

УДК 331.53:316.628  
ББК 65.240+88.53  
Д404

Перевела с английского *А. Логвинская*

**Джей Рос**

Д404 Успешный кандидат, или Как пройти собеседование и получить хорошую работу / Пер. с англ. — М.: ЗАО «Олимп—Бизнес», 2006. — 256 с.

ISBN 5-9693-0036-5

Вы впервые устраиваетесь на работу, а может, хотите ее поменять, тогда эта книга для вас. Она поможет вам оценить свои способности, составить резюме и подготовиться к собеседованию. И самое главное — подробно расскажет, как вести себя на собеседовании, чтобы среди множества кандидатов выбрали именно вас.

Книга адресована широкому кругу читателей.

**УДК 331.53:316.628**  
**ББК 65.240+88.53**

Охраняется Законом РФ об авторском праве. Воспроизведение всей книги или ее части в любом виде воспрещается без письменного разрешения издателя.

This translation of «The Successful Candidate: How to be the Person They Want to Hire», First Edition is published by arrangement with Pearson Education Limited.

Издательство «Олимп—Бизнес» благодарит Юрия Николаевича Стабникова, любезно предоставившего свой рисунок для оформления обложки.

© Pearson Education Limited, 2004  
All rights reserved.

© ЗАО «Олимп—Бизнес», перевод  
на рус. яз., оформление, 2006  
Все права защищены.

ISBN 5-9693-0036-5 (рус.)  
ISBN 0-273-67522-2 (англ.)

© Стабников Ю. Н.,  
оригинал обложки, 2006

# СОДЕРЖАНИЕ

Об авторе .....	VIII
Вступление .....	1
<b>Часть первая. Личные качества .....</b>	<b>8</b>
Неординарно мыслящий .....	11
Амбициозный .....	13
Непреклонный .....	17
Энергичный .....	20
Трудолюбивый .....	22
Преданный делу .....	24
Целеустремленный .....	27
Увлеченный .....	29
Порядочный .....	31
Предприимчивый .....	34
Профессиональный .....	36
Надежный .....	39
Зрелый .....	42
Честный .....	44
Динамичный .....	47
Сдержанный .....	50
Лояльный .....	52
Страсть к знаниям .....	56
Авторитетный: 1 .....	58
Авторитетный: 2 .....	61
Прагматичный .....	64

Стойкий .....	67
Сообразительный .....	69
Стремящийся совершенствовать работу .....	73
<b>Часть вторая. Деловое общение .....</b>	<b>76</b>
Способность общения .....	79
Умение взаимодействовать на всех уровнях .....	82
Умение выражать мысли .....	85
Умение находить контакт .....	87
Незаурядные способности в проведении презентаций .....	90
Тактичность и дипломатичность .....	93
Умение вести переговоры .....	96
Умение устанавливать хорошие связи .....	99
<b>Часть третья. Ваш образ .....</b>	<b>102</b>
Энтузиаст .....	105
Дружелюбный .....	108
Уверенный .....	110
Чувство юмора .....	112
Теплое, участливое отношение .....	114
Общительный .....	116
Респектабельный .....	119
Отзывчивый, доступный .....	121
Заслуживающий доверия .....	123
Незаурядный .....	126
<b>Часть четвертая. Стил ь работы .....</b>	<b>128</b>
Гибкость .....	131
Личная мотивация .....	133
Командная игра .....	136
Умение проявлять инициативу .....	138
Работа на результат .....	140
Позитивное отношение .....	143
Умение работать без контроля .....	146
Умение работать качественно .....	148
Дисциплинированный .....	150
Эффективный .....	152
Спокойствие в трудных обстоятельствах .....	154

Умение решать проблемы .....	157
Любовь к трудностям .....	160
Внимание к деталям .....	163
Готовность выполнять служебные обязанности .....	165
Тот, кто не смотрит на часы .....	167
Творческое использование ресурсов .....	169
Многостаночник .....	172
Прогрессивно мыслящий .....	174
Независимый .....	176
<b>Часть пятая. Общение с клиентами .....</b>	<b>178</b>
Позитивный подход к обслуживанию клиентов .....	181
Удовольствие от работы с людьми .....	184
Умение влиять на людей .....	187
<b>Часть шестая. Менеджмент .....</b>	<b>190</b>
Хорошие навыки менеджмента .....	193
Опытный лидер .....	196
Умение мотивировать людей .....	200
Умение создать команду .....	204
Умение раскрывать способности людей .....	208
Готовность к переменам .....	211
Умение учитывать запросы акционеров .....	213
Умение выстраивать стратегию бизнеса .....	216
<b>Часть седьмая. Общие навыки .....</b>	<b>218</b>
Хорошие аналитические способности .....	221
Организаторские способности .....	223
Любовь к точности .....	226
Умение считать .....	228
Хорошее владение информационной технологией .....	230
Навыки администрирования .....	232
Компетентность в финансовых вопросах .....	234
Умение определять приоритеты .....	236
Умение работать в сжатые сроки .....	239
Эффективное управление временем .....	242
<b>Предметный указатель .....</b>	<b>244</b>

## ОБ АВТОРЕ

*Рос Джей* — внештатный журналист, старший сотрудник Института прямого маркетинга (Institute of Direct Marketing), специалист по рыночным отношениям и проблемам менеджмента, пишет статьи и редактирует корпоративные журналы, как печатные, так и выходящие в интернете.

Рос написала много книг, в том числе такие бестселлеры, как «Fast Thinking Managers Manual» («Руководство для сообразительных менеджеров»), «How to Manage Your Boss» («Как общаться с боссом»), «How to Get a Pay Rise» («Как добиться повышения зарплаты»), «Brilliant Interview» («Блестящее интервью») и «How to Build a Great Team» («Как создать отличную команду»). Все книги опубликованы издательством Prentice Hall Business.

## ВСТУПЛЕНИЕ

Вы ищете работу. Это может быть непростым делом. В многочисленных объявлениях говорится: «успешный кандидат должен обладать...» или «успешный кандидат должен быть...» — и далее следует перечень качеств или навыков — *прагматичным, динамичным, способным к переменам, пророжденным лидером.*

Но что означают все эти слова? Что они говорят о предлагаемой работе и о сотруднике, которого ищут работодатели? Как только вы поймете, кто им нужен, как показать, что это именно вы? Ведь вам необходимо продемонстрировать это в своем заявлении о приеме на работу, в биографии или резюме (CV), а также на собеседовании.

Книга будет вашим советчиком, поможет понять, что означают все эти слова и фразы в объявлениях о работе. Но прежде чем начать разбирать конкретные слова и фразы, предлагаю вам краткое руководство, как максимально использовать советы, которые вы найдете в этой книге.

## Первый шаг к получению работы

Итак, что вы делаете, когда находите работу, на которую хотите устроиться? Очевидно, вам нужно следовать инструкциям, приведенным в объявлении, и получить соответствующую форму заявления. Теперь пора устроиться поудобнее и заполнить заявление.

Первое, о чем следует помнить — заявление пишется не для того, чтобы получить работу. И это не описка. Вы не пытаетесь получить работу. Тогда что вы делаете? Все просто: пытаетесь добиться собеседования.

Вы хотите попасть на собеседование, потому что это ваш шанс блеснуть, продемонстрировать, сколько в вас энтузиазма и как вы хороши при личной встрече. Это ваша возможность отмести все сомнения, которые могут быть у работодателя. И это ваш шанс составить *свое* представление о *нем*. Все, что вам надо сделать на данном этапе, — договориться о встрече. Поэтому вы не должны доказывать, что можете делать эту работу лучше, чем любой другой кандидат, — есть множество вещей, которые совершенно невозможно показать на бумаге. Вам нужно только доказать, что вы *можете* быть лучшим кандидатом. Этого будет достаточно, чтобы вас включили в окончательный список претендентов.

## Ваше резюме и заявление о приеме на работу

Следующий этап на пути к получению работы вашей мечты — это составление биографии или резюме (CV). Сейчас оно никуда не годится и требует доработки. Откуда я это знаю, если никогда его не видела? Знаю, потому что любое резюме нуждается в улучшении в зависимости от требований той или иной организации, куда вы подаете заяв-

ление. Это значит, что вам нужно доработать его таким образом, чтобы оно отвечало всем специфическим требованиям, которые работодатель оговорил в объявлении. Книга подскажет вам, как составить резюме в соответствии с требованиями работодателя.

Вы найдете в ней множество советов, как выделить самое главное в своей биографии. Словом, вы должны не только перечислить должности, которые занимали, но и описать круг своих обязанностей. Удостоверьтесь, что не забыли ни одного факта, который может заинтересовать конкретного работодателя, с этого и начните свое резюме. Например, указывая свою должность специалиста по продажам, напишите следующее:

- ***Август 1999 — октябрь 2000: компания ABC, специалист по продажам. Обязанности: ответы на поступающие звонки по продажам; консультации по ассортименту товаров и ценам; ответы на вопросы и прием заказов. Кроме того, решение вопросов, возникающих в связи с существующими заказами и проблемами доставки.***

Если работа, на которую вы претендуете, требует теплого и участливого отношения к людям, можете добавить в резюме: *доброжелательное отношение к клиентам или умение расположить к себе клиентов.*

Задача в том, чтобы показать свою работу в наиболее выгодном свете. Пишите только о самых важных вещах. Например, если вы хотите поступить на работу, где требуется знание языка, укажите свою оценку по данному предмету (если она была неплохой), даже если вы не даете оценки по другим дисциплинам.

Сообщая все это, не пытайтесь изобразить из себя того, кем вы не являетесь. Конечно, вам следует обратить внимание работодателя на ваши лучшие качества, но ничего не сочиняйте. Прежде всего, это нечестно. А потом, игра не стоит свеч, ведь если вас уличат во лжи, вы наверняка не получите работу.

Если же вы действительно не годитесь для этой работы, уверены ли вы, что хотите получить ее? Доставит ли она вам удовольствие, если вы не сможете проявить себя так же хорошо, как где-нибудь в другом месте? Если же вы считаете, что, даже несмотря на отсутствие требуемых качеств и опыта, эта работа для вас, терпимый работодатель может пригласить вас на собеседование, чтобы дать вам возможность продемонстрировать, на что вы способны. Только проверьте, все ли вы написали в своем резюме, чтобы убедить работодателей внести вас в окончательный список, несмотря на некоторые ваши слабые стороны.

Имейте также в виду, что многие работодатели ищут сотрудников, «способных», «умеющих» выполнять определенные задачи, например, «способных справляться с меняющимися условиями». Это не означает, что вы обязаны иметь такой опыт в прошлом, вы только должны суметь доказать, что можете это делать, если потребуется. Иными словами, даже если ваше резюме не вполне соответствует требованиям, вы не зря потратите время. Если вы знаете, что справитесь с данной работой, постарайтесь, чтобы ваше заявление отражало вашу уверенность.

## **Сопроводительная записка**

После того как вы заполнили заявление и составили резюме, можете написать сопроводительную записку. Она должна быть короткой, не более одной странички, и в ней вы можете отметить только один ключевой момент. Постарайтесь, чтобы ваше желание получить работу не осталось незамеченным. Выберите из объявления какой-нибудь важный для работодателя пункт, например:

*Вы упомянули, что для этой работы важное значение имеет знание иностранных языков. Это меня особенно привле-*

*кает, так как я два года жил в Германии, а моя мама — испанка, поэтому я свободно говорю на двух языках.*

Сопроводительная записка может также служить своего рода оправданием вашего не совсем отвечающего требованиям заявления. Вы не обязаны привлекать внимание к своим слабым сторонам, и даже если работодатель отметит, что у вас нет ни только степени, о которой он писал в объявлении, но даже законченного среднего образования, или вы никогда не занимались производством, вы можете написать об этом в записке:

*Вы заметите, что раньше я не работал в системе общественного питания. Тем не менее, эта область и развлекательный бизнес меня всегда интересовали, и теперь я ищу работу, чтобы применить свои знания маркетинга в сфере, частью которой я действительно хотел бы стать.*

## Собеседование

В первую очередь, вы должны быть готовы к тому, что интервьюер будет говорить с вами о требованиях, обозначенных в объявлении. Эти условия особенно важны для данной работы, и было бы странным, если бы интервьюер не поинтересовался ими. Это значит, что у вас есть важная подсказка, к каким вопросам следует подготовиться.

На любое собеседование вам следует идти, вооружившись разными историями — реальными примерами из вашего прошлого опыта, иллюстрирующими те факты, о которых вы хотите рассказать. Если вам нужно продемонстрировать свою честность (представим, что это требование указано в объявлении), расскажите историю о том, как вы нашли бумажник, забытый после банкета, и вернули его владельцу.

Предположим, в объявлении сказано, что вы должны «уметь мотивировать людей». Вспомните эпизод двухлетней давности про того парня из вашей команды, которого вы сменили на этой должности. Его считали неспособным к сотрудничеству, пока вы не поняли, что по природе он одиночка и не может работать хорошо, если не действует самостоятельно.

Эти факты и примеры из жизни должны стать основой вашего интервью, а требования, указанные в объявлении, подскажут, какие примеры вам понадобятся. Поэтому постарайтесь подготовить их заранее, потренируйтесь, рассказывая их самому себе или своим друзьям.

## Двусторонний процесс

Наконец, помните, что собеседование — это двусторонний процесс. Работодателю тоже нужно произвести на вас впечатление, иначе вы можете отказаться от работы, которую вам предлагают. Поэтому задавайте любые интересующие вас вопросы.

Когда вы будете читать эту книгу, то обнаружите, что многие требования, перечисленные в объявлении, имеют скрытый смысл. Например, если от кандидата требуется чувство юмора, это может означать, что данная работа связана со значительными стрессами и вы не продержитесь и дня, если не сумеете посмеяться над всем этим.

«Скрытым смыслом», как и способам их распознавания, придается большое значение. Поэтому воспользуйтесь возможностью спросить о том, что *вам* следует знать. В конце концов, с помощью моих рекомендаций и ваших прирожденных талантов вы можете оказаться перед выбором даже нескольких предложений о работе. Вот что я называю успешным кандидатом.



# Часть первая

Личные качества

# ЛИЧНЫЕ КАЧЕСТВА



# «НЕОРДИНАРНО МЫСЛЯЩИЙ»

## **или творческий**

Предлагается работа, которая потребует от вас творческого подхода. Вы не будете заниматься рутинной работой, вы будете выдвигать нестандартные предложения и придумывать новые способы решения задач. В каком-то смысле у вас есть шанс быть первым — ведь любой может оказаться неординарным, творческим человеком, нужно только знать, как. Есть несколько замечательных книг о творчестве в бизнесе, и если эта работа важна для вас, не скупитесь и приобретите одну из них.

По существу, под новаторством подразумевается поиск новых подходов к решению проблем и задач. Достаньте какую-нибудь книгу на эту тему и попробуйте самостоятельно применить несколько методов. Может, вы попробуете поэкспериментировать с продукцией потенциального работодателя или обслуживанием потребителей и проверить, способны ли придумать какие-нибудь неординарные подходы, чтобы произвести впечатление на интервьюера.

Между понятиями «творческий» и «новаторский» существует небольшое различие: новаторство означает стремле-

ние к воплощению новых идей, тогда как творчество подразумевает то же самое, но также и просто творческое решение проблемы (см. с. 157).

## **Как передать это на бумаге**

Опишите в своем заявлении все случаи, когда вы использовали творческие способности для выдвижения новых идей. Это может быть связано с новой продукцией, рекламной кампанией, правилами внутреннего распорядка, совершенствованием услуг потребителей... — не ограничивайте себя. Любые примеры творческого мышления продемонстрируют вашу способность к нововведениям.

## **Как показать это при встрече**

Наряду с заранее подготовленными примерами, иллюстрирующими ваши творческие способности, о которых вы писали в заявлении, вы также должны быть готовы ответить на общие вопросы о новаторстве. Это обширная тема, поэтому вам нужно изучить свой предмет и хорошо подготовиться. Например, вас могут спросить:

- «Какими приемами вы пользуетесь, чтобы быть новатором на своей работе?»
- «Какое бы определение вы дали новаторству?»
- «Расскажите, какие творческие идеи у вас могут возникнуть по поводу новой продукции?»

## «АМБИЦИОЗНЫЙ»

### **или честолюбивый, стремящийся к продвижению по службе**

Подобное требование не означает, что работодатели намерены продвигать вас по службе, — просто они хотят знать, что вы человек трудолюбивый, способный и ориентированы на достижение целей. Добавьте ко всему этому честолюбие — и они оценят вас по достоинству. Однако прежде всего они заинтересованы в вашей преданности делу, а не в вашем продвижении как таковом.

#### **Скрытый смысл**

Иногда такое требование может означать, что организация, в которую вы устраиваетесь, культивирует беспощадную атмосферу конкуренции между сотрудниками, которая может быть чрезвычайно неприятной. В результате вам придется выбирать: либо отказаться от продвижения, либо устраивать свою карьеру за счет коллег. Если вас не устраивают такие условия работы, вам следует заранее прояснить это обстоятельство.

### **Ключевой вопрос**

Задайте интервьюеру следующий вопрос: «Какова политика компании в отношении конкуренции между сотрудниками?».

## **Как передать это на бумаге**

Лучший способ продемонстрировать свою амбициозность и нацеленность на результат — рассказать о своем быстром продвижении по службе в прошлом. Не упустите возможность отметить все свои повышения — перечисляйте их отдельно, чтобы работодатель обратил на это внимание. Другими словами, не пишите:

*Сентябрь 2001 — январь 2003: Компания ABC, помощник менеджера по продажам, затем менеджер по продажам. В обязанности входит...*

Выделите лучше каждое повышение:

*Март 2002 — январь 2003: Компания ABC, менеджер по продажам. В обязанности входит...*

*Сентябрь 2001 — март 2002: Компания ABC, помощник менеджера по продажам. В обязанности входит...*

Если вас не повышали по службе (и даже если повышали), вы все же можете рассказать о своих больших успехах. Напишите о том, как справились со сложным делом, удачно завершили проект или добились важных результатов.

Если вы выпускник школы или университета и у вас еще нет профессионального опыта, вы можете продемонстрировать свою целеустремленность иным способом. Быть может, вы были старостой класса, капитаном спортивной команды (упомяните о ваших спортивных достижениях) или

побеждали на школьных или университетских конкурсах. Хорошие результаты в учебе, так же как трудолюбие и способности, свидетельствуют о ваших честолюбивых устремлениях.

## Как показать это при встрече

В беседе с интервьюером вы обязательно должны убедить его в своем желании работать — сидите на стуле, слегка подавшись вперед, покажите, что искренно заинтересованы в своем деле. Запаситесь примерами о ваших прошлых успехах и будьте готовы рассказать о них.

Если собеседник спросит вас, почему вы уходите с нынешней работы или почему хотите устроиться на эту, отвечайте так, чтобы было понятно — вы человек амбициозный. Можете сказать, что нынешняя работа вас вполне устраивает, однако для быстрого профессионального роста перспектив вы не видите. Данная работа привлекает вас потому, что здесь есть множество возможностей, и у вас появится шанс быстро продвинуться по служебной лестнице, если позволят способности.

Можно предположить, что ваш интервьюер непременно будет задавать вам такие классические вопросы, как: «Каким вы представляете свое положение через пять лет?». Тут вам следует быть осторожным в ответе, если расскажете о ваших конкретных планах, а работодатель знает, что не сможет их выполнить, то ваша кандидатура будет отклонена. Поэтому не раскрывайтесь до конца. Однако помните: они хотят знать, что у вас есть цель, и это повышает вашу значимость в их глазах. Поэтому отвечайте примерно так: «У меня, безусловно, есть амбиции, и мне бы хотелось развиваться и двигаться вперед. Однако вряд ли найдется работа, отвечающая всем нашим требованиям. Для меня большой наградой была бы работа, дающая возможность роста».

Еще один распространенный и одновременно коварный вопрос, связанный с честолюбием: «Когда вы ожидаете повышения?». Тут нельзя давать конкретный ответ. Скажите, что ждете повышения, когда заслужите этого. «Я надеюсь получить повышение, как только смогу продемонстрировать свою ценность для компании и показать, что заслуживаю его». И дайте им понять, что эта работа соответствует вашим долгосрочным целям: «Поэтому мне бы хотелось работать в развивающейся компании, в которой будут возможности для продвижения, когда я буду готов к этому» или «Именно поэтому я хотел бы работать в крупной компании с массой возможностей, которыми я мог бы воспользоваться, когда приобрету знания и опыт».

## «НЕПРЕКЛОННЫЙ»

### или целеустремленный

Обычно это требование содержится в объявлениях о приеме на работу специалистов по продажам, особенно если в их обязанности входит «холодный» обзвон. А это значит, что вы должны сохранять уверенность и не отчаиваться, если вам отказывают. Многие быстро падают духом, когда в ответ слышат бесконечное «нет». Если вы — один из них (а в этом нет ничего стыдного), скорее всего, вам не понравится такая работа.

#### **Скрытый смысл**

Не секрет, что имея дело с «холодным» обзвоном, вам придется сталкиваться с отказами. Однако следует выяснить, каково же их количество. Если вы пытаетесь продавать рекламные места в технических изданиях производственным фирмам, скорее всего вы получите умеренное количество отказов, что сохранит вашу мотивацию. Но продавая стеклопакеты случайно выбранным домохозяйкам, вы рискуете получить не только много отказов, но и оскорбления в свой адрес (по крайней мере, если позвоните мне).

### ***Ключевые вопросы***

Если вы знаете, что продаете и кому, это поможет вам оценить вероятность положительного результата. Поэтому, если собеседник сам не сообщает об этом, уточняйте информацию. Будет также полезно знать, какими могут быть объемы продаж. Поинтересуйтесь, каков средний уровень успешных продаж менеджеров компании на данный момент.

## **Как передать это на бумаге**

Как показать работодателю, что у вас есть та непреклонность, которая требуется? Это может быть любое свидетельство, что в прошлом вам приходилось работать в трудных условиях и вы всегда добивались результата. Любой ваш опыт по продажам с относительно небольшой долей успеха, как, например, рекламная продажа или «холодный» обзвон, должны произвести на них впечатление.

Кроме того, поможет все, что говорит о непреклонности вашей личности. И если в свободное время вы увлекаетесь альпинизмом, выходите в море на яхте или делаете что-нибудь, что требует твердости характера, напишите об этом.

## **Как показать это при встрече**

Подобного рода работа в сфере быта связана с высокой текучестью кадров, и каждый раз, когда кто-нибудь увольняется, фирма теряет деньги. Поэтому ваш интервьюер на самом деле хочет получить гарантии того, что вы проявите твердость в работе. И лучший способ продемонстрировать это — показать, что вы знаете, о чем идет речь. Поэтому будьте готовы рассказать о своем прошлом опыте работы в неблагоприятных условиях (желательно сходных с предложенными) и показать, что готовы к ним.

Вас также могут спросить, по душе ли вам подобная работа, поэтому подумайте, что сказать интервьюерам, чтобы убедить их в своем разумном отношении. В частности, обратите внимание на то, что позитивные чувства в случае успеха перевешивают негативные. Это поможет убедить работодателей в том, что вы не только будете непреклонны в работе, но и сумеете справиться с продажами, в которых они заинтересованы.

# «ЭНЕРГИЧНЫЙ»

## ИЛИ ВЫНОСЛИВЫЙ

Это требование предполагает, что вы должны будете справиться со значительным объемом работы. Значит, вам следует показать себя в деле: выполнять массу заданий каждый день, а может быть, прилагать большие физические усилия, например, посещать несколько мест в неделю или выполнять такую изнурительную работу, как организация выставочных стендов.

### **Скрытый смысл**

Возможная обратная сторона подобного требования может заключаться в том, что в компании слишком маленький штат сотрудников, и поэтому они чрезмерно загружены. Большой, но выполнимый объем работы может быть хорошей и даже бодрящей перспективой, но невыполнимая работа будет лишь подавлять.

### **Ключевой вопрос**

Попытайтесь получить больше информации. Спросите: «Насколько тяжела данная работа?».

## **Как передать это на бумаге**

Вы хотите произвести впечатление человека, который успешно делает несколько дел одновременно или хотя бы быстро справляется с одним заданием. Тогда приведите какой-нибудь пример из своей биографии, показывающий вас с этой стороны. Может быть, вам уже приходилось так интенсивно работать или у вас больше увлечений, чем у других людей. Если вы действительно энергичный человек, у вас наверняка есть множество примеров, иллюстрирующих вашу активность.

## **Как показать это при встрече**

Никто не поверит в вашу энергичность, если у вас вялое рукопожатие, вы не смотрите в глаза собеседнику и невнятно говорите. Это не значит, что вы должны запыхавшись ворваться на интервью, но вам необходимо продемонстрировать свой энтузиазм и жизненную силу.

Кроме того, запаситесь примерами, которые проиллюстрируют вашу способность справляться с физическими или психологическими нагрузками. Наряду с эпизодами из служебной практики вспомните другие: например, если у вас есть дети, можете отметить, что помимо работы занимаетесь еще домом, а это было бы невозможно без вашей энергии.

## «ТРУДОЛЮБИВЫЙ»

### или усердный

Это требование предполагает, что на данной работе нужно много трудиться, и работодатель не хочет, чтобы вы болтали за чашечкой кофе или каждое утро начинали с опоздания. Эти достаточно серьезные требования означают, что от вас ждут усердной работы, не поднимая головы, — красноречивое свидетельство культуры данной организации.

Интересно, что по статистике около 70 процентов людей увольняются с работы в первый год службы именно из-за того, что их не устраивает корпоративная культура. Поэтому вам следует определить для себя, та ли это организация, в которой вы хотите работать.

### Как передать это на бумаге

Хорошо составленное заявление, не слишком многословное и информативное, будет вашим лучшим козырем (при этом примите во внимание тональность остальных требований объявления). Если вы относительно недавно получили об-

разование, показателем вашего трудолюбия может служить хороший аттестат.

Вам также следует описать любой другой свой опыт интенсивной работы. Например, можете написать:

*Февраль 2001 — март 2003: компания ABC, специалист по продажам. В обязанности входило самостоятельное определение режима работы для достижения ежемесячного роста продаж...*

## **Как показать это при встрече**

Одеться желательно скромно и неброско. Хотя само по себе требование о трудолюбии вовсе не означает, что организация придерживается строгих нравов, поэтому не перестарайтесь. Тем не менее, если все остальные требования в объявлении не подразумевают иного, подобные нормы могут быть серьезной составляющей корпоративной культуры, поэтому постарайтесь им соответствовать.

Ясно, что вам следует запастись примерами, чтобы продемонстрировать вашу готовность к интенсивному труду. Постарайтесь выглядеть в глазах работодателя не только трудолюбивым, но и любящим усердно трудиться.

Как бы то ни было, не задавайте никаких вопросов о количестве рабочих часов или о чем-то, что может показать ваше нежелание работать слишком много. Все эти вопросы вы сможете задать позже, когда вам предложат работу, и прежде, чем вы дадите согласие.

## «ПРЕДАННЫЙ ДЕЛУ»

Это требование почти всегда встречается в объявлениях, связанных с продажами по телефону, и означает, что работодатель ищет сотрудника, который не уволится через несколько недель или месяцев работы.

### **Скрытый смысл**

Вы должны задаться вопросом: почему работодатель думает, что скорее всего вы захотите уволиться? Возможно, в этой организации большая текучесть кадров. Почему? Может, это одно из тех мест, где удерживаются лишь немногие, а вы — один из них. Если так — отлично. Однако, если эта работа не для вас, вам нужно об этом знать.

Наиболее распространенными проблемами, связанными особенно с продажами по телефону или чем-то подобным, могут быть следующие:

- Низкий объем продаж, деморализующий работника.
- Небольшие премии, снижающие энтузиазм сотрудников, — вероятно, здесь выплачивают скромное жалование, но обе-

щают комиссионные, которые практически невозможно заработать.

- Организация практически ничего не делает в плане поддержки или повышения квалификации работников.

### ***Ключевые вопросы***

Вам следует задать вопросы по всем пунктам, которые вас беспокоят. Например:

- «Каков средний объем продаж?» Если вам сообщает результаты лучших торговых агентов, переспросите о средних величинах.
- «Какова средняя величина комиссионных ваших торговых агентов?» И снова убедитесь в том, что вам не сообщили данные лучших работников.
- «Какие обучающие программы вы можете предложить?» и «Какие существуют возможности продвижения по службе?».

## **Как передать это на бумаге**

Самое важное, что вы можете сделать на этапе заполнения заявления — показать, как долго вы проработали на предыдущем месте службы. Если вы меняли работу каждые пять месяцев, необходимо указать уважительные причины каждого вашего увольнения. При перечислении мест службы в конце можете указать: «Причины увольнения».

