

# Benvenuti al corso di : Competenze di base per le selezioni del personale

## Suggerimenti per chi intervista e per chi è intervistato



# La selezione del personale



investire tempo nella selezione può  
aiutare a scegliere la persona giusta!

# Obiettivi

trasferire le competenze necessarie per  
condurre/sostenere un colloquio in modo

**PROFESSIONALE**

**SICURO**

**EFFICIENTE**

**EFFICACE**

# 1a sessione

## Il curriculum vitae

# CV

- **Lacrime amare**

Mi sono impelagato in un lavoro che fa piangere...

**Saldi**

Sono in offerta speciale perché tra due giorni mi dimetto...

**Non vale un gran che**

Allego un breve straccio del mio curriculum...

**Curricula forati**

Se nel mio curriculum trovate due buchi è perché ho avuto due figlie

**Just in retard**

Spero di essere ancora "just in time" per inviarvi un curriculum, anche se sono passati 32 giorni dall'inserzione...

# CV

- **STUDI E QUALIFICHE**

**Audioleso**

Ho fatto un corso di specializzazione alla Sordona

**Padrelingua**

Sono di padre-madre-lingua inglese

**Come farà al telefono?**

L'italiano lo conosco bene ed è già di pochi, le lingue straniere sono scolastiche ma me la cavo con la mimica

**Che cosa vorrà dire?**

Lingue attive: anglo americano. Lingue passive: francese

# CV

- **L'ESORDIO**

- **L'alfabeto?**

Sono un laureato in economia e commercio, vi scrivo perché voglio diventare un manager con la A maiuscola...

**Col binocolo**

Ho visualizzato la Vs. inserzione leggendola sul giornale...

**Poliziesco**

Allego alla presente il mio identikid...

**Infiltrati**

Vi chiedo di essere infiltrato nella vostra Banca dati...

**Aiuto!**

Prendo spunto dalla vostra inserzione...

**Station wagon**

In risposta al Vostro annuncio premetto che dispongo di un ampio bagagliaio d'esperienza...



# II CV

- Non esiste un modello universale e perfetto
- Rispondere solo agli annunci per i quali avete tutti i requisiti richiesti e dovrete metterli bene in evidenza, sia nella lettera di accompagnamento sia nel curriculum.
- Essere sintetici (dati personali, carriera accademica e professionale, informazioni che a vostro giudizio vi contraddistinguono (hobby particolari, interessi, attività di volontariato, etc)).
- CV preparato specificatamente per la posizione per cui vi candidate evidenziando alcune vs caratteristiche
- Si ad una lettera di presentazione, evidenziando alcune caratteristiche e le ragioni che hanno spinto ad inviare il CV proprio a quella specifica azienda o organizzazione.



# II CV

## **INFORMAZIONI PERSONALI**

- Nome, indirizzo, numero di telefono, email, eventuale posizione militare, età (anche se ultimamente non viene inserita), residenza

## **CARRIERA ACCADEMICA**

- In ordine temporale decrescente: educazione, scuole frequentate e relative votazioni riportate (se conviene)

## **CARRIERA PROFESSIONALE**

- In ordine temporale decrescente a partire dall'ultima esperienza riportare tutti i lavori, le posizioni ricoperte con una breve descrizione degli obiettivi raggiunti e delle attività svolte (se è breve altrimenti preparare un foglio a parte)  
Sottolineare le attività e gli obiettivi raggiunti che possono essere particolarmente interessanti rispetto all'offerta di lavoro per la quale ci stà proponendo
- Inserire le referenze (nomi e numeri di telefono di persone che possono fornire buone referenze)

# II CV

## CONOSCENZE INFORMATICHE

- Programmi usati con il computer, tutte le tue conoscenze informatiche

## CONOSCENZE LINGUISTICHE

- Lingue conosciute con indicazione sincera del livello

## HOBBIES/INTERESSI

- Hobbies o interessi solo se rilevanti

## ALTRO

- Aspirazioni personali o bisogni particolari (ad es. la necessità di trasferirsi in un paese dove quella società ha una sede o altro) potrebbe essere inserite nella lettera di presentazione

