

Nghệ thuật phỏng vấn cho nhà tuyển dụng nhất định phải biết

Nghệ thuật phỏng vấn ứng viên

Phỏng vấn là cả một nghệ thuật cần phải học dành cho nhà tuyển dụng. Làm thế nào để cuộc phỏng vấn đạt hiệu quả cao nhất, qua đó chọn được người thích hợp nhất cho công ty, những lời khuyên cùng những ghi nhớ bổ ích tổng hợp bên dưới, giúp công tác nhận biết ứng viên phù hợp dễ dàng hơn.

1. Trước buổi phỏng vấn

Để có một buổi phỏng vấn thành công diễn ra, thì trước buổi phỏng vấn các nhà phỏng vấn cần phải lưu ý chuẩn bị một số điều dưới đây:

1.1 Xác định rõ mục tiêu tuyển dụng

Bạn cần xác định rõ bạn muốn ứng viên đáp ứng những yêu cầu, mong đợi và những phẩm chất gì qua những câu hỏi sau:

Ứng viên cần đảm trách những nhiệm vụ gì, có những kiến thức và kỹ năng nào? Ứng viên cần đạt được những thành tích cụ thể nào ở vị trí này?

1.2 Xóa tan sự ngượng ngập ban đầu

Hãy để cho buổi phỏng vấn của bạn diễn ra thật tự nhiên. Là người phỏng vấn, bạn nên giúp ứng viên đỡ căng thẳng, lo lắng trước khi buổi phỏng vấn thực sự bắt đầu. Bạn có thể hỏi ứng viên:

Bạn tìm công ty của chúng tôi có khó không?

Bạn muốn dùng chút café hay nước lọc trước khi chúng ta bắt đầu không?

1.3 Xây dựng kỹ năng mềm ưu tiên cho vị trí tuyển dụng

Khi tuyển dụng ứng viên cho một vị trí còn trống, bạn phải hiểu bản chất công việc và cần tiêu chí ra sao. Đặc biệt là các kỹ năng mềm cần thiết cho vị trí đó.

1.4 Nói trước với ứng viên phương thức phỏng vấn

Sau khi giới thiệu sơ qua bản thân và công ty, bạn có thể nói qua cho ứng viên cấu trúc cơ bản của cuộc gặp gỡ để giảm tải áp lực, chỉ khi hết căng thẳng thì ứng viên mới bộc lộ hết sức khả năng của mình

1.5 Chuẩn bị để trả lời các câu hỏi từ ứng viên

Không những bạn là người đặt câu hỏi mà ngay cả khi ứng viên tài năng thì cũng có thể đặt câu hỏi ngược lại cho bạn. Nếu câu trả lời của bạn thỏa đáng thì họ sẽ có niềm tin gắn bó với công ty.

2. Trong buổi phỏng vấn

2.1 Đặt câu hỏi để xác định đúng khả năng thật sự của ứng viên

Bạn không nên chỉ đặt câu hỏi phỏng vấn dựa vào bảng mô tả công việc và kinh nghiệm làm việc của ứng viên. Với những câu hỏi sau đây, bạn sẽ có thông tin

chính xác hơn để biết được ứng viên có đủ kỹ năng và phẩm chất phù hợp với công việc hay không.

Các câu hỏi dạng truyền thống:

Ứng viên thường đoán trước họ sẽ được hỏi những câu này, vì vậy họ sẽ chuẩn bị sẵn câu trả lời trước buổi phỏng vấn. Tuy nhiên, bằng cách hỏi các câu hỏi sau đây, bạn sẽ có được những thông tin cơ bản về ứng viên.

Ví dụ:

Hãy cho tôi biết về anh/chị.

Điểm mạnh của anh/chị là gì?

Tại sao anh/chị muốn làm việc cho công ty chúng tôi?