Если на каждой работе вы проработали по несколько лет, убедитесь, что указали на это в вашем заявлении, так как подобный факт — сильный довод в вашу пользу.

## **Как показать это при встрече**

Вам нужно убедить интервьюера в том, что вы из тех людей, кто, однажды поступив на работу, остается предан делу. Вы устраиваетесь на работу не для пробы — вы лучше во-

обще не будете работать, пока не убедитесь в своем выборе. Будет замечательно, если вы расскажете, как в прошлом чуть было не ушли из одной организации, в которую незадолго до этого устроились, но все-таки остались и впоследствии не пожалели об этом. Вам зачтется любой пример, демонстрирующий, что вы из породы людей, которые уж если говорят «да», то отвечают за свои слова.

## «ЦЕЛЕУСТРЕМЛЕННЫЙ»

Это требование вы можете встретить в объявлениях о работе наряду с другими, такими как «амбициозный» (с. 13), «увлеченный» (с. 29) и «энтузиаст» (с. 105). Что работодатели в конце концов ждут от вас, так это умения работать самостоятельно, они надеются, что им не надо будет стоять за вашей спиной и подгонять вас. Они рассчитывают на ваше стремление к достижению целей и определению новых задач без напоминаний с их стороны.

Само по себе это не означает, что они проявляют полную безучастность (хотя иногда так и происходит). Однако даже склонные к опеке работодатели хотят иметь инициативных сотрудников. Дело в том, что если вы нацелены на успех, а они поддерживают и поощряют вас, — совместно вы можете добиться выдающихся результатов.

Все это означает, что вы будете иметь относительную самостоятельность, то есть работодатели будут согласовывать с вами цели и помогут в определении стратегии, но каждый день вы должны будете генерировать собственные идеи для достижения результата.

## **Как передать это на бумаге**

Целеустремленные люди склонны работать сверх положенного. Поэтому вам стоит подчеркнуть в своем заявлении, что вы делаете больше, чем другие претенденты. Для этого вы можете тщательно изучить организацию, в которую хотите устроиться на работу, а в сопроводительной записке написать об этой вашей инициативе. Например:

*Из вашего годового отчета я сделал вывод, что с 1998 года прибыль увеличивалась из года в год по крайней мере на 7 процентов, а это значит, что ваша компания ориентирована на развитие, и мне бы хотелось в этом участвовать.*

Это говорит о вашей нацеленности на успех (а не просто о стремлении обещать), а также свидетельствует о вашей заинтересованности в работе, поскольку вы даже провели целое исследование.

## **Как показать это при встрече**

Безусловно, вы должны говорить о своей работе с энтузиазмом. Приведите примеры, свидетельствующие о вашей целеустремленности, дайте понять интервьюеру, что достижения жизненно необходимы для вашего чувства удовлетворения работой.

Ваш собеседник, скорее всего, захочет также знать о ваших честолюбивых устремлениях (см. с. 13) и о том, умеете ли вы мотивировать себя (см. с. 133).

## «УВЛЕЧЕННЫЙ»

Под увлеченностью главным образом подразумевается трудолюбие и умение брать на себя обязательства. Этот работодатель хочет, чтобы вы знали, что корпоративная традиция компании — трудолюбие и увлеченность работой. Он также хочет, чтобы вы поняли: они ждут от вас заинтересованности в работе — компании не нужны люди, работающие по звонку с минимальными усилиями. Речь идет о серьезной работе.

### **Как передать это на бумаге**

Вы должны убедить работодателя в том, что серьезно относитесь к работе. Любое свидетельство того, что по характеру вы человек, который не останавливается на достигнутом, сыграет в вашу пользу. Например:

- Сверхурочная работа (без оплаты).
- Самостоятельное выполнение заданий.

- Конструктивные идеи по совершенствованию работы (хотя это не входит в ваши обязанности).

Все эти примеры должны показать, что работа важна для вас и вы приложите любые усилия, чтобы справиться с ней хорошо, а не просто будете выполнять свои обязанности согласно должностной инструкции.

## **Как показать это при встрече**

Естественно, вы должны подготовить примеры, призванные убедить интервьюеров в том, что если они предложат вам эту работу, вы приложите все свои способности, чтобы добиться успеха.

Они также продемонстрируют вашу нацеленность на результаты, ведь главное — не в том, чтобы как можно больше часов проводить на работе или день за днем выполнять свои обязанности, главное — добиваться нужных компании результатов. Это также покажет, что вы соответствуете запросам компании и понимаете, что должны быть привержены организации, а не должностным обязанностям.

Свою увлеченность делом вы можете проиллюстрировать следующим примером: «Я составил смету проекта к концу дня, но меня не покидала мысль, что должен быть более эффективный подход с точки зрения затрат. По дороге домой я ломал голову над этим, а когда утром пришел на работу, у меня уже было решение...». Подобные примеры демонстрируют, что вы не просто выполняли порученную работу, но хотели сделать ее как можно лучше.

## «ПОРЯДОЧНЫЙ»

Это требование прежде всего означает, что работодатель ищет человека с устоявшимися моральными принципами. Сегодня большинство работодателей предпочитает иметь в штате сотрудников с моральными принципами, а этот обеспокоен настолько, что даже указал в объявлении. Почти наверняка данная работа связана с юридическими вопросами, либо с вопросами доверия людей, а возможно, и с тем, и с другим. Может, работодатель является адвокатом, специализирующимся на бракоразводных делах, и вы будете посвящены в частные дела клиентов, или предлагается работа администратора юридической консультации.

### **Как передать это на бумаге**

Как доказать свою порядочность, не проявив ее на деле? Вы можете доказать, что у вас есть два диплома об образовании или то, что в прошлом году вы работали в компании ABC в течение шести месяцев. Но никто никогда не

скажет: «О, если вы ищете порядочных сотрудников, лучше не принимайте меня на работу». Поэтому такой работодатель может рассчитывать только на косвенные признаки и не будет ждать прямых доказательств.

В идеале, если бы в прошлом вы выполняли работу, требующую особой порядочности, вы могли бы об этом сообщить. Если это тот самый случай, привлечите своего бывшего руководителя в качестве арбитра. А может быть, вы выполняли добровольную работу, например, как адвокат. Даже если это была организация, которая хочет, чтобы вы хранили конфиденциальность, вы все-таки можете сказать, что работали, например, адвокатом в благотворительном учреждении. На собеседовании вы можете быть более откровенным.

Если у вас нет такого очевидного опыта работы, не волнуйтесь. Как я сказала, этот работодатель скорее всего рассчитывает получить лишь косвенные признаки вашей порядочности. Если все-таки ничего не укажет ему на вашу порядочность, то оценивать он вас будет по другим критериям и только по окончании собеседования.

## **Как показать это при встрече**

Вооружившись примерами и рассказами, демонстрирующими вашу порядочность, вы должны быть также готовы задать вопросы на эту тему: «Что, по вашему, означает порядочность?». Интервьюер может предложить вам поставить себя в ситуацию, где вы бы оказались перед трудным моральным выбором, и спросить, что бы вы делали в этих обстоятельствах. Если вам зададут подобный вопрос, соблюдайте конфиденциальность. Вы всегда можете сказать, что хотели бы посоветоваться с шефом, прежде чем принять такое сложное решение самостоятельно.

Если раньше вы выполняли работу, требующую конфиденциальности, интервьюер может попробовать проверить вас, попросив сообщить больше, чем вы можете сказать. Предположим, вы были добровольцем у «Добрых самаритян» (анонимная добровольческая служба по предупреждению самоубийств и кризисных состояний, организованная в Великобритании в середине XX века), тогда они могут спросить вас о звонках, которые вы получали. Правильный ответ: «Боюсь, я не могу говорить об этом». Это и будет подтверждением того, что вы, несомненно, умеете хранить конфиденциальность.

## «ПРЕДПРИИМЧИВЫЙ»

Предприимчивые люди самостоятельно ведут дела, и этому работодателю требуются сотрудники, которые на деле могут работать самостоятельно, без контроля. Обычно такая работа связана с проектами, а не с рутинными обязанностями. Работодатель хочет, чтобы вы:

- Были относительно независимы в определении целей и методов работы.
- Могли устанавливать собственные приоритеты и самостоятельно организовывать свою работу.
- Генерировали идеи для достижения целей.
- Умели мотивировать себя.

### **Как передать это на бумаге**

Работодатель хочет убедиться, что вы способны самостоятельно справляться с делами, без постоянных напоминаний и контроля с его стороны. Подойдет любой эпизод из про-

шлого, который продемонстрирует это. Если вы занимались разработкой проектов или работали независимо от коллег — дома, на отдельной территории или даже на улице, — все это будет свидетельствовать в вашу пользу.

Не забудьте рассказать также о любой деятельности вне работы, которая покажет, что вы можете самостоятельно организовывать дела. Может быть, вы собрали какую-нибудь местную группу или открыли свой маленький бизнес в свободное время.

### **Как показать это при встрече**

Конечно, вы должны рассказать о своем предпринимательском опыте. Стоит также учесть, что предприимчивых людей считают энергичными и увлеченными. Это может быть не вполне правильное толкование, но данному работодателю будет легче убедиться в вашей предприимчивости, если вы проявите энтузиазм (см. с. 105) и энергию (см. с. 20).

## «ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ»

На какую бы работу вы не устраивались, вы должны быть профессионалом. Тогда что на самом деле подразумевает этот работодатель под профессионализмом? Профессиональным поведением может считаться как умение хорошо организовывать время, так и неприятие сплетен, эффективное получение информации и экономия средств клиента. Практически любой работодатель скажет, если его спросить, что ему требуются сотрудники с такими качествами. Однако данного работодателя интересуют специфические профессиональные навыки, и вам придется самому догадываться — какие, изучив внимательно объявление.

Например, в объявлении, где требуется специалист по продажам, говорится: «Вам необходимо иметь автомобиль. На эту разнообразную работу требуется человек профессиональный, полный энтузиазма, умеющий проявлять инициативу и работать в сжатые сроки». Вероятно, большую часть времени вы будете работать самостоятельно и вам придется самому планировать и доводить работу до конца, без контроля. Поэтому работодатель ждет от вас такого уровня

профессионализма, который позволит вам квалифицированно организовывать время и достигать цели, даже когда начальство не контролирует вас.

Из общего контекста объявления вы легко поймете, что подразумевается под профессионализмом.

## Как передать это на бумаге

Свой профессионализм вам следует продемонстрировать на примере других ваших качеств и навыков, о которых говорится в объявлении. Так, в примере, приведенном выше, вам надо показать свое умение планировать собственное время, работать в сжатые сроки и так далее.

Помимо всего прочего, вам также следует убедиться, что само ваше заявление оформлено профессионально, иначе вы можете серьезно подорвать свою репутацию:

- Используйте хорошую бумагу для сопроводительной записки, распечатайте ее на хорошем принтере, на чистых листах формата А4. Если вы пользуетесь персональной писчей бумагой, лучше, если на ней будет напечатано только ваше имя и адрес, — и никакой бумаги с цветочками или чем-либо подобным.
- Ваше резюме также должно быть напечатано на чистой бумаге формата А4. Если у вас нет доступа к компьютеру, найдите кого-нибудь или обратитесь в бюро услуг, где вам помогут отпечатать ваше CV и сделать качественную фотокопию.
- При заполнении заявления о приеме на работу, прежде чем писать, продумайте каждый ответ. Если потребуются, составьте сначала черновик, чтобы четко сформулировать фразы. Таким образом в самом заявлении вы сможете избежать помарок и зачеркиваний. Убедитесь также, что знаете, как пишется каждое слово.

- Проверьте свою сопроводительную записку и резюме несколько раз на предмет орфографических и грамматических ошибок. Если вы не сильны в этом, попросите кого-нибудь проверить написанное вами.
- Убедитесь, что тексты в записке, заявлении и резюме хорошо расположены на бумаге. Они должны смотреться аккуратно и лежать по центру.

## **Как показать это при встрече**

И снова вам нужно сосредоточиться на демонстрации качеств, которые связаны с требованием профессионализма. Прежде всего необходимо хорошо выглядеть, вести себя достаточно уверенно и подготовить заранее примеры, тогда ваш профессионализм, внешний вид, поведение и манеры могут произвести благоприятное впечатление на интервьюера.

Вы найдете некоторые полезные советы о том, как представлять себя в качестве профессионала, в третьей части книги — «Ваш образ» (см. с. 103–127).

## «НАДЕЖНЫЙ»

Возможно, в прошлом эти работодатели имели горький опыт и сейчас они не хотят обмануться. Как бы там ни было, они заинтересованы в кандидате, который их не подведет. У этой проблемы — два аспекта:

- Работодатели хотят видеть в вас человека надежного в отношении режима, способного работать при любых обстоятельствах, за исключением тяжелой болезни (а лучше — тогда тоже!).
- Они хотят знать, что, получив задание, вы выполните его без напоминаний, более того, сделаете это вовремя и, по меньшей мере, на том уровне, на который они рассчитывают.

Эти два требования действительно взаимосвязаны: только немногие люди надежны в одном отношении и не надежны в другом. Поэтому независимо от того, что именно беспокоит данного работодателя, вам придется доказывать свою надежность во всех отношениях, чтобы убедить его, что на вас можно положиться.

## Как передать это на бумаге

Если у вас рекордные показатели посещаемости, почему бы не сказать об этом? После указания каждого места работы вы можете добавить *количество пропущенных рабочих дней: два или около того*. Такие факты поддаются проверке и могут убедить работодателя в вашей надежности.

Вы также можете перечислить любые обязанности, требовавшие от вас высокой надежности. Например, если вы занимались финансовой отчетностью, укажите такую обязанность, как *составление еженедельного отчета каждую пятницу к 15.15, не пропуская ни одного раза*. Это свидетельствует о том, что на вас можно положиться и что вы оправдаете доверие.

## Как показать это при встрече

Вам нужно показать, что вы понимаете — от вашей работы зависят другие люди, — в конечном счете, это и есть суть проблемы. Вы должны быть надежным, потому что другие не могут делать свое дело, пока вы не сделаете свое. Поэтому постарайтесь привести примеры, когда вы должны были немало потрудиться, чтобы справиться с поставленной задачей, а объясните это тем, что не могли поступить иначе, так как понимали — последствия скажутся на других.

Конечно, вы не будете рассказывать о том, что из-за вашей ошибки возникли все эти сложности. С другой стороны, если ваши собеседники будут думать, что вы склонны сваливать вину на других, — это тоже вас не украсит. Поэтому попробуйте вспомнить ситуацию, в которой виноватых не было, например:

- Вы были больны, но на полдня вышли на работу, чтобы важное задание все-таки было выполнено.

- Кто-то подвел вас не по своей воле: подключился к заданию неожиданно или не смог вовремя приступить к работе в связи с отменой рейса по возвращении из заграничной командировки.
- Вас подвела техника, а не человек — к примеру, сбой в работе компьютера.

## «ЗРЕЛЫЙ»

Здесь работодатель говорит иносказательно, потому что не хочет нанимать слишком молодого сотрудника. Если вам шестнадцать лет, вы вряд ли получите работу, где требуется человек зрелый, даже если вы разумны не по годам.

Итак, почему работодателю требуется зрелый сотрудник? Как правило, он исходит из того, что работник в возрасте будет более надежным, благоразумным, сможет больше времени проводить на работе, не склонен слоняться без дела и приходить на службу с похмелья (если вообще способен на это). Вы можете соглашаться или не соглашаться с таким мнением, но, скорее всего, именно эти качества и имеет в виду работодатель.

Возможно также, что нужен сотрудник для работы с молодежью, и работодатель понимает, что у более зрелого кандидата будет больший авторитет. Поэтому если в объявлении предлагается вакансия университетского казначея или школьного администратора, значит работодатель ищет сотрудника, которого дети или молодые люди будут уважать.

## Как передать это на бумаге

В данном случае ваш возраст может играть для работодателя решающую роль, и тут уж ничего не поделаешь. Правда, вы можете перечислить свои увлечения, но прежде подумайте, какое это произведет впечатление на работодателя. Какое из этих хобби, по вашему мнению, будет воспринято как более «солидное»?

- Чтение, прогулки, музыка.
- Дельтапланеризм, кино, мотоциклы.

Ничего не придумывайте. Расскажите о своем хобби так, чтобы выглядеть более солидным. Например, «увлечение музыкой» в данной ситуации звучит лучше, чем увлечение рок-н-роллом, хотя означает одно и то же.

## Как показать это при встрече

Внешний вид и манера поведения могут многое сказать о вас. Пожалуй, это не тот случай, когда стоит надевать желтый галстук в пурпурную полоску. Однако то, что работодатель ищет зрелого человека, вовсе не означает, что вы непременно должны выглядеть слишком серьезным и сдержанным. Если только нет других указаний на это (например, предлагается работа в похоронном бюро), вам нет необходимости перебарщивать.

Если ваши внешние данные и возраст устраивают работодателя, тогда он захочет убедиться — годитесь ли вы для этой работы. Поэтому не концентрируйтесь на том, чтобы выглядеть слишком солидным, лучше продемонстрируйте собеседнику, что вы действительно можете справиться с этой работой.

## «ЧЕСТНЫЙ»

Вам может встретиться такое требование в объявлении о работе, где больше обычного возможностей для злоупотреблений, например, на должности финансового инспектора. Тогда заинтересованность работодателя в честности кандидата вполне понятна.

### **Как передать это на бумаге**

Работодатель прекрасно понимает, что определить, обладает ли кандидат таким качеством, как честность, практически невозможно. В своем резюме вы вряд ли напишете о нечестных поступках — и речь идет не о вас. Однако такие люди существуют, и они не станут упоминать об этом в своем заявлении (и, как я полагаю, будут писать неправду именно потому, что нечестны).

Во всяком случае этот работодатель и не ждет ничего, кроме косвенных подтверждений вашей честности, поэтому чем больше примеров вы приведете, тем лучше. Такого рода свидетельствами могут быть:

- Ваша предыдущая работа, где честность была важна, особенно если вы предоставите работодателю самому судить об этом.
- Ваша должность кассира или казначея (или любая другая должность, требующая доверия).
- Любая религиозная деятельность (что, безусловно, не является твердой гарантией, но тем не менее, оставляет ощущение честности). Поэтому если вы имеете какое-то отношение к церкви или являетесь членом общины, изучающей Библию, обязательно сообщите об этом.
- Любая работа, на которой вы пользовались авторитетом или уважением, например, членство в организации местного самоуправления или в правлении школы. (Понятно, что это ничего не доказывает, но все-таки свидетельствует в вашу пользу.)

## **Как показать это при встрече**

Ваши мимика и жесты могут говорить отнюдь не о вашей честности. Проблема в том, что некоторые жесты, выражающие застенчивость или нервозность, могут быть неправильно поняты. А поскольку ваш собеседник такие послания воспринимает подсознательно, вам не следует:

- Отводить глаза от глаз собеседника.
- Смотреть в пол.
- Суетиться и ерзать.
- Принимать оборонительные позы (например, скрещивать руки или ноги).

Случайный промах, возможно, и не имеет большого значения, но если их слишком много, у интервьюера может возникнуть ощущение, что вы не заслуживаете доверия. Подобное интервью будет стоить вам работы.

Кроме языка мимики и жестов, следует подумать о примерах из прошлого, подтверждающих вашу честность и благонадежность. Однако, рассказывая такие истории, будьте готовы к тому, что интервьюер попросит вас вспомнить эпизод, когда ваша честность была подвергнута испытанию.

## «ДИНАМИЧНЫЙ»

Это качество сочетает в себе энергичность (см. с. 20) и целеустремленность (см. с. 27). Смысл подобного требования — в том, что если вы получите работу, то должны будете с ходу взяться за дело. Добиваясь блестящих результатов, вы не будете рассчитывать на постороннюю помощь: ваша природная энергия неминуемо приведет вас к желаемым целям и будет вести дальше.

Подобное требование обычно связано с работой, которую придется выполнять самостоятельно, может быть, вести собственные проекты или, по крайней мере, задавать тон работе.

### Как передать это на бумаге

Насколько вы динамичны, покажет ваш прежний опыт. Поэтому вам следует приводить только относящиеся к делу примеры. Вспомните о вашем умении:

- Организовывать свой рабочий день.
- Достигать цели.

Собственный распорядок дня может означать ведение проекта, самостоятельный подбор команды или выдвижение новых инициатив — от информационного бюллетеня компании до деревенской футбольной команды. Динамичные люди действуют подобным образом, поэтому если вы выпускник или абитуриент, ваш школьный или институтский опыт также может пригодиться. Если вы организовывали школьные игры или лагерь скаутов, — это говорит о том, что вы динамичная личность.

Когда речь идет о перевыполнении планов, можете указать все — от выдающихся успехов в учебе до перевыполнения собственных планов на предыдущей работе.

## **Как показать это при встрече**

Вы можете быть самым динамичным человеком на свете, но интервьюер никогда не поверит в это, если вы будете сидеть в три погибели, смотреть в пол и мямлить себе под нос. Если вы хотите произвести впечатление на собеседника, покажите, что вы энергичны и полны энтузиазма. Не пытайтесь изображать из себя того, кем вы не являетесь, — это никогда не срабатывает. Если же вы достаточно динамичны, чтобы делать эту работу, то вы вполне способны это продемонстрировать. Просто не забывайте:

- Смотреть собеседнику в глаза.
- Говорить четко.
- Держаться уверенно.

Подготовив примеры вашей энергичности и целеустремленности, вы также должны быть готовы ответить на такой вопрос: «Что, по вашему мнению, мы подразумеваем под динамичностью?» На этот вопрос не существует единственно правильного ответа, однако очевидно, что речь идет

об энергичности, целеустремленности, мотивации и тому подобном. Главное — говорить уверенно и создать впечатление человека, размышлявшего на эту тему. Если, отвечая на вопрос, вы будете «экать» и «мекать», это не внушит доверия вашему интервьюеру, даже если ваш ответ совпадет с его собственным определением.

## «СДЕРЖАННЫЙ»

### или благоразумный

Можете ли вы хранить секреты? Данный работодатель надеется, что можете. Очевидно, эта работа связана с секретной информацией, которая не подлежит огласке. И вы не должны даже намекать заинтересованным людям, что владеете какой-то информацией. Создается впечатление, что предлагают работу для международного шпиона, но фактически речь может идти и о банковском служащем, и секретаре лечащего врача.

Работодатель не хочет, чтобы вы болтали о чьей-то частной собственности или о том, кто страдает от геморроя. Он должен быть уверен, что в интересах клиентов или коллег вы держите рот на замке.

### Как передать это на бумаге

Вам нужно показать, что в прошлом вы попадали в ситуации, где нужна была сдержанность. Поэтому опишите любую работу, требовавшую от вас осторожности, и отметьте, что нужно было проявлять осмотрительность, а перечисляя

обязанности, упомяните что-нибудь вроде: *соблюдение конфиденциальности о финансовом положении клиентов.*

Упомяните также о подобном опыте вне службы — от доставки обедов на дом престарелым и инвалидам до членства в родительском комитете — объяснив, что там вы должны были соблюдать конфиденциальность.

Если можете, сошлитесь на того, кто согласится поручиться за вас.

## **Как показать это при встрече**

Заранее подготовьте рассказ о том, как в прошлом вы устояли, когда на вас оказывали давление, чтобы получить информацию, не подлежащую разглашению. Излишне говорить, что вы должны суметь убедить интервьюера, что в подобных ситуациях на вас можно положиться.

Интервьюер может попытаться испытать вас, предложив ответить на гипотетический вопрос. Например, вы устраиваетесь менеджером в отделение больницы, тогда вас могут спросить что-нибудь вроде: «Как вы поступите, если вам позвонит дочь пожилой пациентки и от ее имени захочет узнать результаты анализов матери?» Вряд ли работодатели будут предупреждать вас, что это тест на благонадежность, ведь тогда правильный ответ был бы очевиден. Поэтому будьте готовы к пободного рода вопросам с подвохом, которые в действительности нацелены на проверку, например, ваших знаний правил.

Если вам зададут подобный вопрос, будьте осторожны в ответе. Что касается приведенного выше случая — вы не должны сообщать дочери пациентки результаты анализов, пока не получите на это официальное разрешение. Лучше всего скажите, что проконсультируетесь с шефом (возможно, даже с самим интервьюером). Если же это будет невозможно, проявите осторожность и осмотрительность, пока не получите квалифицированный совет.

## «ЛОЯЛЬНЫЙ»

### или преданный делу

Лично я думаю, что вряд ли такое требование можно встретить в объявлении о работе. Вы не получите сразу лояльных или нелояльных сотрудников. Каждый человек способен быть лояльным по отношению к кому-то, если эту лояльность заслужить, и наоборот. Если работодатель хочет получить преданных сотрудников, все, что ему надо сделать — заслужить доверие и уважение этих сотрудников.

В действительности, все, что нужно этим работодателям — получить заверения в лояльности. Они хотят знать, что:

- Вам можно доверять.
- Вы останетесь в компании продолжительное время.
- В беседе с посторонними будете хорошо отзываться о компании.
- Время от времени будете брать на себя чуть больше положенного без каких-либо поощрений за сверхурочную работу, дополнительную нагрузку и тому подобное.

## Скрытый смысл

Возможно, работодателей интересует именно это качество, потому что в прошлом у них были проблемы: может быть, они приняли на работу неподходящего кандидата, но могли быть виноваты и сами. Если недавно у них работали нелояльные (по их мнению) сотрудники, вполне возможно, что это случилось потому, что они сами не предприняли ничего, чтобы заслужить их доверие. К сожалению, и сегодня существуют работодатели, которые считают, что лояльность — это качество, которое можно купить, а сотрудники им обязаны по определению. Такие работодатели, естественно, не предпринимают никаких усилий, чтобы культивировать лояльность среди сотрудников, что деморализует их.

Прикрываясь призывами к «лояльности», такие работодатели практикуют своего рода шантаж, чтобы получить от вас больше и бесплатно. Например, они могут просить вас поработать сверхурочно вместо больного коллеги. Они не дадут вам премию за дополнительную работу, но ясно дадут понять, что если вы лояльны компании, то сделаете это.

## Ключевой вопрос

«Я рад, что лояльность важна для вас и счастлив работать в компании, к которой испытываю чувство лояльности. Какие программы или стратегии вы используете в этой области?» Интервьюер должен будет либо привести убедительные примеры, либо уклониться и тем самым подтвердить ваши подозрения.

## Как передать это на бумаге

Любой пример длительной работы на одном месте будет оценен, поэтому укажите это место работы. Еще лучше, если при перечислении своих обязанностей на конкретной должности вы с полным основанием напишете «лояльный». Например: *проявил лояльность в отношении непосредственного руководителя в трудных или кризисных обстоятельствах.*

Работодатели прекрасно понимают, что в заявлении трудно четко выразить лояльное отношение. Поэтому он не станет включать вас в список на собеседование на основании вашей лояльности, он скорее будет учитывать другие ваши качества, а лояльность оценит в ходе беседы. Упоминание о лояльности в заявлении — это просто дополнительное преимущество.

Стоит также прибегнуть к рекомендациям людей, которые, если понадобится, могут дать высокую оценку этому вашему качеству.

## **Как показать это при встрече**

Вы должны быть готовы ответить на такие вопросы:

- «Расскажите о случаях, когда ваша лояльность подвергалась испытаниям».
- «Как вы определите понятие „лояльность“?»

Вам также следует продемонстрировать абсолютную лояльность в отношении прежних работодателей. Даже если в общении с ними у вас возникали проблемы, вы ни в коем случае не должны критиковать их. Иначе ваш собеседник решит, что вы также будете отзывать и о нем, если он станет вашим шефом. Он даже может испытать вас, задав какой-нибудь провокационный вопрос, например:

- «Какой самый главный недостаток вашего прежнего шефа?»

«С чего мне начать?» — будет неправильным ответом. Не поддавайтесь искушению, даже если список ваших личных претензий к боссу слишком велик. Помните, в один прекрасный день этот интервьюер может стать вашим шефом. Поэтому о вашем начальнике сообщите ему только то, что он хотел бы услышать о себе.

Скажите что-нибудь вроде: «Честно говоря, мне повезло с начальницей, она профессионал и с ней легко работать». Затем сделайте вид, что действительно пытаетесь вспомнить какие-то недостатки и добавьте: «Не могу припомнить, если бы вспомнил, то что-то столь незначительное, что даже не стоит упоминания».

Или назовите такой недостаток, который на деле является достоинством. Например: «Мне кажется, что у нее слишком мягкий характер. Правда, все настолько преданы ей, что никому из команды и в голову не приходит пользоваться этим». Может быть еще один вариант: если у вашего собеседника есть чувство юмора, уйдите от прямого ответа таким образом: «Самая большая слабость? Наверное, шоколад».

