

Управление ожиданиями заказчика найма

Как рекрутеру выстроить эффективную
работу с главным внутренним клиентом



Содержание

Эмоциональный интеллект и типы личности	4
Универсальные способы взаимодействия	6
Ожидания заказчика найма	7
Системы автоматизации рекрутмента	9
Контакты	11



Рекрутеру по долгу своей работы приходится взаимодействовать со многими сотрудниками компании. Владельцы продуктов, служба безопасности, финансовый департамент, эксперты. Но самый важный и, зачастую, самый сложный из них — заказчик найма, он же — главный внутренний клиент рекрутера.

Нанимающий менеджер хочет получить лучшего специалиста за самый короткий срок и с наименьшими затратами. К сожалению, эти ожидания не всегда соответствуют рынку и внутренним процессам найма, сложившимся в компании. Однако, именно его оценка работы рекрутеров может быть определяющей для руководства.

Поэтому перед рекрутером стоит задача не только обеспечивать высокие показатели укомплектованности персонала, но и грамотно управлять ожиданиями заказчиков найма.

Эту задачу можно разделить на два направления:

Личностное

У каждого человека есть свои психологические особенности, благодаря чему рекрутер может задействовать свои отношения с заказчиком найма, исходя из его психотипа

Функциональное

Как в компании выстроен процесс подбора, какая сложилась воронка, какую информацию и когда рекрутер предоставляет заказчику найма

Эмоциональный интеллект и типы личности

4

Ниже мы собрали основные психологические типы и подсказки, как коммуницировать с заказчиками найма наиболее эффективным образом

1. Экстраверты и интроверты

Базовое разделение людей по способу получения энергии

Экстраверты



Получают энергию от взаимодействия с другими людьми и внешним миром. Они активны, социальны и любят большие компании.

Как взаимодействовать:

- Поддерживайте активное общение, вовлекайте их в групповые встречи по закрытию позиций, стимулируйте обсуждения кандидатов
- Предоставляйте возможность для взаимодействия с коллегами — вместо письменного фидбека по соискателю, дайте им возможность высказать свое мнение голосом во время встречи или звонка
- Давайте им пространство для выражения своих мыслей и идей в области поиска и найма нужного им кандидата

Интроверты



Получают энергию, находясь в одиночестве или в тесном кругу близких людей. Они предпочитают размышлять и анализировать, часто глубоко погружаются в свои мысли.

Как взаимодействовать:

- Не давите и дайте им время для обдумывания и формирования обратной связи по кандидату и/или вакансии
- Уважайте их потребность в личном пространстве и тишине — не ставьте в календарь встречи, предварительно не предупредив
- Используйте письменные формы общения, если это удобнее для них



2. Логики (мыслящие) и эмпаты (чувствующие)

Типы различаются тем, как люди принимают решения — на основе логики или эмоций

Логики

(или мыслящие)



Ориентируются на объективные факты, логику и справедливость. Они ценят точность, структурированность и аргументы.

Как взаимодействовать:

- Представляйте факты и логические доводы, избегайте эмоционального давления (в том числе давления, основанного на горящих сроках закрытия какой-либо позиции);
- Объясняйте решения и процессы рационально без апелляции к чувствам

Эмпаты

(или чувствующие)



Принимают решения, опираясь на эмоции, сострадание и понимание чувств других. В рабочих процессах они ценят гармонию и хорошие отношения с командой.

Как взаимодействовать:

- Проявляйте заботу и внимание к их эмоциям — если интервью с кандидатом вызвало бурю, важно не требовать какого-то рационального решения немедленно
- Стройте отношения на доверии, поддерживайте открытость
- Уважайте их стремление к сотрудничеству и избегайте конфронтаций

3. Рационалы и иррационалы

Типы различаются по тому, как они предпочитают организовывать свою жизнь и принимать решения

Рационалы

(или планирующие)



Предпочитают порядок, структуру и четкие планы. Они организованны, методичны и ценят завершенность.

Как взаимодействовать:

- Предлагайте четкие инструкции и дедлайны
- Уважайте их планы, четко придерживайтесь установленных процессов
- Избегайте хаоса и неопределенности — следуйте регламентам и SLA (если в вашей компании используется этот подход)

Иррационалы

(или воспринимающие)



Гибки и открыты для изменений. Они предпочитают спонтанные решения и не любят жестких рамок.

