**Первый контакт с работодателем.**

**Техника телефонного разговора**

Телефонный звонок работодателю – это эффективный, но пока мало распространенный 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 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 разговоре этому помогают жесты собеседника, выражение его лица и глаз.)

Поэтому каждый из собеседников, не зная, с кем разговаривает, в первые мгновения разговора пытается “прощупать” другого, и это часто вызываетнекоторый 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!”).

Все это нужно учитывать и постараться сразу же сгладить негативную реакцию человека на телефонный звонок. Сделать это можно с помощью вежливого, учтивого 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.

**1. Составьте план разговора**: что и в каком порядке вы хотите сказать или спросить.

- Подготовьте ответы на возможные вопросы.

- Отрепетируйте вступительное предложение.

**2. 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 прием 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 создаете благоприятную атмосферу общения, сокращаете психологическую дистанцию.

В-третьих, вы сразу создаете о себе благоприятное впечатление воспитанного человека с серьезными намерениями.

**Второй этап – “преодоление заслона”**

Добивайтесь разговора с нужным вам человеком обязательно. Если вы спросите о возможности приема 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 приеме 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 привлекающим внимание. Вы должны объяснить причину звонка –желание работать в этой организации.

**Четвертый этап – продолжение разговора**

Ваш разговор вы должны по построить так, чтобы у собеседника не было возможностей его сразу “свернуть”. Например, если вы скажите, 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 (хотела) 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 еще 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. Непременно 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 еще раз через какое-то время – через месяц или два. В этом вы вряд ли получите отказ, а у вас появится возможность при втором звонке упомянуть, что вы уже разговаривали по поводу вакансий.

Очень важно проанализировать состоявшийся разговор, проверить все ли требования были вами соблюдены, что вам удалось, а что не удалось сделать, как вел 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.

1. **Звонки по объявлениям имеют свою специфику:**

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

**Перед звонком по объявлению также нужно подготовиться:**

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 свое поведение, т.к. собеседник слышит только ваш голос.