## «СТРАСТЬ К ЗНАНИЯМ»

### или стремление к учебе

Этот работодатель, очевидно, заинтересован в обучении своих сотрудников. Он хочет взять на работу человека, у которого нет необходимых знаний, а затем обучить его. Возможно, неопытный персонал подобрать легче, а может быть, работодатель не рассчитывает найти кого-нибудь с нужным опытом работы или работа требует дополнительных знаний — например, связана с применением новых технологий.

Скорее всего, это то, что может вам понравиться. Будущий работодатель настроен развивать и углублять ваши знания, предполагая, что вы заинтересованы в интересной работе, а не в деньгах.

### Как передать это на бумаге

Любые свидетельства вашего стремления к учебе в прошлом могут указывать на то, что вы захотите учиться и в будущем. Поэтому перечислите все курсы подготовки, которые

вы прошли на прежней работе, особенно если вы сами были инициатором обучения (отметьте этот факт). Напишите также о ваших занятиях вне работы, начиная с курсов иностранного языка и заканчивая авантюрными путешествиями в выходные, — это продемонстрирует ваше стремление к новому и неизведанному.

## **Как показать это при встрече**

Вам следует прийти на собеседование, вооружившись примерами вашего стремления к знаниям, особенно если вы получали их по собственной инициативе, а не по производственной необходимости.

Что касается будущей работы, то сам ее характер подскажет, чему вас хочет обучить работодатель и связана она с физическим или интеллектуальным трудом. Соответственно этому подберите и ваши примеры. Если вам предлагают должность менеджера по снабжению, имеет смысл сообщить, что вы прошли курсы вождения грузовиков, нежели курсы макраме.

## «АВТОРИТЕТНЫЙ: 1»

Подобное требование может означать, что работодателей интересует одно из двух качеств, и только из содержания объявления вы поймете, какое. Варианты такие:

- Вы должны создавать впечатление человека авторитетного в своей области.
- Вы должны обладать способностью внушать людям уважение, чтобы они с готовностью делали то, что вы просите (см. с. 61).

Как правило, не трудно понять, какое из этих двух качеств требуется работодателю. Но иногда, например с работой школьного учителя, это не столь очевидно. В таком случае лучше, если вы обладаете и тем, и другим качеством.

Работодатель хочет убедиться, что вы действительно знаете свое дело и можете это доказать. Каким бы экспертом вы ни были, от этого мало пользы, если из-за вашей чрезмерной скромности вы производите впечатление человека неуверенного в себе. На этой работе ваши клиенты или

ваши руководители должны быть уверены в вашем профессионализме, будь то производство, компьютеры или рекламная кампания.

## **Как передать это на бумаге**

На этом этапе вам надо только убедить работодателей в *собственной* компетентности. Вы не должны доказывать в заявлении, что пользуетесь авторитетом, от вас этого и не ждут. Судить о вас они будут на собеседовании.

Кроме прежних мест работы перечислите также все ваши специальности. Укажите курсы повышения квалификации и учебные заведения, которые вы закончили (если вы все это изучили, вы должны быть профессионалом). Естественно доклады и статьи, которые вы написали, тоже доказывают вашу профессиональную состоятельность, поэтому напишите и о них.

## **Как показать это при встрече**

Если вы на самом деле специалист в своей области, у вас не должно быть проблем с ответами на вопросы. Вам следует подготовить какие-нибудь примеры, которые подтвердят вашу компетентность.

Основная же проблема состоит в том, что вы должны производить впечатление человека авторитетного. Интервьюер хочет быть уверен, что в глазах других вы будете выглядеть специалистом. Здесь все зависит от того, как себя преподнести. О своем предмете вы должны говорить уверенно (см. с. 110), факты излагать утвердительно, а не представлять их как вероятные. Сравните следующие два высказывания о проведении рекламной кампании по почте:

- «Вы можете ожидать, что рейтинг ответов составит не меньше пяти процентов».
- «Думаю, что рейтинг ответов может составить не менее пяти процентов ответов».

Смысл обоих предложений один и тот же. Однако первое звучит убедительнее второго.

## «АВТОРИТЕТНЫЙ: 2»

Такое требование может означать, что работодателей интересует одно из двух качеств, и только из содержания объявления вы поймете, какое. Варианты такие:

- Вы должны создавать впечатление человека авторитетного в своей области (см. с. 58).
- Вы должны обладать способностью внушать людям уважение, чтобы они с готовностью делали то, что вы просите.

Как правило, не трудно понять, какое из двух качеств хочет видеть работодатель у своего сотрудника. Но иногда, как например с работой школьного учителя, это может быть не столь очевидным. В таком случае лучше, если вы обладаете и тем, и другим качеством.

Вам нужно уметь так отдавать распоряжения, чтобы за этим не последовал отказ. На деле вы должны уметь просить (а не приказывать) в такой манере, которая предполагает непререкаемый авторитет. И чем больше это свойственно вашему характеру, тем меньше у вас будет проб-

лем с дисциплиной, протестов или даже простого несогласия.

Авторитетный, однако, не означает властный, деспотичный. На самом деле, страх и большой кнут не сделают вас авторитетным. Сила вашей личности предполагает, что вы можете позволить себе дружелюбное отношение без потери контроля. Если вы говорите тоном, не терпящим возражений, люди и не будут возражать.

### **Скрытый смысл**

Вы ничем не рискуете, если в объявлении четко обозначено, что требуется специалист в вашей области. Однако если там сказано, что вы должны пользоваться авторитетом, вам следует узнать, с какой целью. Если вам предстоит отвечать за тридцать подростков — требование вполне разумное. На деле на любой работе, требующей умения руководить большим числом сотрудников, нужны люди авторитетные.

Но представьте себе работу начальника склада или начальника смены. На такого рода работе вы ждете от сотрудников распоряжений и не обладая особым авторитетом. Если этот работодатель особенно заинтересован в том, чтобы вы были авторитетным, может быть, вам следует узнать, есть ли в его организации проблемы с дисциплиной?

### **Ключевой вопрос**

Следует задать интервьюеру примерно такой вопрос: «Каков моральный климат в вашей организации в данный момент?» или «Способны ли ваши сотрудники работать сообща?».

## **Как передать это на бумаге**

Вы, безусловно, можете указать, что занимали руководящие должности, как на работе, так и вне ее. Это ничего не скажет о вашей манере поведения, но, по крайней мере, даст

понять, что у вас есть такой опыт. Работодатель будет ждать собеседования, чтобы составить мнение о том, действительно ли вы производите впечатление человека авторитетного.

Только еще один пример может на бумаге служить доказательством того, что вы — сильная личность, — если другие менеджеры предложат вам высокий пост, несмотря на вашу молодость. Это и будет подтверждением вашей способности внушать авторитет.

## **Как показать это при встрече**

Здесь на собеседовании ваши интервьюеры будут решать для себя, насколько вы способны внушать авторитет. Конечно, вы не должны демонстрировать эти ваши способности в ходе интервью, например, говорить работодателю, что он должен делать, или брать на себя инициативу в ведении интервью. Это может показать ваши лидерские способности, но вряд ли вызовет симпатию у собеседника.

Кроме вышесказанного, вы должны производить впечатление человека уверенного в себе (см. с. 110). Если вы излучаете веру в себя, другие, включая вашего интервьюера, тоже поверят в вас. Будьте дружелюбным и участливым — ошибкой будет думать, что вам нужно держать себя холодно и отстраненно, чтобы выглядеть авторитетным.

## «ПРАГМАТИЧНЫЙ»

На этой работе вы должны уметь принимать практические решения. Разве это не относится к любой работе? Пожалуй. Но в чем отличие именно этой работы? Вероятно, прагматические решения в данном случае по каким-то причинам будут сложнее, поэтому наниматель счел необходимым специально выделить это требование.

Иногда легче погрузиться в теоретические рассуждения или проблемы морали, труднее принять решение вообще. Безусловно, речь не идет о том, что вы должны игнорировать основополагающие нормы и принципы, однако нельзя забывать, что в интересах дела решение должно быть найдено.

Например, представьте себе, что вы производите определенный объем продукции — пусть это будет фасоль в банках. Вы упаковали несколько тысяч банок и предполагаете продать их по 20 пенни за банку. Однако на рынке овощей резко упали цены и никто не готов платить больше 14 пенни за банку. От опытных людей вы могли слышать, что рынок фасоли всегда восстанавливается, поэтому

надо подождать покупателей, готовых платить больше за продукцию именно вашей марки, или быть практичнее и просто избавиться от этой чертовой фасоли по 14 пенни за банку.

### **Скрытый смысл**

Если прагматизм означает, что вы готовы, невзирая на теорию, продавать продукцию по заниженным ценам или принимать такие болезненные решения, как увольнение сотрудников, а не прятать голову в песок, — тогда это ценное качество. Но иногда такой прагматизм может приводить к попиранию прав и потребностей подчиненных или расторжению обязательств по отношению к мелким поставщикам — иными словами, к неэтичному поведению.

Если это вас беспокоит, вам нужно выяснить у данного работодателя, что он в действительности имеет в виду, прежде чем вы получите должность, из-за которой не сможете спокойно спать по ночам.

### **Ключевой вопрос**

«Какие именно обстоятельства требуют прагматизма на этой должности?»

## **Как передать это на бумаге**

Это практически невозможно, если только вы не хотите доказать, что вы скорее практик, чем идеалист. Кроме того, прагматизм часто может означать принятие любого решения, нежели бесконечное ожидание момента, когда «правильное» решение появится само собой. То есть, чем больше вы проявляете практичности и показываете себя как решительный человек, который умеет улаживать дела, тем лучше. Поэтому предпочтительнее, если в качестве хобби

вы укажете прыжки с «тарзанки», нежели выращивание карликовых деревьев «бонсай».

В разделе «обязанности» вы также можете описать свой опыт принятия решений на прежней работе. Используйте приблизительно такие фразы: *быстро принимаю решения при необходимости* или *выполняю даже непопулярные решения, в сложных обстоятельствах*.

## **Как показать это при встрече**

Прагматизм в большой степени связан с принятием решений — именно так и приобретает практичность. Поэтому подготовьте побольше примеров трудных решений, которые вы принимали, когда вам приходилось выбирать оптимальный выход из положения. Вам могут задать множество вопросов по поводу решений, принятых вами в прошлом, и попросить объяснений относительно мотивов вашего конкретного выбора.

# «СТОЙКИЙ»

## или жизнестойкий

Похоже, на этой работе придется выдерживать чей-то натиск, и вам нужно уметь справляться с этим. Возможно, должность связана с социальной работой, где вы периодически будете мишенью для нападок со стороны клиентов, или, может быть, служба связана с длительным пребыванием на работе, что требует физической стойкости.

### **Скрытый смысл**

Как правило, бывает ясно, в чем заключается такое требование, но если это не так, вы должны выяснить, зачем вам нужно быть стойким. В противном случае, вас может ждать неприятный сюрприз, когда вы обнаружите, что в ваши обязанности входит противодействие властям или по долгу службы вам нужно проводить время на улице, невзирая на погоду и время суток.

### **Ключевой вопрос**

Просто спросите интервьюера напрямую: «В объявлении вы указали, что ищете человека, обладающего стойкостью. Какого рода стойкость требуется на данной работе?».

## **Как передать это на бумаге**

Изучив объявление, вам следует по возможности выяснить, о какой стойкости идет речь, а затем доказать, что у вас есть необходимый опыт. Если это касается ваших физических возможностей, опишите свои увлечения и занятия, связанные с физическими усилиями, и обстоятельно опишите другую физическую работу, которую вы выполняли.

Если данная работа предполагает эмоциональную стойкость, укажите те должности, где у вас была подобного рода нагрузка. Вы также можете упомянуть свою добровольную работу в благотворительных организациях, например, помощь жертвам насилия, которая требует эмоциональной устойчивости.

## **Как показать это при встрече**

Вы должны быть готовы рассказать о своем особом опыте в прошлом, когда вам приходилось сталкиваться с испытанием на прочность. Выберите примеры, которые характеризуют вас с лучшей стороны и показывают, что вы умеете справляться с такой нагрузкой.

# «СООБРАЗИТЕЛЬНЫЙ»

## или способный

У слова «сообразительный» нет однозначного определения. Но данный работодатель имеет в виду, что ему нужен сотрудник, способный справляться с вещами, которые «умному» человеку покажутся сравнительно легкими, например:

- Обсуждать сложные проблемы с другими интеллектуально развитыми людьми.
- Быстро схватывать новые интеллектуальные идеи.
- Легко воспринимать новую информацию по ходу работы.

В данном случае ваши научные звания могут быть хорошими показателями определенного уровня способностей, но, безусловно, бывают очень талантливые люди, которые не всегда могут предъявить два аттестата зрелости или три диплома. И если у вас нет степени, вам придется найти другие способы доказательства своих способностей.

## Как передать это на бумаге

Если вы добились определенных успехов в научной карьере, то можете представить свидетельства, которые вполне устроят работодателя. Научная степень или высокая техническая квалификация должны убедить его, что вы обладаете нужными качествами.

Если же у вас нет таких достижений, вам нужно отметить другие аспекты своей биографии. Перечисляя ваши прежние места работы, в разделе «обязанности» укажите такие задачи, как *выдвижение идей* или *изучение новых методов программного обеспечения с целью обучения других людей*. Такого рода навыки показывают, что вы отличаетесь сообразительностью, и даже при отсутствии научных званий способны это доказать.

В случае, если у вас есть проблемы с предъявлением диплома или аттестата, вам необходимо указать, по какой причине это произошло (но только не в форме извинения). Например, если у вас незаконченное образование, а вы знаете, что у большинства кандидатов на эту вакансию есть дипломы, вы можете описать в своей биографии причину, по которой оставили школу в шестнадцать лет:

- 1994: *оставил общеобразовательную школу и продолжил обучение в театральной школе*

...или любые другие причины, которые доказывают, что они не стали препятствием для вашего роста и развития и вы обладаете мотивацией и способностями.

Увлечения и общественная деятельность также могут многое сказать о вас (в данном случае — в вашу пользу или во вред). Если вы хотите выглядеть умным человеком, не стоит сообщать о своей склонности к кулинарии или мотогонкам. Лучше напишите, что любите играть в шахматы или являетесь членом книжного клуба. Например, упоминающая чтение как хобби, укажите определенный литературный

жанр, если это уместно в данной ситуации. Вряд ли вы захотите, чтобы они думали, будто вы любите детективы, если вы предпочитаете биографии ученых. Но не стоит фантазировать — вдруг выяснится, что биографии ученых XX века — любимое чтение вашего собеседника, тогда вы не только окажетесь в глупом положении, но и проявите нечестность.

## Как показать это при встрече

Вероятнее всего, ваш интервьюер будет составлять представление о ваших интеллектуальных способностях, полагаясь на собственное впечатление от встречи с вами. Тем не менее, вы можете помочь себе, подготовив примеры (в зависимости от того, что именно вы хотите показать), которые также проиллюстрируют ваши интеллектуальные возможности.

Будьте готовы отвечать на любые вопросы, связанные с фактами вашей биографии, которые свидетельствуют о ваших способностях. И, обсуждая эти вопросы, формулируйте свои мысли четко (см. с. 85) и убедительно (с. 110).

Интервьюер может устроить вам проверку, задавая вопросы на сообразительность. Вот несколько таких классических вопросов, чтобы вы могли подготовиться к подобным задачам:

- «Как вы относитесь к проблемам приватизации/глобального потепления/Ближнего Востока (или тому подобного)?» Какой бы ни была тема разговора, вам нужно продемонстрировать, что вы видите две стороны вопроса и не смотрите на вещи упрощенно, свободно рассуждаете на заданную тему и у вас есть собственное мнение. Высказывая его (если у вас есть твердая позиция), не произносите высокопарных слов, не выслушав мнения

другой стороны. Вам почти наверняка зададут вопросы на темы, интересующие данную компанию. В фармацевтической компании вас могут спросить о том, что вы думаете о возмещении затрат на медикаменты странам третьего мира; в банке могут поинтересоваться вашим мнением о процентных ставках. Иными словами, примите во внимание точку зрения работодателей на этот вопрос.

- Есть еще один способ тестирования, которым может воспользоваться интервьюер — задавать сразу несколько вопросов одновременно. Например: «Как вы разрабатываете типичный проект, какой самый большой проект вы выполнили в прошлом и с какими самыми большими трудностями вы столкнулись?» Неопытные интервьюеры делают это непреднамеренно, но опытные скорее всего задают их сознательно, чтобы проэкзаменовать вас. Чем больше ответов вы дадите (а вам нужно держать в голове все вопросы), тем более благоприятное впечатление произведете на собеседников. Если вслед за ними вы повторите вопрос, это поможет вам лучше его запомнить.

## «СТРЕМЯЩИЙСЯ СОВЕРШЕНСТВОВАТЬ РАБОТУ»

Хотите ли вы видеть, как компания, в которой вы работаете, развивается к лучшему? Чувствуете ли вы неподдельную заинтересованность в том, чтобы удовлетворять запросы ваших клиентов еще лучше, чем в прошлом году? Или вы просто хотите приятно проводить время с девяти до пяти и получать зарплату в конце месяца?

Этот работодатель ждет от вас решительности, поскольку ваше удовлетворение и удовольствие от работы неразрывно связаны с успехом компании. Другими словами, чтобы вы были эмоционально вовлечены в жизнь организации, и, следовательно, стремились к ее процветанию. Вам надо понимать, если компания нацелена на развитие, а это связано с ее совершенствованием, то она прежде всего сосредоточена на *совершенствовании*, а не на росте любой ценой.

### **Как передать это на бумаге**

Эту конкретную фразу вы можете вставить в свою сопроводительную записку, написав, как вас привлекает такая

работа, потому что вы стремитесь стать членом организации, которая постоянно совершенствуется.

Используйте свое CV, чтобы показать, что улучшение трудового процесса занимает лидирующее место в списке ваших приоритетов. Когда вы будете перечислять свои обязанности на прошлых должностях, укажите все, что может свидетельствовать о вашем стремлении к совершенствованию работы, например *поиск методов, повышающих уровень обслуживания потребителей* или *снижение стоимости без ущерба для качества продукции*. Детально описывая различные задания, сосредоточившись на этом вопросе, вы сможете обнаружить такие методы — просто посмотрите на свою деятельность под углом зрения улучшения работы в целом.

## Как показать это при встрече

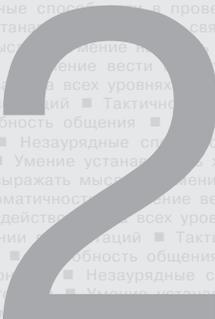
Обратите внимание на слово «стремление», если оно указано в объявлении. Этот работодатель не хочет, чтобы вы «заботились» или «интересовались», — он хочет, чтобы вы «стремились». Поэтому вам следует предстать в его глазах энтузиастом (см. с. 105), готовым к поиску путей совершенствования и развития бизнеса.

Помимо рассказа о вашем прошлом опыте и интересах, иллюстрирующем ваше стремление к улучшению работы, вы также можете произвести впечатление на интервьюера, задав ему в подходящий момент несколько уместных вопросов. Например:

- «Какое место компания предполагает занимать через пять лет?»
- «Какие у компании в данный момент приоритеты в области совершенствования бизнеса?»



## Часть вторая



# ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ



## «СПОСОБНОСТЬ ОБЩЕНИЯ»

**или умение налаживать общение,  
как в письменной, так и в устной  
форме; уверенность в общении**

Существует много видов деятельности, где важно умение хорошо и уверенно говорить и писать. Если работодатель специально отмечает это требование в объявлении, вероятнее всего, работа связана с заданиями, где требуется красноречие и умение письменно излагать свои мысли. Поэтому скорее всего вам придется заниматься следующим:

- Проведением презентаций, включая неофициальные для небольших групп.
- Составлением отчетов.
- Проведением тренингов.
- Составлением документов для распространения.
- Отстаиванием интересов своего отдела на совещаниях.

Картина ясна. Это вам не «сизжу-скупаю, с коллегами болтаю». Вы должны уметь составить документ или подготовить презентацию, причем сделать это четко и красиво, а перед группой слушателей говорить уверенно и внятно.

Если в объявлении не сказано ничего другого, нет оснований предполагать, что вы должны быть специалистом в подобных делах. Работодатели будут рады развивать ваши навыки и посвящать в детали составления отчетов или проведения презентаций перед большой аудиторией. Они только хотят знать, что у вас есть базовые знания и потенциальные возможности для развития этих навыков.

## **Как передать это на бумаге**

Итак, очевидно, что само заявление должно продемонстрировать ваше умение письменно излагать мысли. Это означает, что оно должно быть не только написано грамотно с точки зрения орфографии и грамматики, впрочем, как и все ваши документы: резюме, сопроводительная записка и тому подобное, но также:

- Логически выстроено.
- Четко расположено.
- И без помарок.

Эти условия, в свою очередь, предполагают, что вы также хороший собеседник. Немногие люди блестяще пишут и плохо говорят, ведь и речь, и письмо требуют четкого и логичного изложения мысли. Только одно препятствует хорошо пишущему человеку быть столь же эффективным в устном общении — сильная застенчивость. Поэтому успокойте вашего работодателя на этот счет и приведите любой пример, связанный с выступлением на публике, — от групповых тренингов или презентаций до митингов протеста.

Помимо ваших способностей, непосредственно проявленных в написании заявления, вы, безусловно, должны отметить любой соответствующий опыт на этом поприще: составление отчетов, служебных документов, публикации в газетах или журналах и так далее.

## **Как показать это при встрече**

Разумеется, интервьюер, который уже получил представление о вашем умении писать из вашего заявления, теперь намерен составить впечатление о вашем умении вести беседу. Поэтому вы, конечно, должны говорить отчетливо и как можно увереннее.

Вас также могут спросить и об опыте публичных выступлений — письменных и устных, — поэтому подберите примеры, которые убедят вашего собеседника в том, что вы действительно так хороши, как кажется.

# «УМЕНИЕ ВЗАИМОДЕЙСТВОВАТЬ НА ВСЕХ УРОВНЯХ»

## **или умение сотрудничать на высшем уровне**

Большинство из нас прекрасно и успешно общаются на бытовом уровне. И если только вы не отличаетесь высокомерием, не разговариваете свысока и не ведете себя надменно, общаться с обычными людьми легче, чем с вышестоящими. Поэтому когда работодатель указывает на умение сотрудничать, в действительности он хочет, чтобы вы уверенно и эффективно взаимодействовали со всеми вышестоящими руководителями.

Что это значит? А то, что вам для эффективного сотрудничества на высшем уровне необходимо:

- *Быть уверенным в себе.* Это самое главное — вы не должны пасовать, разговаривая с членами правления. Многие, особенно в больших организациях с несколькими уровнями управления, нервничают, беседуя с директорами (по крайней мере, с непривычки). И это нормально, если не сбивает вас с толку или не лишает дара речи как раз в тот момент, когда ваши слова должны быть услышаны. Вам следует уверенно высказывать свое мнение, конечно, в дипломатичной манере, даже если

вам кажется, что некоторые руководители могут его не одобрить.

- *Понимать позицию руководства.* Высшие руководители должны иметь глобальное представление об организации. Они видят дальше специфических запросов отдельных подразделений и озабочены общим видением и стратегией организации в целом. Чтобы общаться с ними эффективно, вам нужно уметь видеть то, что видят они. Когда вы выдвигаете им свои предложения или обсуждаете проблемы, вы должны говорить с ними на их языке и представлять себе общую картину развития бизнеса.
- *Не погружаться в детали.* Члены совета директоров имеют дело не с частностями, а с политикой и стратегией организации. Им достаточно решить, чем конкретно будет заниматься то или иное подразделение. Они не хотят тратить время на обсуждение деталей поставленных задач — это компетенция менеджера. И дело не только в экономии времени. Как говорится: «За отдельным деревом не увидишь леса», а ведь их основная функция — выработка общей стратегии. Значит, вам нужно обсуждать с ними глобальные вопросы, а детали отложить для разговора с коллегами или вышестоящим менеджером.

## Как передать это на бумаге

Это не так просто. Важно показать, что вы умеете сосредоточиться на главном. Поэтому любой опыт выработки стратегии и участие в дискуссиях на высшем уровне будет уместным. Упомяните также об опыте сотрудничества с руководством. Если вы проводили презентации для совета директоров или участвовали в совещаниях на высшем уровне, напишите об этом.

## **Как показать это при встрече**

В первую очередь в разговоре с интервьюером вы должны продемонстрировать абсолютную уверенность в себе. Кроме того, у вас должны быть наготове примеры сотрудничества с высшим руководством. Если вы общались с очень важными клиентами, это также доказывает вашу способность взаимодействовать на высоком уровне.

Вам могут задать приблизительно такие вопросы:

- «Чем отличается участие в совещаниях высшего звена организации от встреч на более низком уровне?»
- «Как вы поведете себя, если на совещании с руководством кто-то из них выскажет серьезные возражения против вашей точки зрения?»

Будьте готовы показать, что понимаете, в чем заключаются особенности общения с начальством и высшим руководством, и сможете ответить на подобные вопросы.

## «УМЕНИЕ ВЫРАЖАТЬ МЫСЛИ»

Для чего нужно подобное качество? Во-первых, умение четко и убедительно выражать мысли поможет вам донести свою точку зрения, когда это необходимо. Во-вторых, позволит вам общаться на равных с другими умными людьми. И данный работодатель явно надеется, что вы умеете делать и то и другое.

Ясная, четкая речь вовсе не означает, что вы должны поражать всех мудреными словами и сложными формулировками, поэтому не стоит пугать людей, если только у вас нет научной степени структурного лингвиста. Вы просто должны говорить уверенно и ясно излагать свои мысли.

Возможно, данная работа связана либо с продажами, либо с переговорами, и вам, скорее всего, нужно будет убедительно отстаивать свою позицию.

Также вероятно, что клиенты, с которыми вам придется иметь дело, — по-видимому, люди высокообразованные, и вы должны уметь общаться с ними на равных.

## **Как передать это на бумаге**

Это еще одно качество, которое можно продемонстрировать на примере вашего заявления. Если оно хорошо составлено, написано грамотно и четко изложено, значит, вы умеете выражать свои мысли.

Любой опыт из вашего прошлого усилит это впечатление. Может быть, вы проводили сложные переговоры или были членом дискуссионного клуба в школе или университете — все это должно убедить работодателя в том, что вы тот, кто им нужен.

## **Как показать это при встрече**

Конечно, стоит рассказать о любом вашем опыте, но, честно говоря, мнение интервьюера на 99,9 процента будет зависеть от вашего умения выражать свои мысли. Поэтому говорите уверенно и четко. Подготовьте примеры и ответы на любые вопросы, которые, на ваш взгляд, вам могут задать, чтобы не бормотать себе под нос, а давать отточенные комментарии.

Принимая во внимание вышесказанное, не стоит концентрироваться на том, как вы говорите. Если это вас будет беспокоить, вы перестанете вести себя естественно. С вашим умением вести разговор и заранее подготовленными примерами вы добьетесь результата.

# «УМЕНИЕ НАХОДИТЬ КОНТАКТ»

## **или умение ладить с людьми**

По правде говоря, с людьми общаться совсем нетрудно. Вы им приятны, они приятны вам... стоит ли упоминать об этом в объявлении. Нет, но причина, по которой от вас требуется именно это умение, может быть связана с тем, что вам придется сотрудничать с «трудными» людьми: разгневанными клиентами, неуживчивыми сотрудниками, недовольными поставщиками.

Такого рода условие часто указывается в объявлениях о работе, связанной с эксплуатацией жилья или похоронными услугами. На такой работе вам предстоит иметь дело с людьми, которые находятся в трудном эмоциональном состоянии и нуждаются в бережном обращении.

Подобное требование предполагает, что вам придется находить общий язык с людьми в состоянии ярости, печали или растерянности, и давать им понять, что вы хотите им помочь. Вам надо уметь успокаивать разгневанных клиентов и ободрять тех, кто озабочен или расстроен. Все это означает, что вы должны:

- Уметь слушать.

- Понимать суть проблемы.
- Предпринимать необходимые действия, чтобы устранить проблему.

### **Скрытый смысл**

Здесь есть опасность, что такая работа предполагает общение с некоторыми особенно трудными людьми. Если, скажем, вы устраиваетесь на должность инспектора патрульно-постовой службы, — это понятно. Но если эта работа, как вам кажется, не имеет отношения к улаживанию конфликтов с клиентами или подчиненными, следует задуматься, почему работодателя так интересует ваше умение ладить с людьми. Не связано ли это с тем, что вам придется улаживать проблемы клиентов или персонала из-за плохой работы организации?

