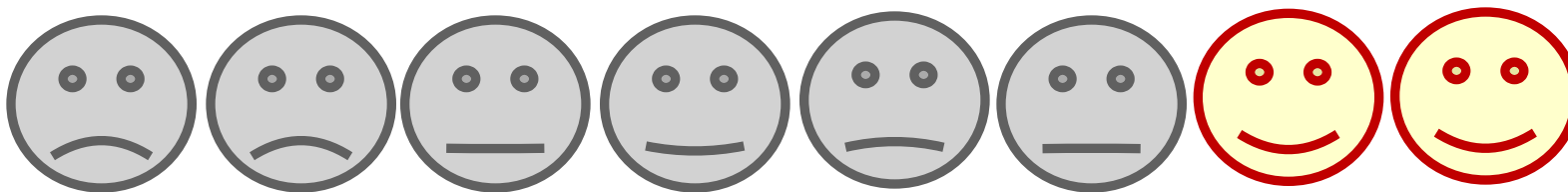


# **Набор персонала Неба по методу Светланы Ивановой с помощью электронного интервью в ЗУП КОРП**





# Проблемы при подборе персонала:



или





# Решение:

## Методики С.Ивановой...

- 3 плюса 3 минуса
- Кейс «Расскажи»
- Кейс «Покажи»
- Мотивационный кейс

## + стандартизированные анкеты

Я клиент, прошу дать консультацию. На ответ потребуется не менее 20 минут. У вас срочная работа, которую критично закончить в течение ближайшего часа. Дайте мне ответ.		Убедите меня, что синий цвет лучше красного. (Слушаем, возражаем, оцениваем работу с возражениями и подстройку под клиента). Хорошо, убедили. А теперь, наоборот, убедите меня, что красный цвет лучше синего.		Клиент звонит во взвинченном состоянии, ведет себя агрессивно, предъявляет претензию по поводу несвоевременной поставки. Ваши действия?
Ссылается на:		Отказывается ДА НЕТ		Называет по имени ДА НЕТ
Заруженность / важность других клиентов / необходимость подготовки подготовки		Спорит / Подстраивается		Проявляет вежливость ДА НЕТ
Проявляет вежливость ДА НЕТ		Приводит аргументы ДА НЕТ		Проявил раздражение ДА НЕТ
Выводит на решение подождать ДА НЕТ		Задаёт вопросы ДА НЕТ		Выслушал/перебивал
		Перестраивается быстро/зависает		Предложил решение ДА НЕТ
Назовите 3+ и 3- работы с документами.		Назовите 3+ и 3- работы с людьми.		Какую работу можно назвать интересной
+	-	+	-	Говорит про:
				Людей, клиентов ДА НЕТ
				Документы ДА НЕТ
				Работу с базой ДА НЕТ
				Многозаочность, много работы ДА НЕТ



# Стандартизированные анкеты

## Как работает:

Я клиент, звоню во взвинченном состоянии, веду себя агрессивно, предъявляю претензию по поводу несвоевременной поставки.  
Сформулируйте ответ для меня?