Как взаимодействовать:

- Оставляйте пространство для творчества и гибкости. Если у вас четко определен список вопросов для интервью, дайте возможность иррационалу не ограничиваться этими рамками
- Уважайте их подход к решениям «по ходу дела»; не давите жесткими рамками, предлагайте на выбор разные варианты

Универсальные способы взаимодействия

6

Каждая личность уникальна, и ключ к успешному взаимодействию — это гибкость, уважение и внимание к особенностям каждого человека

Активное слушание

Выслушивайте потребности и особенности каждого типа. Проявление внимания способствует лучшему взаимопониманию.

Гибкость

Используйте разные стили взаимодействия в зависимости от ситуации и типа личности. Одним людям нужно больше логики, другим — больше эмоций.

Уважение границ

Понимание различий между людьми помогает выстроить гармоничные отношения. Уважайте потребности в личном пространстве или инициативе.

Эмпатия и сочувствие

Независимо от типа личности, каждому важно ощущать себя понятым и уважаемым.

Ожидания заказчика найма

7

Теперь перейдем к наиболее важному вопросу — функциональному. Четкий рабочий процесс — ваш самый надежный помощник в управлении ожиданиями заказчиков найма. Разберем главные ожидания заказчика в процессе найма, и как ими правильно управлять.

Ожидание: подбор специалиста в обещанный срок



Распространена ситуация, когда заказчик обращается за специалистом, нужным «еще вчера».

В такой ситуации критически важно обозначить четкие сроки выполнения заявки. Оптимальный подход: разбить для заказчика вашу работу на этапы, где будет четко обозначено, сколько занимает процесс подбора кандидата на рынке, а сколько — внутренние процедуры его согласования. Чем точнее и понятнее вы сможете описать заказчику найма весь процесс, с обозначением сроков по каждому этапу, тем легче будет его восприятие длительности. Естественно, обозначенные сроки лучше соблюдать.

Ожидание: моя задача важна, ею занимаются



Предположим, что вы достаточно четко обозначили сроки, сделали разбивку по этапам и ушли работать. Проходит неделя, другая... Заказчик найма начинает волноваться. А занимаются ли его задачей вообще? Другая ситуация: заказчик найма провел собеседование, подтвердил оффер и ждет выхода сотрудника, который все время откладывается.

В результате может сложиться ошибочное мнение, что рекрутмент работает медленно, затягивает сроки.

Чтобы этого избежать, введите в практику регулярную обратную связь по процессу: что сейчас происходит, что сделано, где кандидат.

Еженедельного оповещения будет вполне достаточно. В зависимости от типа личности заказчика найма, дайте несколько сухих цифр, либо напишите эмоциональное сообщение о том, как хорошо движется процесс.

Ожидание: минимальное вовлечение в процесс



Задачей рекрутера будет, чтобы вовлечение заказчика найма в процесс рекрутмента было минимальным — отдал задачу в работу, получил результат. Однако мы с вами понимаем, что такой подход несостоятелен при поиске специалистов.

Заказчику найма придется участвовать в собеседованиях, согласованиях оффера, подбирать экспертов для проверки компетенций кандидата и так далее. Задача рекрутера будет обозначить все эти реперные точки заказчику найма в самом начале процесса. Точно сказать: когда, для чего и в каком объеме понадобится его вовлечение.

Ожидание: прохождение кандидатом испытательного срока



Заказчик найма ждет, что подобранный вами кандидат будет компетентен, инициативен, впишется в рабочий коллектив... в общем, окажется идеальным претендентом на вакансию. В реальности идеал зачастую недостижим, и подбор специалиста — это набор компромиссов. У каждого из кандидатов свои сильные и слабые стороны, свои особенности, привычки и требования. Поэтому рекрутеру нужно дополнительно оценивать, какой человек впишется в коллектив заказчика найма, а какой не сможет.

Чтобы повысить вероятность успешного найма, перед началом процесса попробуйте подробнее изучить позицию и коллектив, в котором будет работать кандидат. **Какая в нем обстановка? Какой психологический тип нужен?** Расспросите заказчика, кого он ищет.

