

## **Техника телефонного разговора с работодателем**

Телефонный звонок работодателю - это эффективный, но пока мало распространённый способ поиска работы. Почему? Скорее всего, потому, что мало кто владеет навыками общения по телефону. А зря! Телефонный звонок работодателю - хорошее средство получить приглашение на личную встречу. А это уже заметно повышает шансы получить работу. Но чтобы получить такое приглашение, необходимо уметь вести телефонный разговор.

**Прежде всего, нужно знать, что между личным и телефонным общением есть существенная разница:**

- во-первых, собеседники не видят друг друга и не могут составить друг о друге "первого впечатления", как это происходит при личном общении;
- во-вторых, собеседники до начала разговора не могут "настроиться" друг на друга. В личном же общении такая настройка происходит во время сближения, обмена приветствиями;
- в-третьих, при разговоре по телефону нам доступен только голос собеседника, и только по голосу приходится судить о его настроении и реакции на ваши слова. При личном же разговоре этому помогают жесты собеседника, выражение его лица и глаз.

Поэтому каждый из собеседников, не зная, с кем разговаривает, в первые мгновения пытается "прощупать" другого, и это часто вызывает некоторый дискомфорт. Кроме того, телефонный звонок может вызвать негативные чувства: тревогу("Кто и зачем звонит?"); раздражение("Ну чего звонят - делать больше нечего?"); досаду("Вечно звонят, когда я занят!")

Всё это нужно учитывать и постараться сразу же сгладить негативную реакцию человека на телефонный звонок. Сделать это можно с помощью вежливого и максимально доброжелательного тона.

**При поиске работы различают два вида телефонных звонков:**

- "поисковые" звонки;
- звонки по объявлениям.

При "поисковом" звонке вы должны выявить скрытые возможности трудоустройства. Цель таких звонков - побудить интерес работодателя. Вызвать у него желание встретиться с вами и больше о вас узнать. При звонке по объявлению вы уже знаете, что вакансия имеется. Поэтому цель звонков по объявлениям - получить приглашение на отборочное собеседование.

К обоим видам звонков необходимо подготовиться:

- постарайтесь собрать некоторую информацию о той организации, куда вы обращаетесь: что она производит или какие услуги оказывает, как давно существует, каких успехов достигла, а главное - что собой представляет работа, на которую вы претендуете;
- составьте план разговора: что и в каком порядке вы хотите сказать или спросить;
- подготовьте ответы на возможные вопросы;
- отрепетируйте вступительное предложение.

Ваш разговор при поисковом звонке можно условно разбить на пять этапов:

Первый этап - **выяснение имени**. На этом этапе необходимо выяснить, кто отвечает в этой организации за приём работников и обязательно узнать его фамилию, имя и отчество. Это даст вам сразу несколько преимуществ.

- Во-первых, вы не будете тратить время на разговор с тем, кто не сможет решить ваш вопрос, а сможете сразу спросить о возможности трудоустройства у нужного человека.

- Во-вторых, обращаясь к нужному человеку по имени, вы сразу создаёте благоприятную атмосферу общения, сокращаете психологическую дистанцию.

- В-третьих, вы сразу создаёте о себе благоприятное впечатление воспитанного человека с серьёзными намерениями.

Второй этап - **"преодоление заслона"**

Добивайтесь разговора с нужным вам человеком обязательно. Если вы спросите о возможности приёма на работу у того, кто за это не отвечает, вы, скорее всего, получите отказ и будете считать, что в данной организации вакансий для вас нет. Если же вас спросят, по какому вопросу вы звоните, то можете ограничиться ответом, что хотите поговорить о приёме на работу, но именно с тем, кто вам нужен. Не соглашайтесь на разговор с другим человеком. Если того, кто вам нужен, нет на месте, узнайте, когда он появится, и перезвоните в нужное время.

