясно излагать свои мысли
- Отсутствие местного диалекта в речи (например, ффрикативное «г», «шо»)
- Компьютерная грамотность
- Опыт работы не обязателен, но приветствуется

Умение слушать – если кандидат невнимательно относится к тому, что вы говорите – он не будет слышать и кандидатов на линии

НЕ рассматриваем кандидатов-очников!

Этапы интервью

Этап 1. Знакомство. Описание вакансии

Этап 2. Знакомство с кандидатом

Этап 3. Кейсы

Этап 4. Ответы на вопросы кандидата

Этап 5. Заключение/позитивное прощание/договоренности на будущее

Этап 1. Знакомство. Описание

вакансии

1. Расскажи о себе.

Меня зовут Петрова Алина, я – тимлидер команды найма. Моя история в компании такая...

(2 минуты)

3. Чем занимается КЦ и оператор.

Роль найма в этом процессе – нанять курьеров для большого потока заказов. Оператор занимается тем, что обрабатывает заявки от кандидатов, которые хотят устроиться курьерами. Помогает, если возникли сложности, а также старается в любом случае довести кандидата до активного курьера – здесь и отработка возражения и элемент продажи вакансии. Задача каждого оператора – довести кандидата до активного курьера.

4. График работы. Описать максимально подробно.

Относительно свободный, минимум 6 часов, 3 дня в неделю

5. Оплата.

Задай вопрос: на какой уровень дохода ты рассчитываешь?

Ставки: Киоск – 120р/ч

Активация Вебим(чат) – 130-140р/ч

Этап 2. Знакомство с кандидатом

1. Опыт работы/где учиться.

Где работал до этого/где учишься?

Чем там занимался?

Расскажи о своей прошлой компании:

- *что нравилось или не нравилось?*
- *что было неприемлемым для тебя?*
- *кто был для тебя примером, что в этом человеке тебя привлекало?*
- *причины ухода?*

2. О себе.

Чем увлекаешься?

Какая у тебя есть цель/мечта?

На сколько для тебя будет комфортно весь день говорить по телефону/общаться параллельно в трех-пяти чатах?

3. Про новую работу.

Какую работу для себя ищешь? Что для тебя важно в будущей работе?

Этап 3. Кейсы

Рабочие кейсы

Разыграйте с кандидатом 2-3 рабочих кейса, для которых не нужно глубоко знать наши процессы.

- *Тебе нужно продать вакансию курьеру, который не хочет работать в доставке Яндекса, потому что они ходят в желтой форме.*
- *Кандидат отказывается сотрудничать, потому что у него айфон, а приложение есть только на андроид.*
- *Продай кандидату возможность работать не пешком, а вело.*
- *Кандидат не хочет отправлять свои данные, думая что мы мошенники, как бы ты решил данную ситуацию?*

1. На эмпатию

- *Ты видишь на улице человека, лежащего на земле. Что сделаешь?*
- *Вы сидите за партой перед началом экзамена. Вы выучили всего 5 билетов из 30. Рядом сидит одноклассник, который волнуется сильнее вас. Он постоянно что-то бубнит себе под нос. Что вы будете делать?*

2. На ответственность

- *Тебе позвонил кандидат, которого до этого неверно проконсультировал твой коллега. Из-за этой ошибки клиент пострадал финансово. Что сделаешь?*
- *По каким причинам можно опоздать на работу?*

Этап 3. Кейсы

3. На неконфликтность и работу в команде

- *Расскажи о конфликтах, которые были на предыдущем месте работы/учебы. Как ты из них выходил? Что для этого делал?*
- *С каким руководителем ты бы хотел работать? Опиши его.*

4. На общительность, коммуникабельность (доп.вопросы если не ясно из беседы)

- *Ты приходишь в новый коллектив и видишь, что один из сотрудников очень стеснительный и мало с кем общается. Ты– новичок. Что бы ты сделал?*
- *Твой коллега второй раз с тобой не здоровается, хотя явных причин для этого нет. Что ты сделаешь?*

6. На умение ясно излагать свои мысли (доп.вопросы если не ясно из беседы)

- *Перескажи мне сюжет какого-нибудь популярного фильма, не называя имен. Я попробую его угадать.*
- *Как сварить пельмени? Расскажи инструкцию человеку, который ни разу этого не делал.*

Этап 4. Ответы на вопросы кандидата

Задай мне сейчас любые вопросы о работе.

Этап 5. Позитивное прощание / договоренности на будущее

Спасибо, что уделил нам время! Хорошего дня и, надеюсь, еще увидимся! 😊

! Вне зависимости от того, понравился нам кандидат или нет, мы должны быть максимально позитивными на протяжении всей беседы.

Мы – лицо компании, в которую он пришел на собеседование. И то, как он будет рассказывать о нас – очень важно, даже если в итоге ему не позвонят.