

CUPRINS

CAPITOLUL I. DE CE SĂ ÎNVĂȚĂM CUM SĂ LUĂM INTERVIURI ?	1
Intervievarea este o abilitate	2
Motive pentru a proceda corect.....	4
Comunicarea în ambele sensuri	7
CAPITOLUL II. STRUCTURAREA INTERVIULUI	8
Prezentarea interviului bazat pe competențe	8
Cum să alcătuiți fișa postului	11
Crearea profilului candidatului.....	14
Crearea unor documente ale postului pentru organizația dumneavoastră.....	18
CAPITOLUL III. DEZVOLTAREA ABILITĂȚILOR DE A ADRESA ÎNTREBĂRI	21
Întrebări deschise și întrebări închise.....	21
Întrebări de reflecție	23
Întrebări de contestare.....	24
Învățați să adresați întrebări despre competențe și comportament	25
Cercetarea motivațiilor și aspirațiilor	38
Interpretarea limbajului corpului	39
Fiți insistent	40
CAPITOLUL IV. EVITAREA ÎNTREBĂRILOR NEPOTRIVITE	42
Întrebări inacceptabile și discriminatorii	42
Întrebări stresante și „ucigătoare”	51
Întrebări psihologice.....	52
Întrebări ipotetice	52

Întrebări îndrumătoare	54
Întrebări multiple	54
Întrebări de auto-evaluare	55
Întrebări generale.....	56
Întrebări foarte generale	57
Întrebări despre potrivire.....	58

CAPITOLUL V. PERFEȚIONAREA ABILITĂȚILOR DUMNEAVOASTRĂ DE ASCULTARE 60

Limbajul corpului și vocea	60
Înteruperi.....	61
Luarea de notițe.....	63

CAPITOLUL VI. PREGĂTIREA PENTRU INTERVIU 66

Recrutarea posibililor candidați	66
Planificarea interviului.....	69
Invitarea candidaților la interviu	74
Intervievarea alături de colegi	74
Programare	76
Interviul în mișcare.....	78
Interviul prin telefon.....	79
CV-ul și scrisoarea de intenție.....	80

CAPITOLUL VII. DESCHIDEREA INTERVIULUI..... 82

Starea dumneavoastră de spirit	82
Faceți candidații să se simtă în largul lor	83
Cum să tratați întârzierea sau alte chestiuni.....	85
Partea introductivă a interviului	85
Verificarea faptelor.....	89

CAPITOLUL VIII. COMPETENȚE ȘI EXEMPLE DE ÎNTREBĂRI ADRESATE LA INTERVIU..... 90

Instrucțiuni pentru utilizarea competențelor	90
Gândirea analitică.....	92
Planificarea și organizarea	93
Demonstrarea ambiției și hotărârii	95
Servirea clienților	96
Munca în echipă	98
Învățarea și dezvoltarea de sine	99
Influențarea celorlalți.....	101
Gândirea și comportamentul comercial	102

Comunicarea cu ceilalți	104
Construirea de relații.....	106
Administrarea schimbării	107
Vânzarea.....	109
Conducerea și inspirarea celorlalți	111
Alte competențe	112
Cunoștințe tehnice	116
CAPITOLUL IX. DISCUȚIA DESPRE BANI	119
Întrebări despre bani.....	119
Insistând asupra problemei banilor	121
CAPITOLUL X. ÎNCHEIEREA INTERVIULUI.....	123
Perioada de preaviz și clauze de non-concurență	123
Răspunsuri la întrebările candidaților.....	123
A „vinde” postul	127
Explicarea pașilor următori.....	128
Oferte spontane	129
CAPITOLUL XI. EVALUAREA CANDIDAȚILOR ȘI LUAREA UNEI DECIZII	130
Indicatori de apreciere	130
Comportamente și scale de evaluare	131
Modelul unei fișe de evaluare	132
Decizia privind angajarea unui anumit candidat.....	139
Cum să purtați o discuție de analiză	147
Menținerea candidaților în evidențele dumneavoastră	154
Decizia de a nu face nicio ofertă	154
Comunicarea deciziei dumneavoastră candidaților	155
Verificarea referințelor	158
O notă despre inițiere și evoluție	160
CAPITOLUL XII. EVALUAREA ȘI ÎMBUNĂTĂȚIREA PROCESULUI DE INTERVIEWARE.....	162
Evaluarea procesului în ansamblu.....	162
Îmbunătățirea propriilor aptitudini de intervieware.....	165
CAPITOLUL XIII. CREAREA UNOR DOCUMENTE UTILE PENTRU INTERVIU	167
Lista de verificare dinaintea interviului	167
Ghidul evaluatorului	168

CAPITOLUL XIV. CUVINTE DE ÎNCHEIERE.....	176
În căutarea predicției perfecte	176
Repetiția e mama învățăturii.....	176
Natura duală a interviului.....	177
Alte metode de evaluare	177
Cele 10 porunci.....	179