# COSA NON FARE

- No carte colorate
- No caratteri supercreativi che possano distogliere da ciò che è scritto
- Non indirizzare il CV a qualcuno (sullo stesso foglio) ma scrivere una lettera di presentazione per accompagnarlo
- Non usare giri di parole
- Non auto-celebrarsi “bravissimo nelle relazioni con I clienti”
- No ai cv fitti fitti, con pagine e pagine che racchiudono una vita...il curriculum vitae non è un'autobiografia! ...anche se puo' sembrare triste e riduttivo racchiudere le proprie esperienze sicuramente importanti e significative in 2 pagine al massimo. Racconterete voi stessi al colloquio!

# Il CV Europeo



## Curriculum Vitae Europass

Inserire una fotografia (facoltativo, v. istruzioni)

### Informazioni personali

Cognome(i)/Nome(i)

**Cognome/i Nome/i**

Indirizzo(i)

Numero civico, via, codice postale, città, nazione

Telefono(i)

Facoltativo (v. istruzioni)

Mobile: Facoltativo (v. istruzioni)

Fax

Facoltativo (v. istruzioni)

E-mail

Facoltativo (v. istruzioni)

Cittadinanza

Facoltativo (v. istruzioni)

Data di nascita

Facoltativo (v. istruzioni)

Sesso

Facoltativo (v. istruzioni)

**Occupazione  
desiderata/Settore  
professionale**

**Facoltativo (v. istruzioni)**

# Il CV Europeo

## Esperienza professionale

Date	Iniziare con le informazioni più recenti ed elencare separatamente ciascun impiego pertinente ricoperto. Facoltativo (v. istruzioni)
Lavoro o posizione ricoperti	
Principali attività e responsabilità	
Nome e indirizzo del datore di lavoro	
Tipo di attività o settore	

## Istruzione e formazione

Date	Iniziare con le informazioni più recenti ed elencare separatamente ciascun corso frequentato con successo. Facoltativo (v. istruzioni)
Titolo della qualifica rilasciata	
Principali tematiche/competenze professionali possedute	
Nome e tipo d'organizzazione erogatrice dell'istruzione e formazione	
Livello nella classificazione nazionale o internazionale	Facoltativo (v. istruzioni)

# Il CV Europeo

## Capacità e competenze personali

Madrelingua(e)

Precisare madrelingua(e)

Altra(e) lingua(e)

Autovalutazione

Livello europeo (\*)

Lingua

Lingua

Comprensione				Parlato				Scritto	
Ascolto		Lettura		Interazione orale		Produzione orale			

(\*) Quadro comune europeo di riferimento per le lingue

# Il CV Europeo

Capacità e competenze sociali	Descrivere tali competenze e indicare dove sono state acquisite. (facoltativo, v. istruzioni)
Capacità e competenze organizzative	Descrivere tali competenze e indicare dove sono state acquisite. (facoltativo, v. istruzioni)
Capacità e competenze tecniche	Descrivere tali competenze e indicare dove sono state acquisite. (facoltativo, v. istruzioni)
Capacità e competenze informatiche	Descrivere tali competenze e indicare dove sono state acquisite. (facoltativo, v. istruzioni)
Capacità e competenze artistiche	Descrivere tali competenze e indicare dove sono state acquisite. (facoltativo, v. istruzioni)
Altre capacità e competenze	Descrivere tali competenze e indicare dove sono state acquisite. (facoltativo, v. istruzioni)
Patente	Indicare la(e) patente(i) di cui siete titolari precisandone la categoria. (facoltativo, v. istruzioni)
<b>Ulteriori informazioni</b>	Inserire qui ogni altra informazione utile, ad esempio persone di riferimento, referenze, ecc. (facoltativo, v. istruzioni)
<b>Allegati</b>	Enumerare gli allegati al CV. (facoltativo, v. istruzioni)



