



Das Telefoninterview

Kennen Sie das?

Sie führen Vorstellungsgespräche, um eine Stelle im Telefonverkauf neu zu besetzen, und sehen sich plötzlich einem Bewerber gegenüber, der sehr undeutlich und nur schwer verständlich spricht,

oder

die Englischkenntnisse Ihres möglichen neuen internationalen Verkaufsleiters sind bei weitem nicht so sattelfest, wie die Bewerbungsunterlagen dies vermuten ließen,

oder

Sie sind ganz überraschend mit den Gehaltsforderungen eines Bewerbers konfrontiert, die Ihr Budget weit überschreiten,

oder

...

Die Liste mit Beispielen ließe sich fast beliebig fortsetzen.

Was haben alle oben aufgeführten Beispielsituationen gemeinsam?

Wären Ihnen diese Tatsachen schon früher bekannt gewesen, hätten Sie diese Bewerber nicht zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen. Sie hätten sich viel Zeit, Mühen und möglicherweise auch hohe Aufwendungen für Aufwandserstattungen des Bewerbers ersparen können. Und womöglich haben Sie zugunsten dieses Bewerbers einen viel besser geeigneten nicht eingeladen.

Alle diese Situationen hätten Sie leicht vermeiden können, wenn Sie mit den Bewerbern schon im Vorfeld persönlich gesprochen hätten. Z.B. in Form eines gut durchstrukturierten Telefoninterviews.

Noch immer sehen viele Personaler von Telefoninterviews ab, weil sie darauf verweisen, dass es sich um einen unnötigen Aufwand handle, da ja letztlich doch noch richtige Vorstellungsgespräche zu führen seien. Doch die oben angeführten Beispiele belegen eindrucksvoll, wie wertvoll ein Telefoninterview sein kann, wenn es insbesondere darum geht, entweder eindeutige Fakten abzuklären oder einen ersten, intensiven Eindruck von den kommunikativen Kompetenzen eines Bewerbers zu erhalten. Natürlich können Sie einen persönlichen Kontakt nie durch ein Telefonat ersetzen, doch beide Seiten profitieren letztlich davon, wenn schon frühzeitig eine aussichtslose Bewerbung beendet wird.

So können Sie ein Telefoninterview unkompliziert und schnell vorbereiten, durchführen und auswerten:



Vorbereitung:

- Vereinbaren Sie mit dem Bewerber einen Termin für das Telefongespräch, damit er sich auch vorbereiten und für eine ungestörte, ruhige Atmosphäre sorgen kann
- Wenn Sie für eine Stelle mehrere Telefonate führen, hilft Ihnen ein einheitlicher Fragekatalog dabei, vergleichbare Ergebnisse zu erzielen. Außerdem bleibt so stets gewährleistet, dass alle wichtigen Aspekte angesprochen werden.
- Legen Sie schon anfänglich fest, welche Kriterien ein Bewerber unbedingt erfüllen muss, um für Sie als neuer Mitarbeiter in Frage zu kommen.
- Wenn Sie vor dem Gespräch die Bewerbungsunterlagen noch einmal genau durchlesen und später während des Gesprächs zur Hand haben, können Sie Ihre Fragen noch individueller auf den jeweiligen Gesprächspartner fokussieren.
- Stellen Sie sicher, dass Sie während des Telefoninterviews nicht gestört werden

Durchführung:

Tipps:

- auch wenn es Sie sehr viel Disziplin erfordert, ist es für Sie letztlich von großem Vorteil, wenn Sie sich wertender Äußerungen wie z.B. „sehr gut“, „sehr interessant“ etc. enthalten und sachlich neutral bleiben.
- für Ihre Notizen ist es von Vorteil, wenn Sie mit Farben oder Kürzeln arbeiten, damit Sie sich besser auf das Gespräch konzentrieren können.

Die Fragen bzw. der Gesprächsverlauf könnten z.B. so angelegt sein:

- Zuerst erzählen Sie dem Bewerber zur Auflockerung etwas zu ihrem Unternehmen und der Stelle, um die es geht.
- Dann können Sie die unabdingbaren Kriterien, wie z.B. Sprachkenntnisse, Reisebereitschaft, Gehaltsvorstellungen, PC-Kenntnisse etc. abklären
- Jetzt können Sie mehr über die persönlichen Aspekte für die Bewerbung sprechen: Warum möchte er die Stelle wechseln? Warum ist er arbeitslos? Was interessiert ihn gerade an dieser Stelle? Wie gut hat er sich über Ihr Unternehmen oder die gesamte Branche informiert?
- Gegebenenfalls lassen Sie den Bewerber über seinen bisherigen beruflichen Werdegang sprechen. Wo sieht er selbst seine Schwerpunkte, Stärken und Schwächen. Welche beruflichen Ziele hat er?
- Geben Sie dem Bewerber auch die Gelegenheit, selbst Fragen zu stellen.
- Zum Schluss des Gespräches vereinbaren Sie mit dem Bewerber, bis wann Sie sich wieder bei ihm melden werden, ohne ihm dabei vorschnelle Zusagen bezüglich der Bewerbung zu machen.



Nachbereitung:

- Am besten ist es, wenn Sie unmittelbar nach Ende des Gespräches Ihre Notizen zu ausführlichen Sätzen umformen, weil Ihre Eindrücke noch ganz frisch sind. Dabei können wichtige Fakten farblich markiert werden.
- Genauso können Sie mit Ihren persönlichen Eindrücken verfahren: Wie fanden Sie den Bewerber? Klang seine Stimme sicher, sympathisch. Wie war sein Verhalten? Ist er Ihnen ins Wort gefallen? Konnte er flexibel auf Ihre Fragen reagieren?
- Wie ist Ihr Gesamteindruck? Versuchen Sie, sich ein Bild von ihm zu machen. Fällt es eher positiv oder negativ aus? Sind schon Stärken und Schwächen sichtbar geworden?

Wie gesagt: Ein Telefoninterview ersetzt kein persönliches Vorstellungsgespräch, doch es kann Ihnen sehr dabei helfen, aus der großen Zahl von Bewerbern die für Sie wirklich interessanten herauszufinden. Allen Beteiligten ist damit sehr geholfen.