Câu hỏi tình huống (Câu hỏi biến hóa)

Đây là dạng câu hỏi giúp bạn đánh giá khả năng xử lý tình huống của ứng viên. Hãy hỏi ứng viên cách họ xử lý một tình huống cụ thể trong công việc như thế nào. Ví dụ:

Bạn sẽ làm gì khi gặp một khách hàng đang vô cùng tức giận?

Bạn sẽ làm gì để giảm căng thẳng trong công việc?

Câu hỏi về hành vi trong quá khứ:

Dạng câu hỏi này yêu cầu ứng viên cho biết kinh nghiệm làm việc trước đây của họ. Cách giải quyết vấn đề của ứng viên trong quá khứ là cơ sở đáng tin cậy giúp nhà tuyển dụng dự đoán được cách họ xử lý công việc trong tương lai như thế nào. Ví dụ:

Hãy cho tôi một ví dụ về cách anh/chị giải quyết thành công một sự cố trong công việc trước đây cùng với đội nhóm của mình?

Anh/chị đã từng xử lý thành công một vấn đề nan giải trong công việc trước đây như thế nào?

Tìm nhân viên biết “chung vai sát cánh”

Bạn cần tìm ứng viên có thể làm việc tốt với đội nhóm và phù hợp với văn hóa công ty. Điều này có ý nghĩa vô cùng quan trọng! Các câu hỏi sau đây sẽ giúp bạn biết được ứng viên có phải là một thành viên phù hợp không:

Anh/chị sẽ làm gì để hoàn thành dự án A trong một hạn định rất ngắn với một đội ngũ có 3 thành viên?

Theo anh/chị, đâu là tiêu chí quan trọng nhất khi làm việc theo nhóm?

Nên có nhiều người tham gia buổi phỏng vấn

Nếu điều kiện cho phép, bạn nên mời một số người liên quan tham gia buổi phỏng vấn để có đánh giá khách quan và thấu đáo hơn về ứng viên. Ngoài cấp quản lý trực tiếp và đại diện phòng nhân sự ra, bạn nên mời thêm một nhân viên khác làm việc chung bộ phận với ứng viên sau này.

3. Nhà tuyển dụng cần tránh và lưu ý gì cho buổi phỏng vấn thành công?

3.1 Lưu ý cho buổi phỏng vấn thành công

Giới thiệu sơ lược về công việc: Bạn cần cho ứng viên biết về nhiệm vụ chính của họ, sắp trực tiếp, phòng ban công tác, các khó khăn và thử thách mà ứng viên có thể gặp phải trong quá trình làm việc, đặc biệt là các tiêu chuẩn để đánh giá thành tích làm việc tại công ty.

Không đọc hồ sơ ứng viên và chuẩn bị bảng câu hỏi: Sẽ thật là sai lầm khi nghĩ chỉ ứng viên mới cần sự chuẩn bị để có buổi phỏng vấn thành công. Nhà tuyển dụng nếu chỉ đến với “cái đầu rỗng” thì rất dễ hỏi những câu lan man, thiếu tính gợi mở, thậm chí là vô nghĩa. Để tránh tình trạng đánh giá sai, hoặc nhận cái nhìn thiếu chuyên nghiệp từ ứng viên, thì bạn nên đọc kĩ hồ sơ của người sắp được phỏng vấn. Rà soát những điểm nghi vấn, đặt ra những câu hỏi thích hợp giúp ứng viên chứng tỏ được thực lực. Tốt nhất, bạn hãy luôn ghi mọi câu hỏi ra giấy, vì buổi phỏng vấn có rất nhiều ứng viên và không phải câu hỏi nào cũng có thể dùng được trong mọi trường hợp.

Đừng ngại “biến tấu”: Bạn đã chuẩn bị danh sách các câu hỏi phỏng vấn, nhưng đừng quá lệ thuộc vào bảng câu hỏi cứng nhắc này. Hãy dựa vào những thông tin ứng viên trình bày để đặt những câu hỏi liên quan giúp bạn tìm hiểu sâu hơn về kinh nghiệm làm việc của ứng viên.