# 2a sessione

## Il processo di selezione

# Obiettivi

- ✚ Elencare I benefici di scegliere il candidato “giusto”
- ✚ Indicare le caratteristiche del candidato “giusto”
- ✚ Spiegare come il candidato s’inserisce armonicamente nel Team

# I CANALI DEL “RECRUITING”

- Annunci
- Agenzie per il lavoro
- Centri per l'impiego
- Passa parola
- Walk-ins
- Scuole, Masters, Università
- Stage days
- Segnalazione di un amico
- Internet
- La forza del Brand
- Management Trainee Programmes
- Open days
- Trasferimenti interni

# Il candidato giusto

La persona “giusta”  
avrà le **abilità tecniche**  
le **competenze** richieste  
si inserirà **armonicamente** all'interno del Team



# L'intervista di selezione

- ✚ Una conversazione con uno scopo
- ✚ Una comunicazione a 2 vie:
  - non un'inquisizione
  - non un 3° grado
  - non un esame sotto pressione



# OBIETTIVI E BENEFICI

## **OBIETTIVI**

- Selezionare il candidato giusto
- Ridurre i rischi
- “Vendere” il lavoro e l’azienda
- Valutare le competenze del candidato

## **BENEFICI**

- Soddisfazione dei clienti
- Miglioramento della performance del reparto
- Sviluppare talenti per il futuro
- Nuove persone = nuove idee
- Abbassamento dei costi di turn over

# CHI FA' COSA...

## **MANAGERS & HODs**

- “Scrematura” dei cv / applications forms
- Contattare i potenziali candidati per organizzare il primo colloquio (tecnico)
- Fornire ai candidati informazioni circa la posizione

## **HR MANAGER / RECRUITING MANAGER**

- Condurre il 2° colloquio
- Presentare al candidato prescelto l'offerta



# COSA RICERCANO I MANAGERS / HODs?

Evidenza delle competenze e abilità

Stabilità nel percorso professionale

Opportunità di lavorare in Italia (permessi, etc)

Capacità comunicative

Qualifiche

Esperienze

Aspettative retributive e contrattuali

Lingue conosciute

Disabilità eventuali

Esigenze personali/familiari eventuali

Disponibilità orarie

# Competenze comportamentali

In un ambito lavorativo,  
I comportamenti agiti o  
che debbono essere acquisiti  
al fine di raggiungere elevati livelli  
di performance



# Competenze vs. Abilità Tecniche

## Abilità tecniche

Facili da identificare, da valutare e da sviluppare  
Sono specifiche al ruolo, alla mansione

## Competenze

I comportamenti richiesti a tutti i lavoratori  
indipendentemente dal ruolo

# 3a sessione


## La struttura dell'intervista

# Intervista Comportamentale

La teoria si basa sul principio che i comportamenti passati sono il miglior indicatore di una performance futura




- Catturare informazioni rilevanti in aree predeterminate
- Far parlare i candidati di sé stessi
- Catturare dettagli circa una performance passata

- 
- ▶ standardizzato, metodo focalizzato sull'ottenimento di informazioni relative all'ambito professionale
  - ▶ Si focalizza su specifiche competenze critiche per il successo
  - ▶ Misura ogni candidato rispetto a criteri predefiniti (non confronta i candidati tra loro)

**consistente**



- 
- ▶ Si focalizza su fatti e dati per ridurre malintesi
  - ▶ Scende nel dettaglio per ottenere precise informazioni e scoraggiare risposte false
  - ▶ I fatti evidenziano abilità e competenze

**affidabile**





**Comportamento =**

**Cosa un individuo ha detto o fatto  
(o non detto o non fatto)  
in una situazione passata**

# Episodio

- |                 |   |                                      |
|-----------------|---|--------------------------------------|
| ✚ Tempo         | - | Quando?                              |
| ✚ Luogo         | - | Dove?                                |
| ✚ Persone       | - | Chi era coinvolto?                   |
| ✚ Sequenza      | - | Inizio / Centro / Fine               |
| ✚ Comportamento | - | Cosa il candidato ha fatto?          |
| ✚ Conseguenze   | - | Quali risultati? Cos'è successo poi? |