Обратите внимание на тип личности заказчика — с кем ему будет проще взаимодействовать? Если заказчик найма считает, что кандидат подходит, а вы видите параметры, которые в будущем могут создать сложности в коллективе, обязательно подсветите этот момент для нанимающего менеджера. Это все в ваших интересах, ведь кандидат, который не прошел испытательный срок — это плохо подобранный кандидат.

Знание основных ожиданий заказчика и грамотная работа с ними позволят управлять и сохранять хорошие рабочие отношения со всеми нанимающими менеджерами. Надо признать, что это отдельная значительная работа, которая, по разным оценкам, может занимать до трети вашего рабочего времени. Времени, которое вы могли бы потратить на свои прямые обязанности или на себя. И есть способы, как это время найти.

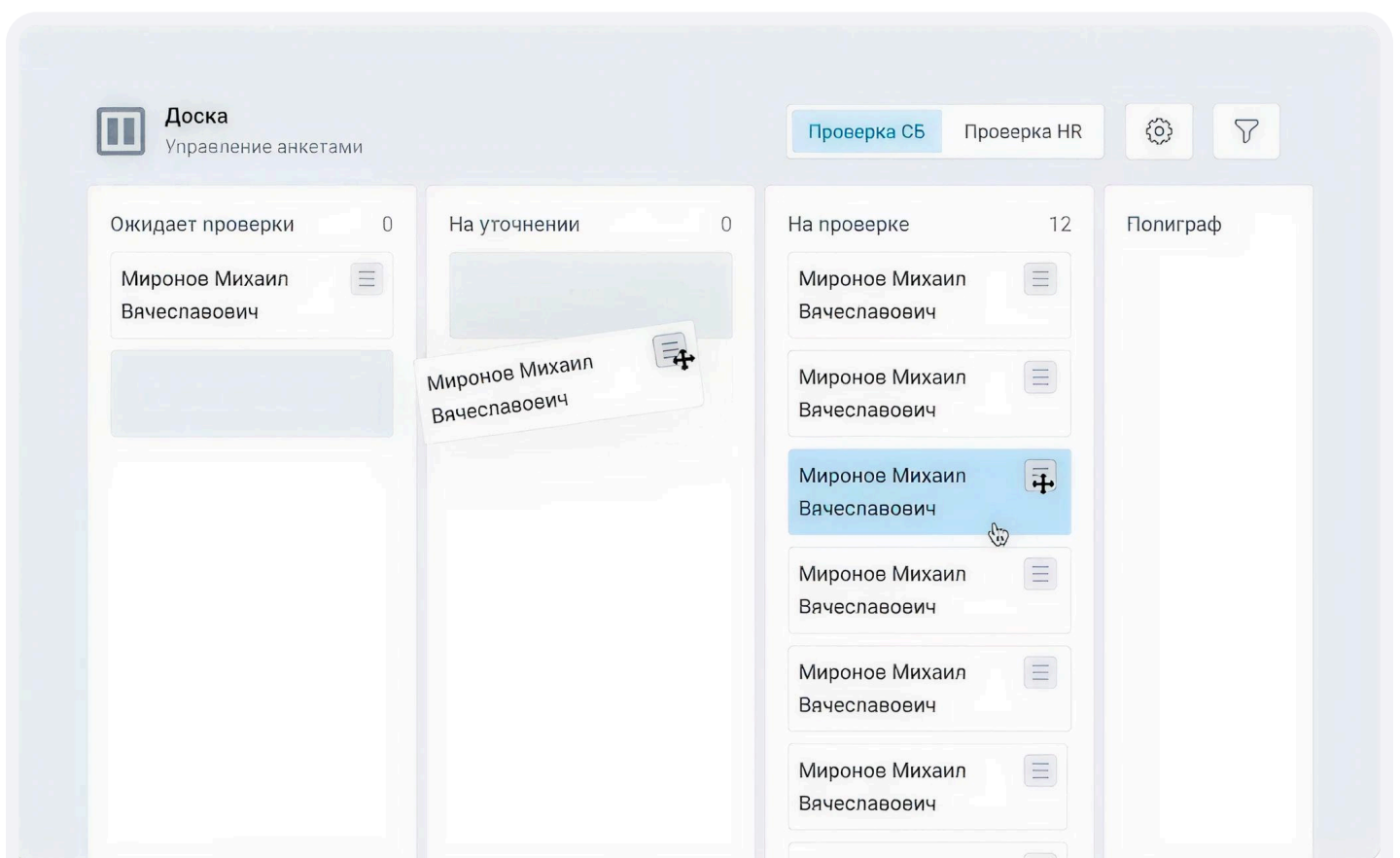
Системы автоматизации рекрутмента

Автоматизированные системы подбора, такие как CRM для рекрутеров, действительно становятся незаменимыми инструментами, упрощая задачи поиска, экономя время, ресурсы и улучшая взаимодействие между всеми участниками найма. На примере российской системы Юнион рассмотрим, как ПО закрывает потребности заказчика найма.

Подбор специалиста в согласованный срок

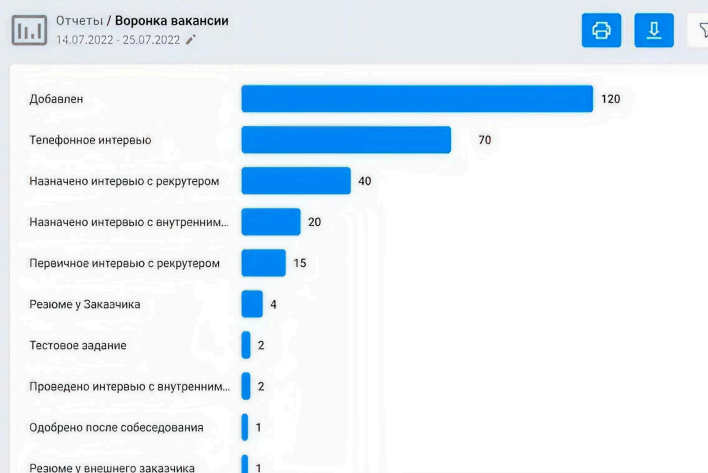
Управление ожиданиями заказчика найма начинается с правильно снятой задачи. Помочь в этом может внедрение процедуры согласования заявки на найм. При разработке такой процедуры нужно обязательно учесть ее отражение в ПО и вставить поле «нанять до» или «обоснование срочного найма».