А вдруг обслуживание клиентов действительно плохо организовано, поэтому поступает множество нареканий. Или, возможно, персонал деморализован, утратил мотивацию и, следовательно, стал плохо работать. Вряд ли вас устроит такая работа, поэтому лучше выяснить заранее, в чем тут дело.

### **Ключевой вопрос**

Спросите интервьюера: «Что из себя представляют эти трудные клиенты, с которыми придется сотрудничать?». Если работодатели будут пытаться скрыть от вас плохие новости, они, скорее всего, попробуют уйти от ответа или станут сбивать вас с толку.

## **Как передать это на бумаге**

Напишите о любом вашем опыте налаживания контактов с людьми: общение с недовольными клиентами, улаживание сложных ситуаций в коллективе сотрудников (угрозы забастовки и тому подобное), работа с эмоциональными клиентами, любая другая деятельность.

## **Как показать это при встрече**

Ваше поведение в ходе интервью позволит собеседнику судить о вашем умении общаться с людьми. Вам следует быть приветливым и дружелюбным, демонстрировать готовность к сотрудничеству. И не проявляйте чрезмерную настойчивость — не перебивайте говорящего и не пытайтесь брать на себя роль интервьюера.

Вам также нужно подготовить несколько историй, иллюстрирующих моменты, когда вы эффективно сотрудничали с трудными людьми, как на работе, так и вне ее.

## «НЕЗАУРЯДНЫЕ СПОСОБНОСТИ В ПРОВЕДЕНИИ ПРЕЗЕНТАЦИЙ»

По-видимому, если вы хотите получить эту работу, вы должны любить презентации, потому что, скорее всего, вам придется часто их проводить. Хотя опыт здесь несомненно пригодится, некоторых людей природа наградила способностью к выступлениям, и им нужно только слегка отшлифовать свой талант. Если вы — один из них, вам может повезти, при условии, что у вас есть относительно небольшой опыт, который убедит работодателя пригласить вас на собеседование.

Хорошее проведение презентации не означает удачное выступление перед публикой. Вы должны уметь:

- Спланировать презентацию.
- Написать хороший сценарий с интересными и полезными примерами.
- Подготовить эффектные наглядные материалы, предусмотрев все — от реквизита до электрических розеток (а не просто вывести текст на экран, а потом читать его).

- Успеть организовать мероприятие к сроку.
- Провести презентацию четко и с энтузиазмом.
- Совместить ее с продажей, если потребуется.

## **Как передать это на бумаге**

Конечно, вы должны перечислить все проведенные вами презентации. Если ваш опыт не так велик, как хотелось бы, напишите о любой другой подобной деятельности, например:

- Других видах выступлений (школьный театр, дискуссионный клуб, доклад перед небольшой аудиторией).
- Составлении отчетов (это своего рода презентации, только в письменном виде. Если вы умеете составлять хорошие отчеты, вы можете спланировать и написать сценарий хорошей презентации).
- Организации мероприятий к определенному сроку.

Но если в прошлом вы провели много презентаций, это еще не значит, что вы непременно хорошо с этим справляетесь. Поэтому вам нужны доказательства вашего успеха, например награды или благодарности за ваши презентации или хорошие показатели продаж.

## **Как показать это при встрече**

Излишне повторять, что держаться нужно уверенно (см. с. 110), а говорить — отчетливо и интересно. Другими словами, вы должны внушать доверие как хороший оратор и отнестись к интервью как к небольшой неофициальной презентации.

Расскажите о своем опыте проведения презентаций и не забывайте, что во внимание принимается не только ваше

умение говорить перед большими группами людей, но также план презентации и умение пользоваться наглядной информацией. Поэтому подготовьте примеры, которые продемонстрируют интервьюеру, что вы — прекрасный знаток всех тонкостей, необходимых для проведения блестящей презентации.

Возможно, ваши интервьюеры предложат вам провести своего рода мини-презентацию. О чем-нибудь значительном вас бы предупредили заранее, но они могут, к примеру, взять лежащую на столе ручку и попросить продать ее им.

Здесь главное не растеряться, и сделать вид, что для вас это совершенно обычное дело.

Опишите вашему собеседнику четыре или пять преимуществ этой ручки (блокнота, скрепки для бумаг — всего, что бы они ни предложили для продажи) и завершите презентацию в полушутливой манере расхожей фразой: «Записать на ваш счет две дюжины?» или «Какую выбираете — черную или красную?».

## «ТАКТИЧНОСТЬ И ДИПЛОМАТИЧНОСТЬ»

Здесь требуется умение общаться (см. с. 87), но умение особое. Можно предположить, что оговоренное в объявлении требование касается менеджера по связям или социального работника. Вероятно, вам придется сталкиваться с людьми, настроенными враждебно или агрессивно, и вы должны суметь разрядить атмосферу. Такая работа — не для каждого, и если вас не прельщает подобная перспектива, лучше отказаться сразу.

Быть дипломатичным в подобных ситуациях — значит показать другому, что воспринимаешь его всерьез. Для этого нужно:

- Выслушать его.
- Не проявлять никакой агрессии по отношению к нему, иначе он ответит вам тем же.

### **Скрытый смысл**

Упоминание о тактичности в объявлении вполне оправдано, когда требуется сотрудник на должность, например, адми-

нистратора приемного покоя больницы или телефонного оператора, принимающего жалобы. Однако подобное объявление должно вас насторожить, если работа, на ваш взгляд, не требует дипломатичности. Это может означать, что данная организация имеет дело с особенно трудными клиентами или испытывает трудности с собственным персоналом.

### ***Ключевой вопрос***

«Почему эта работа требует столько такта и дипломатичности?»

## **Как передать это на бумаге**

Опишите случаи, когда вам нужно было проявлять такт и дипломатичность. Безусловно, опыт подобной работы был бы бесценным, но и другие примеры могут пригодиться. Возможно, вы вели дела с местной организацией, где вам приходилось отказывать людям либо в участии в престижных мероприятиях, либо в ведущей роли в любительском спектакле. Приведите любые примеры, когда вам удавалось успешно улаживать щекотливые ситуации.

## **Как показать это при встрече**

Естественно, интервьюер намерен выяснить, к какому типу вы относитесь — агрессивному или мирному. Поэтому вы должны показать, что склонны к сотрудничеству и дружескому участию. Вы также должны быть готовы привести примеры неприятных ситуаций, которые вам удавалось разрешить.

Если дипломатические способности — в списке приоритетных для ваших интервьюеров, они наверняка будут спрашивать вас непосредственно об этом. Они также могут по-

интересоваться вашими общими соображениями на этот счет. Поэтому будьте готовы ответить на такие вопросы:

- «Как вы реагируете, когда к вам обращается рассерженный человек?»
- «Какие качества, по вашему мнению, особенно важны при общении с людьми?»

Возможно, ваши интервьюеры захотят испытать вас и попытаются вопросами вызвать у вас агрессию, чтобы посмотреть, насколько дипломатично вы поведете себя в такой ситуации. Если вы начнете обороняться или уступите под их нажимом, это вряд ли произведет хорошее впечатление. Они предпочтут, чтобы вы были настроены на сотрудничество и при этом твердо придерживались своей позиции.

## «УМЕНИЕ ВЕСТИ ПЕРЕГОВОРЫ»

Ключом к успешным переговорам служит умение соблюсти собственные интересы, не ущемив при этом другую сторону. Это так называемые беспроигрышные переговоры, и это единственная форма переговоров, которая устраивает всех. Если другая сторона считает, что вы получили больше, то будет чувствовать себя обиженной, утратит мотивацию и ее участие в общем деле станет пассивным.

Работодатель хочет убедиться, что вы умеете договариваться — с коллегами ли, персоналом, поставщиками или клиентами — таким образом, чтобы и *вам* было хорошо, и *они* остались довольны и не утратили мотивации.

Все это больше относится к психологии, чем к технической стороне дела. Хороший переговорщик — это коммуникабельная личность, которая может мотивировать людей, оставляя у них ощущение достигнутого успеха. Кем бы вы ни были — менеджером, который уговаривает своих подчиненных согласиться на минимальную надбавку к жалованию, или покупателем, вынуждающим поставщика продать товар, — только умение создать у другой сторо-

ны чувство «душевного комфорта» выделит вас как переговорщика.

### **Скрытый смысл**

В общих чертах, это честное требование, особенно если вы знаете, что данная работа связана с постоянными переговорами. Но если вы не понимаете, причем здесь переговоры, вам следует прояснить ситуацию. Ведь вы не хотите, вступив в должность, неожиданно узнать, что ваш шеф намерен дать вам задание урезать зарплату сотрудникам или заставить коллектив переехать из центра города на периферию.

### **Ключевой вопрос**

Спросите работодателя напрямую, почему он ищет на эту вакансию человека, умеющего вести переговоры.

## **Как передать это на бумаге**

Как всегда, опишите в заявлении все случаи, когда вы успешно вели переговоры, касалось ли это денег или условий работы. Однако лучше не рассказывайте о том, как вам удалось переубедить шефа. Ведь вы не хотите напугать интервьюера, вашего потенциального начальника, своими выдающимися способностями к переговорам.

## **Как показать это при встрече**

Помимо соответствующих примеров из практики, которые вы должны подобрать для интервью, будьте готовы ответить на общие вопросы о переговорах, например, такие:

- «Что, по вашему мнению, является ключом к успешным переговорам?»
- «Как вы готовитесь к предстоящим переговорам?»

Если интервьюер решит протестировать вас и попробует вступить с вами в переговоры по поводу зарплаты или условий работы (что возможно, если проведение переговоров будет вашей основной обязанностью), вы можете просто сказать с улыбкой: «Боюсь, не могу обсуждать данные проблемы, пока вы не предложили мне работу». Это не только поторопит их с решением, но также продемонстрирует ваши способности вести переговоры в щекотливой ситуации.

# «УМЕНИЕ УСТАНОВЛИВАТЬ ХОРОШИЕ СВЯЗИ»

## **или умение заводить полезные знакомства**

Умеете ли вы заводить знакомства? Этот работодатель не спрашивает у вас, принадлежите ли вы к высшему обществу, он интересуется, много ли влиятельных людей вы знаете. Отчасти потому, что ваши связи могут пригодиться в работе, но и потому, что раз уж вы умеете заводить полезные знакомства, значит в будущем вы их умножите. А для многих профессий «нужные» контакты — неременное условие хорошего бизнеса, надежности и довольных клиентов.

### **Скрытый смысл**

Нет ничего странного, если работодателям нужен сотрудник, способный заводить хорошие знакомства или уже имеющий налаженные контакты. Однако не означает ли это, что они хотят, чтобы вы пришли к ним со всеми вашими связями, иными словами, переманили клиентов от своего нынешнего работодателя.

В некоторых сферах бизнеса это обычная практика. Многие юристы, литературные агенты или парикмахеры рассчиты-

вают на то, что клиенты, проявляя преданность, будут переходить вместе с ними от одного работодателя к другому. Но если работа, куда вы устраиваетесь, не связана с подобного рода деятельностью, вы рискуете скомпрометировать себя, если наниматель захочет, чтобы вы увели клиентов от вашего нынешнего работодателя, и фактически делает это условием вашего приема на работу.

### **Ключевой вопрос**

В ходе интервью станет ясно, имеет ли интервьюер какие-либо коварные планы. Если нет, вы можете спросить: «Вам нужен человек с хорошими связями? Какого рода связи вас интересуют?».

## **Как передать это на бумаге**

Здесь у вас есть возможность похвастаться громкими именами. В конце своего резюме вы можете дать список под заголовком «*Среди клиентов были...*» или «*Компания работала с партнерами...*». А перечисляя обязанности, можете написать что-нибудь вроде: «*работа с высокопоставленными клиентами*», чтобы показать, что вы знакомы с важными людьми, а не с простыми клерками.

Обязательно напишите о работе, связанной с поиском клиентов. Если вы посещали деловые банкеты и приемы, укажите это в своем CV как *обязанность участвовать в деловых мероприятиях и налаживать контакты с ключевыми фигурами*. В качестве хобби можете назвать гольф, если это действительно так. Все это дополнит ваш образ человека, который вхож в общество наиболее влиятельных людей.

## Как показать это при встрече

Этот интервьюер захочет узнать, с кем вы знакомы, насколько хорошо знаете их и при каких обстоятельствах познакомились — на банкете, на совещании, за игрой в гольф. Он также будет спрашивать вас, какого рода мероприятия вы посещали — официальные или общественные? В дневное или вечернее время?

В ходе интервью обязательно ссылайтесь на свои знакомства (попытайтесь делать это как можно естественнее). Проиллюстрируйте другие ваши качества и навыки примерами, которые представят ваши связи в выгодном свете. К примеру, расскажите, как спасли от провала очень важную презентацию. Выбранный эпизод можно закончить приблизительно такой фразой: «К счастью, я был знаком с одним доктором медицины — он ходит в тот же спортивный клуб, что и я. Я позвонил ему, и он перезвонил мне в течение часа. Тогда я попросил его помочь нам с помещением — нужен был большой зал...». Этот рассказ продемонстрирует не только ваше умение выходить из сложных ситуаций, но и вашу способность использовать полезные связи.



# ВАШ ОБРАЗ



## «ЭНТУЗИАСТ»

Мы склонны представлять себе энтузиастов как больших и шумных людей. Если же вы не соответствуете этому образу, в этом нет ничего плохого. У каждого из нас свой способ выражать энтузиазм, и будем надеяться, что данного работодателя не волнуют внешние проявления.

Когда вам интересно то, о чем вы рассказываете, вы обязательно продемонстрируете энтузиазм, даже если принадлежите к типу «спокойных» энтузиастов. Но зачем данному работодателю нужен ваш энтузиазм? Вероятно, он хочет, чтобы вы положительно влияли на остальных. А может, вам придется уговаривать сомневающихся клиентов приобрести продукцию или убеждать персонал в том, что вы действительно одобряете их действия. Возможно, вам понадобится энтузиазм, чтобы выполнять рутинную часть работы. Какая бы ни была причина, работодатели хотят видеть в сотруднике позитивный настрой, и именно это вы должны продемонстрировать.

## Как передать это на бумаге

Лучше всего показать свой энтузиазм в сопроводительной записке. Если вы не сильны в эмоциональном стиле, пишите, как считаете нужным. Тем не менее, не ограничивайтесь только фактами, постарайтесь как-нибудь выразить свои чувства. Ведь энтузиазм, по большому счету, означает искреннее переживание за свое дело. Вот две цитаты из сопроводительных записок. Какая из них, по вашему мнению, более эмоциональная?

- «Настоящим я заканчиваю заполнение своего заявления, и с нетерпением жду вашего ответа».
- «Итак, мое заявление перед вами; я очень надеюсь, что оно вас удовлетворит. Меня привлекает перспектива устройства на эту работу, и я надеюсь, что получу возможность пройти интервью и доказать вам свою состоятельность».

Обе цитаты приемлемы для сопроводительной записки, однако вторая больше понравится менеджеру, заинтересованному в сотрудниках, с энтузиазмом относящихся к делу.

## Как показать это при встрече

О вашем энтузиазме можно будет судить по вашему поведению в ходе интервью. Безусловно, стоит подготовить примеры позитивного отношения даже к скучной работе, а также рассказы о том, как вы заражали своим энтузиазмом других. В действительности же, только глядя на вас, интервьюеры будут решать, есть ли в вас энтузиазм. Вот вам несколько советов:

- Сидите, слегка наклонившись вперед, выражая заинтересованность. Если вы сидите в кресле, не отклоняйтесь на спинку.

- Давайте развернутые ответы на вопросы, чтобы показать свою заинтересованность. Односложные ответы не годятся для интервью, тем более если вы хотите показать свой энтузиазм.
- Демонстрируйте позитивный подход даже при обсуждении негативных вопросов. Это не значит, что вы должны притворяться, будто боялись, к примеру, попасть под сокращение на прежней работе. Однако даже в такой ситуации можно найти положительную сторону: «Конечно, когда я впервые услышала об этом, то была встревожена, но в действительности это стимулировало меня сменить специализацию, и в конечном счете я только выиграла».

## «ДРУЖЕЛЮБНЫЙ»

Изначально предполагается, что вы должны быть дружелюбным. Ведь никто не станет искать недружелюбного работника? Почему же работодателю требуется именно это качество? Скорее всего, вам придется иметь дело с людьми — клиентами или обычными гражданами, — а вы должны будете представлять организацию. Если вы неприветливы, люди, с которыми вам придется общаться, будут судить о всей организации негативно. Поэтому вам необходимо быть дружелюбным, чтобы поддерживать благоприятный образ компании.

### Как передать это на бумаге

Это качество довольно трудно продемонстрировать в заявлении, но есть две вещи, которые могут помочь вам:

- Приведите любой пример, который покажет, что вам нравилось встречаться и работать с людьми — это может быть работа на выставочных стендах или добровольная служба в местной благотворительной столовой.

- Составляя текст сопроводительной записки, слегка отступите от формального тона (но без фамильярности). Например, фраза: «Мне было очень приятно узнать, что вы ищете консультанта по обслуживанию клиентов, поскольку именно такая работа мне нравится» — звучит более дружелюбно, нежели: «Прилагается мое заявление на должность консультанта по обслуживанию клиентов, прошу рассмотреть мою кандидатуру».

### **Как показать это при встрече**

Казалось бы, такая простая задача. Сердечная улыбка и доброжелательное поведение легко убедят интервьюеров в вашем дружелюбии. Единственное, в чем они не будут уверены до конца, сохраните ли вы такую же доброжелательность перед лицом испытаний. Поэтому подготовьте пару историй, которые продемонстрируют ваше теплое отношение даже в тех случаях, когда люди, с которыми вы имели дело, были настроены негативно или умышленно не шли на контакт.

## «УВЕРЕННЫЙ»

Это тот, кто спокойно чувствует себя среди незнакомых и создает впечатление, что знает, что делает. Многие стеснительные, неуверенные в себе люди бывают очень способными, но этому работодателю нужен не только способный сотрудник, но чтобы он и выглядел таким. Возможно, вам придется встречаться с множеством людей и свободно общаться с ними, а может, ваша работа будет связана с информацией и вам нужно, чтобы люди вам доверяли, поэтому и вы должны выглядеть уверенно.

### Как передать это на бумаге

Это практически невозможно. Единственное, что вы можете сделать на этой стадии, — в своей сопроводительной записке написать, например, так: *«Я уверена, что смогу отлично выполнять эту работу»* вместо: *«Я надеюсь, что вы дадите мне шанс»* или *«Я думаю, что эта работа мне подойдет, поскольку я прошла соответствующую подготовку»*.

Не забывайте, работодатель не будет искать доказательств вашей уверенности в себе до интервью. В окончательный список вы попадете по другим критериям. У вас будет шанс продемонстрировать свою уверенность на собеседовании.

## **Как показать это при встрече**

Здесь очень важно первое впечатление. Вы должны начать с бодрого приветствия: «Добрый день, приятно с вами познакомиться» (или что-нибудь в этом роде), дружелюбной улыбки и крепкого рукопожатия. Если сомневаетесь в рукопожатии (должен ли я первый... или не должен... хотя бы они... или не хотят), просто улыбайтесь. Решите для себя, что намерены пожать им руки, и протяните свою спокойно и уверенно. Возьмите инициативу на себя. Почти наверняка они протянут вам руки, но если засомневаются, примите решение за них, а они ответят вам.

Раз уж вы уверенно справились с приветствием, продолжайте в том же духе — смотрите собеседнику в глаза, не борщите себе под нос, говорите отчетливо и обдуманно (хорошая тренировка облегчит дело). Избегайте нерешительных высказываний наподобие: «Мне кажется, у меня это получается хорошо...» или «Наверное я могу это сделать...». Если фраза «У меня это хорошо получается» кажется вам недостаточно убедительной, вы всегда можете начать ваши ответы примерно так:

- «Я уверен, что я хороший менеджер...»
- «Могу с уверенностью сказать, что это моя самая сильная сторона...»
- «Коллеги уверяют меня, что я добился больших успехов в...»

## «ЧУВСТВО ЮМОРА»

### **Скрытый смысл**

Я начинаю этот раздел с рубрики «скрытый смысл», потому что на самом деле он — *единственный*. Можно, конечно, предположить, что если вы получите эту должность, то будете работать с людьми, для которых работа — развлечение, и они с утра до вечера веселятся и смеются до упада, а их щедрый босс ищет им в компанию такого же. Однако не рассчитывайте на это.

В 99 процентах случаев это требование означает, что работа настолько напряженная, что вы и недели не выдержите, если не будете обладать хорошим чувством юмора, которое поможет вам справляться с нагрузкой. Подобное требование можно найти в объявлениях о работе руководителя социальной службы.

### **Ключевой вопрос**

Если у вас появятся сомнения, можете спросить у интервьюера: «Насколько напряженной будет работа?» Поскольку эти работодатели отметили «чувство юмора» в объявлении, им надоело еженедельно заменять измотанных от перенапряжения сотрудников, и они будут рады ответить на ваш вопрос.

И предпочтут отказать вам сразу, нежели потом, когда вы поступите на работу.

## Как передать это на бумаге

Ни в коем случае не пытайтесь демонстрировать свое чувство юмора письменно. Это совершенно не нужно, и почти наверняка вызовет обратный эффект. Работодатели не ждут этого от вас на данном этапе, и в любом случае их не интересует ваше чувство юмора. Это просто слова. На деле их волнует ваша способность справляться со стрессами, а значит, пишите об этом.

Приведите любые примеры работы в чрезвычайно напряженных условиях, наподобие тех, в которых вам придется работать. Например, если в объявлении говорится о вакансии руководителя социальной службы, расскажите, как вы работали в стрессовых ситуациях или сотрудничали с людьми, находящимися в негативном эмоциональном состоянии. С другой стороны, если в объявлении речь идет об оптовой торговле, вам следует сообщить, что вы можете справляться с большим объемом работы и в сжатые сроки.

## Как показать это при встрече

Глупо начинать собеседование с шутки, вроде: «Вы слышали про парня, который однажды пришел в паб...?». Учтите, на деле чувство юмора может быть лишь предлогом для отказа. Что действительно нужно продемонстрировать, так это ваше умение справляться с большой нагрузкой, и приведите побольше подтверждающих примеров.

Загляните также в разделы: «Спокойствие в трудных обстоятельствах» (с. 154), «Многогранник» (с. 172), «Умение определять приоритеты» (с. 236) и «Умение работать в сжатые сроки» (с. 239).

## «ТЕПЛОЕ, УЧАСТЛИВОЕ ОТНОШЕНИЕ»

Если вы устраиваетесь, например, на должность социального работника, вы наверняка обнаружите это требование в объявлении. На такой работе люди, с которыми вы будете общаться, нуждаются как в эмоциональной, так и в практической поддержке. Работодатель ищет того, кто видит смысл работы в помощи другим, в решении их проблем. Обычно подобное требование встречается в объявлениях о работе, связанной с такими ключевыми вопросами, как трудоустройство, коммунальная сфера или дети.

### **Скрытый смысл**

Неприятная сторона подобного рода деятельности состоит в том, что вам наверняка придется иметь дело с решением эмоционально напряженных ситуаций. Возможно, вам нравится такое занятие — это многим по душе, но если это не ваша стезя, на данном этапе вам следует выяснить, насколько велика эта часть работы.

**Ключевой вопрос**

Задайте интервьюеру приблизительно такой вопрос: «В какой степени эта работа связана с решением проблем несчастных или недовольных людей?».

**Как передать это на бумаге**

Свое теплое, заботливое отношение к людям вы можете показать, приводя примеры подобного рода деятельности. Никто не станет посвящать себя такому занятию, если не имеет к нему особого призвания. Поэтому опишите любую общественную работу — в городской консультации, ночлежке для бездомных и тому подобное, — которая может служить доказательством требуемых качеств.

**Как показать это при встрече**

Вас наверняка будут расспрашивать об опыте работы с людьми, которые нуждаются в теплом отношении и участии. Вас также могут спросить о вашем отношении к людям вообще, а также к тем, с кем данные работодатели имеют дело. Не забудьте, что в объявлении говорится не только о теплом отношении, но и о позитивном настрое. То есть от вас ждут умения внушать людям веру в то, что все не так плохо, как им казалось до разговора с вами. И именно такой позитивный подход вы должны показать при встрече.

Безусловно, вам необходимо продемонстрировать теплое отношение к интервьюерам, поэтому приветствуйте их дружеской улыбкой, покажите, что вы хороший и заинтересованный слушатель.

## «ОБЩИТЕЛЬНЫЙ»

### или легко идущий на контакт

Подобное требование означает, что вы должны уметь легко находить контакт с незнакомыми людьми. Может, вам придется встречать и приветствовать клиентов во время каких-либо мероприятий или в ваши обязанности будет входить проведение телефонного опроса потенциальных клиентов. Что бы ни имели в виду работодатели, если вы болезненно стеснительны — эта работа не для вас.

Вы должны уметь подойти к незнакомым людям, представиться и найти общую тему для разговора. Нужно заметить, что многие люди, прекрасно справляющиеся с такой работой, признаются, что поначалу очень волновались и чувствовали себя не в своей тарелке, когда впервые оказывались в подобной ситуации. Это значит, что если вы чувствуете в себе потенциал к подобного рода деятельности, — на данном этапе этого будет достаточно.

## Как передать это на бумаге

Довольно сложно писать о себе, когда ты ограничен листом бумаги. Поэтому сосредоточьтесь на требовании работодателя. По существу, ему нужен человек, который умеет знакомиться и вести беседу с новыми людьми. Попытайтесь продемонстрировать это в своем заявлении.

Укажите любую работу, на которой вам приходилось общаться со множеством людей, заводить знакомства на мероприятиях, банкетах и выставках. И не забудьте о неслужебной деятельности. Если вы состоите членом различных обществ, это будет хорошим доказательством вашей общительности.

## Как показать это при встрече

Первое впечатление всегда очень важное, и ваша встреча с интервьюером будет иметь большое значение. Хорошо, если вам удастся общаться с ним свободно, еще лучше, если вы сумеете коротко поговорить с ним еще до начала интервью. Когда ваш собеседник захочет оценить вашу общительность, он может умышленно втянуть вас в непринужденный разговор, прежде чем начать задавать серьезные вопросы. Вот два совета по успешному ведению легкой беседы:

- Заранее подготовьте вопросы, которые вы можете задать интервьюеру, и темы для обсуждения. Они могут касаться организации, места расположения офиса или чего-нибудь в этом роде. В начале беседы можете обсудить и другие моменты, например вид из окна или архитектурные достопримечательности, находящиеся поблизости. Выберите любую тему для разговора, и пусть беседа протекает непринужденно. Когда тема иссякнет, переходите к другой.

- Не забывайте, что люди любят, когда проявляют интерес к их персоне. Бесспорно, вам не стоит задавать слишком интимные вопросы, но можно поинтересоваться мнением собеседника: «Как вам удастся сосредоточиться при таком шуме от дорожных работ?» или «Приятно ездить на работу по такой красивой дороге?».

Вас, скорее всего, спросят, нравится ли вам знакомиться с новыми людьми, и, конечно, захотят узнать о вашем опыте в этой области, поэтому подготовьте примеры.

## «РЕСПЕКТАБЕЛЬНЫЙ»

### или элегантный

Выглядеть прилично нужно на любой работе — вопрос только в том, что имеет в виду работодатель в данном конкретном случае. В некоторых компаниях принято, чтобы сотрудники выглядели не слишком официально, тогда их клиенты чувствуют себя свободнее. Другие предпочитают более традиционный подход к одежде.

По-видимому, на этой работе необходимо общение с клиентами с глазу на глаз. Если у вас есть такая возможность, пойдите и поглядите, как одеваются сотрудники данной компании. Это легко сделать, если речь идет о работе в магазине или в агентстве недвижимости. Вы можете просто зайти в магазин или постоять у входа в офис в 9 утра и посмотреть на входящих туда сотрудников.

Тем не менее вам не стоит делать из этого секрет. Если вас пригласили на собеседование, позвоните секретарю вашего работодателя и скажите, что прежде чем прийти на встречу, хотите знать, как принято одеваться в их организации. Ваша инициатива должна произвести хорошее впечатление.

## **Как передать это на бумаге**

Нет никакой необходимости демонстрировать эти качества, пока вы не пришли на интервью. Ваши работодатели и не рассчитывают получить какие-либо сведения об этом до личной встречи. Однако если вы можете сообщить, что выполняли работу, которая требовала от вас представительной внешности, это может убедить их в том, что вы вполне респектабельны.