## Un esempio:

Una descrizione completa di una  
specifica situazione vissuta dal  
candidato che può essere valutata  
senza interpretazioni  
o basandosi su supposizioni

# I 4 passaggi dell'intervista

1: Preparazione

2: Contatto

3: Controllo

4: Chiusura

# Preparazione

- ✚ Documentarsi
- ✚ Pianificare l'intervista
- ✚ Decidere dove effettuare il colloquio

# Preparazione per il selezionatore

- Leggere la job description
- Familiarizzare con le abilità e competenze
- Leggere il cv
- Pianificare alcune domande
- Assicurarsi tempo necessario al colloquio
- Scegliere un luogo tranquillo dove svolgere l'intervista
- Familiare con il pacchetto retributivo da offrire

# Preparazione per il candidato

- Documentarsi sull'azienda
- Familiarizzare con le abilità e competenze richieste
- Leggere sul sito valori aziendali e altro rilevante
- Pianificare alcune domande
- Assicurarsi tempo necessario al colloquio
- Scegliere degli abiti appropriati
- Familiare con il pacchetto retributivo da richiedere



# Il CV o Application Form

- Il candidato quant'è rimasto in ogni posizione o azienda?
- La sua carriera mostra un percorso di crescita?
- Quali sono le ragioni del cambiamento?
- Qual'è stata la progressione salariale?
- Dati personali (età, mobilità, residenza, etc)
- Che tipo di hobbies ha?
- Ogni sezione è completa o ci sono dei “buchi”?

# Contatto

- ✚ Essere a proprio agio
- ✚ Stabilire un “contatto”
- ✚ Introduzione all'intervista

# Il contatto per il selezionatore

- **Non lasciare attendere il candidato troppo a lungo**
- **Dare un benvenuto accogliente**
- **Sorridere**
- **Essere vestiti in modo appropriato**
- **Introdurre se stessi**
- **Offrire qualcosa (acqua, thè, caffè)**
- **Sedersi in modo confortevole**
- **Evitare barriere fisiche**
- **Spiegare il format dell'intervista**
- **Spiegare che prenderete appunti**
- **Stabilire un contatto facendo domande neutre**

# Il contatto per il candidato

- **Non arrivare in ritardo**
- **Dare un saluto aperto**
- **Sorridere**
- **Essere vestiti in modo appropriato**
- **Introdurre se stessi**
- **Accettare qualcosa da bere (acqua, thè, caffè)**
- **Sedersi in modo confortevole**
- **Evitare barriere fisiche**
- **Andare in bagno prima (se necessario)**
- **Spegnere il cellulare**

# Controllo

- ✚ Assicurarsi trasparenza
- ✚ Ascoltare attivamente
- ✚ Fornire informazioni richieste

