**Советы от Республики Башкортостан. ЦЗН г.Уфы (Ридан Ахямов)**

Доброго дня, уважаемые коллеги. Первый вариант от команды ЦЗН г. Уфы (Республика Башкортостан)

Скрипт

1. Выслушать внимательно клиента, не перебивать

2. Присоединиться к факту проблемы:

- Да действительно, сведения не совсем корректны, это действительно очень важно.

3. Уточнить корень возражения:

- В вакансии указано среднее, а у меня высшее образование, а вы мне выдаете (гражданин).

- Да, действительно указано среднее образование,

но есть возможность карьерного роста (Карьерный консультант).

- Я подумаю (гражданин).

- Что вас смущает? (карьерный консультант)

- Зарплата, местонахождение...(гражданин)

- Кстати, работодатель указывает наличие системы стимулирования и компенсацию проезда. (карьерный консультант)

4. Проверить истинность или ложность:

- Это единственная проблема? Или есть еще причины? Что вас еще смущает? (карьерный консультант)

5. Привести аргументы (факты, цифры, статистику, конкретные ситуации)

- А что мешает рассмотреть и эту вакансию, это позволит вам получить опыт собеседования, актуализировать требования работодателя на современном рынке труда (карьерный консультант)

6. Подвести клиента к результату (т.е. создаем дефицит вакансии)

– выдача направления:

- Мы вам все-таки предлагаем сходить на собеседование, так как такие вакансии редко появляются и быстро снимаются работодателем (карьерный консультант)

**Вторая подборка от команды ЦЗН г. Уфы (Республика Башкортостан):**

Как вести себя сотруднику приема, попавшему в конфликтную ситуацию с соискателем:

1. Сохранять самоконтроль и сдержанность: старайтесь

не вовлекаться в ситуацию эмоционально, а

подойти к беседе с более рациональной и спокойной позиции.

2. Предоставлять гражданину возможность высказаться

(«выпустить пар»).

3. Попросить гражданина сформулировать суть его претензий

(конкретно, только факты).

4. Не вступать в конфликтный диалог, избежать критических

замечаниях, и не переходить на личности.

5. Спокойно и с достоинством признавать,

свою ошибку, если в чем-то действительно не

правы. Попытаться найти решение вопроса,

который устроил бы обе стороны конфликтной ситуации.

\*Для предотвращения возникновения подобных ситуаций

постоянно проводить работу с внутренним клиентом

по предварительной проверке информации (в том числе и о вакантных рабочих местах) до выдачи гражданам направления.

**Третья подборка от команды ЦЗН г. Уфы (Республика Башкортостан)**

**Совет, как вести себя сотруднику, чтобы выйти из конфликтной ситуации!**

*В первую очередь уменьшить негативные эмоции гражданина:*

1.Дать положительную оценку некоторых действий гражданина

2.Уравновесить собственное поведение.

3.Пойти на компромисс, т.е.принять некоторую точку зрения гражданина

*Предложить гражданину альтернативное решение:*

1. Предложить гражданину другую актуальную вакансию

2.Предложить  другие государственные услуги и сервисы,

предусмотренные Законом о занятости в РФ

(общественные работы, переобучение, по проф.ориентации,

соц.адаптации, по  психоподдержке и т.д.)