

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 подумую (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.)