## **Как показать это при встрече**

Тут вы должны постараться. Сам факт, что в объявлении говорится о респектабельной внешности, означает, что вам на самом деле нужно об этом позаботиться. Приведу ключевые параметры, которые следует учесть, чтобы оправдать ожидания ваших работодателей:

- Общее правило — оденьтесь чуть лучше, чем принято в данной организации. Не надо слишком наряжаться, однако постарайтесь выглядеть не хуже среднего сотрудника компании.
- Позаботьтесь о чистоте волос, ногтей и так далее.
- Возьмите с собой расческу. Перед началом интервью попросите разрешение сходить в туалетную комнату и проверьте в порядке ли у вас прическа, клипсы, галстук, пуговицы, колготки и т. п. Можете также взять с собой запасной галстук или пару колготок на непредвиденный случай.

## «ОТЗЫВЧИВЫЙ, ДОСТУПНЫЙ»

По существу, речь идет о людях, с которыми легко разговаривать или просить помощи и совета. Такое качество требуется при работе с людьми, которые отказываются говорить с теми, кто кажется им равнодушным или антипатичным.

Быть отзывчивым, доступным в глазах других — значит быть приветливым, дружелюбным, одеваться так, чтобы не вызывать у других чувства неловкости. Узнайте, как принято одеваться в данной организации (см. раздел «респектабельный», с. 119); убедитесь, что выглядите привлекательно, однако не переусердствуйте, а то люди постесняются заговорить с вами.

### **Как передать это на бумаге**

Это качество — неотъемлемая часть вашего образа, и его можно продемонстрировать не иначе, как при личной встрече. Тем не менее вы можете сослаться на опыт прежней ра-

боты, когда от вас требовался похожий образ поведения (обязательно напишите об этом).

## **Как показать это при встрече**

Бесспорно, вам придется найти подход и к своему интервьюеру. Поэтому будьте приветливы, чаще улыбайтесь и старайтесь поддержать непринужденный разговор.

Если это качество имеет важное значение для работы (скорее всего, поэтому и указано в объявлении), данный работодатель может поинтересоваться вашим мнением на этот счет. И задать приблизительно такой вопрос: «Что, по вашему мнению, позволяет человеку находить подход к людям?» Заранее подумайте над этим — хороший ответ и пример из личной практики покажут вас в лучшем свете. Вы можете дать общий ответ, а затем добавить: «Например...» — и рассказать историю из своей жизни.

## «ЗАСЛУЖИВАЮЩИЙ ДОВЕРИЯ»

Когда какой-нибудь состоятельный и важный человек нанимает адвоката для ведения сложного дела о взыскании убытков, а к нему приходит только что получивший диплом безусый юнец в джинсах, клиент может просто не поверить в его профессионализм. Если потенциальный клиент хочет купить реактивный самолет, а торговый агент больше похож на продавца подержанных машин, скорее всего, этот клиент поищет другого поставщика. Если продавец стиральных машин говорит вам, что разбирается в технике, и не может найти кнопку включения — вы перестаете ему верить. Все это — вопросы доверия.

Данный работодатель хочет убедиться в том, что вы умеете внушать доверие. Он хочет быть уверен, что и клиенты его компании поверят вам.

### **Скрытый смысл**

По всей вероятности, это корректный способ сказать, что работодатель хочет нанять сотрудника не слишком молодого, 

без явного провинциального акцента, и не женщину. О законности этих требований можно поспорить, но если дело касается предубеждений, то это, скорее, предубеждения клиента, а не работодателя. Хотя предубеждений работодателя тоже нельзя исключать.

Вы ничего не сможете поделать, если речь идет о предубеждении. Вас не пригласят даже на собеседование — причиной будет ваш пол или дата рождения — или вы не получите работу под другим предлогом. Если хотите, проконсультируйтесь у юриста, но все эти юридические дела могут оказаться слишком долгими, трудными и далеко не всегда успешными. Пожалуй, лучше утешиться мыслью, что вы и сами не хотели бы работать с такими людьми.

## **Как передать это на бумаге**

Даже если ничто, например ваш возраст, не мешает вам попасть на интервью, заявление не убедит нанимателя в вашей способности внушать доверие. Все будет зависеть от вашего поведения на собеседовании.

## **Как показать это при встрече**

Подумайте, как в глазах нанимателей может выглядеть подходящий кандидат и какое впечатление он должен на него произвести. Убедитесь, правильно ли вы одеты — надевайте костюм-тройку, если вам предстоит иметь дело с подростками, или смелую мини-юбку, когда вам предлагают работу в школьной администрации.

Вам также надо подумать о своих манерах. Если вы выглядите моложе, чем требуется, постарайтесь вести себя солидно, иначе можете показаться неопытным. Если вы женщина, а вас окружают одни мужчины, или мужчина, претендующий на должность, которую традиционно занимают

женщины, вам нужно выработать соответствующий образ поведения, чтобы чувствовать себя в своей тарелке.

И когда вы захотите сказать что-то в своей обычной манере, вам придется сдерживать эти свои порывы. А если вы знаете, что в глазах других выглядите слишком молодым для такой работы, убедите их, что можете противостоять этому, зная, с кем вам придется иметь дело.

## «НЕЗАУРЯДНЫЙ»

### **или «особенный» — выдающаяся личность**

Это по-настоящему жесткое требование, потому что, честно говоря, неизвестно, подходите ли вы под определение «особенная личность» с точки зрения нанимателей, которая может совершенно не совпадать с общепринятыми представлениями. Я склонна посоветовать вам не обращать внимания на это требование, поскольку здесь ничего не поделаешь. Может быть, они ищут какого-то значительного человека, но кто знает, какого именно.

Тем не менее, даже если вы не считаете себя важной персоной (что бы это ни значило), вам все-таки стоит попытаться — вдруг эта работа для вас. Во-первых, вы можете оказаться тем, кого они ищут. Во-вторых, они могут решить, что вы идеально соответствуете всем требованиям, и предложат вам работу. Но даже если вы им не подходите, собеседование — всегда полезная практика. Так что не отчаивайтесь.

Если предстоит работа с людьми в возбужденном состоянии (например, в обществе взаимопомощи), работодатели, скорее всего, ищут человека, который может вызвать сим-

патию у других и расположить их к разговору о своих проблемах.

## **Как передать это на бумаге**

Единственный способ продемонстрировать вашу незаурядность — составить заявление или сопроводительную записку в оригинальной манере. Вы можете выбрать немного неформальный стиль изложения, писать на причудливом фирменном бланке или украсить биографию красной рамкой. Но если это не ваш стиль — не стоит заходить слишком далеко. Ваш эксперимент может обернуться против вас.

Имейте в виду, какой бы эффектный способ вы ни выбрали, формулируя свое заявление, работодатель не рассчитывает получить представление о вас до личной встречи. Поэтому ваше заявление не выбросят в корзину из-за того, что оно не будет свидетельствовать о незаурядности вашей личности. Они будут отбирать кандидатов для окончательного списка по другим критериям. Дождитесь интервью, чтобы произвести впечатление своими «особыми» качествами.

## **Как показать это при встрече**

Не пытайтесь притворяться тем, кем вы не являетесь. Долго не выдержите (и непременно провалитесь, если получите эту работу), тем более что это может быть совсем не то, что они хотят. Будьте самим собой и, соизмеряя свои возможности, старайтесь сохранять:

- Приветливость.
- Дружелюбие.
- Непринужденность в беседе.
- И, по возможности, чувство юмора, если оно есть у вашего интервьюера.

## Часть четвертая

# 4

# СТИЛЬ РАБОТЫ



## «ГИБКОСТЬ»

### или приспособляемость

Некоторые люди строго следуют служебным предписаниям: «В моей должностной инструкции ничего не сказано о том, что я должен это делать...». Данный работодатель ни в коем случае не хочет иметь дело с таким работником. Ему нужны сотрудники, которые не откажутся поработать несколько лишних часов или, если нужно, возьмут на себя дополнительную ответственность.

Иногда работодатель уточняет, что именно требуется, например: *может работать в «неудобное время» (ночные или вечерние часы)*. Но чаще требование касается вашего отношения к работе. Это может вполне устраивать большинство людей, потому что обычно подразумевается работа в команде на принципах взаимопомощи: вы поможете им на этой неделе, они заменят вас на следующей.

#### **Скрытый смысл**

Многие компании действительно рассчитывают на то, что их сотрудники будут учитывать корпоративные традиции — «если

нужно, работаем вместе до седьмого пота». Однако иногда руководители пользуются этим, когда хотят, чтобы вы выполняли огромный объем работы, не получая дополнительной оплаты, и рассчитывают, что вы не станете возражать, так как заранее знали об этом требовании.

Если вы интуитивно чувствуете такие вещи, вероятно, что на интервью вы либо вздохнете с облегчением, либо утвердитесь в своих подозрениях. Но если по окончании собеседования беспокойство не пройдет, нужно продолжить выяснение.

### **Ключевой вопрос**

Попробуйте спросить: «В объявлении вы упомянули о гибкости. Какого рода гибкость вас интересует?» Это совершенно безобидный и честный вопрос, и он должен помочь вам понять, намерен ли данный работодатель эксплуатировать вас или нет.

## **Как передать это на бумаге**

Вы должны написать о работе, которая требовала от вас гибкого подхода, и четко указать на это в разделе «обязанности». Например, в обязанности входило: *работа за другого сотрудника в случае необходимости* или *работа сверхурочно*. Если вы работали в команде, напишите об этом.

## **Как показать это при встрече**

Подготовьте побольше примеров, демонстрирующих вашу способность проявлять гибкость. Отметьте также (если это уместно), что вам нравится быть частью команды, и вы считаете, что результат возможен только в условиях гибкого подхода.

## «ЛИЧНАЯ МОТИВАЦИЯ»

### **или высокий уровень мотивации, инициативность**

Суть данного требования — вы должны уметь проявлять энтузиазм в работе. При этом у вас может быть много других качеств, но работодателя интересует ваш энтузиазм (см. с. 105) и целеустремленность (см. с. 27).

Подобное требование объясняется тем, что вы не будете находиться под постоянным контролем руководителя, поэтому вам нужен энтузиазм для самостоятельной работы. А может быть, работа окажется далеко от дома или ваш офис будет расположен вдали от вашей команды. Вам придется распределять нагрузку по собственному усмотрению, самому организовывать и выполнять работу. И обходиться без поддержки и ежедневного надзора.

#### **Скрытый смысл**

Требование высокого уровня мотивации часто вполне невинно и естественно. Однако порой это может быть знаком того, что работодатели не желают прилагать усилия к мотивации персонала, и ждут этого от самих сотрудников. Безусловно,

какой бы ни была ваша личная мотивация, работа на компанию, которая не находит нужным мотивировать своих сотрудников, будет деморализовывать. Если интервью не разубедит вас в ваших опасениях, узнавайте дальше, пока не удостоверитесь, что эти работодатели, приняв вас в свою организацию, будут о вас заботиться.

### ***Ключевой вопрос***

Вы можете начать с вопроса: «Вы ищете человека с высоким уровнем мотивации. Какова будет степень вашего участия как руководителей?» Их ответ может заставить вас продолжать выяснение, но в любом случае он должен прояснить ситуацию.

## **Как передать это на бумаге**

Любая работа, которую вы выполняли в относительной изоляции, умудряясь соответствовать стандартам, покажет, что вы умеете мотивировать себя. Как и любая другая деятельность, например учеба на вечерних курсах, может свидетельствовать о том, что вы способны добиваться успеха, даже когда никто вас не заставляет.

Если данную работу вы будете выполнять один хотя бы какое-то время, приведите пример подобного опыта в прошлом. Напишите о своем хобби, например собирании моделей паровозов или выращивании овощей, которыми вы занимались самостоятельно.

## **Как показать это при встрече**

Люди с высоким уровнем мотивации обычно излучают энергию. Правда, внешне это не всегда проявляется, вы же должны продемонстрировать собеседнику свой энтузиазм. Может, это и не справедливо, однако если вы произведете

впечатление человека не очень энергичного, вашим интервьюерам будет трудно поверить в вашу мотивацию. Поэтому начните с крепкого рукопожатия, больше бодрости и уверенности, говорите отчетливо и смотрите собеседнику в глаза.

Предположим, на собеседовании вас будут спрашивать:

- О тех случаях, когда вам приходилось мотивировать себя.
- О ваших методах личной мотивации.
- Как вы относитесь к необходимости мотивировать себя.

Будьте готовы к подобным вопросам, чтобы убедить работодателей в высоком уровне вашей мотивации.

## «КОМАНДНАЯ ИГРА»

Здесь от вас требуется командная работа, и работодатель хочет убедиться, что вы способны хорошо уживаться с остальными членами команды.

В общих чертах, хорошая командная работа предполагает:

- Соблюдение интересов команды наравне с личными, а иногда и выше.
- Гибкость.
- Поддержку других.
- Открытость и коммуникабельность.
- Ответственность за общее дело, а не только за свою часть работы.

Хороший командный игрок — совсем не обязательно самый общительный человек на свете. Многие команды объединяют скромных людей или тех, кто предпочитает работать самостоятельно, выполняя индивидуальные задания. Вы просто должны уметь получать удовольствие от работы в коллективе.

## Как передать это на бумаге

Если вы действительно хороший командный игрок, ваше резюме покажет это (а если нет, нужна ли вам такая работа?). Укажите в своем заявлении и CV все, что было связано с вашей предыдущей работой в команде.

Если вы прирожденный командный игрок, у вас должен быть и другой подобный опыт. Возможно, вы играете в местной футбольной команде, организуете благотворительные вечера или состоите членом туристического клуба — все это свидетельствует о том, что вы хорошо вписываетесь в коллектив.

## Как показать это при встрече

Подготовьте истории, которые проиллюстрируют ваши способности хорошего командного игрока. Расскажите и о других ваших качествах, которые покажут в том числе и ваши командные таланты. Если работодателя настолько волнуют ваши способности командного игрока, что он указывает это в объявлении, вы можете ждать приблизительно следующих вопросов:

- Как вам работается в команде?
- Что, по вашему мнению, определяет хорошего командного игрока?

## «УМЕНИЕ ПРОЯВЛЯТЬ ИНИЦИАТИВУ»

Умеете вы думать самостоятельно? Для этой работы нужен человек, способный принимать решения без непрерывных консультаций с начальством. Некоторые задания постоянно требуют принятия решений, ответственных или не очень, особенно если вы в основном работаете без контроля сверху, например администратором офиса или школьным инспектором.

Чтобы удачно реализовать свою инициативу, вы должны четко следовать разработанным параметрам. Тогда вы твердо будете знать, какие решения принимать и какие из них плодотворны. Вам также нужна поддержка руководителя. Никто не станет проявлять инициативу, если будет постоянно получать нагоняй за свои ошибки. Поэтому данный наниматель должен будет сделать ответный ход, если не хочет разочароваться в своих ожиданиях.

## Как передать это на бумаге

Вы должны описать те из своих обязанностей, где вам приходилось изо дня в день принимать решения и проявлять инициативу. Если вы не укажете их (в разделе «обязанности»), это останется неясным для работодателя.

## Как показать это при встрече

Если вы будете выглядеть уверенно (см. с. 110), ваш интервьюер скорее увидит в вас инициативного человека. Но если вы «и мухи не обидите», вряд ли найдете в себе смелость принимать независимые решения.

Интервьюер задаст вам несколько вопросов, чтобы выяснить, насколько охотно вы проявляете инициативу. Поэтому припомните истории из своей практики и будьте готовы ответить на подобного рода вопросы:

- «Расскажите о тех случаях, когда вам приходилось проявлять инициативу».
- «Что вы понимаете под фразой „проявлять инициативу“?»
- «Как вы решаете, когда нужно проявлять инициативу, а когда следует обратиться за помощью к руководителю?»

## «РАБОТА НА РЕЗУЛЬТАТ»

**или стремление к достижению цели;  
ориентация на результат**

Чаще всего вы найдете это требование в объявлениях о вакансиях, связанных с торговлей. На этой работе вы не будете принимать заказы по телефону, здесь вам придется проявлять активность, занимаясь продажами. Весь смысл состоит в том, что каждую неделю или месяц вам нужно получать определенную сумму с продаж. Если вы производите впечатление человека, который может легко этого добиться, ваши шансы повышаются и цель приближается. Некоторые находят такой соревновательный подход чрезвычайно результативным — именно такие люди и нужны данному работодателю.

### **Как передать это на бумаге**

Примером здесь может быть работа, связанная с подобного рода деятельностью. Но вы также можете упомянуть и любую другую работу, где вам нужно было добиваться заранее установленных целей. Укажите это в разделе обязан-

ностей: *выполнение ежемесячного плана по количеству принятых заказов* или что-нибудь в этом роде.

О желании работать на цель также могут сказать ваши увлечения, например участие в ралли или игра в бридж. Укажите все, что свидетельствует о вашей мотивации на достижение цели.

## Как показать это при встрече

Тот факт, что данное требование указано в объявлении, означает, что ориентация на результат — важная часть работы. Значит, вас могут спрашивать об этом. Интервьюер захочет узнать, какого рода работу, ориентированную на цель, вы выполняли в прошлом, и насколько успешно добивались результатов.

Раз уж вы попали на собеседование, у вас одна цель — получить работу. Ваш интервьюер знает это. Поэтому необходимо проявить активность:

- Покажите крайнюю заинтересованность и энтузиазм.
- Давайте полные ответы на вопросы и добровольно сообщайте о себе нужные сведения.
- Помните: вы предлагаете себя клиенту — смотрите на своих интервьюеров как на покупателей. Это значит, что вы должны внимательно выслушать их, как опытный продавец — клиента, учитывая любые возможные их возражения и сомнения, как например: «Похоже, у вас не было особого опыта в продажах» или «Не слишком ли часто вы меняли работу в прошлом?».

Когда интервьюер спросит, хотите ли вы что-нибудь узнать, задайте вопросы со смыслом, которые покажут, что ваш интерес сосредоточен на достижении цели. Например:

- «Какие на этой работе существуют перспективы получения дополнительной квалификации или опыта?»
- «Есть ли у вас какие-нибудь сомнения относительно моих способностей выполнять эту работу?» (Это классический вопрос торговых агентов.)
- «Если мне предлагают эту работу, каким вы видите мое положение через пять лет?»

## «ПОЗИТИВНОЕ ОТНОШЕНИЕ»

Некоторые люди во всем видят только негативную сторону. Дайте им задание, и они найдут массу причин, по которым его нельзя будет выполнить, да и не стоит браться. Другие всегда готовы занять оптимистическую позицию и найти возможности для того, чтобы дело было сделано. Ваше отношение к заданиям во многом определяет, достигнете вы цели или нет. Как сказал Генри Форд, «веришь ли ты в себя или не веришь, ты совершенно прав». (Можете процитировать это высказывание на интервью.)

Этот работодатель хочет убедиться в том, что вы принадлежите к позитивному типу. Работа же связана с большими задачами, и, предположительно, он ищет человека, который верит, что способен преодолевать препятствия и справляться с трудностями, и делать он это будет весело и с оптимизмом.

### **Скрытый смысл**

Хотя в целом это законное и честное требование, иногда за ним может скрываться морально тяжелая работа с трудно-

выполнимыми задачами. Положительное отношение к работе означает для работодателей, что менее всего вы будете склонны жаловаться или бросить работу.

### **Ключевой вопрос**

Это такая тема, которую интервьюер не собирается с вами обсуждать. Но вы можете попытаться, чтобы получить более достоверное представление о природе вакансии, на которую претендуете. Попробуйте спросить: «Вы упомянули, что для вас важно положительное отношение. С какими сложными задачами я могу столкнуться на этой работе?».

## **Как передать это на бумаге**

Это качество продемонстрировать не просто, но если вы сможете показать, что вы из тех, кто приветствует сложные задачи — это и будет доказательством вашего позитивного отношения к трудностям. Поэтому напишите о самой тяжелой вашей работе и в чем конкретно заключались трудности.

Кроме того, приведите примеры другой деятельности — от добровольной работы с душевнобольными до планерного спорта. Все это поможет составить ваш портрет — человека с позитивным отношением к трудностям.

## **Как показать это при встрече**

Подготовьте для интервью рассказы об испытаниях, с которыми вы сталкивались и получали удовольствие от этого. Вы также должны быть готовы ответить на такие вопросы:

- «Ваше отношение к серьезным испытаниям, которые вам предстоят?»

Здесь уместна цитата из Генри Форда.

- «Бывали ли случаи, когда вы пасовали перед трудностями, и почему?». Приведите пример из далекого прошлого и убедите собеседников, что извлекли полезный урок из этой истории.

## «УМЕНИЕ РАБОТАТЬ БЕЗ КОНТРОЛЯ»

### **или умение работать под минимальным контролем, самостоятельно**

Подобное качество обычно (хотя и не всегда) требуется для рутинной работы, а не для творческой. Когда работодателям нужен сотрудник для самостоятельной работы над проектами, они с большей вероятностью напишут о «личной мотивации» или «высоком уровне мотивации» (см. с. 133). Более скромное требование — «умение работать без контроля» — как правило, подразумевает работу, не связанную с необходимостью принимать решения, но требующую самодисциплины и некоторой инициативы (см. с. 138).

Чтобы работать продуктивно без контроля, вы должны:

- Уметь организовать рабочее время.
- Решать незначительные проблемы без посторонней помощи.
- Принимать важные решения по собственной инициативе.
- Уметь мотивировать себя без постоянных поощрений сверху.

## **Как передать это на бумаге**

Конечно, хорошо, если вы можете показать, что привыкли работать без наблюдения начальства — дома, в офисе или на улице. Имеет смысл также указать, что любовь к самостоятельности распространяется и на другую вашу деятельность. Доводом в вашу пользу будет, например, заочное обучение.

## **Как показать это при встрече**

Наряду с желанием узнать о вашем прошлом опыте, интервьюер, скорее всего, захочет получить ответы на следующие вопросы:

- «Какими, по вашему мнению, качествами нужно обладать, чтобы эффективно работать без контроля?»
- «Как вы себя ощущаете, работая без контроля?»

Учитывая приведенные выше рекомендации, вы можете и сами подумать о том, какие навыки важны для работы без поддержки начальства. Таким образом вы лучше подготовитесь к собеседованию и убедите своих интервьюеров, что много думали над этим вопросом.

## «УМЕНИЕ РАБОТАТЬ КАЧЕСТВЕННО»

Вы придаете значение качественному и точному выполнению работы или предпочитаете сделать ее, чтобы отделаться? Нет смысла гадать, какой подход предпочтут работодатели. Они хотят найти человека, который считает своим долгом соответствовать самым высоким стандартам качества.

Это кажется вполне очевидным, однако некоторые работодатели предпочитают, чтобы вы работали быстро или сэкономили средства бюджета. Высококачественная работа не обязательно делается быстро и не всегда обходится дешево — даже если речь идет только о вашем личном времени. Итак, работодатели дают вам знать, что на этой работе качество — главный приоритет.

### **Как передать это на бумаге**

Ваши квалификация и интересы будут определять, насколько вы ориентированы на качество. Если в свободное время вы собираете модели, это скорее будет свидетельствовать о вашем серьезном отношении к качеству, чем игра в фут-

бол. Поэтому подумайте, что говорят о вас ваши увлечения. Что касается работы, то укажите ту, где во главу угла ставилось качество.

Вы должны быть уверены, что и ваше заявление отвечает всем требованиям качества: написано без ошибок, на хорошей бумаге, без исправлений и зачеркиваний, а также красиво расположено. Ваши сопроводительная записка, резюме и заявление — все должно выглядеть безупречно.

## Как показать это при встрече

На это интервью нужно прийти вовремя, имея под рукой все необходимые бумаги, заранее подготовившись. Если вы не сможете продемонстрировать умение качественно работать, они никогда не поверят, что вы будете делать это, когда вас примут на работу.

Интервьюеры захотят выяснить ваше отношение к качественной работе:

- «Какую работу вы выполняли в прошлом, где качество имело первостепенное значение?»
- «Какие составляющие, по вашему мнению, определяют качество?»
- «Если вам придется выбирать между качественным выполнением работы, но с опозданием, и работой в срок, но с низким качеством — что вы выберете?» (Правильный ответ — ни то, ни другое. Вы должны избегать подобных ситуаций. Если уж вы оказались в таком положении, лучше посоветоваться с шефом, чем выполнить работу, но с ущербом для качества.)

Вы должны произвести впечатление человека, который продумал эти вопросы и готов на них ответить. Если же вы никогда об этом не думали, то как вы можете ценить качественную работу?

# «ДИСЦИПЛИНИРОВАННЫЙ»

## или соблюдение трудовой этики

Здесь речь идет не об опозданиях, частых чаепитиях или болтовне с коллегами, а о том, как нужно делать работу правильно.

Суть данного требования — вы сами должны быть дисциплинированным и соблюдать трудовую этику. Иначе говоря, над вами не будет стоять босс с кнутом. Поэтому работодателю нужно, чтобы сотрудник, которого они ищут, относился к работе дисциплинированно.

### Как передать это на бумаге

Это одно из таких требований, когда хорошо составленное заявление будет иметь более важное значение, чем обычно. В конце концов, если ваше заявление написано бессистемно или изобилует ошибками, вы вряд ли можете быть дисциплинированным работником.

Если вы должны показать, что вы человек дисциплинированный, то в своем заявлении и в резюме укажите кон-

кретную работу, где вам нужно было: *отвечать за организацию собственного времени* или *ежедневно следовать к заранее установленным целям* (вы не могли бы добиваться успеха, если бы не были дисциплинированы).

## **Как показать это при встрече**

Интервьюер попросит вас рассказать о прежней работе, которая требовала дисциплины, поэтому подготовьте примеры. Он также может задать вам вопросы, чтобы выяснить ваше отношение к этому вопросу, например:

- «Если вы сидите рядом с очень болтливым коллегой, который постоянно отвлекает вас от работы, как вы поступите в такой ситуации?»

## «ЭФФЕКТИВНЫЙ»

Эффективные люди — это люди, на которых можно положиться и быть уверенным, что работа будет сделана. Они всегда делают то, что запланировали, учитывают все необходимые детали, помнят все, что нужно, и не дают расслабиться другим. Они никогда не забывают о назначенной встрече или телефонном звонке, они своевременно отвечают на все сообщения, полученные по почте, электронной почте и на автоответчик, а в конце рабочего дня не ограничиваются списком своих дел на завтра, а приводят в порядок стол и деловые бумаги.

### **Как передать это на бумаге**

Лучший способ показать свою эффективность — представить превосходно организованное заявление, без ошибок и помарок. И отправить его как можно быстрее.

Когда вам позвонят и пригласят на собеседование, задайте все интересующие вас вопросы сразу. Не перезвани-

вайте через пару дней с просьбой прислать анкеты еще раз, поскольку полученные вы потеряли.

## **Как показать это при встрече**

Придите на интервью на несколько минут раньше. Если вы должны взять с собой какие-нибудь документы или бумаги, убедитесь, что они у вас под рукой и вы легко сможете их найти.

О вашей эффективности работодатели будут судить в какой-то степени и по внешнему виду. Однако они также будут задавать вам вопросы о том, как вы планируете свое время и есть ли у вас система, позволяющая работать эффективно. Это означает: составление графиков, ведение подробного дневника, использование разнообразных методов управления временем, как, например, проверка почты сразу по получении или ежедневная сортировка бумаг перед уходом домой. Поэтому подготовьтесь к такого рода вопросам, а также припомните истории о том, как вы изменяли эти методы на практике.

# «СПОКОЙСТВИЕ В ТРУДНЫХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ»

## или умение работать в напряженной обстановке

Что бы ни случилось: в здании начался пожар, работа не готова к сроку, клиент грозитя добиться вашего увольнения — всегда лучше сохранять спокойствие. Однако не все из нас способны на это. Если вы — один из тех, кто может работать в трудных обстоятельствах, вероятно, эта работа для вас.

### **Скрытый смысл**

В данном случае смысл едва можно скрыть. Ясно, что работа связана с большим напряжением. Если это — работа на телевидении в прямом эфире или в приюте для бездомных, тогда здесь нет ничего удивительного. Но если речь идет о вакансии бухгалтера или ландшафтного дизайнера, вас должно насторожить, почему данная работа сопряжена с таким напряжением, что об этом стоит говорить в объявлении. Неужели у них настолько некомплектованы штаты? Или система управления безнадежно неэффективна? Нелишне выяснить источник напряжения, чтобы убедиться, подходит ли вам эта работа.

### **Ключевой вопрос**

Спросите интервьюера: «Судя по объявлению, подразумевается работа в напряженных обстоятельствах. Какого рода обстоятельства имеются в виду?».