Третий этап - **"подача себя"**

Связавшись с нужным человеком, уточните его имя и отчество и не ошибитесь в их произношении - он может обидеться. Затем представьтесь ему и представьте вашу "домашнюю заготовку". В ней должно быть краткое сообщение о ваших рабочих и личных качествах, об опыте, квалификации, навыках, способностях. Не следует занижать свои способности, т.к. ваша цель произвести впечатление нужного, а не скромного человека. Ваше изложение должно быть не слишком длинным, но интересным и привлекательным вниманием. Вы должны объяснить причину звонка - желание работать в этой организации.

Четвёртый этап - **продолжение разговора**

Ваш разговор вы должны построить так, чтобы у собеседника не было возможностей его сразу "свернуть". Например, если вы скажете, что хотите узнать, нет ли для вас какой-нибудь работы, вам могут легко сказать "нет" и повесить трубку. Если то же самое вы скажете в такой форме: "Я хотел(а) бы прийти к вам и поговорить, нет ли у вас сейчас или в перспективе вакансий", то собеседнику будет гораздо труднее ответить коротким "нет". Он, скорее всего, должен будет подумать о перспективах предприятия, а это уже возможность продолжить разговор. Поэтому не давите на собеседника, но и не давайте ему возможности прекратить разговор.

Обязательно постарайтесь добиться, если не согласия на встречу, то хотя бы согласия принести или прислать собеседнику экземпляр вашего резюме или копии других документов с вашими данными на тот случай, если в перспективе в организации появятся вакансии. Договоритесь, что вы позвоните ещё раз, чтобы узнать, ознакомились ли с вашими документами, узнайте, когда

это можно сделать. Спросите также, не знает ли собеседник о вакансиях в других подобных организациях.

#### **Пятый этап - позитивное окончание разговора**

Очень важно при любом исходе вежливо и позитивно закончить разговор. Непременнo поблагодарите собеседника за потраченное на вас время и за помощь. Если собеседник согласился посмотреть ваши документы, то доставьте их ему как можно скорее. Если не получится вручить эти документы лично, то снабдите их кратким сопроводительным письмом, в котором укажите вашу фамилию и сошлитесь на ваш телефонный разговор.

Если вы не получили на это согласие, попросите разрешения позвонить ещё раз через какое-то время - через неделю(месяц) или два. В этом вы вряд ли получите отказ, а у вас появится возможность при втором звонке упомянуть, что вы разговаривали по поводу вакансий.

Очень важно проанализируйте состоявшийся разговор, проверить все ли требования были вами соблюдены, что вам удалось, а что не удалось сделать, как вёл себя собеседник и т.д. Поисковые звонки психологически довольно сложны, но именно поэтому они хорошо тренируют навыки общения по телефону. Было бы хорошо, если бы вы специально сделали несколько "тренировочных" звонков.

#### **Звонки по объявлениям имеют свою специфику:**

Такой звонок - это разговор с работодателем, настроенным на отбор претендентов. Поэтому очень важно произвести на него благоприятное впечатление ещё в телефонном разговоре. Цель звонка - добиться участия "во втором туре" отбора, т.е. в собеседовании.

Перед звонком по объявлению также нужно подготовиться:

- желательнo иметь перед собой рекламное объявление, по которому вы звоните;
- подчеркнуть в нём нужные места (фамилии, название фирмы, отдела и т.д.);
- точно отметить название вакансий, рабочего места, которое хотите получить;
- заранее записать вопросы, которые нужно задать работодателю;
- заранее продумать ответы на возможные вопросы работодателя;
- приготовить ручку и бумагу, на случай, если придётся что-то записывать.

#### **При разговоре по телефону не следует:**

- произносить заученный текст на одном дыхании, затягивать разговор, быть говорливым;
- использовать специальные термины и незнакомые слова;
- употреблять жаргон;
- "глотать" окончания и сокращать слова;
- жевать и курить во время разговора.

Помните, что создать о себе хорошее впечатление по телефону гораздо проще, чем при личной встрече. Ведь вам не приходится контролировать своё поведение, т.к. собеседник слышит только ваш голос.