Luôn luôn lắng nghe: Đừng nói quá nhiều trong khi phỏng vấn, hãy để ứng viên trình bày càng nhiều càng tốt để bạn xác định khả năng thực sự của họ. Thông thường, người phỏng vấn dành 80% thời gian để nghe ứng viên trình bày và chỉ 20% thời gian để hỏi ứng viên, trả lời câu hỏi của ứng viên và giới thiệu về công ty.

Ghi chú các thông tin cần thiết: Bạn cần chuẩn bị giấy bút để ghi lại những thông tin quan trọng của ứng viên như thành tích nổi bật, các kỹ năng đặc biệt so với những ứng viên khác. Điều đó sẽ giúp bạn đánh giá ứng viên công bằng và chính xác hơn. Khuyến khích ứng viên đặt câu hỏi. Đây là lúc bạn phát hiện được nhiều điều thú vị về ứng viên đây! Những câu hỏi này sẽ giúp bạn hiểu được vì sao ứng viên lựa chọn công ty bạn, vì lương bổng hấp dẫn, chế độ nghỉ phép hay vì mong muốn được phát triển sự nghiệp trong một môi trường năng động, thử thách hơn... Nếu ứng viên không đặt bất kỳ câu hỏi nào (đặc biệt là những ứng viên cấp cao), có thể họ không mấy hứng thú với cơ hội làm việc với công ty bạn.

Tránh những câu hỏi “tế nhị”: Bạn chỉ nên đặt những câu hỏi liên quan trực tiếp đến vị trí tuyển dụng và tuyệt đối tránh những câu hỏi có ý phân biệt chủng tộc, tôn giáo, vùng miền địa lý...

Tìm hiểu sâu về kinh nghiệm làm việc của ứng viên: Những câu hỏi theo dạng “Hãy cho tôi biết...” hoặc yêu cầu ứng viên giải quyết những tình huống cụ thể trong công việc sẽ giúp bạn hiểu rõ về khả năng làm việc thật sự của ứng viên.

3.2 Những điều cần tránh khi phỏng vấn

Bắt ứng viên phải chờ đợi quá lâu: Việc ứng viên phải chờ đợi phỏng vấn không phải là quá to tát. Nhưng điều này là không nên, và càng không hay hơn nữa khi thời gian chờ “dài cổ” lên tới cả tiếng. Vì điều này sẽ khiến cho ứng viên cảm thấy mệt mỏi, thậm chí bức dọc vì phải đợi quá lâu. Hơn nữa, nhiều ứng viên tiềm năng sẽ bất bình với cách làm việc “dây thun” này nên quyết định ra về.

Để tránh điều này thì bạn nên dành phần lớn thời gian để nghe ứng viên nói, và trình bày. Bạn cũng đừng quên giao tiếp bằng mắt hay gật đầu nhằm biểu hiện thái độ tập trung, tôn trọng ứng viên. Bạn chỉ nên lịch sự ngắt lời khi cảm thấy đã rõ phần trình bày. Thêm nữa, bạn nên hạn chế đặt những câu hỏi quá áp đặt theo kiểu “có-không”, “đúng-sai”, “thật-giả” vì điều này dễ khiến buổi phỏng vấn trở nên một chiều, thiếu cởi mở, thân thiện.

Đưa ra quyết định vội vàng, đầy cảm tính: Chúng ta thường bị “hấp dẫn” bởi những người có suy nghĩ, tính cách giống mình. Do vậy, nhà tuyển dụng thường dễ đưa ra quyết định đầy cảm tính. Và điều này sẽ mang tính chủ quan, không công bằng với những ứng viên khác. Doanh nghiệp cần một nhân viên phù hợp với công việc, chứ không cần một người chỉ hợp ý với riêng bạn. Thêm nữa, nếu bạn chỉ tuyển dụng những nhân viên “na ná” nhau, thì đội ngũ của bạn sẽ ít tính cạnh tranh, sự khác biệt, cũng như khả năng sáng tạo.