Называет по имени  ДА  НЕТ

Проявляет вежливость  ДА  НЕТ

Проявил раздражение  ДА  НЕТ

Выслушал/~~перебивал~~

Предложил решение  ДА  НЕТ



# Стандартизированные анкеты

## Как выглядит:

<p>Я клиент, прошу дать консультацию. На ответ потребуется не менее 20 минут. У вас срочная работа, которую критично закончить в течение ближайшего часа. Дайте мне ответ.</p>		<p>Убедите меня, что синий цвет лучше красного. (Слушаем, возражаем, оцениваем работу с возражениями и подстройку под клиента). Хорошо, убедили. А теперь, наоборот, убедите меня, что красный цвет лучше синего.</p>		<p>Клиент звонит во взвинченном состоянии, ведет себя агрессивно, предъявляет претензию по поводу несвоевременной поставки. Ваши действия?</p>
<p>Ссылается на:</p>		<p>Отказывается ДА НЕТ</p>		<p>Называет по имени ДА НЕТ</p>
<p>Загруженность / важность других клиентов / необходимость подготовки подготовки</p>		<p>Спорит / Подстраивается</p>		<p>Проявляет вежливость ДА НЕТ</p>
<p>Проявляет вежливость ДА НЕТ</p>		<p>Приводит аргументы ДА НЕТ</p>		<p>Проявил раздражение ДА НЕТ</p>
<p>Выводит на решение подождать ДА НЕТ</p>		<p>Задаёт вопросы ДА НЕТ</p>		<p>Выслушал/перебивал</p>
		<p>Перестраивается быстро/зависает</p>		<p>Предложил решение ДА НЕТ</p>
<p>Назовите 3+ и 3- работы с документами.</p>		<p>Назовите 3+ и 3- работы с людьми.</p>		<p>Какую работу можно назвать интересной</p>
+	-	+	-	<p>Говорит про:</p>
				<p>Людей, клиентов ДА НЕТ</p>
				<p>Документы ДА НЕТ</p>
				<p>Работу с базой ДА НЕТ</p>
				<p>Многозадачность, много работы ДА НЕТ</p>



# Из чего состоит методика?

Разработана  
экспертами 1С

Профили  
кандидатов:  
знания, умения,  
мотиваторы.

Шаблоны анкет для  
интервью

Методика  
проведения  
интервью

Обучение  
интервьюера

Инструкции для  
интервьюера



# Что дают стандартизированные анкеты

Во время интервью

- Фиксируем каждого кандидата
- Фиксируем мотиваторы
- Проверяем все без исключения навыки, знания и качества

При выборе кандидата

- Нет субъективности
- В сравнении участвуют все кандидаты

После выхода кандидата на работу

- В любой момент можно поднять данные по собеседованию



# Сравнение анкет похожих кандидатов:

НАЙДИ 10 ОТЛИЧИЙ







## Хранение анкет:





## Стало хорошо, но не идеально...

При выборе кандидата

- Сравнение кандидатов – ручным сопоставлением

После выхода кандидата на работу

- При необходимости найти данные, нужно было копаться в стопке анкет всех сотрудников.



## Пилотный проект

Платформа 1С: **8.3.10.2168**

Конфигурация : **ЗУП КОРП, редакция 3.1 (3.1.3.34)**

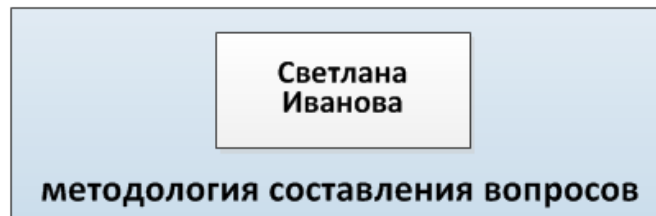
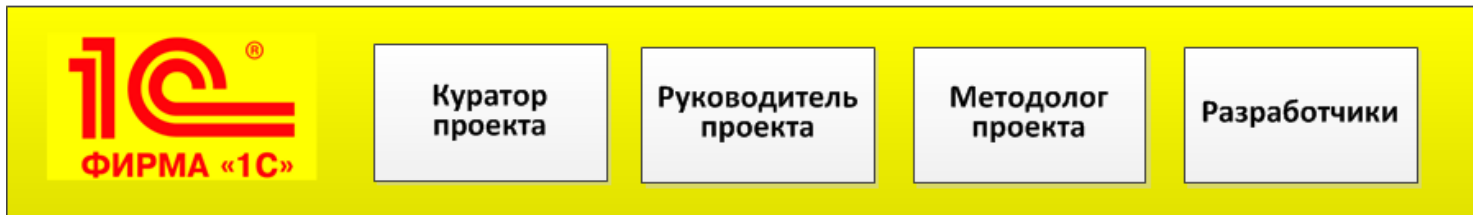
Профиль для подбора : **Менеджер по работе с клиентами;**



