

Personalauswahl für Call- und Servicecenter 3

Beurteilungsbogen für ein telefonisches Auswahlgespräch

Der Beurteilungsbogen für das Telefoninterview sollte, wie oben erwähnt, fachliche, persönliche und organisatorische Kriterien berücksichtigen. Sinnvoll ist es, den Bogen nach der Reihenfolge der Fragen, die Sie stellen wollen zu gliedern. In der Praxis hat sich ein dreigeteilter Aufbau durchgesetzt:

1. organisatorische Fragen, wie Name, Datum des Auswahlgespräches, Alter, u.s.w. mit Frage und zugehörigen Antwortkästchen
2. persönliche und fachliche Fragen mit offenen Antwortfeldern
3. Übersicht mit persönlichen Merkmalen des Bewerbers und abschließender Beurteilung

Damit Sie Ihren Eindruck möglichst übersichtlich und schnell festhalten können, ist ein Misch aus skalierten Antwortmöglichkeiten und offenen Feldern sinnvoll.

Skalierungen werden in der Praxis zur Beurteilung eines Eindrucks eingesetzt. Wenn Sie festhalten wollen, in welchem Maße eine Eigenschaft nach Ihrem Eindruck ausgeprägt ist, dann verwenden Sie z.B. folgende Skalierungen:

Schulnoten	1	2	3	4	5	6
	sehr gut	gut	befriedigend	un- befriedigend	mangelhaft	schlecht
Deutlichkeit	--	-	+	++		
	trifft gar nicht zu	trifft bedingt zu	trifft zu	trifft sehr zu		
Ausprägung	++	+	0	-	--	
	außer- ordentlich	hoch	durchschnittlich	gering	fast gar nicht	



Mit Hilfe einer skalierten Übersicht werden Kriterien, die einen Eindruck wieder spiegeln bewertet. Der Vorteil einer solchen Übersicht ist, dass Sie sich ein schnelles Bild auch hinterher vom Bewerber machen können. Wenn Sie für alle Bewerber und alle Fragen die gleiche Skalierung wählen und somit auch den gleichen Maßstab anlegen, werden alle Bewerber miteinander vergleichbar und es ist relativ einfach, eine Reihenfolge der Besten zu bilden. So kann die Selektion nach durchgeführten telefonischen Auswahlgesprächen recht schnell ablaufen.

In den offenen Feldern sollten kurz die Antworten des Bewerbers und Ihr abschließender Eindruck eingetragen werden. Wenn Sie sich für ein telefonisches Auswahlgespräch entscheiden, wird der Mittlere Teil um die entsprechenden Fragen und Platz für Antworten erweitert und der letzte Teil kann um weitere Eindrücke erweitert werden.



Der Leitfaden für ein telefonisches Auswahlgespräch

Damit Sie in der Fülle der Gespräche objektiv bleiben und jeden Bewerber gleich behandeln, ist es wichtig, daß Sie einen Gesprächsleitfaden vorbereiten.

1. Gesprächseinstieg

1. Gesprächseinstieg für ein Telefoninterview

(die Bewerber rufen auf Grund einer Anzeige an)

Begrüßung des Bewerbers (welcher angerufen hat)....

Guten Tag Herr / Frau..... schön daß Sie anrufen / vielen Dank für Ihr Interesse!

Welche Fragen kann ich Ihnen beantworten?

Was halten Sie davon, wenn wir kurz ein Gespräch führen, in dem wir gemeinsam überprüfen, wie Sie zu der Stelle passen. Das Gespräch wird ungefähr 10 Minuten dauern. Ist das in Ordnung für Sie?....

Weiter geht's mit den Fragen auf dem Beurteilungsbogen

2. Gesprächseinstieg für ein telefonisches Bewerbungsgespräch

(Es wurde nach einem ersten Kontakt ein telefonisches Auswahlgespräch vereinbart)

Guten Tag Herr / Frau wir haben heute einen Termin für ein telefonische Auswahlgespräch. Können Sie sich vorstellen, wie da abläuft? (in der Regel kommt hier nein)

Ich erkläre Ihnen kurz, was auf Sie zu kommt. Wir werden ungefähr eine halbe Stunde miteinander sprechen, wobei natürlich auch Sie die Gelegenheit haben werden, Ihre Fragen los zu werden

2. Mittelteil

Der Mittelteil sollte sich an den Fragen des Auswahlbogens orientieren und möglichst auch standardisiert werden. Zusätzlich sollten folgende Informationen bereit liegen:

- ⇒ Stichpunktartige Informationen über das Unternehmen, die jeder Bewerber erhalten soll
- ⇒ Stichpunkte, zu möglichen Fragen des Bewerbers
z.B. Gehalt, Urlaubsregelung, Weiterbildung, Arbeitszeiten, Arbeitsbedingungen, Teamgröße u.s.w.

3. Gesprächsabschluß

- ⇒ Weitere Vorgehensweise für den Bewerber
- ⇒ Formulierungshilfen bei einer deutlichen Absage