Từ chối thẳng thừng, thiếu tế nhị: Việc đưa ra lời từ chối không phải là một chuyện đơn giản, và nếu bạn làm không khéo thì ứng viên sẽ có những nhận định sai về bạn, thậm chí là toàn công ty. Bạn sẽ phải làm việc với rất nhiều ứng viên trong khoảng thời gian ngắn, nên dễ dẫn đến tình trạng căng thẳng, mệt mỏi. Từ đó, bạn có thể đưa ra những lời từ chối thiếu tế nhị, gây tổn thương người khác.

Do vậy, trước khi đưa ra lời từ chối thì bạn hãy dành sự tôn trọng cho ứng viên vì đã sắp xếp thời gian đến tham gia phỏng vấn. Tiếp nữa, bạn phải giải thích rằng tại sao họ không được chọn. Cuối cùng, hãy nhớ nói lời tạm biệt và hẹn gặp lại vào một dịp khác. Còn nếu tâm trạng bạn không thật sự tốt, thì hãy nhờ đồng nghiệp bên cạnh nói lời kết thay bạn.

Quá xem trọng bằng cấp: Bạn có biết xu hướng tuyển dụng hiện nay là chỉ cần “lừa” chứ không phải là bằng cấp? Trên thực tế, nhiều NTD đã quen đánh giá ứng viên bằng cách đếm số lượng bằng cấp mà họ đính kèm trong hồ sơ. Nhưng bạn nhớ nhé, một số ứng viên có “bề dày” bằng cấp thường là những ứng viên thiếu kinh nghiệm thực tế vì họ phải dành phần lớn thời gian cho việc học hành.

Còn các NTD chuyên nghiệp thường nhìn vào thành tích cá nhân, những lợi ích mà ứng viên mang về cho công ty trước đây để đánh giá và cân nhắc, hơn là tốn thời gian xem họ đạt được bao nhiêu chứng chỉ. Tuy nhiên, với một số lĩnh vực đòi hỏi chuyên môn cao thì bằng cấp đóng vai trò rất quan trọng, chứng tỏ ứng viên đủ trình độ để đảm nhiệm yêu cầu công việc.

Tuyển dụng kiểu “lấp chỗ trống”: Một nhân viên bất ngờ nghỉ việc cũng giống như sự thiếu hụt một mắt xích trong dây chuyền đang vận hành, ảnh hưởng đến năng suất hoạt động của doanh nghiệp. Nhưng không nên vì thế mà bạn hấp tấp tìm ngay một nhân viên mới thế chỗ. Những nhân viên được tuyển gấp có thể chưa hội đủ kỹ năng mà công việc đòi hỏi. Hãy dành thời gian tìm càng nhiều ứng viên phù hợp với công việc càng tốt và chủ động lựa chọn một ứng viên thích hợp nhất cho vị trí trống.

Hứa suông: Thật sai lầm nếu NTD hứa hẹn quá nhiều với ứng viên lúc tuyển dụng mà sau này không thực hiện được. Điều đó không chỉ khiến cho ứng viên bất mãn mà còn ảnh hưởng đến uy tín của doanh nghiệp. Đặc biệt, những tin đồn dãi về

những lời hứa suông đó sẽ lan đi rất nhanh, theo cấp số nhân. Vì vậy, hãy thận trọng khi đưa ra lời hứa, trả lời dứt khoát những gì bạn có thể và không thể đáp ứng đối với yêu cầu của ứng viên.

4. Những điều cần làm rõ trong buổi phỏng vấn

Dưới đây là 9 điều nhà tuyển dụng cần nắm rõ trước khi phỏng vấn ứng viên:

1. Thông tin về lương bổng

Bạn cần tìm hiểu chế độ lương bổng mà ứng viên đang được hưởng ở công ty hiện tại. Đó không chỉ là mức lương hàng tháng, mà phải kể đến tiền thưởng, chế độ cổ phiếu, cùng những khoản thưởng khác mà ứng viên đang được công ty hiện tại trả.