### Небо

онлайн бухгалтерия полного цикла

Интервьюер +  
пользователь ЗУП КОРП





## Как готовили пилот в ЗУП КОРП

1. Профиль должности Менеджера по работе с клиентами:
  - a. Перечень выполняемых действий
  - b. Характеристики идеального сотрудника
2. Определили, что проверяем на интервью
3. Подготовили вопросы для проверки характеристик;
4. Расставили веса характеристик для ИТОГО
5. Подготовили анкеты для собеседования



# Перечень выполняемых действий + что проверяем

← → ☆ Ежедневно оперативно взаимодействует с клиентами в офисе по организационным ... x

Записать и закрыть

Записать

Еще ▾

Наименование: Ежедневно оперативно взаимодействует с клиентами в офисе по о

Подчинено действию: Взаимодействие с клиентом ▾ ↗

Характеристики, требуемые для выполнения действия:

Добавить

↑ ↓

Подбор

Я ↓

Я ↓

Еще ▾

	Характеристика	Значение	Вес	Проверка	Обучение
😊	Интерес к работе с людьми	Не критично, Нравится	1	✓	<input type="checkbox"/>
😊	Конфликтность	Не проявил	1	✓	<input type="checkbox"/>
🏆	Умение убеждать	Умеет	1	✓	<input type="checkbox"/>
🏆	Гибкость в переговорах	Высокая	1	✓	<input type="checkbox"/>
😊	Честность, этичность	Проявил	1	✓	<input type="checkbox"/>
😊	Желание работать с документами	Нравится, Не критично	1	✓	<input type="checkbox"/>
😊	Желание работать в многозадачности	Нравится	1	✓	<input type="checkbox"/>



# Портрет идеального сотрудника

← → ☆ Менеджер по работе с клиентами (Профиль должности)

Записать и закрыть | Записать | Создать вакансию | Еще ▾

Должность: Менеджер по работе с клиентами ▾

Требования, обязанности, условия | Этапы работы с кандидатами

✓ **Функции и требования к характеристикам**

**Функции**

Добавить | ↑ ↓ | Еще ▾

- Ежемесячно составляет маршрутный лист курьера...
- Ежедневно формирует маршрутный лист курьера н...
- Направляет клиенту письмо по истребованию деб...
- При отсутствии письменного ответа клиента по деб...
- Ежедневно оперативно взаимодействует с клиента...
- Участствует в разборке претензий и жалоб клиентов, ...
- Ежедневно выполняет оперативные поручения рук...

**Требования к характеристикам**

Добавить | ↑ ↓ | Подбор | Я ↓ | Я ↓ | Еще ▾

	Характеристика	Значение	Вес	Проверка	Обучение
☹	Конфликтность	Не проявил	4	✓	<input type="checkbox"/>
😊	Стрессоустойчивость	Обладает	1	✓	<input type="checkbox"/>
😊	Ориентация на резул...	Высокая	1	✓	<input type="checkbox"/>
🏆	Работа с документами	Проявил	3	✓	✓
🏆	Умение убеждать	Умеет	3	✓	<input type="checkbox"/>
🏆	Гибкость в переговорах	Высокая	3	✓	<input type="checkbox"/>

✓ **Данные для публикации вакансии**

Требования:

Обязанности:

Условия:

Условия раб



# Веса для характеристик (ключи)

← → ☆ Опишите конфликтную ситуацию, с которой вам пришлось столкнуться. (Вопрос для собесед...

Записать и закрыть

Записать

Еще ▾

Наименование:

Тип:

Формулировка:

Вы согласны, что на работе изредка бывают конфликты? Опишите конфликтную ситуацию, с которой вам пришлось столкнуться.

