



# УЧЕБНЫЙ ЭЛЕМЕНТ

*Наименование:*

Телефонные переговоры  
с работодателем

*Курс:*

Эффективное поведение на рынке труда

*Отрасль (подотрасль):*

Межотраслевой

*Код:*

				0	2	R	U	0	0	1	7
--	--	--	--	---	---	---	---	---	---	---	---

Автор учебного элемента: Цыганова Ю.С. – зав.отделением рабочих профессий  
ГПОУ ЯО «Ярославский автомеханический колледж»

## 02-10



## Учебный элемент

Стр.

Наименование

Телефонные переговоры  
с работодателем

1

Курс

Эффективное поведение  
на рынке труда

### Цель:

Изучив данный учебный элемент, Вы будете знать:

- виды телефонных переговоров с работодателем;
- структуру и основные характеристики телефонных переговоров с работодателем.

Изучив данный учебный элемент, Вы сможете:

- эффективно проводить телефонный разговор с работодателем.

### Оборудование, материалы и вспомогательные средства:

Наименование	Количество
Телефон	1
Блокнот	1
Календарь	1
Ручка	1

### Сопутствующие учебные элементы и пособия:

- Профессионально – психологический портрет
- Самопрезентация
- Составление и оформление резюме
- Составление и оформление поискового письма
- Характеристика желаемого рабочего места
- Понятия рынок труда и рынок профессий, спрос на рынке труда



## Учебный элемент

Стр.

Наименование

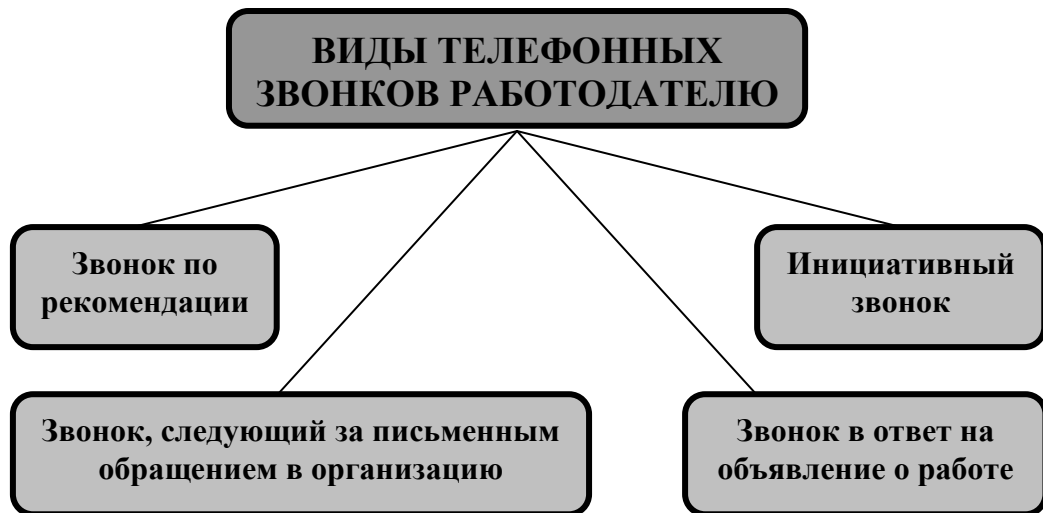
Телефонные переговоры  
с работодателем

2

Курс

Эффективное поведение  
на рынке труда

**Телефон** – это эффективное средство трудоустройства, он помогает сэкономить время, позволяет, не выходя из дома, отсеять варианты, которые вас не устраивают.



**ОБЩИЕ ПРАВИЛА ПРИ  
ОСУЩЕСТВЛЕНИИ  
ПОИСКОВЫХ  
ТЕЛЕФОННЫХ ЗВОНКОВ.**

1. ПОДГОТОВКА – первый и очень важный этап.



Наименование

Телефонные переговоры  
с работодателем

3

Курс

Эффективное поведение  
на рынке труда

1.1. Сформулируйте цель предстоящего разговора (цель-минимум – получить информацию об условиях найма на работу; цель-максимум – получить приглашение на собеседование).

1.2. Реально оцените свои возможности и преимущества перед другими кандидатами. Подумайте, чем именно Вы можете заинтересовать потенциального работодателя. Вспомните все свои деловые навыки и положительные качества.

1.3. Подготовьте сценарий разговора: перечень возможных вопросов и ответов. Рядом положите свое резюме, ручку, блокнот, календарь.



**Рекомендация:** НЕ звоните потенциальному работодателю в первой половине понедельника и во второй половине пятницы, а также в течение первого и последнего часа работы.

1.4. Если Вы звоните по объявлению о вакансии, то лучше его иметь перед глазами. Подчеркните в нем номер телефона, название организации и название вакансии.





## Учебный элемент

Стр.