2. Biết được “khoảng chênh lệch” giữa điều ứng viên “muốn” và điều ứng viên “có”.

Nhiều ứng viên không muốn thay đổi công việc chỉ vì họ muốn “bảo toàn” quyền lợi ở công ty hiện tại. Họ chỉ đổi việc khi công việc mới đáp ứng được những chế độ mà công ty cũ còn thiếu. Chỉ khi biết rõ sự “chênh lệch” này, bạn mới có thể đề nghị những quyền lợi hấp dẫn để “chiêu hiền đãi sĩ” cho mình.

3. Ứng viên làm việc hiệu quả nhất khi nào?

Nhiều người chỉ làm việc hiệu quả khi được yên tĩnh một mình, nhưng một số khác lại thể hiện năng lực vượt trội khi làm việc chung trong nhóm. Bạn nên tìm hiểu đặc điểm này để lựa chọn ứng viên phù hợp với yêu cầu công việc.

4. Xác định điểm mạnh và điểm yếu của ứng viên.

Mỗi người đều có sở trường và sở đoản riêng. Vì thế, bạn cần tìm hiểu kỹ điểm mạnh và điểm yếu của từng ứng viên. Gợi ý: hãy hỏi ứng viên không thích làm những công việc gì, vì chúng ta hiếm khi làm tốt những việc mà ta không yêu thích.

5. Ứng viên mong muốn gì ở công việc mới?

Đây là điều rất cần thiết trong mỗi cuộc phỏng vấn. Hãy sử dụng các câu hỏi mở để tìm ra điều ứng viên mong muốn khi làm việc với công ty bạn.

6. Ứng viên có phỏng vấn ở công ty khác không?

Bạn đâu muốn bắt ngờ ở phút cuối phải không? Vì thế, bạn cần hỏi ứng viên còn phỏng vấn công ty nào khác nữa không. Nếu một ứng viên sáng giá tiết lộ rằng anh ta đang cân nhắc giữa 3 công ty và đang đợi thư mời làm việc từ 2 công ty khác, bạn sẽ nhanh chóng tìm ra phương án thích hợp để cạnh tranh với 5 “đối thủ” trước đó.

7. Thương lượng để “hợp tác, hai bên cùng có lợi”.

Ở mục 5, bạn đã biết ứng viên mong đợi gì ở công việc mới, còn ở mục 7 này, bạn tiếp tục tìm hiểu chính xác ứng viên muốn điều đó như thế nào. Ví dụ, bạn biết ứng viên muốn mức lương cao hơn công ty cũ, vậy thì anh ta mong đợi mức lương bao nhiêu. Hoặc nếu ứng viên muốn thực hiện những dự án mới, thì đó là những dự án gì?

8. Liệu ứng viên có thể đảm trách tốt công việc?

Ở giai đoạn phỏng vấn đầu tiên này, bạn vẫn chưa thể kết luận ứng viên có phải là người hoàn hảo cho vị trí tuyển dụng hay không. Nhưng bạn cần xác định liệu ứng viên có khả năng đảm trách tốt công việc sắp tới hay không. Hãy nhớ, bạn tuyệt đối không nên nhận xét dựa trên những đánh giá chủ quan, mà hãy căn cứ vào kinh nghiệm và thành tích trước đây của ứng viên.

9. Liệu ứng viên có phù hợp với văn hóa công ty?

Không phải ai có năng lực cũng có thể làm việc tốt trong một tổ chức nào đó. Văn hóa công ty đóng vai trò rất quan trọng trong quá trình làm việc của mỗi người. Ví dụ, môi trường làm việc của công ty trong ngành hàng tiêu dùng nhanh dĩ nhiên sẽ khác hẳn một công ty sản xuất phần mềm. Chính vì thế, bạn phải xác định ứng viên nào hội tụ những phẩm chất thích hợp với môi trường công ty bạn.