



CLAUDIA UHRHEIMER

Telefoninterviews zur Personal- rekrutierung

**Kandidaten schneller finden
und auswählen**

expert ›

Claudia Uhrheimer

Telefoninterviews
zur Personalrekrutierung

Telefoninterviews zur Personal- rekrutierung

**Kandidaten schneller finden
und auswählen**

Dipl.-Betriebsw. Claudia Uhrheimer

3., neu bearbeitete Auflage

expert›

Bibliografische Information Der Deutschen Bibliothek

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://www.dnb.de> abrufbar.

Bibliographic Information published by Die Deutsche Bibliothek

Die Deutsche Bibliothek lists this publication in the Deutsche Nationalbibliografie; detailed bibliographic data are available on the internet at <http://www.dnb.de>



ISBN 978-3-8169-3446-2

3., neu bearbeitete Auflage 2018
2., völlig neu bearbeitete Auflage 2014
1. Auflage 2010

Bei der Erstellung des Buches wurde mit großer Sorgfalt vorgegangen; trotzdem lassen sich Fehler nie vollständig ausschließen. Verlag und Autoren können für fehlerhafte Angaben und deren Folgen weder eine juristische Verantwortung noch irgendeine Haftung übernehmen.
Für Verbesserungsvorschläge und Hinweise auf Fehler sind Verlag und Autoren dankbar.

© 2010 by expert verlag GmbH, Dischingerweg 5, D-72070 Tübingen
Tel.: +49 (0)7071-97556-0, Fax: +49 (0)7071-9797-11
E-Mail: expert@expertverlag.de, www.expertverlag.de
Alle Rechte vorbehalten

Printed in Germany
Covergestaltung: r² - röger & röttenbacher, büro für gestaltung, Leonberg /
© Covermotiv: shutterstock/vgstudio

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Vorwort zur 3. Auflage

Nach der Erst- (2010) und Zweitaufgabe (2014) meines Buches hat sich in der Welt der Rekrutierung viel geändert, einiges davon hat auch die Durchführung von Telefoninterviews beeinflusst. Daher halten Sie heute die 3. und neu bearbeitete Auflage in den Händen!

Sie finden als **neue Inhalte** z. B.:

- Neueste Tendenzen im Recruiting und wie sich diese im Telefoninterview abbilden
- Ideen, wie Sie mit Telefoninterviews „Touchpoints“ gestalten können,
- Reflektionen zum Thema Einsatz von Video- und Skype-Interviews,
- Tipps für die gelungene Moderation im Telefoninterview,
- einen erweiterten, kompetenzbasierten Fragenkatalog im Anhang,
- sowie die Idee, weshalb der fehlende Sichtkontakt im Telefoninterview Ihnen mehr Vorteile als Nachteile bringt (es hat in der Tat etwas mit Vorurteilsbildung zu tun – so viel sei verraten...).

Wie immer sind diese Ideen aus meiner Beratung und meinen Trainings zum Thema Telefoninterview entstanden: durch Recherche, eigene praktische Anwendung und Impulse meiner Klienten und Teilnehmer – daher allen, die mich auch dieses Mal inspiriert haben, ein herzliches Dankeschön!

Claudia Uhrheimer

Mit der **Anrede in diesem Buch** sind natürlich alle gemeint: Bewerberinnen und Bewerber, Kandidatinnen und Kandidaten, Interviewerinnen und Interviewer.

Inhalt

Vorwort

Was können Sie von diesem Buch erwarten?	1
1 Ziele	3
1.1 Infolücken schließen – Blind date-Effect vermeiden.....	3
1.2 Touchpoints gestalten.....	5
1.3 Prozess straffen.....	6
2 Besonderheiten des Telefoninterviews	8
2.1 Fehlende Körpersprache – Chance oder Risiko?.....	8
2.2 Video-Telefonate, Skype und andere	15
3 Telefoninterview im Rekrutierungsprozess	17
3.1 Telefoninterviews im Gesamtprozess der Personalauswahl	17
3.2 Kompetenzprofil als Basis der Personaldiagnostik.....	18
3.3 Kompetenzen im Telefoninterview.....	22
3.4 Akzeptanz beim Bewerber – worauf zu achten ist.....	23
4 Telefoninterviews vor- und nachbereiten.....	26
4.1 Maßnahmen der Vorbereitung.....	26
4.1.1 Telefoninterview-Leitfaden erstellen	27
4.1.2 Unternehmenspräsentation.....	28
4.1.3 Setting, Beteiligte und Rollen im Interview.....	31
4.1.4 Korrespondenz mit dem Bewerber.....	32
4.1.5 Zeitliche Terminierung	34
4.1.6 Raum und Technik.....	34
4.2 Maßnahmen der Nachbereitung.....	34
4.2.1 Dokumentation.....	35
4.2.2 Entscheidungen moderieren und treffen	36
4.2.3 Informationen für den nachfolgenden Auswahlschritt	37
4.4 Feedback an den Bewerber, interner Reflektion	39
5 Fragen formulieren.....	41
5.1 Fragen richtig formulieren.....	41
5.2 Wi-Si-bi-Formel	44
5.3 Skalenfrage – die besondere Frage	44
5.4 Fragen im englischsprachigen Interview stellen.....	45
5.5 Frage-„Verhalten“ der Interviewer.....	46
5.6 Übergreifende Beobachtungen formulieren.....	50