## **Как передать это на бумаге**

Напишите о том, как в прошлом вам приходилось работать в трудных условиях и какова была ваша роль, когда возникали стрессовые ситуации. Если вы отвечали за других людей или решали проблемы, укажите это в своем резюме.

## **Как показать это при встрече**

Этот работодатель будет спрашивать вас:

- О тех случаях, когда вы оказывались в трудных ситуациях, и о том, как вы справлялись с ними.
- О вашей стратегии решения кризисных ситуаций.
- О том, как вы преодолевали конкретные трудности, возникавшие на работе.

Кроме того, работодатели могут умышленно поставить вас в трудную ситуацию, чтобы посмотреть, как вы отреагируете. Возможно, это будут агрессивные вопросы, например: «Не понимаю, зачем вы хотите устроиться на эту работу. У вас нет достаточной квалификации». Или начнут вести себя вызывающе, скажут вам поторопиться и побыстрее отвечать на вопросы. Какие бы приемы они не использовали, учтите, скорее всего, это проверка, а ваша реакция должна быть такой:

- Сохраняйте невозмутимость.
- Не пытайтесь защищаться.
- Подумайте, прежде чем отвечать. Не позволяйте себе волноваться или суетиться.

# «УМЕНИЕ РЕШАТЬ ПРОБЛЕМЫ»

## **или рентабельный подход к решению проблем**

У вас на производстве возникла трудная ситуация, и вам нужно понять, как с ней справиться. А может быть, новый проект невозможно выполнить в намеченные сроки — вам нужен опытный образец через четыре недели, а вы успеваете только минимум за шесть недель. Или, например, сотрудница бухгалтерии настаивает на полном обеденном перерыве, хотя ее нечем заменить.

Для того, чтобы эффективно решать проблемы, вы должны:

- Сохранять спокойствие.
- Анализировать ситуацию, когда необходимо.
- Творчески подходить к решениям и альтернативам.

Рентабельный подход к решению проблем в целом означает, что вы умеете улаживать их без ущерба для бюджета организации. Решение, которое подрывает бюджет, не может быть по-настоящему полезным: данный работодатель хочет убедиться, что вы сможете найти эффективный подход, сберегающий деньги.

### **Скрытый смысл**

В чем суть проблемы? Придется вам на этой работе сталкиваться с трудными проблемами или нет? Если да, то это естественное требование. Но если о решении проблем упоминается особо, вам нужно это уточнить. Возможно, работодатель намерен ставить перед вами невыполнимые задания или вполне приемлемые, но с минимальным бюджетом или невыполнимыми сроками. Если так, это значит, что в действительности им вовсе не нужен человек, умеющий решать проблемы, — им нужен волшебник. Главная проблема подобного рода работы состоит в том, что она не стимулирует, а просто деморализует.

### **Ключевой вопрос**

Вам нужно понять, с чем вы будете иметь дело, поэтому задавайте вопросы. Например: «Вы говорите, что ищете человека, умеющего решать проблемы. С какими трудностями мне придется иметь дело?».

## **Как передать это на бумаге**

Наряду с упоминанием прошлого опыта решения проблем на работе, покажите, что и в жизни любите подобные задачи. Может быть, вам нравится разгадывать кроссворды или добровольно работать в городской консультации — пишите в резюме обо всем, что подтверждает вашу любовь к таким задачам.

Существуют различные проблемы, с которыми вам придется сталкиваться в зависимости от специфики работы. Поэтому подумайте, что нужно данному работодателю и опишите наиболее подходящие навыки и опыт в заявлении. Например, если эта работа руководителя проекта, вам придется решать материально-технические проблемы. Смотритель парка, скорее всего, будет иметь дело с людьми, а инженер — решать технические задачи.

## Как показать это при встрече

Решение проблем может оказаться чрезвычайно важной частью данной работы, потому об этом и говорится в объявлении. Значит, вам будут задавать множество вопросов. Подготовьтесь, например, к таким:

- «С какой самой трудной проблемой вам приходилось сталкиваться на работе, и как вы ее решили?»
- «Какова ваша основная стратегия в решении сложных проблем?»

Подготовьте примеры, имеющие отношение к проблемам, похожим на те, с которыми вы можете столкнуться на данной работе. Если работодателя заботит прежде всего коммерческая сторона вопроса, приведите примеры, когда вы смогли сохранить деньги или минимизировать затраты при решении задач.

## «ЛЮБОВЬ К ТРУДНОСТЯМ»

Многим нравится делать то, с чем, по их мнению, они хорошо справляются, рутинная ли это работа или другие задания. Но есть люди, которые любят делать то, что еще никогда не пробовали, но, как им кажется, могут сделать хорошо. Им нравится волнение и даже риск, связанный с предстоящим испытанием. Это может пугать, но зато чувство удовлетворения от успешного результата того стоит.

### **Скрытый смысл**

Большинство работодателей сознательно ищут людей, которые любят трудные задачи. Им нужен сотрудник, который берется за большой проект или задание, и не испытывает страх перед сложностями и препятствиями. А ведь страх сам по себе может обратить потенциальный успех в неудачу.

Однако некоторые работодатели на самом деле хотят нанять работника для осуществления невыполнимых задач. Возможно, они не осознают, что это невозможно, но они должны знать, что это рискованное предприятие. Если вы примете их предложение, то вскоре испытаете разочарование и ус-

талость — того, кто любит трудности, мало что может так удручать, как неудача. Более того, если работодатели не понимают, что задание невозможно выполнить, то в его провале они обвинят вас.

### ***Ключевой вопрос***

Какого-то специального вопроса, который мог бы прояснить ситуацию, не существует. Главным образом вам надо полагаться на собственные ощущения, насколько реалистичны поставленные задачи. Попросите интервьюера сообщить вам побольше информации о проектах и заданиях, и составьте собственное мнение о том, насколько они выполнимы. Задавайте вопросы, пока не получите полную информацию.

Вы можете посчитать, что само по себе задание выполнимо, но не в заданные сроки, не в рамках этого бюджета и только с более опытным персоналом. Предположим, вы хотите получить эту работу, но при условии, что сможете с ней справиться. Тогда скажите интервьюеру: «Мне бы хотелось попробовать, и я знаю, что могу это делать. Сомневаюсь только, что с этой работой можно справиться за шесть месяцев. Если срок исполнения увеличить, задание останется сложным, но определенно станет выполнимым».

Таким образом, вы ничего не теряете. Вы проявляете заинтересованность, готовность к трудностям и умение аргументировать свои сомнения. Этого достаточно, чтобы произвести впечатление на любых работодателей. Если же они не хотят уступать ни на йоту, стоит ли браться за такой обреченный проект? Не лучше ли будет, если они возьмут на эту работу другого?

## **Как передать это на бумаге**

Приведите побольше примеров трудных задач, за которые вы брались и решали успешно — от запуска нового проекта до постройки гаража. Вам нужно показать, что вы принадлежите к категории людей, которые не ищут в жизни легких путей.

## **Как показать это при встрече**

Ваш энтузиазм в отношении к трудностям должен быть услышан. Интервьюеру нужно показать, что вас волнует перспектива такой стимулирующей работы и вы не опасаетесь неудачи. И если беретесь за дело, то делаете его.

Расскажите о подобной работе в прошлом и обязательно приведите убедительные примеры своего успеха. Вам могут задать вопросы о вашем отношении к трудностям, например:

- «Каким было ваше самое трудное испытание?»
- «Вы когда-нибудь пасовали перед трудным испытанием?»

## «ВНИМАНИЕ К ДЕТАЛЯМ»

### ИЛИ МЕТОДИЧНОСТЬ

Если в школьных отзывах все писали вам, что *нужно избегать нелепых ошибок* (как это было со мной), возможно, эта работа не для вас. Здесь важны детали — может быть, придется иметь дело с цифрами, сверкой текстов или организацией мероприятий, где необходимо позаботиться о самых незначительных деталях.

Если вы хотите произвести впечатление на работодателя, вам нужно показать, что вы из тех, кто все проверяет и перепроверяет, и все продумывает. Сама работа подскажет вам, о каких деталях идет речь: цифрах (работа в бухгалтерии) или организационных деталях (работа пресс-секретаря) и так далее.

### Как передать это на бумаге

Помимо примеров из прошлого опыта, лучшей демонстрацией внимания к деталям будет ваше безупречное заявление. Все точки над «i» должны быть расставлены. Это бу-

дет лучшей вашей рекомендацией и на данном этапе достаточной, чтобы работодатель внес вас в окончательный список кандидатов на собеседование.

Если требуемое качество особенно важно для данной работы, наниматель может попросить кого-нибудь из ваших рекомендателей оценить ваше внимание к деталям. Хорошая идея — представить хотя бы одного третейского судью, который может за вас поручиться.

## **Как показать это при встрече**

Конечно, вам не пойдет на пользу, если вы придете на интервью с взлохмаченными волосами или со скрученным набок галстуком. По правде говоря, некоторые педантичные люди одеваются весьма небрежно, но чтобы произвести впечатление, вам лучше постараться.

Интервьюер будет спрашивать вас о том, какого рода тщательную работу вы делали раньше и как вам удастся ничего не забывать. Человеку, который никогда не упускает детали, не нужно обладать какими-то особыми навыками или сверхъестественной памятью (вы должны это знать, если принадлежите к таким людям). Зато у него есть система. Может быть, он все записывает, или не один раз проверяет цифры, или, например, сначала проверяет текст на орфографические ошибки, а потом — на грамматические. Подумайте и изложите интервьюеру, в чем состоит ваша система, из которой станет ясно, что все детали учтены.

## «ГОТОВНОСТЬ ВЫПОЛНЯТЬ СЛУЖЕБНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ»

Само по себе это не требует разъяснений. Данный работодатель, должно быть, устал от жалоб и сетований сотрудников, особенно по поводу работы, которая мало кого вдохновляет, — например, подшивка документов или установка выставочного стенда. На такую круговерть они хотят найти человека дружелюбного (см. с. 108), готового к сотрудничеству и полного энтузиазма (см. с. 105).

### **Как передать это на бумаге**

Такое качество нелегко продемонстрировать в заявлении, да и работодатель не рассчитывает на доказательства на этой стадии. Тем не менее, некоторую информацию вы можете предоставить. В сопроводительной записке напишите, что полны энтузиазма и любите работать, а в резюме упомяните о том, что успешно выполняли работу, связанную с большим объемом утомительной рутины.

## **Как показать это при встрече**

Лучший способ убедить нанимателя в том, что вы усердный работник, — проявить энтузиазм и позитивный подход (см. с. 114). И прежде всего будьте готовы привести примеры работы, которая вас отнюдь не вдохновляла, но которую вы делали с удовольствием. Нелишне будет вспомнить эпизоды, иллюстрирующие другие ваши качества. Поэтому, если в объявлении также говорится, например, об эффективности, вы можете сообщить, что хорошо справлялись с сортировкой почты и ведением документации.

Интервьюер может также спросить вас, как вы относитесь к выполнению заданий, которые вам не очень нравятся или совсем не нравятся. Естественно, вы должны заверить его, что понимаете — задание должно быть выполнено, и выполнено быстро и качественно. Поскольку работу все равно надо сделать, вы стараетесь не унывать, иначе ничего не добьетесь.

## «ТОТ, КТО НЕ СМОТРИТ НА ЧАСЫ»

Тут все ясно, работодатель не хочет, чтобы вы работали по звонку. Вы должны проявлять достаточную гибкость (см. с. 131), понимая, что работа должна быть выполнена, даже если вы пропустите часть обеденного перерыва или уйдете домой на несколько минут позже.

Проблема с работающими по звонку заключается не только в том, что они иногда дарят работодателю несколько минут своего времени. Они не вкладывают душу в работу, если все время думают о том, как скорее пойти домой. Работодатель же хочет нанять того, кому интересна работа, а это значит, что такой человек готов, если нужно, поработать сверхурочно.

### **Скрытый смысл**

Если вы не ищете работу, чтобы заполнить долгие свободные вечера, следует проверить, не уловка ли это. Возможно, работодатель хочет знать, не станете ли вы жаловаться, если вам придется перерабатывать, и рассчитывает на то, что каждый вечер вы будете оставаться допоздна, подчищая на-

копившиеся задолженности. Одно дело — работать сверхурочно по необходимости, другое — когда вас эксплуатируют.

### **Ключевой вопрос**

Пока интервьюер не поднимет вопрос о рабочем времени, сами не заговаривайте на эту щекотливую тему. Как только начнете расспрашивать об этом, вас примут за того, кто работает «по часам», даже если это не так. Как бы то ни было, не обсуждайте эту проблему, пока вам не предложат работу. А тогда спросите о режиме рабочего дня — вполне резонный вопрос на этом этапе.

## **Как передать это на бумаге**

Лучше всего перечислить свои обязанности на прежней работе. Вы можете указать: *сверхурочная работа по необходимости* — чтобы доказать, что вы не будете пренебрегать работой в угоду графику.

## **Как показать это при встрече**

Интервьюер наверняка спросит вас о том, как вы относитесь к сверхурочной работе. Следует сказать, что вам важно, чтобы работа была выполнена эффективно, и что вы понимаете — иногда можно пропустить перерыв на обед или уйти позже, когда это нужно для дела.

Если вы опасаетесь, что работодатель хочет от вас большего, чем вы готовы предложить, можете сказать что-нибудь вроде: «У меня есть другие обязательства, поэтому я не смогу регулярно задерживаться на работе, но постараюсь это делать, если потребуется».

## «ТВОРЧЕСКОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ РЕСУРСОВ»

Это мне нравится: звучит красиво. Однако по сути означает, что ресурсы ограничены, а вы должны справиться с работой — и эффективно, пользуясь тем, что есть. Работа может быть связана с преподаванием в начальной школе, где вы должны будете привыкнуть к пустым пакетам от чипсов и липким пластиковым бутылкам; или работа администратора в больнице, где вам придется как-то выкручиваться с больничными койками, персоналом и скудными средствами.

Какой бы ни была эта работа, данный наниматель хочет, чтобы вы сотворили чудо с ресурсами и причем — артистично. Они предупреждают вас заранее, еще до того, как вы пошлете свое заявление, что вы должны обладать творческим воображением, поэтому и слушать не захотят ни о каких жалобах по поводу бюджета, когда вас примут на работу.

### **Скрытый смысл**

Здесь есть одна опасность, — если считать, что работодатели действительно раскрыли свои карты, — их ресурсы настолько ограничены, что тут практически невозможно сделать что-то полезное, независимо от того, насколько творческим будет ваш подход.

### **Ключевой вопрос**

Вам нужно спросить интервьюера, например, о том, что за проблемы вызвали у них необходимость предъявлять требование о «творческом использовании ресурсов».

## **Как передать это на бумаге**

Не забудьте указать любой подобный опыт и перечислите (в разделе «обязанности») все места работы, где вам приходилось *распределять ресурсы в рамках ограниченного бюджета*.

Если использование ресурсов имеет практический аспект, например, создание недорогих проектов в начальной школе или повторное использование садового инвентаря, вроде цветочных горшков или сеялок, — приведите любые примеры, когда вы применяли эти навыки на практике, располагая скудными средствами.

## **Как показать это при встрече**

Скорее всего, вас будут спрашивать о прошлом опыте творческого подхода к распределению ограниченного бюджета. Постарайтесь заранее подумать о тех проблемах, которые могут реально возникнуть на этой работе, потому что интервьюер может спросить вас: «Что вы станете делать, если...», — чтобы проверить ваши творческие способности.

Вы не обязаны принимать решение, можете просто продемонстрировать свой подход. Скажите, например: «Я бы посоветовался с учениками...» или «Я бы рассмотрел такие варианты, как использование частного сектора или вариант размещения двух пациентов на одну кровать...» (хорошо, последний пример — шутка). Дело в том, что вы не обязаны предлагать решение, не зная конкретных особенностей данной работы. Интервьюер просто хочет узнать, способны ли вы работать творчески.

## «МНОГОСТАНОЧНИК»

### **или умение выполнять сразу несколько заданий**

Способны ли вы делать много разных дел одновременно? Можете, например, организовать конференцию: арендовать помещение, собрать докладчиков, сделать и разослать приглашения, составить список продуктов, проверить количество кресел, организовать прибытие высокопоставленных гостей, и одновременно подготовить основной доклад? А еще — вести переписку по электронной почте и разобрать документацию.

Да, это одна из таких работ, где вам придется жонглировать множеством мячиков одновременно. У некоторых людей это получается естественно — в таких условиях они работают даже лучше, другие просто ломаются под таким нажимом. «Многостаночник» (если использовать данное определение) — очень ценный кадр, и если вы умеете быть таким, вам есть чем ответить работодателям.

## Как передать это на бумаге

Если вы от природы умеете делать много дел одновременно, это будет видно из вашего резюме. Опишите все ключевые моменты и обязательно укажите соответствующие задания в графе «обязанности», например: *в мои обязанности входило множество функций — организация конференций, исследования и офис-менеджмент.*

Что касается внеслужебной деятельности, не бойтесь сослаться на любое увлечение: шахматные турниры, любительский театр. Люди, которые делают много дел, склонны функционировать так и вне работы.

## Как показать это при встрече

Заранее подготовьте примеры с описанием всех случаев, когда вы выполняли много разных заданий одновременно. Вы должны дать понять интервьюерам, что вам это нравится, даже если порой вы доходите до иступления — хорошие жонглеры любят свое дело, хотя не всегда признаются в этом.

Самый большой риск в такого рода жонглировании — мячики могут падать, то есть можно что-то забыть или сделать не так. Поэтому интервьюер может спросить вас, как вам удастся ничего не упустить из виду. Опытный «жонглер» составляет списки дел, с которыми постоянно сверяется. Если работодатель заинтересуется, какой системы вы придерживаетесь, поделитесь с ним своим методом.

## «ПРОГРЕССИВНО МЫСЛЯЩИЙ»

Эта работа, скорее всего, связана с совершенствованием чего-либо — проекта или подразделения. Она может даже подразумевать запуск нового проекта или отделения. И здесь нужны менеджеры, умеющие предвидеть и делать долгосрочные прогнозы. Что произойдет через два года, пять, десять лет и что можно сделать сейчас, чтобы создать предпосылки на будущее?

Часто в объявлениях наряду со словами «прогрессивное мышление» встречается такое, как «новаторство». Подобные требования означают, что на этой работе вам нужно будет генерировать идеи и планировать бюджет. Некоторые долгосрочные проекты следует принимать за годы вперед. Это касается продвижения партнерских отношений, создания фондов, планирования и других подобных долгосрочных инициатив. Не составив план сегодня, вы не получите результатов завтра.

## Как передать это на бумаге

Вы должны показать, что работали над долгосрочными проектами в прошлом, предпочтительно в области менеджмента (другими словами, составляли планы на будущее). Это может быть масштабный проект или создание нового отдела компании, или небольшой, но долгосрочный проект. В разделе «обязанности» укажите, какого рода долгосрочные задачи вы решали, например: *планирование бюджета на следующие пять лет.*

## Как показать это при встрече

При подготовке к собеседованию подумайте, с какими именно долгосрочными задачами может быть связана данная конкретная работа. Ведь ваш работодатель будет задавать вам вопросы именно об этом, и у вас есть шанс показать свое умение мыслить прогрессивно и рассказать ему, какие именно факторы вы стали бы учитывать при планировании на будущее: бюджет, персонал, расширение и тому подобное.

Вас непременно спросят о вашем опыте долгосрочного планирования, и вы должны подготовить примеры, которые подтвердят, что вы умеете просчитывать все наперед.

## «НЕЗАВИСИМЫЙ»

### **или предпочитающий работать в одиночестве**

Где бы вы ни работали — дома, в офисе или на улице, у вас не будет рядом большой компании. Некоторым нравится подобный стиль работы: они находят его более продуктивным. Другие впадают в тоску, когда надолго лишены общества. Это ни хорошо и ни плохо, просто вопрос характера человека.

Если вы чувствуете себя лучше, когда вас окружают люди, возможно, такая работа не для вас. Если же все остальное кажется вам прекрасным, попробуйте устроиться на эту работу, однако постарайтесь выяснить все, что вас интересует, на собеседовании, прежде чем связать себя обязательствами.

Данное требование частично совпадает с требованием «работы без контроля» (см. с. 146), и в объявлении вы можете найти оба эти условия. Тем не менее, это не всегда одно и то же. Требование независимости подразумевает работу в одиночестве, а работать без контроля вы можете и в окружении других людей, просто среди них не будет вашего начальника.

## Как передать это на бумаге

Опишите те должности, на которых вы долгое время работали в одиночестве. Даже если это происходило не все время, вы могли работать вне дома два дня в неделю или каждую пятницу.

Наряду с трудовым опытом можете упомянуть и о своих увлечениях, где вы также любите независимость. Может быть, вы любите чтение, пешие прогулки или садоводство. Все это поможет вам создать образ человека, предпочитающего одиночество.

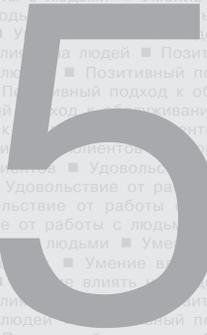
## Как показать это при встрече

«Независимость» — не из тех сложных качеств, которые интервьюер захочет серьезно тестировать. Он просто должен убедиться, что вы не уволитесь через три месяца, потому что почувствуете себя несчастным и брошенным. Поэтому будьте готовы убедить их в обратном, сообщив, что привыкли бывать в одиночестве и это для вас не проблема:

- Вам это нравится (важный мотив).
- Вы находите такой способ работы более продуктивным.

Есть только одно предупреждение — вы не должны выглядеть асоциальным, экстравагантным или воинственным, с кем невозможно работать. Дайте интервьюерам понять, что вы любите общаться с людьми, хотя работать предпочитаете в одиночестве, зато потом с удовольствием можете участвовать в коллективных мероприятиях и тому подобное.

## Часть пятая







# «ПОЗИТИВНЫЙ ПОДХОД К ОБСЛУЖИВАНИЮ КЛИЕНТОВ»

**или ориентация на клиента,  
чуткость к клиенту**

Ясно, что на этой работе вам придется общаться с клиентами. Некоторые сотрудники в сфере торговли и обслуживания — я уверена, вы не раз сталкивались с ними — угрюмы и неприветливы. Их не интересует, останетесь вы довольны, покидая их заведение, их главная задача — вовремя уйти домой. Если вы расстроены или раздражены, они отвечают тем же. Если, разговаривая с ними по телефону, демонстрируете свое недовольство, они просто вешают трубку.

Данные работодатели хотят убедиться, что вы не из их числа. Будете ли вы работать с клиентами постоянно или как руководитель — от случая к случаю, они хотят знать, что вы намерены обращаться с клиентами вежливо и услужливо, независимо от того, в каком они состоянии, и добьетесь, чтобы у них оставалось хорошее впечатление от организации.

## **Скрытый смысл**

Если все ваши клиенты вежливы и открыты, трудно обращаться с ними плохо. Очевидно, что работодатели ждут от вас

дружелюбия и вежливости, но стоит ли тогда писать о «позитивном подходе»? По-видимому, для них это важный вопрос, так как известно, что клиенты не так уж часто бывают несговорчивыми. А может быть, вам придется разбирать жалобы, сложные случаи или общаться с разгневанными клиентами.

### **Ключевой вопрос**

Спросите работодателя: «Придется ли заниматься жалобами?» или «Есть ли у вас клиенты недовольные или расстроенные еще до общения с администратором или менеджером?».

## **Как передать это на бумаге**

О вашей индивидуальной манере поведения и доброжелательном подходе можно будет судить при общении, но вам нужно как-то передать это в заявлении. Это не просто. Помните, заявление вы пишете для того, чтобы попасть на собеседование, где вы можете показать себя на деле. Вы не должны демонстрировать на бумаге все свои навыки общения — это практически невозможно. Достаточно только намекнуть, чтобы работодатель заинтересовался и решил, что вас стоит пригласить на собеседование.

Как доказать работодателю, что вы умеете общаться с клиентами? Ваша прежняя работа и ситуации, при которых вам приходилось иметь дело со сложными покупателями, послужат примерами вашего умения общения с клиентами. Любой, кто намерен сотрудничать с трудными клиентами, подойдет для такой работы. Поэтому опишите:

- Любой опыт разбора жалоб (укажите это в своем резюме, например: *специалист по продажам — организация торговли и запросы покупателей, улаживание недоразумений и жалоб*).

- Любая работа, где требуется терпеливое отношение к запросам и претензиям клиентов, например работа администратора на аэровокзале или что-нибудь в этом роде.
- Любой жизненный опыт, свидетельствующий о ваших способностях общаться с неблагополучными людьми, например работа в благотворительной организации для пожилых людей или в хосписе.

## **Как показать это при встрече**

Это, безусловно, проще, чем на бумаге. Вам нужно держаться дружелюбно и проявлять живое участие, правда, вы должны вести себя так на любом собеседовании.

Если позитивный подход к клиентам (возможно, они назовут это иначе) входит в список приоритетов работодателей, они будут задавать вам вопросы, чтобы выяснить, обладаете ли вы нужными навыками. Поэтому подготовьтесь к этим вопросам и найдите возможность рассказать интервьюерам о том, как вам удавалось успешно улаживать сложные конфликты с недовольными клиентами:

- Выберите две или три истории о том, как вы сталкивались с рассерженными покупателями. Ситуации могут быть разными, но должны иметь отношение к данной работе. Если работа связана с ответами по телефону, приведите примеры вашего умения общаться по телефону.
- У вас в запасе должны быть и другие истории, демонстрирующие другие ваши качества, о которых говорится в объявлении, поэтому выберите те, которые проиллюстрируют ваш позитивный подход к клиентам. Если, например, вы говорите о честности, расскажите, как вы были честны с трудными клиентами и как уладили этот инцидент, полностью удовлетворив их требования.

## «УДОВОЛЬСТВИЕ ОТ РАБОТЫ С ЛЮДЬМИ»

Данная работа предполагает активное общение с людьми. Если вы одиночка, который любит сидеть в углу, занимаясь собственным делом, эта работа не для вас. Вероятнее всего, здесь вы не просто будете работать рядом с людьми, а активно взаимодействовать с ними бóльшую часть времени.

В данном случае «работа с людьми» подразумевает, что эти люди до некоторой степени нуждаются в бережном отношении. Речь идет не о милой болтовне, а о решении их проблем, сотрудничестве или налаживании отношений с потенциально сложными клиентами.

### **Скрытый смысл**

Читая между строк объявления, можно предположить, что кем бы ни были эти люди, общение будет непростым. Нечего и говорить, большинство из нас с удовольствием общаются с людьми, если не надо решать сложных проблем, — об этом не стоило бы упоминать в объявлении. А этот работодатель, по-видимому, хочет, чтобы вы спокойно воспринимали, когда

на вас будут кричать или даже оскорблять. Подумайте, с какими людьми вы можете столкнуться на данной конкретной работе. Предположим, что речь идет о работе с клиентами в местной социальной службе. Тогда фраза «должен получать удовольствие от работы с людьми» может означать, что вам придется общаться с теми, кому отказали в социальной помощи.

### ***Ключевой вопрос***

Задайте интервьюеру примерно такой вопрос: «Какие настроения в целом характерны для ваших клиентов?» или «Придется ли мне работать с трудными клиентами?».

## **Как передать это на бумаге**

Лучший способ показать в заявлении, что вы — общительный человек, — привести побольше примеров работы с группами и коллективами людей на прежних местах работы или вне службы. Если вы имели дело с конфликтными клиентами, например добровольно ухаживали за пожилыми людьми или в свободное время организовывали мотогонки, напишите об этом в своем CV. Вы можете это сделать таким образом:

- Коротко описав это в сопроводительной записке.
- Включив в CV под рубрикой «обязанности», после перечисления должностей или увлечений.

## **Как показать это при встрече**

Об этом вашем качестве интервьюер будет судить интуитивно. Поэтому вам нужно прийти на собеседование в самом дружелюбном и приветливом расположении духа, что-

бы *показать* интервьюерам, что вам нравится общение с людьми. Будьте готовы привести примеры тех случаев, когда вы сталкивались с людьми в конфликтных ситуациях, и рассказать, как вы улаживали возникшие проблемы.

Возможно, интервьюер решит проверить, способны ли вы сотрудничать в напряженной обстановке, и начнет грубить вам или критиковать, например, подвергая сомнению вашу пригодность к данной работе. Будьте готовы к этому, покажите, что можете контролировать ситуацию спокойно, не теряя самообладания.

