

# Inhalt

---

## Vorwort

<b>Was können Sie von diesem Buch erwarten?</b>	<b>1</b>
<b>1 Nutzen des Telefoninterviews</b>	<b>3</b>
1.1 Infolücke schließen – Blind date-Effect vermeiden	3
1.2 Unternehmen werblich platzieren – Employer Branding erlebbar machen	5
1.3 Rekrutierungsprozess straffen – nach innen und nach außen	6
<b>2 Risiken und Chancen des Telefoninterviews</b>	<b>8</b>
2.1 Risiko: fehlende Körpersprache	8
2.2 Chance: fehlende Körpersprache	11
<b>3 Gesamtrekrutierungsprozess, Anforderungsprofil, Themen im Telefoninterview</b>	<b>16</b>
3.1 Telefoninterviews im Gesamtprozess der Personalauswahl	16
3.2 Kompetenzprofil als Basis der Personaldiagnostik	16
3.3 Kompetenzen und weitere Themen im Telefoninterview	20
<b>4 Telefoninterviews als Prozess</b>	<b>23</b>
4.1 Maßnahmen der Vorbereitung	23
4.1.1 Telefoninterview-Leitfaden erstellen	24
4.1.2 Unternehmenspräsentation	25
4.1.3 Beteiligte und Rollen im Interview	29
4.1.4 Kommunikation mit dem Bewerber	30
4.1.5 Zeitliche Terminierung	32
4.1.6 Raum und Technik	32
4.2 Maßnahmen der Nachbereitung	32
4.2.1 Dokumentation	33
4.2.2 Entscheidungsfindung	34
4.2.3 Informationen für den nachfolgenden Auswahlschritt	35
4.3 Entscheidung über nachfolgende Auswahlverfahren	35
4.4 Feedback an den Bewerber	37
<b>5 Fragen formulieren</b>	<b>39</b>
5.1 Fragen richtig formulieren	39
5.2 Skalenfrage – die besondere Frage	42
5.3 Fragen im englischsprachigen Interview richtig stellen	43
5.4 Übergreifende Beobachtungen formulieren	44

<b>6</b>	<b>Telefoninterviews strukturiert führen .....</b>	<b>45</b>
6.1	Phase 1: Eröffnen .....	46
6.2	Phase 2: Interviewen .....	48
6.3	Phase 3: Abschließen .....	50
<b>7</b>	<b>Optimales Verhalten des Telefoninterviewers .....</b>	<b>53</b>
7.1	Fragetechnik .....	53
7.2	Richtig Zuhören .....	58
7.3	Gesprächsführung aktiv steuern .....	62
7.3.1	Gesprächsfördernde Impulse .....	62
7.3.2	Gesprächshemmende Impulse .....	64
7.4	Gezielte Gesprächspausen setzen .....	65
7.5	Mitschreiben und Dokumentieren .....	65
7.6	Verbindlichkeit herstellen .....	67
7.7	Übergreifende Technik: Zeitmanagement .....	68
<b>8</b>	<b>Erstellen eines Telefoninterview-Leitfadens .....</b>	<b>70</b>
8.1	Definition der abzurufenden Kompetenzkriterien .....	70
8.2	Anzahl, Anordnung und Zusammenstellung der Fragen .....	70
8.3	Einleitungen, Überleitungen .....	71
8.4	Design des Leitfadens mit Auswertungsfeldern .....	72
<b>9</b>	<b>Die 10 wichtigsten Qualitätsmerkmale für das Telefoninterview .....</b>	<b>74</b>
	<b>Kompetenzbasierter Fragenkatalog: .....</b>	<b>77</b>
	<b>Telefoninterviewleitfäden .....</b>	<b>80</b>
	<b>Telefoninterview-Leitfaden .....</b>	<b>81</b>
	<b>Telefoninterview-Leitfaden in Englisch .....</b>	<b>87</b>
	<b>Weiterführende Literatur .....</b>	<b>93</b>
	<b>Die Autorin .....</b>	<b>94</b>