

Компетенции и индикаторы к ним, а также вопросы для интервью с кандидатом на позицию «Менеджер по работе с клиентами»

Компетенция 1: Анализ проблем и принятие решений

Поведение:

- Опирается на фактическую информацию при принятии решений, уделяет внимание анализу точных данных.
- Структурированно представляет информацию.
- Своевременно вырабатывает взвешенные и продуманные решения в условиях дефицита времени и информации.

Вопросы:

1. По каким критериям оценивалась эффективность работы Вашего подразделения?

Индикаторы компетенций:

– Положительные: кандидат понимает суть вопроса, четко, последовательно, по существу отвечает на поставленный вопрос. Перечисляет показатели оценки эффективности подразделения.

– Отрицательные: нелогичен и непоследователен в изложении. Хаотичен. Не может перечислить критерии оценки эффективности подразделения.

2. Какие инструменты влияния на эффективность работы Вашего подразделения Вы знаете? Приведите пример Вашего влияния на результаты работы подразделения.

– Положительные: кандидат понимает суть вопроса, четко, последовательно, по существу отвечает на поставленный вопрос. Перечисляет инструменты влияния на эффективность работы подразделения и то, как он ими пользуется. Приводит конкретный пример влияния на результаты, может его обосновать.

– Отрицательные: нелогичен и непоследователен в изложении. Хаотичен. Не может перечислить инструменты влияния на эффективность работы подразделения. Не может привести пример личного влияния на результаты работы подразделения.

Компетенция 2: Ориентация на достижение результата

Поведение:

- Четко и в срок реализует намеченные задачи.
- Сталкиваясь с препятствиями, проявляет настойчивость и продолжает работать над достижением цели.
- Принимает личную ответственность за собственные результаты.

Вопрос:

1. Расскажите о результатах работы. Чего удалось добиться, чего нет? Почему?

Индикаторы компетенций:

– Положительные: кандидат стремится к достижению поставленных целей. В случае неудач не перекладывает ответственность на коллег, сотрудников, руководство, а признает и исправляет допущенные ошибки.

– Отрицательные: кандидат не стремится к достижению поставленных целей. В случае неудачи перекладывает ответственность на внешние факторы.

Компетенция 3: Ориентация на клиента

Поведение:

- Относится к работе с клиентами как к ведущему приоритету своей деятельности.
- Ориентирован на конструктивное взаимодействие.
- Видит себя как часть единой команды, достигающей общего результата.

Вопрос:

1. Расскажите о клиентах, с которыми Вам приходилось работать. Приведите пример Вашей работы с клиентами (пример успешной работы и пример разрешения сложной, конфликтной ситуации).

Индикаторы компетенций:

– Положительные: кандидат понимает суть вопроса, четко, последовательно, по существу отвечает на поставленный вопрос. Перечисляет показатели оценки эффективности подразделения.

– Отрицательные: нелогичен и непоследователен в изложении. Хаотичен, непоследователен. Не может перечислить критерии оценки эффективности подразделения.

Компетенция 4: Адаптивность

Поведение:

- Нацелен на овладение новым опытом.
- Обучаем. Быстро осваивает новые подходы и методы работы.
- Гибко адаптируется к изменениям.

Вопрос:

1. Какие Ваши сильные стороны помогут Вам в работе на выбранной позиции. Приведите пример.

Индикаторы компетенций:

– Положительные: кандидат адекватно оценивает себя с точки зрения соответствия должности. Видит свои сильные стороны и зоны развития. Готов предпринимать самостоятельные действия, запрашивает обратную связь о своей работе у руководства.

– Отрицательные: неадекватно оценивает себя с точки зрения соответствия должности. Не видит свои сильные стороны и зоны развития. Не готов предпринимать самостоятельные действия.