

## Рекомендации по ведению телефонных переговоров

Личное общение, в том числе и по телефону, дает значительные преимущества, позволяя расположить к себе, заинтересовать собеседника, мгновенно прореагировать на его отношение к тому или иному моменту разговора, но эти преимущества требуют от Вас серьезных умений и определенных качеств: способности принимать быстрые решения, умения привлечь и удержать внимание собеседника.

Разумеется, построение, тональность и продолжительность разговора несколько различны в зависимости от типа звонка.

Основными типами звонков при поиске работы можно считать:

- звонок в ответ на объявление работодателя;
- звонок по рекомендации;
- инициативный звонок;
- звонок, следующий за письменным обращением.

Однако во всех этих случаях следует иметь в виду некоторые общие рекомендации:

1. Перед звонком, если есть возможность, тщательно проверьте, как зовут Вашего собеседника, недопустимо ошибаться в произношении или ударении. Постарайтесь быстро перейти к цели своего звонка, это производит благоприятное впечатление.
2. Необходимо тщательно подготовиться к телефонному звонку, продумать, что и как Вы собираетесь говорить, попытаться подготовить ответы на наиболее вероятные вопросы. Неплохо набросать план беседы: о чем, и в каком порядке Вы хотели бы переговорить.
3. Не забывайте, что разговор - диалог, а не монолог. Не старайтесь проговорить на одном дыхании заранее разученный текст, а хуже всего, если Вы замечательно и гладко произносили заготовленный текст, а на простейший вопрос, заданный Вам собеседником, не в состоянии ответить.
4. Ваша цель не только рассказать о себе, но и узнать о предполагаемой работе: чередуйте рассказ о себе с интересующими Вас вопросами. Очень полезно вставить в разговор информацию о данной организации, которой следует запастись заранее.
5. Перед тем, как звонить, оденьтесь в привычном для Вас стиле, даже если Вы звоните из дома. Доказано, что внешний вид человека отражается на его внутреннем состоянии, собранности и т.п. На Ваш голос оказывает влияние и то, как Вы сидите, поэтому сядьте прямо, не облокачивайтесь.
6. Не забывайте, что предмет разговора чисто деловой, не затягивайте разговор, крайне нежелательно утомить собеседника чрезмерной говорливостью.
7. Телефон обеспечивает лишь ограниченную обратную связь: Вы не видите выражение лица собеседника, его жесты и мимику, поэтому, реагируя на его высказывание, старайтесь быть вежливыми и аккуратными, чтобы не попасть впросак.
8. Готовясь к разговору и ведя разговор, четко представляйте его цель: получить приглашение на собеседование по поводу работы.

9. Если вам не удалось добиться успеха с первой попытки, постарайтесь выяснить, можете ли Вы обратиться в другое время или к другому человеку. Будьте настойчивы, но при этом проявляйте вежливость и доброжелательность.

У многих людей возникают проблемы, связанные с неумением говорить по телефону. Основным средством решения таких проблем является приобретение опыта.

Звоните, звоните и звоните!

### **Рекомендации по составлению резюме**

В современной экономике вы - трудовой ресурс. И чтобы выгодно себя продать, нужно уметь себя подать. Написание резюме поможет вам правильно определить себя на рынке труда. К тому же, это самый первый и самый главный документ для работодателя при рассмотрении кандидатуры.

Хорошее резюме - одно из самых эффективных средств поиска работы. Запомните три ключевых момента:

У Вас единственный шанс преуспеть с помощью резюме - в тот момент, когда его читают в первый раз. Как правило, на просмотр резюме затрачивается не более 2-3 минут. Если внимание привлечь не удалось – значит, резюме не сработало.

#### Перед тем как написать резюме, необходимо четко знать:

1. Резюме должно быть структурированным. Это даст возможность работодателю убедиться в том, что Вы обладаете логическим мышлением, и сделает Ваше резюме более легким и удобным для изучения. Помните, что трудночитаемое резюме, скорее всего, будет отложено и забыто.
2. Резюме должно быть кратким, чтобы не утомлять обилием информации, и в то же время полно отражать Ваш опыт работы и навыки. Наиболее предпочтительны будут одна - две страницы.
3. Резюме должно быть правдивым. Не забывайте, что следующий этап – интервью, где быстро выяснится реальное положение вещей, и Вы навсегда можете потерять возможность работать в этой и многих других компаниях.
4. Резюме должно быть грамотным, без ошибок. Обязательно проверьте правильность лексики, грамматики и пунктуации.
5. Резюме должно быть аккуратным, отпечатанным однотипным шрифтом на достаточно плотной белой бумаге. Возможно, его будут пересылать по факсу, и представьте, как оно будет выглядеть, дойдя до работодателя с искаженным изображением.