Подсказка:

Способ отображения:

## Критерии оценки

Добавить критерий

Добавить ключ

Еще ▾

## Настройки критериев

Добавить



Еще ▾

⊖ ? Выводы с точки зрения обучения

— Правильные

1

— Неправильные

1

— Не делает выводов

1

⊖ ? Выводы с точки зрения применения о...

— Правильные

1

— Неправильные

1

— Не делает выводов

1

Оцениваемая характеристика

Показатель

Вес

Управление конфликтом

Отлично

1

Характеристики по текущему элементарному вопросу















# Вопросы для проверки характеристик

## Вопросы для проверки

Добавить ▾

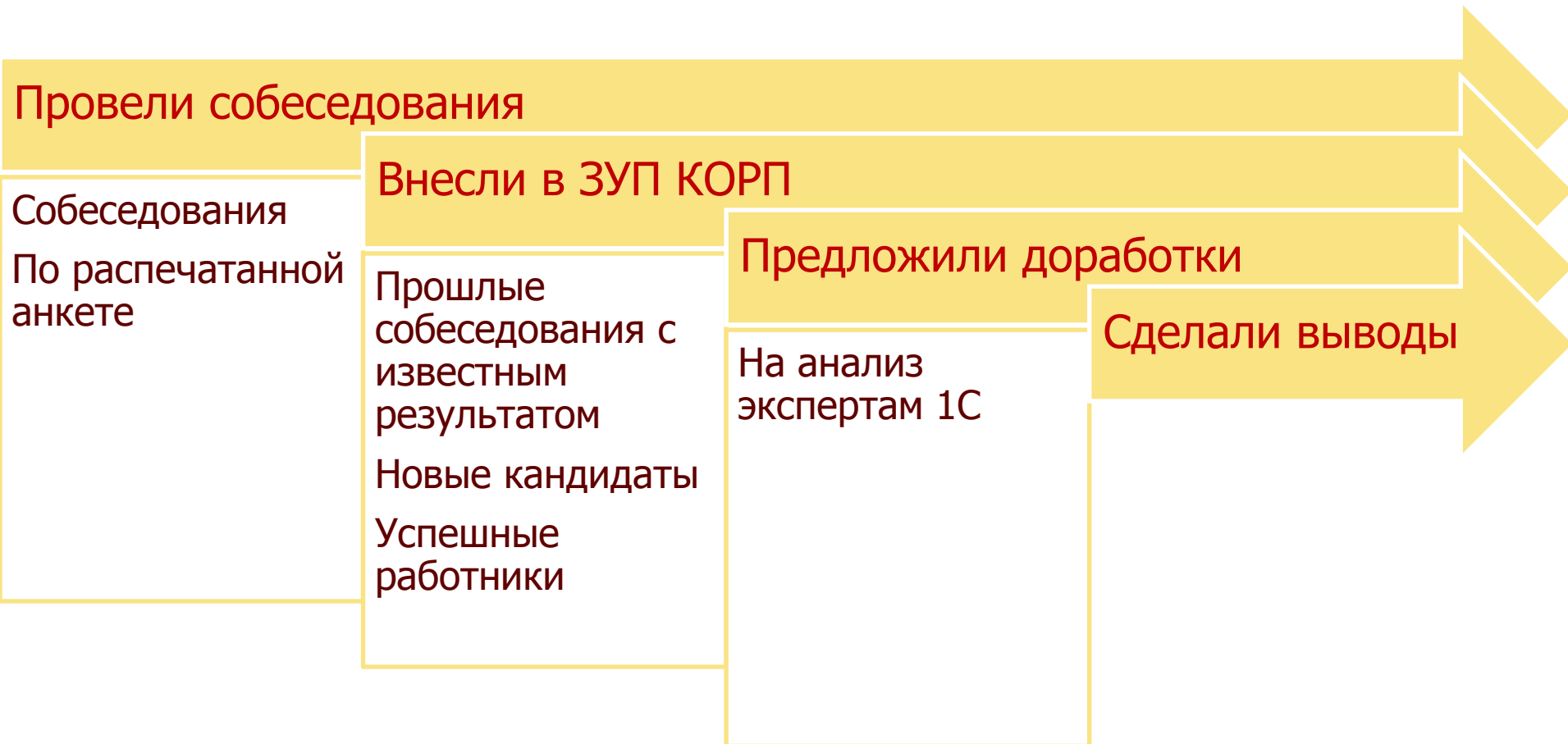


- ⊖  1, Мотивация достижения. Что считает своими сильными сторонами.
  -  1.1, Опишите свое самое большое достижение
  -  1.2, Были ли у вас неудачи в работе?
- ⊖  2.0, Соотношение исполнительности и самостоятельности.
  -  2.1, Как вы понимаете, что работаете хорошо?
  -  2.2, Руководитель просит вас выполнить работу определенным образом
  -  2.3, Давайте представим, вы уже сдали обработанные вами документы клиенту и только потом обнаружили, что допу
- ⊖  3.0, Коммуникабельность и управление конфликтом
  -  3.1, Я клиент , прошу дать консультацию. На ответ потребуется не менее 20 минут
  -  3.2, Убедите меня, что красный цвет лучше, чем синий
  -  3.3, Клиент звонит во взвинченном состоянии, ведет себя агрессивно, предъявляет претензию по поводу несвоевре
  -  3.4, В каких менеджеру стоит принимать решения самостоятельно





# Как проходил пилотный проект





## Выводы по применению системы

- Цифровые данные программы совпали с «аналоговыми» ощущениями интервьюера
- Можно в полной мере применять опытным интервьюером (чтобы критически посмотреть на результаты программы, сравнивая их со своими)
- После достижения регулярного 100% совпадения данных интервьюера и программы, можно применять менее опытным/начинающим



