

QUICK RINGEGUIDE TIL JOBKONSULENTER

Til dig, der hurtigt vil i gang med at booke møder hos virksomheder



■ QUICK RINGEGUIDE TIL JOBKONSULENTER

Generelle råd til samtalen

- Vær godt forberedt
- Halvér dit taletempo
- Tal tydeligt med entusiasme og 'smil i stemmen'
- Husk pauser – tæl 1, 2, 3 indimellem for at give plads til tænkepauser og taletid til din samtalepartner
- Husk at stille HV spørgsmål (fx hvad, hvem, hvordan og hvorfor)
- 80/20 reglen - lyt 80% af tiden og tal kun 20% af tiden
- Brug din fornemmelse af din samtalepartner og stemningen til at anvende humor. Det bryder mange barrierer, hvis du hurtigt kan komme på bølgelængde med din samtalepartner

Gå efter en mødedato og træf ingen beslutninger over telefonen 75 % af arbejdet er gjort med en mødedato

Før du ringer anbefales det, at du bruger de to skemaer "Forberedelse før du ringer" (side 4) og "Huskeliste til samtalen – hvad siger jeg?" (side 8).

"Forberedelse før du ringer"

Her skriver du alle de oplysninger ned, som du skal bruge til at være opdateret omkring virksomheden, fx:

- Hvilken branche/brancher er repræsenteret?
- Hvilke produkter fremstiller de?
- Hvordan er kontakthistorikken?
- Hvilken situation er virksomheden i lige nu?
- Har du hørt noget godt om virksomheden, du kan trække frem i samtalen?

Se side 4

"Huskeliste til samtalen – hvad siger jeg?"

Her skriver du de formuleringer og sætninger ned, som passer til din stil. Især svar på indvendinger er gode at have ved hånden. Når du har forberedt dig godt, har du en større chance for at forudse, hvilke indvendinger, der kan forekomme, fx omkring:

- Ingen interesse, dårligt tidspunkt
- Tidligere dårlig oplevelse
- Faglige kompetencer passer ikke
- Sociale og personlige kompetencer passer ikke
- Fordomme om ledige i almindelighed

Se side 8

■ FORBEREDELSE FØR DU RINGER

Virksomhedens navn

**Kontaktpersonens
navn og telefonnummer**

**Informationer om
virksomheden, som jeg
kan bruge i samtalen**

**Hvilke fordele har
virksomheden af vores
samarbejde?**

■ QUICKGUIDE TIL SAMTALEN – HVAD SIGER JEG?

Dette skema er til inspiration for hvilke sætninger, du kan bruge.

- Telefonsamtalens fem faser:
1. Åbningsfase
 2. Analyse af behov
 3. Svar på indvendinger
 4. Forslag til løsning
 5. Afslut samtalen

1. Åbningsfase

Opgave: Kom forbi receptionisten og præsentér dig selv og dit ærinde for personalechefen

- ☞ ”Jeg hedder _____ og ringer fra _____. Jeg håber, du kan hjælpe mig?”
- ☞ ”Jeg hedder _____ og ringer fra _____. Jeg vil gerne tale med _____”
- ☞ ”Jeg hedder _____ og ringer fra _____. Jeg er blevet stillet om til dig af din kollega(navn) _____, som fortalte mig, at du kan hjælpe mig med?”
- ☞ ”Som sagt ringer jeg fra _____ og vi arbejder med at hjælpe borgere tilbage/ind på arbejdsmarkedet. Har I før prøvet at bruge os til at ansætte medarbejdere?”
- ☞ ”Jeg vil høre, om du kan hjælpe mig. Jeg har en gruppe borgere, der gerne vil have noget at lave. Har I før prøvet at bruge os til at ansætte medarbejdere?”

Hvis den personaleansvarlige ikke har tid til at tale med dig lige nu:
”Hvornår vil det passe dig bedst, at jeg ringer tilbage?”

2. Analyse af behov

Opgave: Spørg ind til virksomhedens behov og lyt!

- ☞ ”Jeg kan se, at I søger arbejdskraft hos jer. Jeg vil gerne høre, hvad I lægger vægt på, når I rekrutterer?” ”Kan du evt. uddybe stillingsopslaget?”
- ☞ ”Jeg ringer til dig, fordi jeg gerne vil besøge jer. Jeg vil gerne fortælle om de fordele, som er ved at samarbejde med os til næste gang, I har brug for en ny medarbejder. Kunne det være interessant for jer?”
- ☞ ”Vi har tidligere samarbejdet, og I har haft XX og YY ansat herfra.

Kunne det være interessant for jer at få XX (navn på borger), som gerne vil arbejde ved jer og en konsulent ud til en samtale?”

- ☞ ”Jeg har kigget på jeres hjemmeside, og jeg har en person tilknyttet os, som kunne være interessant for jer. Det er Hanne på 37 år, som er sygeplejerske, men har fået et piskesmæld, så hun ikke kan arbejde inden for sygepleje længere. Men hun vil gerne ud til jer og arbejde. Kunne du tænke dig, at vi kigger forbi, så du kan hilse på Hanne?”