Наименование

Телефонные переговоры  
с работодателем

4

Курс

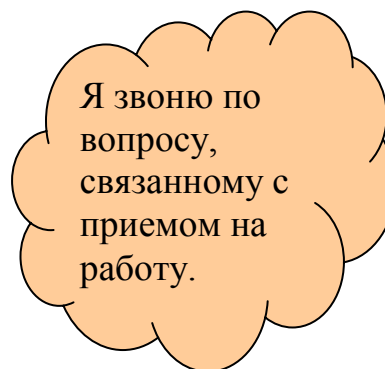
Эффективное поведение  
на рынке труда

### 2. НАЧАЛО РАЗГОВОРА.

2.1. Поздоровайтесь, представьтесь. Узнайте, с кем можно поговорить о трудоустройстве. Если Вам назвали имя и фамилию такого человека – запишите их!



2.2. Если этого человека нет на месте, поинтересуйтесь, когда лучше позвонить, чтобы его застать. НЕ СОГЛАШАЙТЕСЬ НА РАЗГОВОР С ДРУГИМ АБОНЕНТОМ. ВАША ИНФОРМАЦИЯ МОЖЕТ БЫТЬ ИСКАЖЕНА.



**Рекомендация:** Если Вас спросили о цели звонка, лучше ответить, что звонок – по вопросу, связанному с приемом на работу, или по вопросу, который можно обсудить только с адресатом звонка. НЕ ГОВОРИТЕ, ЧТО ЗВОНОК ПО ЛИЧНОМУ ВОПРОСУ.





Наименование

Телефонные переговоры с работодателем

5

Курс

Эффективное поведение на рынке труда

3. ПРЕДЛОЖЕНИЕ УСЛУГ

3.1. Когда Вас соединят с потенциальным работодателем, сначала поздоровайтесь, представьтесь и спросите, может ли он уделить Вам несколько минут.

3.2. Объясните собеседнику причину своего звонка.

3.3. Рассказывайте о себе четко и ясно, не забывая себя хвалить.

3.4. Будьте готовы ответить на любые вопросы. Не бойтесь переспросить или уточнить, если не поняли с первого раза.

3.5. Независимо от того, как будет проходить беседа, будьте все время доброжелательным и улыбайтесь в телефонную трубку: это меняет тон.

3.6. Умейте слушать, не прерывайте собеседника.

**Из объявления я узнал, что требуется водитель. Я имею водительские права категории «В», «С» и опыт вождения 10 лет. Я хотел бы встретиться с вами, чтобы обсудить возможность трудоустройства в вашу организацию.**





Наименование

Телефонные переговоры с работодателем

6

Курс

Эффективное поведение на рынке труда

3.7. Коротко рассказав о своем образовании и опыте работы, надо постараться договориться о личной встрече.

**Рекомендация:** о тех характеристиках, которые могут быть негативно восприняты работодателем (отсутствие опыта работы, требуемого возраста и т.д.) не следует говорить, пока вас не спросят. Если же спросили, не отвечайте односложно.

~~Работодатель: Имеете ли вы опыт данной работы?  
Работник: Нет.~~

Работодатель: Имеете ли вы опыт данной работы?  
Работник: К сожалению, у меня нет профессионального опыта данной работы. Но мне очень нравится моя профессия. Я всегда отлично проходил практику и хотел бы совершенствоваться именно в этой области.

#### 4. ОКОНЧАНИЕ РАЗГОВОРА

4.1. Подготовьте разные варианты окончания разговора.

4.2. Если Вам предлагают прийти на собеседование, обязательно запишите день, время, имя того, с кем должны будете встретиться. Если предложенное время вам не подходит, попросите назначить другое. Обязательно попросите почтовый адрес места встречи.





## Учебный элемент

Стр.

Наименование

Телефонные переговоры  
с работодателем

7

Курс

Эффективное поведение  
на рынке труда

4.3. Если Вам отказали, поинтересуйтесь, есть ли надежда на появление новой вакансии и можно ли вам прислать свое резюме.

Могу ли я прислать Вам свое резюме?

4.4. В любом случае поблагодарите собеседника за время и внимание, которое Вам оказали.

Могу ли я позвонить Вам через 3-4 недели?

### Рекомендация:

разговаривая по телефону с потенциальным работодателем, используйте приемы повышения эффективности общения (см. учебный элемент «Вербальное общение»).



### Рекомендации к телефонному разговору

Работодатель воспринимает телефонный разговор с соискателем как первый этап собеседования. По результатам телефонного собеседования работодатель оценивает умение специалиста вести телефонные разговоры, выразить свои мысли, определяет уровень общего развития. Существует стандартный набор вопросов, которые интересуют работодателя.





## Учебный элемент

Стр.