# «УМЕНИЕ ВЛИЯТЬ НА ЛЮДЕЙ»

## или умение убеждать

По всей вероятности, на этой работе от вас потребуется умение убеждать людей делать то, чего изначально они делать не хотят. Успешное влияние на людей в основном зависит от умения внушать идеи о пользе, а не от ваших качеств. Это означает, что вы не просто сообщаете людям о том, что произойдет, если они сделают по-вашему, но объясняете им, какую пользу *для себя* они извлекут из этого.

Предположим, что вам нужно убедить покупателя приобрести зонтик. Вы не должны ограничиваться перечислением его особенностей: размера, черного цвета, с деревянной ручкой, складной. Обратите внимание покупателя на выгоду от его приобретения: он достаточно большой, чтобы укрыть от дождя; красивый; его удобно носить; а когда дождя нет, его легко сложить и просто носить в сумке.

### **Скрытый смысл**

Зачем этим работодателям так нужно ваше умение влиять на людей? Вероятно потому, что вам придется заставлять их де-

лать то, что вызывает сопротивление. Если необходимо убедить их купить товар, который, по вашему мнению, будет им полезен, но они просто не обратили на него внимания — это хорошо. Но стоило ли говорить об этом в объявлении?

Вполне возможно, что вам придется убеждать пожилых людей перебраться в приют, а они этого не хотят; или уговаривать клиентов, обремененных большими долгами, взять ссуду, которую они не могут себе позволить, что будет только огорчать их; или убеждать их принимать решения, в которые вы и сами не верите. Подумайте, какую работу вам предлагают и на кого вам придется «влиять».

### **Ключевой вопрос**

Спросите интервьюера: «Вы ищете человека, обладающего „прекрасными способностями влиять на людей“. На кого мне придется влиять, и почему именно на них нужно влиять?» Тогда вы сможете узнать, что за этим кроется.

## **Как передать это на бумаге**

Тут главное — составить резюме с точки зрения пользы дела, чтобы показать, что вы всегда думаете прежде о деле. Поэтому не просто сошлитесь на соответствующий опыт, но и убедите работодателя, что он только выиграет, взяв вас на работу. Другими словами, не пишите односложно, например:

- *Июнь 2000 — сентябрь 2001: менеджер по обслуживанию покупателей в магазине...*

Лучше сформулируйте эти сведения так:

- *Июнь 2000 — сентябрь 2001: менеджер по обслуживанию покупателей в магазине...  
Обязанности: разбор жалоб и проблем покупателей. Большой опыт по улаживанию конфликтов с расстроенными клиентами, разрешению проблем и умиротворению клиентов.*

Такой текст скорее убедит работодателей в том, что вы тот, кто им нужен.

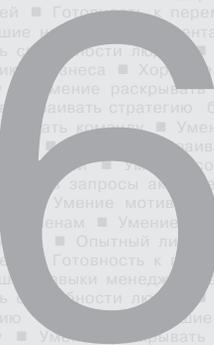
## **Как показать это при встрече**

Здесь пригодится ваше умение влиять — в данном случае на работодателей, которые предлагают вам работу. Убеждая их в том, что ваша не вполне подходящая квалификация или опыт годятся для этой работы, вы будете доказывать свое умение влиять на людей. То есть само по себе собеседование является упражнением по демонстрации этого конкретного умения.

Кроме того, вы обязательно должны рассказать о тех случаях, когда вам приходилось использовать все свое умение, чтобы убедить кого-либо сделать что-либо. Приведите в качестве примера эпизод, когда сомневающийся клиент осознал вашу абсолютную правоту.

Это такое интервью, когда работодатели могут бросить вам неожиданный вызов, особенно если речь идет о клиентах, которых вам нужно убедить в чем-либо. Например, скажут: «Продайте мне эту ручку» или «Я ненавижу проводить отпуск там, где жарит солнце и кругом один только пляж. Уговорите меня провести отпуск на Бермудах». Если такое случится, не нервничайте и думайте о пользе дела. К примеру, продавая ручку, обратите внимание на ее внешний вид или на то, как мягко она пишет, или — как долго служит. А про Бермуды скажите, что это идеальное место, откуда можно слетать на короткое время в Вест-Индию, Нью-Йорк, Флориду и другие интересные места. Думаю, смысл ясен.

## Часть шестая



# МЕНЕДЖМЕНТ



## «ХОРОШИЕ НАВЫКИ МЕНЕДЖМЕНТА»

Это требование может означать практически все, и, возможно, так оно и есть. Данный работодатель заинтересован в целом диапазоне навыков, которыми может обладать хороший менеджер. Конкретно имеются в виду:

- Способность мотивировать людей.
- Умение эффективно подбирать персонал.
- Хорошие навыки проведения интервью.
- Умение организовать подразделение и благополучно им управлять.
- Мастерство планирования бюджета.
- Умение налаживать контакты.
- Умение успешно проводить собрания.
- Умение принимать правильные решения и выполнять их.

На данном этапе вам не обязательно сообщать работодателю о своих самых сильных качествах. Вы можете подождать до интервью, чтобы разобраться, какое из них имеет большее значение, однако само объявление обычно

дает некоторые подсказки. Например, если в нем говорится об «умении ладить с людьми» (с. 87) или «организаторских способностях» (с. 223), понятно, что приоритетом является либо человеческий, либо системный факторы менеджмента.

### **Скрытый смысл**

Чаще всего ничегостораживающего в этом требовании нет. Однако порой речь может идти о специфических областях менеджмента, особенно беспокоящих работодателей — и об этом вам следует знать. Например, если прежний сотрудник оставил свой отдел в руинах или существует проблема сокращения штатов, вам надлежит это выяснить. Вы, вероятно, поймете, что к чему, из вопросов вашего интервьюера — скорее всего, он будет акцентировать внимание на тех аспектах вашего опыта в менеджменте, которые для них актуальны.

### **Ключевой вопрос**

Если интервьюеров особенно интересует, например, ваше умение работать с людьми, задайте вопрос: «Эта работа связана с общением с проблемными людьми?» Ответ может быть поучительным, а слово «проблемные» вместо «конфликтные» выявляет ваше позитивное отношение к такой перспективе.

## **Как передать это на бумаге**

В своем заявлении вы должны перечислить все руководящие посты, которые занимали, затем указать обязанности, а далее — свои навыки в управлении, которые вы использовали на этих должностях. Таким образом вы сможете показать, что обладаете нужным для работодателей опытом.

Не забудьте и о своей деятельности вне работы, которая также может продемонстрировать ваши менеджерские способности. Будь то организация благотворительного ба-

зара или руководство местной футбольной командой — любой опыт такого рода требует подобных качеств.

## Как показать это при встрече

Тут у вас есть шанс выяснить, что именно нужно интервьюерам. Когда они попросят вас рассказать о ваших навыках менеджера, спросите их: «Существует ли конкретная область менеджмента, о которой вы хотели бы узнать?» Это поможет вам определить, что именно из вашего опыта менеджера нужно выделить особо.

Есть только один способ подготовиться к интервью, которое рассчитано на выявление навыков менеджмента. Вам нужно вооружиться примерами, демонстрирующими ваш опыт в любой области менеджмента. На деле интервьюер может захотеть услышать обо всем. Помимо историй и примеров, нужно также подумать о вашем подходе к различным задачам в области менеджмента, чтобы суметь ясно изложить свои профессиональные взгляды (или принципы), — вы должны произвести впечатление человека, который знает, что делает, и имеет наработанные методы.

Что касается вашего личного опыта, будьте готовы к таким вопросам:

- «Расскажите, бывали ли у вас трудности в мотивации других людей, и как вы поступали в таких случаях?»
- «Каким был ваш самый сложный подчиненный? Как вам удавалось руководить им?»

Когда разговор коснется процедурных моментов, подготовьтесь к следующим вопросам:

- «Каким образом вы добиваетесь, чтобы собрание началось вовремя?»
- «Как вы относитесь к приему на работу нового члена команды?»

## «ОПЫТНЫЙ ЛИДЕР»

**или умение руководить людьми,  
сильные лидерские качества,  
умение воодушевлять**

По существу, здесь речь идет о мотивации. Хорошие лидеры — это главным образом менеджеры, за которыми сотрудники следуют охотно и с энтузиазмом. А делают они это потому, что лидер мотивирует их. Следовательно, вам придется убедить работодателя в своих способностях внушать людям уважение, вдохновлять их следовать за вами и делать это добровольно.

Если работодатель указал данное требование в объявлении, значит, речь идет о руководстве командой, которая может быть успешной только с сильным лидером. Обычно это сплоченная группа, которая работает в востребованной области, часто связанной с разработкой проектов, где важна тесная связь друг с другом и работой. Иногда работа бывает чрезвычайно сложной — трудной, утомительной или длительной, — поэтому тут так нужен высокий уровень мотивации сотрудников, их энтузиазм и ориентация на успех.

## **Скрытый смысл**

В таком требовании, как правило, нет ничего зловещего, но иногда это может означать, что команда, которую нужно возглавить, не сработалась или плохо мотивирована и ее нужно организовать. Вас может заинтриговать такая перспектива, но если и так, лучше узнать об этом заранее.

## **Ключевой вопрос**

«Насколько сплоченной и мотивированной является эта команда в данный момент?»

## **Как передать это на бумаге**

Вы должны продемонстрировать, что способны не только управлять командой, но можете также вдохновлять ее. Вспомните ваш прошлый опыт подобной работы и укажите в своем заявлении.

Любой опыт успешного руководства проектом будет вашим плюсом. Тот факт, что ваша команда справилась с работой, свидетельствует о вашем хорошем руководстве. Итак, в заявлении вы должны:

- Указать свои должности.
- Перечислить «обязанности», особо отметить «осуществление крепкого руководства», «формирование сильной команды» или любые другие навыки, относящиеся к данной работе.
- Описать проект и его результаты, например: «Проект предполагал планирование и запуск главного продукта. Цели по рекламе и последующей продаже были достигнуты; бюджет не вышел за рамки запланированного».

Не забывайте и о своей внеслужебной деятельности в качестве лидера, которая говорит о ваших способностях не

меньше, чем служебная. Поэтому если вы возглавляли туристическую группу или организовывали благотворительное мероприятие, укажите это в заявлении.

## **Как показать это при встрече**

Универсальный образ хорошего лидера — человек динамичный, с сильным характером. На самом деле некоторые великие лидеры имеют тихий и скромный нрав, но, к сожалению, не таким хотел бы видеть лидера работодатель. Хорошо это или плохо — вы произведете на них большее впечатление, если покажете себя как сильная личность.

Определенно нет смысла пытаться вести себя несвойственным вам образом. Это никогда не срабатывает, а если даже и так, вы получите работу, которая вам не подходит. Зато вы можете постараться показать наиболее динамичную сторону своей личности. Держитесь решительно, избегайте неуверенного бормотания, говорите четко и ясно — все это поможет вам создать образ прирожденного лидера.

Помимо создания образа истинного лидера, вы должны быть готовы также высказать свои соображения на проблему лидерства и рассказать о своем опыте в этой области. Например, вас могут попросить поделиться своим мнением о том, что делает человека хорошим лидером. Не забывайте, здесь ключом является мотивация — формирование отлично сплоченной команды и умение вселить в нее энтузиазм и стремление к успеху.

Когда речь пойдет о вашем опыте, будьте готовы привести примеры, когда вы показали себя сильным лидером. Что вы делали, чтобы добиться энтузиазма у своей команды? Возможно, принимали твердые решения или оказывали им поддержку после неудачи, убеждая их в том, что следу-

ющий проект будет успешным. А может быть, вы устраивали им взбучку или хвалили перед вышестоящим начальством. вспомните то время, когда вы не просто руководили, а смогли мотивировать свою команду, и расскажите интервьюеру об этом.

## «УМЕНИЕ МОТИВИРОВАТЬ ЛЮДЕЙ»

### **или умение добиваться от людей результата**

Если эти работодатели особенно заинтересованы в умении мотивировать или вести за собой команду, они, скорее всего, будут искать «опытного лидера» или кого-то в этом роде (см. с. 196). Когда они специально указывают на умение мотивировать людей, вероятнее всего, работа связана с мотивацией конкретных людей.

Коротко говоря, мотивировать людей — значит каждый раз вдохновлять их на достижение конкретных результатов. В перспективе это означает — добиваться от них желания оставаться командой и стремиться работать как можно лучше. Для того чтобы мотивировать людей, должны соблюдаться определенные условия:

- Они должны понимать, каким образом их работа вписывается в работу организации, и насколько она важна.
- Им нужны ясные и достижимые цели, поэтому они знают, что нужно делать и они делают это.
- Они должны чувствовать себя причастными к работе и к команде — участвовать в обсуждениях, владеть информацией и иметь доступ к любым важным решениям.

Ваша обязанность как менеджера — проследить, чтобы все эти условия были соблюдены.

Помимо всего прочего, воздействовать на человека могут и другие факторы — деньги, положение, ответственность, признание, любовь к острым ощущениям, удовлетворение от работы, безопасность или что-то еще. Задача менеджера выяснить, чем можно мотивировать конкретного члена команды и найти к нему подход. Вы не сможете успешно с этим справиться, пока не поймете, что необходимо сотрудничать с каждым индивидуально.

### **Скрытый смысл**

Если вы получите эту работу, опасность таится в том, что вы можете обнаружить под своим началом людей разобщенных и лишенных мотивации. Возможно, такое испытание вам по душе... а может, и нет. Значит, лучше быть в курсе происходящего.

### **Ключевой вопрос**

«Хорошо ли мотивированы члены вашей команды в данный момент?»

## **Как передать это на бумаге**

Не так просто. Но, конечно, для начала вам нужно заинтересовать работодателей, чтобы вас пригласили на собеседование. Невозможно убедительно доказать в заявлении, что вы умеете мотивировать людей, зато вы можете написать о том, что в прошлом выполняли работу, которая требовала от вас умения мотивировать людей, и если вас повышали по службе или как-нибудь поощряли — это и будет свидетельством вашей пригодности для такой работы.

Итак, укажите те места работы, где вам удавалось добиваться от людей полной отдачи, и перечислите обязанности, упоминая такие моменты, как «мотивация членов команды», «принятие на себя руководства деморализованной командой и ее мотивация» или что-нибудь в этом духе.

После «обязанностей» перечислите также «достижения» и напишите о конкретных успехах, которых добилась команда под вашим руководством. Однако, как бы красноречиво это не звучало, не стоит писать: «успешная мотивация команды». Это субъективная оценка, не так ли? А вам нужно привести более объективные свидетельства мотивации членов вашей команды: «за три года моей работы весь состав отдела получил повышение», или «в результате, через двенадцать месяцев бывший неблагополучный член коллектива получил награду „работник года“», или «за время моего руководства отделом наши показатели увеличились на 300 процентов».

## **Как показать это при встрече**

Отлично, вас пригласили на собеседование. Все идет хорошо. Теперь у вас есть шанс показать, что вы действительно знаете, как мотивировать людей. Вооружитесь примерами успешной мотивации людей, даже когда изначально они совершенно не проявляли инициативы и интереса к делу. Если данный работодатель заинтересован в вашем умении мотивировать людей, он наверняка будет задавать вам множество вопросов на эту тему.

Поэтому вам также нужно выработать собственную точку зрения на проблему мотивации: каковы ключевые составляющие хорошей мотивации; что мотивирует людей в большинстве случаев и так далее. Вы можете воспользоваться комментариями, приведенными выше, и высказать собственные мысли, чтобы ответить на такие вопросы:

- «Насколько, по вашему мнению, важны навыки мотивации для менеджера?»
- «Как вы добиваетесь от людей полной отдачи?»
- «Если бы вам нужно было определить самое главное качество для мотивации людей, какое выбрали бы вы и почему?»

Все эти вопросы — а интервьюер может задавать гораздо больше подобных вопросов — потребуют от вас примеров из собственной практики. Однако работодатели также захотят узнать о ваших собственных мыслях по поводу мотивации: что это такое, какова ее роль и как она воздействует на людей. Ваши собеседники намерены убедиться в том, что вы человек, склонный анализировать и размышлять, поэтому лучше, если ваши ответы будут продуманными, а не спонтанными. Не стоит начинать со слов: «Ну, давайте подумать...», лучше скажите: «Это интересный вопрос, я много об этом размышлял и пришел к выводу...». Звучит лучше, не правда ли?

## «УМЕНИЕ СОЗДАТЬ КОМАНДУ»

Команда — это больше, чем группа людей, работающих вместе. Это почти живой организм, чье целое больше, чем сумма его составляющих. Команда способна делать то, что не под силу ее членам по отдельности. И что кардинально отличает хорошую команду от простого скопления людей — это отношение к работе. Хорошая команда состоит из людей, которые преданы ей как целому и которые идентифицируют себя с ней. Эти отношения похожи на семейные.

Хорошая команда мотивирована лучше, чем группа работников — даже с меньшим составом она добивается бóльших результатов. Члены команды получают больше удовлетворения от работы, а проблемы решаются легче и проще. Поэтому неудивительно, что работодатели ждут от вас умения создавать команду. Для этого нужны способности, которые иногда трудно определить, но к ним безусловно относятся:

- Сильное лидерство (см. с. 196).
- Умение подобрать работников, чьи навыки дополняют друг друга.

- Отношение к каждому в команде как к важной ее части, начиная от секретаря и заканчивая руководителем проекта.
- Организация совместных встреч со всей командой для коротких совещаний, тренингов и тому подобного.
- Коллективное награждение всей команды за ее достижения.
- Создание атмосферы взаимопомощи.
- Поощрение назначения разных людей в команде ответственными над теми или иными проектами — это помогает каждому осознать, что люди отвечают за работу, а не друг за друга.

Слово «создать», указанное в объявлении, подразумевает, что работодатель хочет, чтобы вы не просто возглавили сильную команду, а в первую очередь создали ее. Это влечет за собой применение на практике многих качеств, указанных выше, в том числе умения подбирать персонал для того, чтобы создать эффективную команду.

### **Скрытый смысл**

Вероятно, скрытый смысл состоит в том, что работодатель рассчитывает найти сотрудника, который возглавит группу людей, имевших до настоящего момента неэффективное руководство и не сплотившихся в команду. Они также могли быть недостаточно мотивированы. Что стоит за всем этим? Для вас это может быть привлекательная задача — подумайте, как создание такой команды повлияет на вашу карьеру. Тем не менее лучше, если вы узнаете все заранее и тогда уже будете судить о целесообразности предложения.

### **Ключевой вопрос**

«Можете ли вы сказать, что на данный момент это сильная команда?» Если нет: «Что нужно этим людям, чтобы превратиться в успешную команду?». Здесь будьте внимательны. ►

Хороший интервьюер даст на ваш вопрос примерно такой прямой ответ: «Им нужна мотивация»; «они должны приступить к сложному проекту»; «членам команды нужно приспособиться друг к другу» и тому подобное.

Некоторые интервьюеры, отвечая на подобный вопрос, добавляют такие комментарии: «Это будет ваша задача разобраться, что к чему». На самом деле, если вы получите эту работу, то не должны разбираться в том, что было неправильно, — ваша обязанность сделать правильно. Если данный работодатель не знает даже, в чем заключается проблема, или не хочет говорить об этом, вполне вероятно, что, взяв вас на работу, он не станет вам помогать. Работодатель не должен расставлять ловушки и испытывать своих менеджеров, он должен помогать им и оказывать всяческое содействие. Поэтому остерегайтесь подобных работодателей, особенно если они — ваши потенциальные шефы. В противном случае, поступив на работу, вы можете оказаться в очень неприятной ситуации.

## **Как передать это на бумаге**

Опишите все случаи из профессиональной практики, когда вам приходилось создавать команду. Укажите все, что входило в ваши обязанности, а в разделе «достижения» напишите о своих успехах.

Не забывайте, что создание команды вне службы также может быть важным показателем вашего опыта. Если вы организовывали какие-нибудь праздники или формировали местную хоккейную команду, — об этом также стоит сообщить.

## **Как показать это при встрече**

Здесь вы должны просто подготовить подходящие примеры и истории, которые свидетельствуют о вашем опыте создания команды. Подумайте, какими качествами нужно обла-

дать для этого — воспользуйтесь перечнем, приведенным выше (с. 204–205), и постарайтесь дать соответствующие примеры.

Если у вас не было возможности применить какие-то из этих качеств на практике, воспользуйтесь чужим опытом: «Самому мне не нужно было этого делать, но я вспоминаю свою начальницу, которая особенно любила прибегать к такому приему. Обычно она...» и так далее. Смысл — в том, что, даже не имея подобного опыта, вы показываете, что понимаете, в каких случаях его следует использовать, и что можете извлечь урок из этого. Завершая рассказ, добавьте: «Я всегда вспоминаю об этом, как о великолепном примере умения объединять людей в команду, и сам, безусловно, сделал бы то же самое в подобной ситуации».

Умение создать команду — это такое качество, о котором интервьюер захочет поговорить с вами. Поэтому наряду с рассказами о собственном опыте подготовьте ответы на следующие вопросы:

- «Дайте определение команды».
- «Какие, по вашему мнению, главные составляющие успешной команды?»
- «Какие качества, на ваш взгляд, самые важные для создания сильной команды?»

## «УМЕНИЕ РАСКРЫВАТЬ СПОСОБНОСТИ ЛЮДЕЙ»

По существу, это вопрос обучения. И не обязательно проводить формальные курсы, можно учить людей разными способами, чтобы они стали приносить больше пользы организации и самим себе. Некоторые из нас, раньше только и умевшие отвечать на телефонные звонки и разбирать бумаги, теперь способны, например, руководить отделом, разрабатывать сложные компьютерные программы или устраивать прекрасные презентации. Мы все начинали с нуля, а сегодня умеем несравнимо больше, чем в начале трудовой деятельности. Данный работодатель хочет узнать, можете ли вы добиться этого от членов своей команды.

Эффективное раскрытие возможностей людей предполагает:

- Умение определить, какие навыки они хотят приобрести, а какие им будет полезно привить. Это часто совпадает.
- Составление эффективной программы, помогающей обучению. Она включает установку графика (и следование

ему) и выбор наилучших методов обучения: внутренние курсы, внешние семинары, индивидуальное обучение, вечерние классы, практический опыт, групповые тренинги и так далее.

- Помощь в определении достигнутых успехов, а также дополнительное содействие.
- Предоставление им возможности применять новые, только что полученные знания на практике, чтобы тем самым мотивировать их, дать им возможность проявить себя с лучшей стороны.

## **Как передать это на бумаге**

Укажите прежние места работы, где вам приходилось выявлять способности у людей, и перечислите соответствующие обязанности. Опишите также любой ваш опыт в обучении людей: проводили ли вы курсы или просто делились опытом с сотрудником. Здесь подойдут любые примеры.

## **Как показать это при встрече**

Как всегда, подготовьте побольше примеров. Важно иметь в виду, что развитие способностей людей мы часто приравниваем к их обучению, и, соответственно, полностью фокусируемся на их опыте обучения. Люди, которые так думают, часто дают своим подчиненным случайные знания, посылая их на различные курсы по прихоти, поскольку считается, что это может принести пользу, и не разрабатывают для них специальную программу.

Вы поставите себя в более выгодное положение по сравнению с другими кандидатами, если покажете интервьюеру, что понимаете, как важно:

- Учитывать личные интересы сотрудников.
- Разрабатывать план их обучения.
- Устанавливать график и следовать ему.
- Отслеживать успехи сотрудников.
- При необходимости оказывать им помощь и поддержку.

Вас также могут спросить о принципах обучения и развития персонала. В этой связи вам, вероятнее всего, зададут следующие вопросы:

- «Как вы думаете, почему важно развивать способности людей?» (Подумайте об этом с точки зрения мотивации служащего и его удовлетворенности работой, а также перспективы самой организации.)
- «Какой вид обучения, по вашему мнению, наиболее эффективный?» (Вопрос с подвохом, правильный ответ такой: лучше всего — комбинирование методов, а выбор зависит от потребностей самого человека.)

# «ГОТОВНОСТЬ К ПЕРЕМЕНАМ»

## **или умение инициировать перемены**

Инициировать перемены и готовность к ним — это, безусловно, не одно и то же, но между ними существует связь. Некоторые люди любят перемены, другие сопротивляются им. Если вы отвечаете за команду людей в подразделении, в котором следует произвести изменения рабочего характера, вы должны приветствовать эти изменения.

Кроме любви к переменам, вы должны уметь:

- Определять, какие именно изменения необходимо произвести.
- Спланировать процесс изменений.
- Убедить команду принять эти изменения, особенно тех ее членов, которые сопротивляются переменам.

## **Как передать это на бумаге**

Вам нужно убедить работодателей, что вы знаете, что такое перемены, и готовы к такого рода вызовам. Теорети-

чески, полезно иметь подобный опыт в прошлом, однако, если в остальном ваши данные устраивают работодателей, они могут взять на работу и того, у кого не было большого опыта, связанного с переменами.

Никто не хочет брать на службу закоренелых летунов, но этот работодатель не собирается нанимать сотрудника, просидевшего на одном месте много лет (если только он не сталкивался на ней с постоянными изменениями). Поэтому укажите ваши прежние места работы, включая временные, — это покажет, что вы не погрязли в рутине.

В своем резюме опишите все изменения, которые происходили на вашей работе и затрагивали вас, например: *За время моего пребывания в компании ABC она из региональной превратилась в централизованную с отраслевыми филиалами.* Напишите, какие изменения затронули непосредственно вас, ваш отдел и поясните, какую роль вы как менеджер сыграли в ходе этих изменений.

Если у вас есть серьезный опыт, не связанный с работой, к примеру, вы выросли в семье военных и сменили девять школ, — это также полезно указать, так как это свидетельствует о вашей способности адаптироваться к переменам.

## **Как показать это при встрече**

Ваш интервьюер будет спрашивать вас об изменениях, с которыми вы сталкивались в прошлом, как часто они происходили в вашей жизни и так далее. Поэтому подготовьте ответы на подобные вопросы.

Он также может поинтересоваться, что нужно сделать, чтобы справиться с изменениями, и как вы справлялись с ними в прошлом.

## «УМЕНИЕ УЧИТЫВАТЬ ЗАПРОСЫ АКЦИОНЕРОВ»

Кто бы ни был собственником организации, в которой вы хотите работать, вы должны быть заинтересованы в том, чтобы она развивалась эффективно. Для этого вы не должны ограничиваться своим сектором деятельности, а иметь общее представление о ее месте в бизнесе. И, соответственно, уметь находить баланс между потребностями вашего подразделения и всей отрасли в целом. Это требует широкого кругозора и понимания актуальных направлений и экономических факторов, которые влияют на эту сферу бизнеса.

### **Скрытый смысл**

Если вы что-то вкладываете куда-то, то должны взять это из другого источника. Акционеры хотят получить максимум прибыли, а чтобы дать ее им, вы должны минимизировать затраты. Это может означать сокращение бюджета по таким статьям, как персонал, и подобное решение может вам не нравиться. Каждая компания поддерживает зарплату сотруд-

ников на разумном уровне, однако не все имеют одинаковое представление о том, что такое справедливая оплата. Вы должны убедиться, что перед вами работодатель, который не потребует от вас поступаться вашими принципами для удовлетворения потребностей вкладчиков.

***Ключевой вопрос***

Спросите интервьюера о том, на какие доходы рассчитывают его акционеры, и насколько они настойчивы в достижении своей цели.

## **Как передать это на бумаге**

Дайте понять вашему работодателю, что в прошлом ваши обязанности не ограничивались интересами собственного подразделения или команды. Опишите свою прежнюю трудовую деятельность, где вы должны были разрабатывать общую корпоративную стратегию или писать отчеты, в которых вам нужно было учитывать общее состояние дел.

Позвоните работодателям и попросите их дать вам годовой отчет организации (и, естественно, изучите его). Сам факт такой просьбы будет говорить в вашу пользу. Зайдите также на web-сайт компании.

## **Как показать это при встрече**

Наряду с примерами из прошлого опыта, касающегося заботы о вкладчиках, потрудитесь заранее подготовиться к целому ряду вопросов — интервьюер будет спрашивать вас о проблемах компании в целом. Вам могут задать также следующие вопросы:

- «В чем вы видите конфликт между интересами акционеров и служащих, и как вы находите баланс между ними?»
- «Что вы знаете о нашей компании?»
- «Каковы, по вашему мнению, основные тенденции отрасли в целом?»

# «УМЕНИЕ ВЫСТРАИВАТЬ СТРАТЕГИЮ БИЗНЕСА»

## **или видение**

Очевидно, вы будете принимать участие в формировании общего направления данной компании, если получите эту работу. Помимо текущих дел, вам придется следить за общими тенденциями отрасли и заботиться о наиболее эффективной стратегии вашей организации. Это требует знания маркетинга в широком смысле — от разработки новой продукции до оценки того, как организация вписывается в рынок и как она может добиться успеха.