3. Svar på indvendinger

Ikke tid/ingen interesse:

Opgave: Imødegå indvendinger/dialog med virksomheden

”Det har ikke min interesse”

”Jeg har ikke tid nu”

”Er det fordi, I har supertravlt lige nu?”

- ☞ ”Jeg kan godt forstå, at I har travlt. Det er da godt, at der er travlhed. Måske jeg kan hjælpe med at skaffe jer aflastning?”

- ☞ ”Det er faktisk ret kort, det jeg vil spørge om. Nu I har så travlt, kan det jo godt være, at I skal have en (fleks)jobber til at aflaste jer?”

Ved blankt afslag:

- ☞ ”Hvornår kan jeg så ringe igen?”

Tidligere dårlig oplevelse:

”Jeg har tidligere haft en dårlig oplevelse med kommunen”

”Jeg har tidligere haft en dårlig oplevelse med en fleksjobber”

- ☞ ”Så er det tid til en god oplevelse. Jeg har faktisk én her, som jeg tror, vil lykkes ved dig. Vil du nøjes med én, eller skal du have flere nye medarbejdere?”

- ☞ ”Det er jeg da ked af at høre, men hvordan kan vi hjælpe dig, så det kan blive ændret til noget positivt?”

”Jeg kan godt se, at det er galt/ at der er et problem/ at der er enkelte dårlige oplevelser, men ud fra det du nævner, så tror jeg alligevel, at jeg har en borger, der kunne passe ind”.

Faglige kompetencer
passer ikke til virksomheden

”Den borger du taler om, har ikke de faglige kompetencer, der skal til i vores virksomhed.”

”Det er kun folk med problemer, der er i systemet. Sådan nogle skal vi ikke have, for de gider ikke lave noget.”

- ☞ ”Fortæl mig, hvad skete der hos jer?” eller ”den her oplevelse I har haft, hvad skete der egentlig?”
- ☞ ”Hvad lægger I vægt på ved nye medarbejdere?” Hvad skal de kunne specifikt for at passe hos jer?”
- ☞ ”Måske kan vi finde en anden jobfunktion. Borgeren/Kaj/Hanne vil meget gerne arbejde på din virksomhed, er meget motiveret og har mange gode kompetencer.”

Situationer, hvor du må konstatere, at der ikke er muligheder:

- ☞ ”Nå ok, det forstår jeg godt. Men i hvert fald tak fordi du lyttede til mig. Må jeg ringe til dig en anden gang, hvis jeg har en borger, der passer ind hos jer?”

Sociale og personlige kompetencer passer ikke til virksomheden – (kun borgervinklen)

- ☞ ”Det kan vores virksomhed ikke rumme.”
- ☞ ”Det her skal jeg nok følge helt tæt. Det er mit ansvar.”
- ☞ ”Borgeren er under behandling, og der er styr på det. Borgeren har været tørlagt i XX måneder.”
- ☞ ”Lad os prøve det, og hvis det ikke går, så er det også ok. Jeg synes bare, vi skal give det en chance, og jeg tror på det.”

4. Forslag til løsning

Opgave: aftal et møde

- ☞ ”Hvornår vil det passe dig, at vi holder et møde? Jeg kan tirsdag og torsdag i næste uge” og fortsætte med:
- ☞ ”Hvis vi finder ud af, at I ikke er interesserede, tager det kun et kvarter.
- ☞ Hvis I er interesserede i at høre om muligheder for samarbejde, vil det nok tage ca. 1 time.”

5. Afslut samtalen

Opgave: opsummering af samtalen og bekræftelse af mødetidspunkt

- ☞ ”Vi mødes altså på torsdag d. _____ kl. _____.
- ☞ ”Jeg sender lige en bekræftelse på email og vedhæfter materialet om _____ (Fleksjobordningen, Hannes CV, CV'er på mulige personer, der kan arbejde hos jer, og hvad I ellers er blevet enige om).”

■ HUSKELISTE TIL SAMTALEN – HVAD SIGER JEG?

Dette skema kan du udfylde fra gang til gang og skrive de sætninger ned, som virker for dig.

Opgave: kom forbi receptionisten og præsentér dig selv og dit ærinde for personalechefen

1. Åbningsfase

Opgave: spørg ind til virksomhedens behov og lyt!

2. Analyse af behov

Opgave: imødegå indvendinger/dialog med virksomheden

3. Svar på indvendinger

Opgave: aftal et møde

4. Forslag til løsning

Opgave: opsummering af samtalen og bekræftelse af mødetidspunkt

5. Afslut samtalen

6. Egne noter fra samtalen



*Quick ringeguide til jobkonsulenter er udgivet af:
Marselisborg - Center for Beskæftigelse, Kompetence & Viden
- P. P. Ørums Gade 11, Bygning 1 A, 8000 Århus C,
Tlf. 89 49 12 30 www.jcmb.dk*