

Эмоциональный опыт кандидата

Чек-лист на основе исследования сообщества «Пuls HR»





Что главное при взаимодействии с кандидатом?



Что это значит?

Удивительно, что эмоциональный опыт кандидата на российском рынке практически не исследован. Существуют результаты опросов, которые точно отображают, на что обращают внимание кандидаты при выборе компании, их мотивы при смене работы, ожидания от работодателя, но в целом, эмоциональный опыт кандидата нельзя назвать исследованной областью HR.

При этом, опрос в [ТГ-сообществе «Пульс HR»](#) показал¹, что большинство участников выделяют три ключевых фактора при взаимодействии с кандидатом: умение создать атмосферу доверия на собеседовании (60 %), своевременное предоставление обратной связи (56 %) и создание положительных эмоций кандидата (44 %).

Почему это так? Собеседование нередко является волнительным этапом для кандидатов. Если рекрутеру удастся создать безопасную и доверительную атмосферу, собеседник сможет расслабиться и лучше проявить себя. А встреча пройдет продуктивнее для обеих сторон.

Обратная связь после собеседования помогает тем, кто не прошел отбор, понять ошибки и увидеть точки роста, а также улучшает репутацию работодателя. Даже если ответ неудовлетворительный, сообщите о нём в вежливой и искренней форме. Кандидат это оценит.

Эксперты по подбору HR-платформы «Пульс» подтверждают, что работа с эмоциями помогает компаниям склонить выбор кандидата в свою пользу. Даже если специалист не окажется вашим финалистом, ему запомнятся положительные эмоции от взаимодействия с вами.

Улучшать эмоциональный опыт кандидата можно на каждом этапе воронки: от отклика до оффера. О том, как это сделать, вы узнаете из чек-листа.

¹ В опросе участвовало 320 HR-специалистов. Применён множественный выбор: каждый проголосовавший мог выбрать от 1 до 9 вариантов. Данные актуальны на январь 2024 г.



Как улучшить эмоциональный опыт кандидата?

На каждом этапе подбора кандидат испытывает разные эмоции: волнение, любопытство, тревогу, предвкушение, радость. Чтобы создать больше положительных моментов и склонить выбор кандидата в пользу вашей компании, или, как минимум, запомниться, команда «Пульс HR» подготовила для вас небольшой чек-лист с рекомендациями.

Проанализируйте, что вы уже используете в работе, а что можно улучшить.

Размещение вакансии

- Составьте качественное описание вакансии. Пропишите точное название должности, выделите 3-5 наиболее приоритетных требований к сотруднику и столько же ключевых задач. Подберите ценностные предложения, которые будут наиболее релевантны для вашей целевой аудитории.

Отбор резюме

- Старайтесь отвечать на отклики в первые 24 часа. В этом помогают автоматизированные системы, которые с помощью алгоритмов могут проранжировать резюме и выдать наиболее подходящие под вакансию.

Работа с откликами

- Чтобы кандидат долго не ждал вашего ответа, реализуйте интеграцию с работными сайтами для сбора и обработки откликов в одном окне

Телефонная коммуникация

- Слушайте вопросы, которые задаёт кандидат. Это поможет понять его ценности и мотивацию в работе
- Отвечайте точно и лаконично на вопросы кандидата
- Договариваясь о собеседовании, вы можете задать кандидату уточняющий вопрос, который проявит вашу заботу. Например, спросите, что предпочитает ваш собеседник – чай или кофе. Эта информация поможет лучше подготовиться к личной встрече и создать хорошее впечатление.

Личное интервью с рекрутером

- Проанализируйте потребности кандидата опираясь на его резюме и предыдущее взаимодействие. Например, подсказками могут служить личные интересы и хобби, рассказ о себе, достижения и дополнительное образование. Это поможет вам понять мотиваторы кандидата, и на какие уникальные ценностные предложения компании делать упор.
- Постарайтесь выстроить атмосферу доверия на встрече. Будьте честными, не пытайтесь манипулировать, оказывать давление, избегайте формализма и попыток понравиться.
- Расскажите кандидату о том, на каком этапе он находится, и что будет дальше. Если у вас есть сквозная система автоматизации, настройте прогресс-бар, который покажет кандидату статус его продвижения.
- Предоставьте возможность для быстрой коммуникации с представителем компании. Вы можете использовать рабочую почту или настроить чат-бот, который будет отвечать на вопросы кандидатов 24/7.



Интервью с нанимающим руководителем

- Объедините в одном окне всех участников подбора, в том числе и нанимающего менеджера. Это позволит кандидату не переключаться между разными приложениями даже если ему предстоит несколько интервью с разными сотрудниками вашей компании.
- Составьте памятку для руководителя, о чем лучше не говорить на собеседовании. Например, не стоит высказываться о внешнем виде кандидата и задавать вопросы о личной жизни.
- Позаботьтесь о том, чтобы кандидату было легко найти ваш офис или подключиться ко встрече. Лучше настроить автоматическую отправку сообщений с подробными инструкциями.

Обратная связь от кандидата

- Предоставьте кандидату возможность оставить обратную связь о взаимодействии с компанией. Сделать это можно с помощью почты или опроса. Эта информация поможет узнать, на каком этапе воронка подбора даёт сбой.
- Если вы получили обратную связь от кандидата, сообщите, в течение какого времени сможете вернуться с ответом. Лучше использовать не стандартные сообщения, а персонализированные, например, добавьте имя кандидата в начале письма.

Заполнение анкеты

- По возможности переложите форму анкеты в электронный вид. Кандидатам будет намного удобнее заполнить её с компьютера или телефона.
- Обеспечьте возможность кандидату управлять согласиями на обработку персональных данных: узнавать о нововведениях, принимать или отклонять их, отзываться согласия в несколько кликов

Выставление оффера

- Оффер – это пиковая точка эмоций кандидата. Важно произвести сильное положительное впечатление, которое останется в памяти будущего сотрудника.

Постарайтесь сделать оффер понятным, удобным, привлекательным. Разместите информацию о зарплате и компании в самом начале. Далее опишите ключевые условия работы. Укажите адрес офиса и контакты руководителя. Напомните о преимуществах вашей компании, добавьте видео от коллег или фото команды.

Сообщите место, дату и время для оформления, приложите список необходимых документов, карту или схему проезда к офису.



Как управлять подбором и эмоциональным опытом эффективнее?

Многое из того, о чём вы узнали, можно реализовать на HR-платформе «Пульс». Приходите на демо, чтобы увидеть, как технологии улучшают эмоциональный опыт кандидата и обеспечивают компаниям конкурентное преимущество в подборе.

Наведите камеру телефона на QR-код или перейдите по ссылке, чтобы записаться на общее демо платформы и узнать о сквозной цифровизации полного HR-цикла. После общей встречи вы сможете записаться на отдельное демо по модулю «Подбор» и узнать о функционале подробнее.



Сканируйте QR-код или переходите по ссылке: pulse-hr.ru

Просто наведите камеру смартфона на QR-код