Система автоматизации позволяет отслеживать этапы воронки подбора и время, проведенное кандидатом на каждом этапе. Рекрутер может установить временные рамки и условия перехода между этапами что упрощает соблюдение оговоренного срока найма. В случае задержки кандидатуры на каком-либо этапе, система автоматически информирует всех участников процесса, обеспечивая прозрачность: заказчик может увидеть, что, например, кандидат проходит проверку службы безопасности и при необходимости напрямую обратиться в СБ, снижая нагрузку на рекрутера. Более того, функция SLA в Юнион позволяет настроить условия прохождения каждого этапа, обеспечивая контроль за временем выхода сотрудника.



Контроль на всех этапах — заказчик знает, как идет процесс

Будучи внутри системы, заказчик найма имеет полный доступ ко всей цепочке подбора, от первичной выгрузки резюме до прохождения кандидатом всех этапов воронки. Таким образом, на каждом этапе он может видеть, что работа движется и задача в процессе решения.



Минимальное вовлечение заказчика в процесс

В Юнион при необходимости заказчик может совсем не вмешиваться в процесс, сохраняя доступ к ключевым этапам и имея возможность вносить корректировки. Если требуется его участие, рекрутер может легко «тегнуть» коллегу на том этапе, где требуется его внимание.

В отличие от большинства аналогов на рынке, Юнион автоматически настраивает права доступа, позволяя рекрутеру добавить заказчика в систему самостоятельно, без привлечения IT-специалистов.

Это особенно важно для оперативного решения вопросов в рамках воронки подбора. С помощью встроенных функций удобно проводить видео- и аудиособеседования без привлечения внешних сервисов. Интеграция с системами видеоконференцсвязи позволяют не только созваниваться и записывать собеседования, но и делать автоматическую транскрипцию записей. Чтобы понять, насколько кандидат подходит для компании, заказчику необязательно лично присутствовать на звонках. Он может быстро просматривать видео и расшифровки, прослушивать записи собеседований.