Стратегическое видение предполагает не только способность предвидеть будущее и работать на опережение, но и упреждающую активность, внедрение новых стратегий и умение видеть, как будет развиваться бизнес через несколько лет.

## **Как передать это на бумаге**

Чем больше опыта у вас было в прошлом, тем лучше. Поэтому не забудьте написать об этом в CV и заявлении.

Поможет все, что доказывает ваше участие в делах, выходящих за рамки компетенции вашего подразделения, например составление заявок и отчетов для совета директоров. Вы также можете отметить свой опыт по планированию будущего развития, даже если это касалось только вашего отдела (см. также «Прогрессивно мыслящий», с. 174).

## Как показать это при встрече

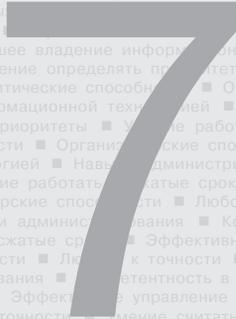
Интервьюер наверняка будет спрашивать вас об опыте разработки стратегии бизнеса, как на уровне вашего подразделения, так и отрасли в целом. Значит, вам следует отобрать нужные примеры и подготовиться к разговору о своем участии в такой работе.

Работодатели также будут задавать вам вопросы, связанные с вашим умением мыслить стратегически, поэтому будьте готовы ответить на такие вопросы:

- «В чем заключаются, на ваш взгляд, ключевые тенденции данной отрасли?»
- «Какие основные факторы мы должны учесть, планируя развитие?»
- «Каково ваше видение развития этого бизнеса?»

Когда в конце интервью наступит время для ваших собственных вопросов, задайте те, которые продемонстрируют ваше личное отношение к стратегии организации. Например: «Что ждет организацию через пять лет?».

# Часть седьмая



# ОБЩИЕ НАВЫКИ



# «ХОРОШИЕ АНАЛИТИЧЕСКИЕ СПОСОБНОСТИ»

## или аналитический ум

Сам характер работы даст вам ключ к пониманию, что вам предстоит анализировать — цифры или что-нибудь техническое. Здесь нужен опыт — такого рода вещи работодатели не принимают на веру. Если это требование указано в объявлении о найме, значит, данная работа связана именно с анализом, поэтому нужно убедить работодателей, что в вашем послужном списке есть аналитическая работа.

## Как передать это на бумаге

Если вы всего несколько лет назад закончили школу или институт, то можете вспомнить о своих успехах в учебе. И если вы изучали такие предметы, как химия или математика, это хорошее свидетельство того, что у вас от природы аналитический склад ума. Напишите об этом и укажите также свои хорошие отметки по «аналитическим» предметам. Некоторые гуманитарные науки, такие как история, также могут считаться аналитическими, и если вы

претендуете, например, на роль исследователя, — это отличная основа.

Обязательно перечислите все аналитические задания, которые вы выполняли на прежних местах работы, а также отметьте те должности, где работа была исключительно аналитической. Если вас привлекает такая деятельность, то, скорее всего, у вас аналитический ум, и ваш прошлый опыт будет тому свидетельством. Суть в том, чтобы найти наиболее убедительные примеры.

По всей вероятности, аналитические способности будут для этого работодателя решающим фактором при отборе кандидатов на собеседование, поэтому убедитесь, что обо всем написали в своем CV, а также в сопроводительной записке.

## **Как показать это при встрече**

Хорошо подготовьтесь к собеседованию, вспомните все примеры и эпизоды из вашего прошлого опыта. Интервьюеры обязательно попросят вас привести доказательства ваших аналитических талантов. Вам нужно показать, что вы — прирожденный аналитик и что вас всегда привлекали к работе, которая требовала такого подхода.

Ваши интервьюеры также захотят узнать, как вы относитесь к такого рода деятельности. Если вам по душе подобная работа, она будет доставлять вам удовольствие, поэтому работодатели попытаются понять, любите ли вы такую умственную деятельность. Если она вам все-таки не нравится, то не понравится и работа, поэтому они должны убедиться, что вы будете довольны этой работой, если они предложат ее вам.

# «ОРГАНИЗАТОРСКИЕ СПОСОБНОСТИ»

## **или умение планировать**

Некоторые из нас способны организовать что угодно, а другие не могут спланировать даже свой выход из дома по утрам. Эта работа может быть связана с любой деятельностью — от организации PR-кампании до ведения проекта или управления рабочим офисом. Но если вы по природе организатор, для вас не имеет значения, что делать, — вы можете организовать все, что угодно.

Этот работодатель хочет знать, что:

- Вы способны выстроить логическую систему, по которой может работать каждый.
- Вы можете разрабатывать проекты.
- Вы умеете составлять планы на будущее.
- Вы можете эффективно организовывать свое время.
- Вы умеете организовывать других людей, не восстанавливая их против себя.
- Вы не забываете даже о деталях (см. с. 163).

## Как передать это на бумаге

Помимо того, что вы должны рассказать о своем опыте организаторской деятельности, связанном с работой, вы также можете отметить, что и вне работы любите что-нибудь организовывать. Будь то свадьба ваших лучших друзей или летний бойскаутский лагерь — все это свидетельства ваших организаторских способностей.

Кроме того, вам следует четко «организовать» свое CV. Это не трудно — в любом случае вам придется это сделать, однако плохо составленное резюме практически гарантирует вам неудачу. Вас даже не включают в список на собеседование. По той же причине вы ни в коем случае не должны звонить каждые пять минут, чтобы получить побольше информации или узнать о рекомендациях для интервью. Подождите, пока не составите полный перечень вопросов, а затем позвоните только один раз.

## Как показать это при встрече

Безусловно, вы должны прийти на собеседование вовремя и принести с собой все нужные бумаги. Работодатели будут просить вас рассказать о вашем организаторском опыте, будьте готовы привести соответствующие примеры. К тому же вас могут спросить, например, о таких вещах:

- «Какие системы вы используете, чтобы держать все под контролем?»
- «Расскажите о самой трудной организационной работе, которую вам когда-нибудь приходилось делать».
- «Какой была ваша самая большая ошибка при организации какого-нибудь мероприятия?» Подсказка: не уходите от ответа, выберите что-нибудь относительно втростепенное, случившееся очень давно, — смысл в

том, что теперь вы бы этого никогда не сделали. Еще лучше, если этот эпизод будет касаться вашей внеслужебной деятельности. Кроме того, объясните собеседникам, что вы извлекли урок из случившегося, а значит, это не повторится.

## «ЛЮБОВЬ К ТОЧНОСТИ»

Это требование подобно требованию «внимание к деталям» (см. с. 163), но его суть заключается в том, что подразумевается работа, связанная с цифрами или чем-нибудь техническим, где нужна точность. Возможно, речь идет о бухгалтерском учете или конструкторской работе, где ошибка может привести к обсчету (и, соответственно, ярости) клиента или появлению окна там, где ему не место.

### **Как передать это на бумаге**

Покажите работодателю, что вы из тех людей, которые любят точность в работе, и имеете соответствующий опыт. Здесь пригодится все — от хороших результатов аттестата и диплома до примеров работы, на которой вы выполняли важные задания, требующие точности.

Ваши увлечения, где важна точность, также будут свидетельствовать о склонности к таким вещам — может быть, вы являетесь казначеем какого-нибудь общества или собираете авиамодели в свободное время.

Да, и никаких орфографических ошибок в вашем заявлении!

## **Как показать это при встрече**

Вас могут спросить о вашей прежней работе, где требовалась точность исполнения. Учтите: тот факт, что вы были бухгалтером, еще не означает, что вам не нужно подтверждать свои навыки. Ведь вы могли быть никудашным бухгалтером, поэтому вашему интервьюеру нужны доказательства того, что вы хорошо справлялись с этой работой, — особые достижения, повышения по службе и так далее. Можете рассказать о том случае, когда ваш острый глаз заметил серьезную ошибку, которую никто кроме вас не увидел.

Будьте готовы к тому, что работодатели могут попросить вас пройти некоторую проверку. Если это не просто короткий тест, вас должны предупредить заранее, но никогда не вредно подготовиться. Ведь если вы ждете подобного испытания, то будете меньше смущаться или паниковать, когда это произойдет.

Если вам предложат письменный тест, сохраняйте спокойствие и всегда читайте до конца, прежде чем отвечать. (Крайне редко работодатели дают письменное задание с каким-нибудь коварным вопросом, изучение которого займет слишком много времени, прежде чем вы дадите ответ.) Имейте в виду, вас тестируют на точность, а не на скорость, а значит, пока работодатели не покажут вам на часы, не торопитесь. Лучше дважды проверьте все свои ответы, а потом снова пройдите до конца.

## «УМЕНИЕ СЧИТАТЬ»

Это требование вы можете найти в объявлении о вакансии, например, менеджера в большом магазине. Данная работа не связана с цифрами напрямую, но если вы не тверды в подсчетах, то не сможете выполнять ее хорошо.

Работодателям нужно убедиться, что вы умеете считать, и, проверив это, они перейдут к следующим вопросам. Они не будут фокусироваться на этом вашем навыке, потому что умение считать — не главное для этой работы. Вам не нужно быть математическим гением — достаточно показать стандартный уровень.

### **Как передать это на бумаге**

Это требование легко удовлетворить. Хорошие оценки по математике в дипломе или прежняя работа, на которой вы преуспели, занимаясь, в том числе, и счетом, легко успокоят работодателей. Если у вас нет такого рода доказательств, вам придется как-то иначе подтверждать, что вы соответствуете должному уровню.

Быть может, вы работали в магазине или барменом; были крупье в казино или просто каждый вечер играете в скрейбл. Все эти вещи невозможны без базовых навыков счета. И они должны подтвердить ваше умение хорошо считать.

Убедитесь в том, что ваше заявление красиво выглядит. Безграмотно написанное заявление ставит под сомнение и ваши способности к счету. Профессионально написанное заявление подразумевает и ваше умение считать.

## **Как показать это при встрече**

Вам вполне могут предложить простую проверку. Отнеситесь к ней спокойно и не рвитесь в бой. Это тест не на скорость, а на счет. Хорошо подумайте над каждым вопросом, пока не убедитесь, что правильно его поняли и не обнаружили подвоха. Тщательно проверяйте свои ответы.

Интервьюер также может задавать вам вопросы о прежней работе, где вам нужно было считать, поэтому подготовьте соответствующие примеры.

# «ХОРОШЕЕ ВЛАДЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЙ ТЕХНОЛОГИЕЙ»

## **или увлечение новыми технологиями**

Когда вы позвоните, чтобы взять заявление о работе, спросите также, какие именно информационные технологии (ИТ) работодатели имеют в виду. Помимо особых требований, они также захотят узнать, способны ли вы быстро осваивать новые технологии. Ясно, что на этой работе нужна компьютерная грамотность и умение быстро осваивать новые знания.

### **Как передать это на бумаге**

Чем больше у вас опыта работы с компьютерами, чем шире ваши знания, тем убедительнее будет ваше заявление в глазах работодателей. Поэтому опишите в разделе «обязанности» свой опыт использования ИТ на каждом прежнем месте работы, а также добавьте дополнительный раздел в CV под названием «ИТ-навыки» и перечислите все программы, с которыми вы знакомы, курсы обучения, любые полученные вами дипломы и тому подобное.

## Как показать это при встрече

Перед тем как идти на интервью, вспомните все компьютерные программы, которые вы успели подзабыть. Найдите друзей или коллег, которые пользуются забытыми вами программами, и попросите их дать вам несколько уроков. Тогда вы сможете ответить на все возможные вопросы, которые интервьюер будет задавать с целью проверить вашу компетентность в этой области.

Ваши работодатели должны понять, что вы любите работать с компьютерами и хотите получить новые знания в этой области. Как вы знаете, информационная технология стремительно развивается, и вы не сможете эффективно работать, не повышая постоянно квалификацию. Значит, дайте интервьюерам понять, что такая перспектива вам нравится. Когда они предложат вам задать свои вопросы, можете спросить, какие новые знания вы сможете приобрести в данной компании. Таким образом вы произведете впечатление человека, который стремится повысить свою ценность для организации, а кроме того, действительно любит учиться.

## «НАВЫКИ АДМИНИСТРИРОВАНИЯ»

Административные навыки могут означать то же, что и организационные (см. с. 223). И оба эти требования вы можете обнаружить в объявлении об одной и той же работе. Разница лишь в том, что административные навыки, как правило, относятся к рутинной работе, а не к организации проектов или мероприятий. Чтобы быть хорошим администратором, вам нужно выстроить эффективную систему и следить, чтобы ее придерживались все до единого. Вы также должны контролировать ведение основной документации, почты и так далее.

### **Как передать это на бумаге**

Вам следует перечислить все предыдущие места работы, на которых вы занимались административной деятельностью. В графе «обязанности» не забудьте отметить, какие именно административные обязанности вы выполняли, — не следует считать, что это очевидно для работодателя, который будет читать ваше заявление.

## **Как показать это при встрече**

Интервьюеры захотят узнать о вашем прежнем опыте работы, поэтому вспомните побольше примеров. Подумайте также и о тех случаях, когда вы принимали на себя управление уже существующим порядком вещей, и приведите примеры того, как вы разработали и запустили в жизнь свою систему.

# «КОМПЕТЕНТНОСТЬ В ФИНАНСОВЫХ ВОПРОСАХ»

## **или коммерческая жилка**

По аналогии со способностью считать (см. с. 228), это требование означает, что вы знаете цену деньгам. Другими словами, вы не должны их растрачивать. Это требование вы найдете в объявлениях о вакансиях на должность, например, шеф-повара, где умение определять цены и не превышать бюджет является основой бизнеса.

## **Как передать это на бумаге**

Если раньше вы выполняли похожую работу, у вас, скорее всего, есть коммерческая жилка, и вы можете написать об этом в заявлении. Не забудьте также указать, что отвечали за бюджет, и, конечно, особенно отметьте, что никогда не превышали его.

Учтите, внеслужебный опыт тоже может быть полезен не меньше, чем профессиональный. Если вы отвечали, например, за покупку реквизита или костюмов для школьного спектакля, напишите об этом.

## **Как показать это при встрече**

Несомненно, вам пригодится опыт прошлой работы. Вспомните все случаи, когда вы смогли снизить затраты и уложились в бюджет. Ваши ответы и на другие вопросы должны убедить работодателей, что вы разбираетесь в финансах. Предположим, что вы устраиваетесь на должность шеф-повара и вас спрашивают о ваших творческих планах. Прежде всего, заверьте интервьюеров, что будете придерживаться бюджета, потому что ваше финансовое чутье никогда вас не обманывало.

## «УМЕНИЕ ОПРЕДЕЛЯТЬ ПРИОРИТЕТЫ»

Как вы справляетесь с работой, если у вас ее больше, чем времени? Какое дело надо сделать, а какое отложить? Единственная возможность справиться с большим объемом работы — расставить приоритеты.

В идеале вам нужна система, которая предполагает, что вы должны:

- Составить список заданий, которые вам нужно сделать.
- Определить, какое из них самое важное.
- Присвоить им буквы или номера (А, Б, В или 1, 2, 3) в соответствии с их важностью.
- Четко выделить срочные дела (которые могут быть или не быть важными) и начинать их в первую очередь.
- Определить и отбросить задания, которые вовсе не нужно выполнять, — отложить их, порекомендовать или отдать другим.
- Работать с оставшимися делами по степени важности.

Это означает, что в конечном счете все будет сделано по степени важности, а срочные дела будут выполнены безотлагательно. Это один из аспектов распределения времени (см с. 242).

### **Скрытый смысл**

Нет никакого смысла в том, чтобы в первую очередь делать легкую работу, — свой стол вы можете убирать каждый день. В том-то и дело, на этой работе вам придется выстраивать приоритеты, потому что речь идет о большом объеме заданий. Если вы умеете это делать, проблемы не будет. Но порой поток дел слишком мощный, и вы рискуете потонуть в нем. Тем не менее, если работа слишком трудна для выполнения, она может быть чрезвычайно деморализующей. Поэтому убедитесь в том, что вам не предлагают работу, где объем рассчитан на двоих.

### **Ключевой вопрос**

Здесь вполне уместно задать прямой вопрос: «Насколько велик объем работы? Он всегда такой большой или периодически?».

## **Как передать это на бумаге**

Укажите те места работы, где вам приходилось выполнять огромный объем заданий, и включите в графу «обязанности» *выбор приоритетов*.

## **Как показать это при встрече**

Помимо вопросов о работе, где вам нужно было выстраивать приоритеты, вас также могут спросить о следующем:

- «Какую систему вы используете при выборе приоритетов?»
- «Как вы решаете, какие задания являются наиболее важными?». Вам нужно ответить, что самые важные — это дела, которые имеют непосредственное отношение к вашей работе. Если, например, вы менеджер по маркетингу, то самыми важными заданиями будут те, которые действительно способствуют продвижению данного бизнеса на рынке. В конце списка приоритетов поставьте бумажную работу и административные дела (их также необходимо сделать).

## «УМЕНИЕ РАБОТАТЬ В СЖАТЫЕ СРОКИ»

Существует такая работа: не сделаешь ее вовремя — будет катастрофа. Если, например, вы занимаетесь связями с общественностью, нет смысла планировать презентацию новой продукции, если вы получите ее не к намеченному сроку, а только два дня спустя, когда все ваши гости разойдутся. Если вы исследователь, то, перенося свой доклад, возможно, вы подводите десятки людей, которые ждут его к определенному дню.

Работа в сжатые сроки предполагает следующие качества:

- Умение работать в напряженной обстановке (см. с. 154).
- Эффективное управление временем (см. с. 242).
- Дисциплинированный подход (см. с. 150).

Данные работодатели захотят удостовериться, что вы можете делать все эти вещи в намеченные сроки.

## **Скрытый смысл**

Почему на этой работе такие сжатые сроки? Таков характер работы или она плохо организована? Если одна из причин, по которой вы хотите устроиться в эту организацию, — сам характер работы, вероятно, вы любитель работать в атмосфере высокого напряжения. Но если эта работа, по вашему мнению, не связана со сроками, вам нужно узнать о ней побольше. В конце концов работа в плохо управляемой организации деморализует, даже если вам в принципе нравится работать в условиях ограниченных сроков.

### **Ключевой вопрос**

Просто спросите интервьюера: «Чем вызваны такие сроки работы? Почему они такие напряженные?».

## **Как передать это на бумаге**

Самое убедительное, что вы можете сделать, — показать работодателям, что вы уже работали в подобных условиях. Поэтому перечислите все ваши прежние места работы, где вам приходилось трудиться в сжатые сроки. Это может быть ваша основная работа или только ее часть, которую вы можете указать в графе «обязанности». Например: *еженедельное предоставление данных к предельному сроку — 3 часа сам дня каждую пятницу* (здесь важно вставить ключевые слова «предельный срок», чтобы работодатель не пропустил данный факт).

Не забывайте, любая деятельность вне работы также может свидетельствовать, что вы умеете выполнять задания вовремя: планирование различных мероприятий для вашего клуба или благотворительной организации и, конечно, любая работа, связанная с любительским театром, например — постановка спектакля.

## Как показать это при встрече

Вспомните все случаи работы в сжатые сроки, которые при необходимости вы сможете привести в качестве примеров. Вас также могут спросить:

- «Какие основные ваши качества позволяют вам работать в условиях крайних сроков?»
- «Вы когда-нибудь не успевали к сроку? Что тогда произошло?» На этот вопрос надо отвечать отрицательно, хотя вы не должны говорить неправду о том, что касается работы.
- «Вы когда-нибудь не успевали выполнить работу к сроку?» Вспомните какой-нибудь давний эпизод и дайте понять, что причины, по которым вы чуть было не опоздали, возникли не по вашей вине. При этом никого не вините, лучше сошлитесь на забастовку транспортников или что-нибудь в этом роде. Если это возможно, вспомните случай, когда работа была выполнена в срок исключительно благодаря вашим усилиям.

## «ЭФФЕКТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ ВРЕМЕНЕМ»

Некоторые люди выглядят исключительно занятыми, но никогда не доводят дела до конца. Другие спокойно и продуктивно работают, выполняя большой объем задач, и всегда укладываются в установленные сроки.

Хороший организатор времени:

- Дисциплинирован (см. с. 150).
- Имеет хорошие организаторские способности (см. с. 223).
- Умеет определять приоритеты (см. с. 236)

Кроме того, такие люди не тратят время попусту. Они группируют задания, чтобы максимально эффективно использовать время, например, делают несколько телефонных звонков в определенные часы и дважды в день проверяют электронную почту. Когда они звонят по телефону, то одновременно сортируют документы, а во время поездки в транспорте просматривают бумаги (исключаются часы пик и чтение за рулем).

Кроме того, значение имеет и умение ведения ежедневника. Там должны быть отмечены не только назначенные

встречи, но и телефонные звонки, имена нужных людей и время, на которое была отложена работа над проектом. Все следует писать заранее.

## **Как передать это на бумаге**

Укажите прежние места работы, где требовалось ваше умение эффективно управлять временем, и перечислите любые конкретные требования в разделе «обязанности», например: *выбор приоритетов при большом объеме работы.*

Не пишите заявление в последнюю минуту: вряд ли оно оставит хорошее впечатление.

## **Как показать это при встрече**

Возможно, интервьюер будет спрашивать вас, какие приемы вы используете для управления временем, чтобы убедиться в том, действительно ли вы знаете, как это делать. Поэтому будьте готовы ответить на такие вопросы:

- Как вести записи в ежедневнике?
- Как выбирать приоритеты?
- Как овладеть приемами эффективного использования времени?

# ПРЕДМЕТНЫЙ УКАЗАТЕЛЬ

- Авторитет** 58–63  
**Агрессия** 93–94, 155  
**Административные навыки**  
232–233  
**Акционеры, запросы** 213–215  
**Амбициозность** 13–16  
**Аналитические способности**  
221–222
- Бизнес, выстраивание стратегии** 216–217
- Власти, противодействие** 67  
**Внешний вид** 23, 43,  
119–120, 124  
**Внимание к деталям** 163–164  
**Возраст** 42–43, 123–124  
**Высшее руководство** 82–84
- Гибкость** 131–132  
**Готовность к переменам** 211–212
- Динамичность** 47–49  
**Дипломатичность** 93–95  
**Дисциплинированность** 150–151  
**Доверие** 123–125  
**Достижение целей** 13–16  
**Дружелюбие** 108–109
- Жалобы клиентов** 87, 182
- Заявление о приеме на работу**  
1–2, 37  
**Знание маркетинга** 216  
**Зрелость** 42–43  
**Зрительный контакт** 36, 39,  
99, 125
- Инициатива** 138–139  
**Интеллектуальные способности** 69–72  
**Использование ресурсов** 169–171  
**ИТ-навыки (информационные технологии)** 230–231
- Качество** 148–149  
**Клиенты**  
и убеждение 187–189  
и удовольствие 184–186  
и чуткость 181–183  
**Код одежды** 23, 43, 119–120,  
121, 124  
**Команда**  
и лидерство 196–199  
мотивация членов команды  
200–203  
раскрытие способностей  
208–210  
создание команды 204–207  
хороший командный игрок  
136–137

- Коммерческая жилка 234–235  
 Компьютерная грамотность 230–231  
 Корпоративная культура 13, 22  
 Культура 5, 14
- Л**идерство 196–199  
 Личная мотивация 133–135  
 Лояльность 52–55  
 Любовь к трудностям 160–162
- М**енеджмент, навыки 193–195  
 Многостаночник 172–173  
 Мотивация  
     и лидерство 196–199  
     и личная мотивация 28, 133–135, 146  
     членов команды 200–203
- Н**адежность 39–41  
 Независимость 176–177  
 Незаурядные люди 126–127  
 Неординарность 11–12
- О**боронительные позы 45  
 Образ поведения 125  
 Образование 14, 22, 69, 70  
 Обслуживание клиентов 181–183  
 Обучение, способность 56–57  
 Общительность 87–89, 116–118  
 Организатор 223–225  
 Отзывчивость 121–122  
 Отношение 143–145
- П**ервое впечатление 117  
 Переговоры, умение вести 96–98
- Позитивное отношение 143–145  
 Порядочность 31–33  
 Прагматизм 64–66  
 Преданность делу 24–26, 52–55  
 Предприимчивость 34–35  
 Презентации, проведение 79, 90–92  
 Приветствие интервьюеров 109, 115  
 Принятие решений 64–65  
 Приоритеты, определение 236–238  
 Проблемы, решение 157–159  
 Прогрессивное мышление 174–175  
 Продвижение по службе 13–16  
 Профессионализм 36–38  
 Публичные выступления 81
- Р**абота без контроля 146–147  
 Работа на результат 140–142  
 Работа по звонку 167–168  
 Работа с людьми 184–186  
 Работа, совершенствование 73–74  
 Распорядок дня 48  
 Резюме (CV) 2–4, 37, 38, 44, 70, 74, 80, 100, 131  
 Респектабельность 119–120  
 Ресурсы, использование 169–171  
 Рукопожатие 21, 111, 135
- С**вязи 99–101  
 Сдержанность 50–51  
 Сжатые сроки, работа 36, 239–241  
 Служебные обязанности 165–166

- С**обеседование (интервью) 5–6  
и агрессия 94, 95, 155  
и код одежды 23, 43, 119–120, 121, 124  
и непринужденная беседа 117  
и первое впечатление 117  
и позитивный подход 107  
и приветствие интервьюеров 109, 115  
и рукопожатие 21, 111, 135  
и энтузиазм 105  
и язык тела 45–46, 48, 106, 111
- С**ообразительность 69–72
- С**опроводительные записки 4–5, 106, 109
- С**оставление отчетов 79
- С**отрудничество на высшем уровне 82–84
- С**оциальные работники 114
- С**пособности людей, умение раскрывать 208–210
- С**пособность общения 79–81
- С**тойкость 67–68
- С**тремление к знаниям 56–57
- Т**актичность 93–95
- Т**ворческие способности 11–12
- Т**ворческий подход 169–171
- Т**очность 226–227
- Т**рудности, любовь 160–162
- Т**рудные люди 88
- Т**рудные обстоятельства 154–156
- Т**рудолюбие 22–23
- У**веренность 59, 82, 84, 110–111, 139
- У**влеченность 29–30
- У**вольнение, причины 25
- У**лаживание конфликтов 87, 183
- У**мение выразить мысль 85–86
- У**мение ладить с людьми 87–89
- У**мение считать 228–229
- У**мение убеждать 187–189
- У**правление временем 242–243
- У**становление связей 99–101
- У**частие 114–115
- Х**обби, увлечения  
и зрелость 43  
и независимость 177  
и непреклонность 18  
и прагматизм 65–66  
и работа в одиночестве 134  
и способности 70–71  
и точность 227  
и целеустремленность 140–142  
и энергия 21
- «Холодный» обзвон 17–18
- Ц**елеустремленность 17–19, 27–28
- Ч**естность 44–46
- Ч**естолюбие 13–16
- Ч**увство юмора 112–113
- Э**нергичность 20–21
- Э**нтузиазм 105–107
- Э**ффективность 152–153, 166
- Я**зык тела 45–46, 48, 106, 111



**Издательство «Олимп—Бизнес»**  
**119071, Москва, ул. Орджоникидзе, д. 13/2, 15-й этаж**  
**Тел./факс: (495) 411-90-14 (многоканальный),**  
**952-83-99, 795-39-96**  
**Интернет-магазин: <http://www.olbuss.ru>**  
**e-mail: [sales@olbuss.ru](mailto:sales@olbuss.ru)**

**Наши книги можно приобрести**  
**в издательстве «Олимп—Бизнес»,**  
**в центральных и специализированных**  
**книжных магазинах г. Москвы, а также**  
**в интернет-магазине «Озон»: [www.ozon.ru](http://www.ozon.ru)**

*Спрашивайте книги нашего издательства  
в магазинах вашего города*

*Рос Джей*

**Успешный кандидат,**  
**или Как пройти собеседование**  
**и получить хорошую работу**

Редактор *Т. Романова*  
Корректоры *Л. Вережникова, Т. Демидова*  
Компьютерная верстка *Н. Ращупкина*  
Оформление *В. Коршунов*  
Художник *Ю. Н. Стабников*

Сдано в набор 10.06.2005. Подписано в печать 14.06.2006.  
Формат 60×90 1/16. Бумага офсетная № 1.  
Гарнитура «Times». Печать офсетная.  
Печ.л. 16,0. Уч.-изд.л. 7,0. Заказ №

Издательство «Олимп—Бизнес».  
119071, Москва, ул. Орджоникидзе, д. 13/2, 15-й этаж.  
ОАО «Типография „Новости“».  
105005, Москва, ул. Ф. Энгельса, 46.