

Inhalt

Vorwort

Welchen Nutzen ziehen Sie aus diesem Buch?	1
1 Personalauswahl im Spannungsfeld zwischen „Masse und Klasse“	3
2 Einsatzfelder des Telefon-Interviews	6
2.1 Telefon-Interviews als Instrument der Personalauswahl	6
2.2 Telefon-Interviews als Personalmarketing-Instrument	9
3 Telefon-Interviews als Prozess definieren	11
3.1 Telefon-Interview im Gesamtprozess der Personalauswahl	11
3.2 Anforderungsprofil als Basis	12
3.3 Aufteilung der Anforderungen auf die zuvor definierten Auswahlstufen	14
4 Telefon-Interviews im Unternehmen implementieren	18
4.1 Maßnahmen der Vorbereitung	18
4.1.1 Fragenkatalog zusammenstellen und Fragen inhaltlich definieren	18
4.1.2 Beteiligte und Rollen im Interview	20
4.1.3 Organisatorische Vorbereitung	21
4.2 Maßnahmen der Nachbereitung	22
4.2.1 Dokumentation	22
4.2.2 Entscheidungsfindung	24
4.2.3 Integration der Informationen in den nachfolgenden Auswahlprozess	24
4.3 Nachfolgende Auswahlverfahren	24
4.4 Feedback an den Bewerber	26
5 Telefon-Interviews nach dem 3-Phasen-Modell strukturiert führen	27
5.1 Phase 1: Eröffnen	28
5.2 Phase 2: Interviewen	29
5.3 Phase 3: Abschließen	31

6	Mit den richtigen Methoden im Telefon-Interview arbeiten (Methodenkoffer)	34
6.1	Eröffnen: Gesprächsatmosphäre offen gestalten	34
6.2	Interviewen: Wirkungsvoll fragen	35
6.3	Interviewen: Aktiv Zuhören – Dialoge kontrollieren	45
6.4	Interviewen: Gesprächsführung aktiv steuern	52
6.4.1	Gesprächs fördernde Impulse	52
6.4.2	Gesprächshemmende Impulse	54
6.5	Interviewen: Mitschreiben und Dokumentieren	55
6.6	Abschließen: Verbindlichkeit herstellen	57
6.7	Übergreifende Technik: Zeitmanagement	57
7	Mit Telefon-Interviews qualifizierte Bewerber akquirieren	59
7.1	Vorbereiten des Telefon-Akquise-Interviews	60
7.2	Durchführen des Telefon-Akquise-Interviews	64
7.3	Abschließen des Telefon-Akquise-Interviews	67
Anhang		71
	Telefon-Interview zur Auswahl einer Zielposition im Vertrieb	70
	Telefon-Interview zur Auswahl einer Zielposition als interner Trainer	82
Weiterführende Literatur		93
Stichwortverzeichnis		94
Die Autorin		96