

Inhalt

Vorwort

Was können Sie von diesem Buch erwarten?	1
1 Nutzen des Telefoninterviews	3
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
2 Risiken und Chancen des Telefoninterviews	8
2.1 Risiko: fehlende Körpersprache	8
2.2 Chance: fehlende Körpersprache	11
3 Gesamtrekrutierungsprozess, Anforderungsprofil, Themen im Telefoninterview	16
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
4 Telefoninterviews als Prozess	23
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
5 Fragen formulieren	39
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

6	Telefoninterviews strukturiert führen	45
6.1	Phase 1: Eröffnen	46
6.2	Phase 2: Interviewen	48
6.3	Phase 3: Abschließen	50
7	Optimales Verhalten des Telefoninterviewers	53
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
8	Erstellen eines Telefoninterview-Leitfadens	70
8.1	Definition der abzuprüfenden Kompetenzkriterien	70
8.2	Anzahl, Anordnung und Zusammenstellung der Fragen	70
8.3	Einleitungen, Überleitungen	71
8.4	Design des Leitfadens mit Auswertungsfeldern	72
9	Die 10 wichtigsten Qualitätsmerkmale für das Telefoninterview	74
Kompetenzbasierter Fragenkatalog:		77
Telefoninterviewleitfäden		80
Telefoninterview-Leitfaden		81
Telefoninterview-Leitfaden in Englisch		87
Weiterführende Literatur		93
Die Autorin		94