# Domande da fare

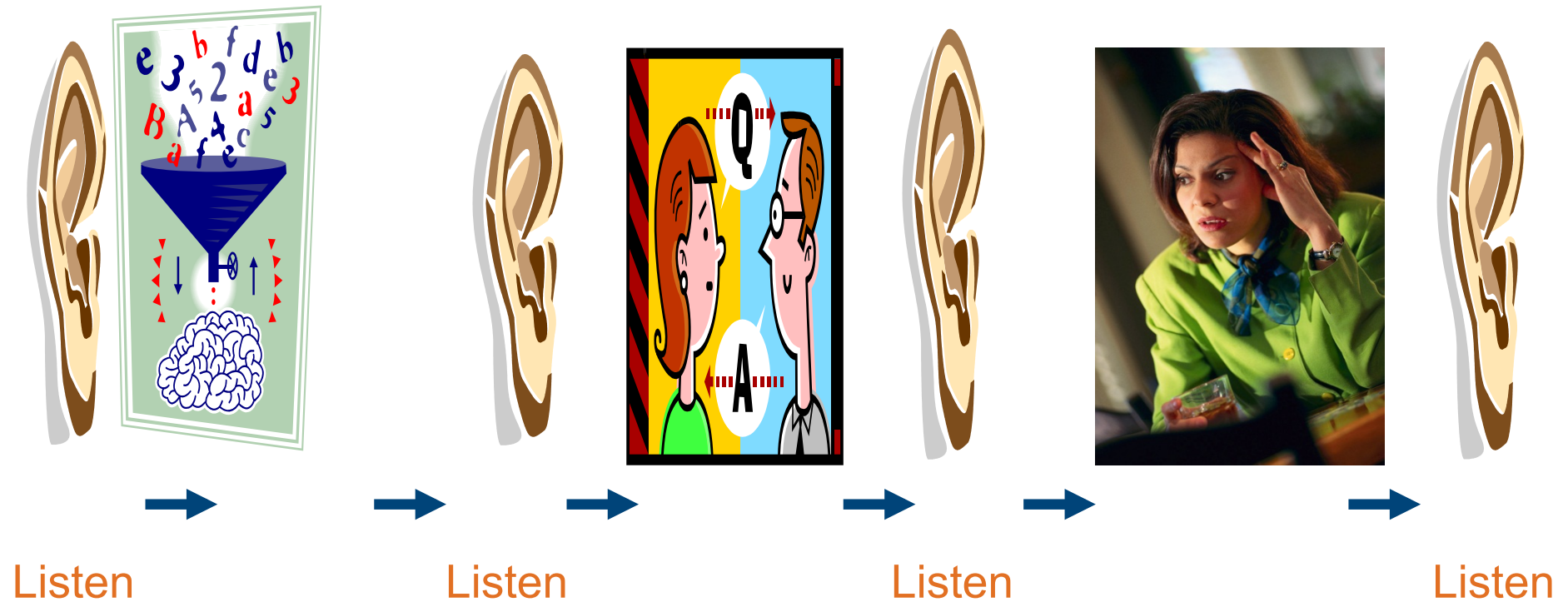
- ✚ Carriera professionale
- ✚ Percorso accademico
- ✚ Piani per il futuro
- ✚ Hobbies
- ✚ Altro

# Domande da evitare

- ✚ Domande chiuse
- ✚ Multiple
- ✚ Ipotetiche
- ✚ Confuse
- ✚ In cerca di conferma



# Ascoltare attivamente



# Ascoltare attivamente

- ▶ Essere preoccupati, ansiosi evitare
- ▶ Interrompere continuamente o finire le frasi evitare
- ▶ Filtrare solo alcune informazioni (buone o cattive) evitare
- ▶ Focalizzarsi sui dettagli e perdere di vista “the big pictures” evitare
- ▶ Ricordarsi a cosa si riferiva la domanda
- ▶ Ascoltare con tutto il corpo

# Ricordatevi di.....

## Suggerimenti per chi è intervistato

- ▶ Riformulare per assicurarsi di aver compreso.
- ▶ Fare domande appropriate!
- ▶ Essere consapevoli dei segnali del corpo
- ▶ Focalizzarsi sulle informazioni ricevute, non giudicare.

## Suggerimenti per chi intervista

- ▶ Comunicare con il corpo
- ▶ Chiedere chiarimenti qualora necessario
- ▶ Usare il silenzio
- ▶ Fare domande aperte

# Essere specifici

“NOI analizzavamo molti dati...”



“Io **GENERALMENTE** analizzo molti dati”



“Io ho analizzato **MOLTI** dati”

# Chiusura

- ✚ Per il candidato è l'opportunità per fare ulteriori domande
- ✚ Chiarire i termini e le condizioni di lavoro
- ✚ Chiarire le tempistiche
- ✚ Spiegare o chiedere come procede il processo di selezione
- ✚ Per il selezionatore è l'opportunità per verificare che il candidato sia ancora interessato
- ✚ Ringraziare il candidato
- ✚ Scrivere note/appunti sul candidato immediatamente