6	Telefoninterviews strukturiert führen	52
6.1	Phase 1: Eröffnen.....	53
6.2	Phase 2: Interviewen.....	56
6.3	Phase 3: Abschließen.....	58
7	Optimales Verhalten des Telefoninterviewers	61
7.1	Moderieren	61
7.2	Richtig Zuhören	62
7.3	Gesprächsführung durch Impulse steuern	63
7.3.1	Gesprächsfördernde Impulse.....	63
7.3.2	Gesprächshemmende Impulse	64
7.4	Gesprächspause nach dem Interviewteil.....	65
7.5	Mitschreiben	66
7.6	Verbindlichkeit herstellen.....	67
7.7	Zeitmanagement	68
8	Erstellen eines Telefoninterview-Leitfadens	69
8.1	Definition der abzu prüfenden Kompetenzkriterien	69
8.2	Anzahl und Zusammenstellung der Fragen.....	69
8.3	Einleitungen, Überleitungen	70
8.4	Design des Leitfadens mit Bewertungsfeldern	71
9	Die 10 wichtigsten Qualitätsmerkmale für das Telefoninterview	73
	Kompetenzbasierter Fragenkatalog	76
	Telefoninterviewleitfäden	79
	Telefoninterview-Leitfaden	80
	Telefoninterview-Leitfaden in Englisch	85
	Weiterführende Literatur.....	91
	Die Autorin	92

Was können Sie von diesem Buch erwarten?

„Telefoninterviews zur Personalrekrutierung“ hilft Ihnen, die Personalauswahl noch effizienter zu gestalten: Mit Telefoninterviews werden Sie aus einer Flut von Bewerbungen zielsicher die richtigen Mitarbeiter auswählen und zugleich Ihre gewünschten Top-Kandidaten für Ihr Unternehmen begeistern können. Ihr Rekrutierungsprozess wird insgesamt schneller und effizienter.

Das Buch, geschrieben von einer Unternehmensberaterin, die bereits in zahlreichen Unternehmen Telefoninterviews eingeführt und Mitarbeiter dafür trainiert hat, zeigt Ihnen, wie Sie ein Telefoninterview im Unternehmen implementieren und professionell durchführen können.

Als praktische Umsetzungshilfe für Personaler gedacht, ist das Buch im Aufbau an der Unternehmenswirklichkeit ausgerichtet. Aus Sicht eines ganzheitlichen Rekrutierungsprozesses beschreibt die Autorin die optimale Platzierung des Telefoninterviews, geht dann auf die gesamten Maßnahmen der Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung des Telefoninterviews ein, um zum Schluss detaillierte Methoden für dessen Durchführung darzustellen. Das hierzu von der Autorin entwickelte 3-Phasen-Modell sichert Ihnen die strukturierte Durchführung des Telefoninterviews.

Erfahren Sie, wie Sie ein Telefoninterview zielsicher moderieren, welche Fragen Sie einsetzen können und wie Sie Ihre Organisation werblich ansprechend präsentieren können.

Am Ende des Buches finden Sie Telefoninterview-Leitfäden als Grundlage für die konkrete Anwendung, strukturierte Durchführung und Auswertung des Telefoninterviews. Sie sind das Herzstück zum Transfer in die Praxis und ermöglichen Ihnen die sofortige Umsetzung. Durch Austausch einiger weniger Fragen lassen sich die Leitfäden schnell für den Einsatz für unterschiedliche Kompetenzprofile abwandeln. Zur Interviewführung auf internationaler Ebene dient der englischsprachige Telefoninterview-Leitfaden.

Ein kompetenzbasierter Fragenkatalog ergänzt den Telefoninterview-Leitfaden und ermöglicht dessen Anwendung auch für andere Stellen.

Das Buch ist sehr übersichtlich gestaltet und so aufbereitet, dass es schnell und gut lesbar ist. Mit den folgenden optischen Unterteilungen können Sie das Buch noch gezielter lesen:



Hintergrundwissen

Hier finden Sie vertiefende Informationen zu Hintergründen, mit denen Sie Ihr theoretisches Wissen weiter untermauern können.



Aus der Praxis:

Hier stehen Tipps aus der Trainings- und Beratungspraxis, die Ihnen helfen werden, typische Fallen bei der Durchführung des Telefoninterviews zu vermeiden.

Zusammenfassung:

- Nach einigen Kapiteln finden Sie hier nochmals die wichtigsten Informationen und Aussagen.