Приступая к написанию резюме, подумайте, прежде всего, о Ваших целях и возможностях. Какую работу Вы хотите получить? Каковы Ваши профессиональные умения, навыки, сильные стороны и преимущества? Чем Вы сможете заинтересовать работодателя?

При написании резюме следуйте принципу избирательности. Информацию для резюме следует отбирать, исходя из его целей. Другими словами, в резюме стоит включать описание именно тех аспектов Вашего опыта, которые значимы для позиции, на которую Вы претендуете.

Удачное резюме может стать поводом для интервью, т.е. личной встречи с работодателем, но еще не гарантирует получение работы. Ваша цель - добиться, чтобы работодатель захотел встретиться с Вами лично.

Резюме состоит из следующих блоков:

Контактная информация: Ваше имя, адрес, адрес электронной почты, номер телефона (включая код города).

Цель (не обязательно, но желательно): краткое описание должности, на которую вы претендуете (не более 2-3 строк).

Образование (чем больше прошло времени после окончания учебного заведения, тем меньше места этот пункт должен занимать в резюме; можно сообщить о наградах, подчеркнуть те изученные дисциплины, которые соответствуют Вашей цели). Дается полное наименование учебного заведения, полученная специальность, даты поступления и окончания, курсы, тренинги и стажировки. Учеба в школе не упоминается, а дополнительное обучение в музыкальной или художественной школе указывают, когда это может быть связано с выполняемой работой.

Профессиональный опыт в обратном хронологическом порядке, начиная с последнего места работы. Эта часть - основная. Укажите даты начала и окончания работы, наименование организации, название должности (их может быть несколько, если Ваша карьера развивалась успешно) и кратко опишите должностные обязанности и производственные достижения, если они у Вас были. Если Вы работали на одном и том же месте, расскажите о Вашем карьерном и профессиональном росте на данном предприятии. Используйте полные названия компаний и должностей, указывайте сферу деятельности компаний, располагайте должностные функции в порядке их значимости.

При описании Ваших достижений используйте глаголы действия, такие как "развивал", "сэкономил", "увеличил", "сократил". Если возможно, укажите качественные и количественные показатели.

Дополнительная информация: Это может быть владение иностранными языками и компьютером, наличие водительских прав, членство в профессиональных организациях и т.п. (хобби следует упоминать только в том случае, если оно тесно связано с желаемой работой).

Указание на возможность предоставления рекомендаций.

Персональные данные: Необходимо указать только те данные, которые Вы считаете нужным сообщить: дату рождения, семейное положение.

Личные качества: Необязательный блок, где Вы можете указать свои сильные стороны, хобби, интересы. Необходимо учитывать, что данная информация не должна превышать двух-трех строк и не отвлекать внимание работодателя от основных пунктов резюме.

Ваше резюме не должно напоминать многотомную монографию - читать его будут живые люди, и надо позаботиться о том, чтобы изначально к вашей персоне не возникло чувство раздражения. Лучше всего отпечатать его на компьютере 14 шрифтом, названия каждого пункта выделяя (курсивом, подчеркиванием) и начиная с новой строки. Не надо привлекать внимание рамочками, «рюшечками» - это произведет скорее отталкивающее впечатление; не стоит сопровождать резюме письменными обращениями типа "много наслышан об успехах вашей фирмы (агентства)...", вряд ли это вообще прочитают.... Весь текст должен уложиться в одну, максимум - две странички, и следует обязательно проверить грамматические ошибки.

Имея правильно и честно составленное резюме, смело отправляйтесь устраиваться на работу. Помните, что все в ваших руках. От вас зависит, сумеете ли вы заинтересовать работодателя.

*Педагог-психолог: Тетерина Т.Л.*