# Considerazioni Legali

# Evitare

- ▶ Argomenti che sono non di pertinenza strettamente professionale
- ▶ Interpretare soggettivamente I risultati del colloquio
- ▶ Di non prendere appunti ( non riuscirete a ricordare tutto per ogni candidato)
- ▶ Usare il colloquio impropriamente
- ▶ Fare domande inappropriate



## Queste cose non dovrete chiederle

- ▶ Stato civile, numero di figli, assistenza ai figli e parenti
- ▶ Orientamento sessuale
- ▶ Attività politica
- ▶ Religione, affiliazioni, etc
- ▶ Disabilità fisiche o mentali
- ▶ Arresti, processi, carichi pendenti, etc



# Competenza – Orientamento al risultato

Mi racconti un episodio quando si è sentito sotto pressione al lavoro per raggiungere un obiettivo...

- ✚ Descrivere la situazione
- ✚ Dove si svolgeva l'episodio?
- ✚ Chi era coinvolto?
- ✚ Cosa era successo precisamente?
- ✚ Come ho reagito?
- ✚ Quali sono state le conseguenze?

# Consigli per gli intervistati !!

Parlare in prima persona e al passato

**“all’inizio sono andata dal mio capo e ho chiesto ...”**

Parlare con sicurezza

**“sapevo che i numeri non c’erano e dovevo fare qualcosa...”**

Essere consistente

**“come Le ho detto precedentemente, era quando lavoravo presso...”**

# La finzione

Difficilmente si scende in profondità

**“è complicato da spiegare, ma è stato veramente difficile”**

Esitante o incosistente nelle informazioni

**“uh...allora...come ho detto prima, quando lavoravo come addetto al ricevimento...no intendevo dire addetto alle prenotazioni”**

Auto-celebrativo

**“Non avevo mai visto nulla di simile e ho messo a posto tutto da solo!.”**

# Il processo decisionale



# Attenzione selezionatori..... questi sono segnali pericolosi!

- ▶ Tutti I candidati sono sotto o sopra standards
- ▶ Essere tentati di cambiare il punteggio
- ▶ Tutti I candidati sono valutati “da assumere” o tutti “non assumere”
- ▶ Differenze sostanziali tra I selezionatori

## Fine del processo

- ▶ Si data e si firma il modulo dell'intervista
- ▶ Si selezionano I migliori candidati
  - ▶ Giustificando le proprie scelte
- ▶ Si archiviano comunque tutte le interviste
  - ▶ Assicurando massima riservatezza
- ▶ Si richiedono referenze
  - ▶ Assicurando massima riservatezza

Si offre la posizione



# Azioni alternative

Fare una lista dei candidati

Richiedere ad alcuni una seconda intervista

Comunicare l'esito negativo ad altri candidati

Tenere in evidenza un candidato per un'altra posizione

Tenere in evidenza un candidato per un altro reparto

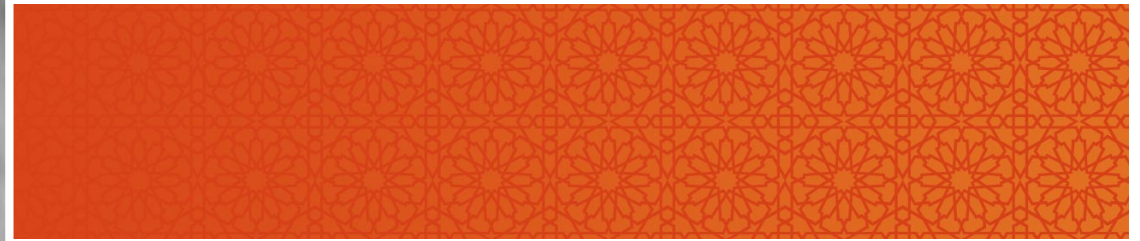
## 4 domande finali da considerare

Il candidato ha le competenze per avere successo?

Il candidato avrà buona armonia nel reparto?

Il candidato può essere formato sulle abilità mancanti?

Il candidato giusto è motivato?



**Grazie a tutti per la vostra cortese  
attenzione**