## Результаты пилотного проекта

Предложения в процессе использования:

- Результаты автоматизированной оценки сильно зависят от полноты ввода всех вопросов
- Неудобная форма ввода Мотиваторов
- Несколько технических «багов».



# Сравнение кандидатов:

Было      Стало

НАЙДИ 10 ОТЛИЧИЙ



Характеристика	Было	Стало
Самостоятельность	100	100
Честность, этикет	36,36	9,09
Стрессоустойчивость	66,67	50
Управление конфликтами	50	50
Конфликтность	100	100
Ориентация на клиента	100	33,33
Вежливость, коммуникабельность	100	75
Гибкость в переговорах	Высокая	75
Желание работать с документами	Нравится, Не критично	75

Кив	ия (успех)	Майс	на
	100		100
	36,36		9,09
	66,67		50
	50		50
	100		100
	100		33,33
	100		75
	75		75
	75		100

Характеристика	Иванов И.И.	Петров П.П.
...	...	...
Управляемость	100	75
Умение убеждать	60	40
...	...	...
<b>ИТОГО</b>	<b>67,77</b>	<b>54,7</b>

Желание работать в многолюдном месте	40
Шаблон маршрутного листа	0
Интерес к работе с людьми	75
Умение убеждать	40
Шаблон электронного письма	0
Переговоры по истребованной информации	0
Управляемость	33,33

67,77	54,7
-------	------



## Что уже умеет ЗУП КОРП

- Заполнение профилей действиями ;
- Раскладка на необходимые знания, навыки и качества;
- Систематизация требования к сотрудникам
- Планирование как и что проверять у кандидата
- Создание шкалы оценок кандидатов и критериев сравнения
- Создание анкеты для интервью
- Систематизация работы специалистов по подбору



## Выводы

- Нужна ли методология?
  - Да, если ее **понимать** и **правильно применять**
- Что дает методология:
  - Более объективный отбор/сравнение кандидатов
- Что дает автоматизация:
  - Ускорение процедуры сравнения кандидатов
  - Удобный поиск и хранение результатов интервью
- Что надо учесть при выборе методологии и автоматизации:
  - Сначала методология, потом автоматизация (но не наоборот!)

**Благодарим за внимание!**