Наименование

Телефонные переговоры  
с работодателем

8

Курс

Эффективное поведение  
на рынке труда

Ваш возраст

**НЕ** следует говорить  
Дату рождения

**СЛЕДУЕТ ГОВОРИТЬ**  
Полное число лет

Ваше место жительства

**НЕ** следует говорить  
Временную регистрацию

**СЛЕДУЕТ ГОВОРИТЬ**  
Место прописки

Контактный телефон

**НЕ** следует говорить  
Рабочий

**СЛЕДУЕТ ГОВОРИТЬ**  
Домашний, сотовый, телефон  
родственников, друзей

Ваш опыт работы

**НЕ** следует говорить  
Всю трудовую биографию

**СЛЕДУЕТ ГОВОРИТЬ**  
Значимые для этой работы 2-3 места.  
Подробно остановитесь на  
профессиональных навыках.



## Учебный элемент

Стр.

Наименование

Телефонные переговоры  
с работодателем

9

Курс

Эффективное поведение  
на рынке труда

Ваше образование

**НЕ** следует говорить

**СЛЕДУЕТ ГОВОРИТЬ**

Тему диплома

НПО (начальное профессиональное образование), СПО (среднее профессиональное образование), ВПО (высшее профессиональное образование), название учебного заведения, специальность по диплому, профессиональные курсы

Ваши профессиональные навыки и умения

**НЕ** следует говорить  
Не перечисляйте все, что умеете

**СЛЕДУЕТ ГОВОРИТЬ**  
Перечислите несколько в порядке значимости для будущей работы



## Учебный элемент

Стр.

Наименование

Телефонные переговоры  
с работодателем

10

Курс

Эффективное поведение  
на рынке труда

### Проверка усвоения

#### Контрольные вопросы

*Каждый вопрос имеет один или несколько правильных ответов. Выберите правильные.*

1. К ТЕЛЕФОННЫМ ЗВОНКАМ ПОТЕНЦИАЛЬНОМУ РАБОТОДАТЕЛЮ ОТНОСИТСЯ:
  - А. Звонок по рекомендации
  - Б. Инициативный звонок
  - В. Звонок, следующий за письменным обращением в организацию
  - Г. Звонок в ответ на объявление о работе
  - Д. Звонок, о возможностях поставки товара
  
2. ОСНОВНАЯ ЦЕЛЬ – МАКСИМУМ ТЕЛЕФОННОГО ЗВОНКА РАБОТОДАТЕЛЮ – ЭТО:
  - А. Получить информацию об условиях найма на работу
  - Б. Получить приглашение на собеседование
  - В. Получить информацию о предприятии
  
3. ПРИ ТЕЛЕФОННОМ РАЗГОВОРЕ С ПОТЕНЦИАЛЬНЫМ РАБОТОДАТЕЛЕМ ВЫ ДОЛЖНЫ ИМЕТЬ ПОД РУКОЙ:
  - А. Резюме
  - Б. Блокнот
  - В. Ручку
  - Г. Список возможных мест трудоустройства
  - Д. Список возможных вопросов и ответов
  
4. ПОТЕНЦИАЛЬНОМУ РАБОТОДАТЕЛЮ НЕ СЛЕДУЕТ ЗВОНИТЬ:
  - А. В первой половине понедельника
  - Б. В первой половине вторника
  - В. Во второй половине четверга
  - Г. Во второй половине пятницы
  
5. ЕСЛИ ПОСРЕДНИК ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА СПРОСИТ ВАС О ЦЕЛИ ЗВОНКА, ВЫ ОТВЕТИТЕ:
  - А. По личному вопросу
  - Б. По вопросу, связанному с устройством на работу
  - В. Хочу устроиться к вам на работу
  - Г. По вопросу, который я могу обсудить только с адресатом



## Учебный элемент

Стр.

Наименование

Телефонные переговоры  
с работодателем

11

Курс

Эффективное поведение  
на рынке труда

6. НА ВОПРОС ИМЕЕТЕ ЛИ ВЫ ОПЫТ РАБОТЫ ВЫ ОТВЕТИТЕ:

А. Нет

Б. Я отлично проходил практику на предприятии и хотел бы совершенствоваться в этой области

7. ЕСЛИ ВАМ ОТКАЗАЛИ В СОБЕСЕДОВАНИИ ВЫ:

А. Бросите трубку

Б. Закончите разговор в позитивном ключе

8. НА ВОПРОС ВАШ ВОЗРАСТ ВЫ ОТВЕТИТЕ:

А. 20 лет

Б. 1986 года рождения

9. НА ВОПРОС ВАШЕ ОБРАЗОВАНИЕ ВЫ ОТВЕТИТЕ:

А. Диплом по теме «.....»

Б. Закончил ПЛ №... по профессии.....

10. НА ВОПРОС ВАШ КОНТАКТНЫЙ ТЕЛЕФОН ВЫ ДАДИТЕ ВАШ:

А. Домашний номер

Б. Рабочий номер



## ***Учебный элемент***

**Наименование**

**Телефонные переговоры  
с работодателем**

**Курс**

**Эффективное поведение  
на рынке труда**

Стр.

12

### **Проверка усвоения**

#### **Практическое задание**

1. Подготовьте сценарий телефонного разговора: перечень возможных вопросов работодателя и Ваших ответов на эти вопросы.
2. Совершите тренировочный поисковый звонок работодателю.