Форма для печати

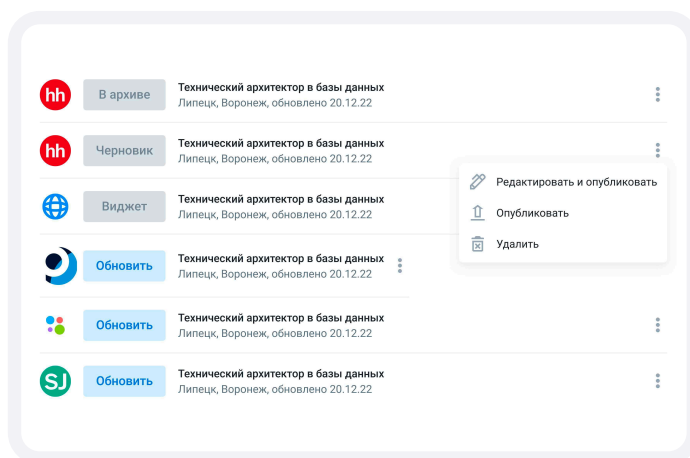
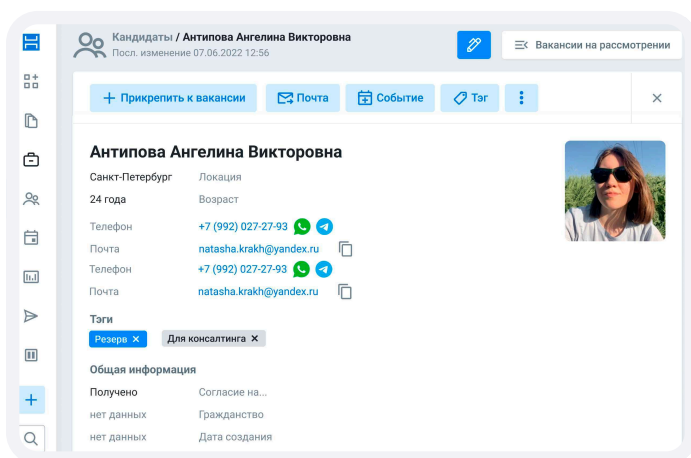
Экспорт

Воронка подбора



Прохождение кандидатом испытательного срока

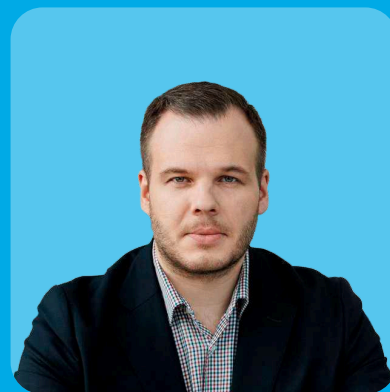
Система позволяет эффективно анализировать профиль кандидата, объединяя в единой воронке данные по всем этапам подбора. Специалист по подбору лучше видит навыки и квалификацию кандидата. За счет снижения времени на рутину рекрутеры могут детально оценивать соискателей, что, в свою очередь, положительно влияет на успешное прохождение испытательного срока. Отобранные при таком подходе кандидаты лучше соответствуют своей позиции. CRM для автоматизации подбора персонала НОТА ЮНИОН облегчит для рекрутера работу не только с заказчиками найма, но и с остальными участниками процесса: руководством, службой безопасности, финансами, кадровиками, экспертами и самими кандидатами. Это достигается в том числе за счет внешних интеграций с различными сервисами.



Благодаря системе команда рекрутинга может сформировать кадровый резерв. Поставив хэштег #КР можно сформировать базу резюме существующих и потенциальных кандидатов по заданным параметрам. Если у бизнеса возникает необходимость в привлечении новых специалистов, готовый кадровый резерв помогает быстрее решить эту задачу.

Эффективное управление ожиданиями заказчика и оптимизация рабочих процессов — залог вашего успеха. Современная система автоматизации поможет вам выстроить продуктивную работу, достигнуть высоких результатов и занять лидирующие позиции на рынке.

Специалисты Юнион помогут автоматизировать один из этапов вашей воронки и продемонстрируют преимущества использования CRM для рекрутмента.*



Максим Корниенко
Директор
по развитию бизнеса
mkornienko@nota.tech
nota.tech/products/union

Заказать демо программы можно по ссылке

* Предложение ограничено, условия уточняйте у менеджера