

<epam>

# Customer Interview

APRIL 2020



# Agenda

**1** ЧТО ТАКОЕ ИНТЕРВЬЮ С ЗАКАЗЧИКОМ

**2** ПОДГОТОВКА К ИНТЕРВЬЮ

**3** САМОПРЕЗЕНТАЦИЯ

**4** STAR

**5** ТИПИЧНЫЕ ВОПРОСЫ НА ИНТЕРВЬЮ

**6** СНЯТИЕ СТРЕССА



# Интервью с заказчиком – это...

- ✓ Диалог, беседа, а не экзамен
- ✓ Ты уже воспринимаешься интервьюером, как профессионал
- ✓ Твоя задача – проявить себя, показать что именно ты решишь ПРОБЛЕМУ ЗАКАЗЧИКА

**У заказчика есть проблема (задача) и он ищет того,  
кто сможет ее решить!**

# Зачем заказчику необходимо интервью с кандидатом?

## Основные цели, убедиться в том, что:

- ✓ Твои профессиональные навыки, навыки и опыт подходят для решения задачи
- ✓ Ты можешь эффективно выстраивать коммуникацию с коллегами (насколько хорошо умеешь выражать свои мысли)
- ✓ Ты можешь работать в команде
- ✓ Проект завершится вовремя и с нужным результатом

# Типы интервью

## Интервью можно разделить на 3 основных типа:

1. *Индивидуальное интервью (классический тип)* - как правило участвует 1 кандидат и несколько интервьюеров. Собеседование представляет собой диалог где кандидат отвечает на вопросы интервьюеров. Помимо вопросов, так же могут предложены кейсовые ситуации.
2. *Групповое интервью* – отличается тем, что собеседование с интервьюерами проходят сразу несколько (группа) кандидатов. Акцент при таких интервью смещается на решение кейсовых ситуаций, в меньшей степени, кандидатам задаются индивидуальные вопросы.

**Важно!** При прохождении группового интервью в первую очередь важно не молчать, «не затеряться в толпе»! Старайся максимально проявить свои коммуникативные навыки, умение договариваться и работать в команде, свой лидерский потенциал, умение действовать в нестандартных ситуациях.

3. *Смешанный тип* – могут присутствовать элементы как индивидуального так и группового интервью. Как пример: организуется группа кандидатов, для которых проводится групповая презентация проекта/позиции, затем кандидаты по одному проходят индивидуальное интервью тет-а-тет с интервьюерами.

# ПОДГОТОВКА К ИНТЕРВЬЮ

**Собери всю информацию которую возможно!**

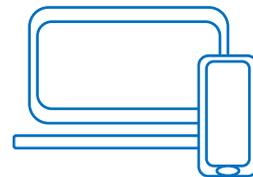
## Что узнаем:

- Кто заказчик? Что за компания? Что за бизнес-домен? Кто интервьюеры? Национальность, менталитет?
- Предыдущий опыт проекта. Как давно с EPAM? Кто из коллег работает на проекте?
- Информация по проекту. Проект новый? Действующий? Замена коллеги на проекте? Расширение проекта?
- Требования к кандидату. Технологии знакомые? Как думаешь, почему именно такие? В чем твои сильные стороны?

Что нужно изучить до собеседования?

## Откуда можно получить информацию:

- Интернет. Посмотри официальный сайт компании, пойми какой бизнес ведет заказчик.
- RM, PM, AM, HR. Владеют более подробной информацией о заказчике, позиции и требованиях.
- Команда проекта. Коллеги, которые уже работают на проекте, могут дать много полезной информации
- Коллеги, которые уже проходили интервью с данным заказчиком.



## Качественная самоподготовка, повышает шансы пройти собеседование успешно!

### Что важно сделать:

- **Оцени свои Tech skills.** Внимательно изучи требования к позиции, пойми какие навыки/знания/опыт являются твоими сильными сторонами, а какие тебе необходимо «подтянуть».
- **Подготовь самопрезентацию.** При рассказе о себе, важно сделать акцент на тех навыках/знаниях/опыте, которые релевантны требованиям к позиции и показывают твои достижения.
- **Подготовь ответы на вопросы заранее.** Даже если у тебя нехватает необходимых навыков/знаний/опыта, правильные ответы на вопросы помогут успешно пройти собеседование.
- **Пройди тренинг по подготовке к интервью с заказчиком.**

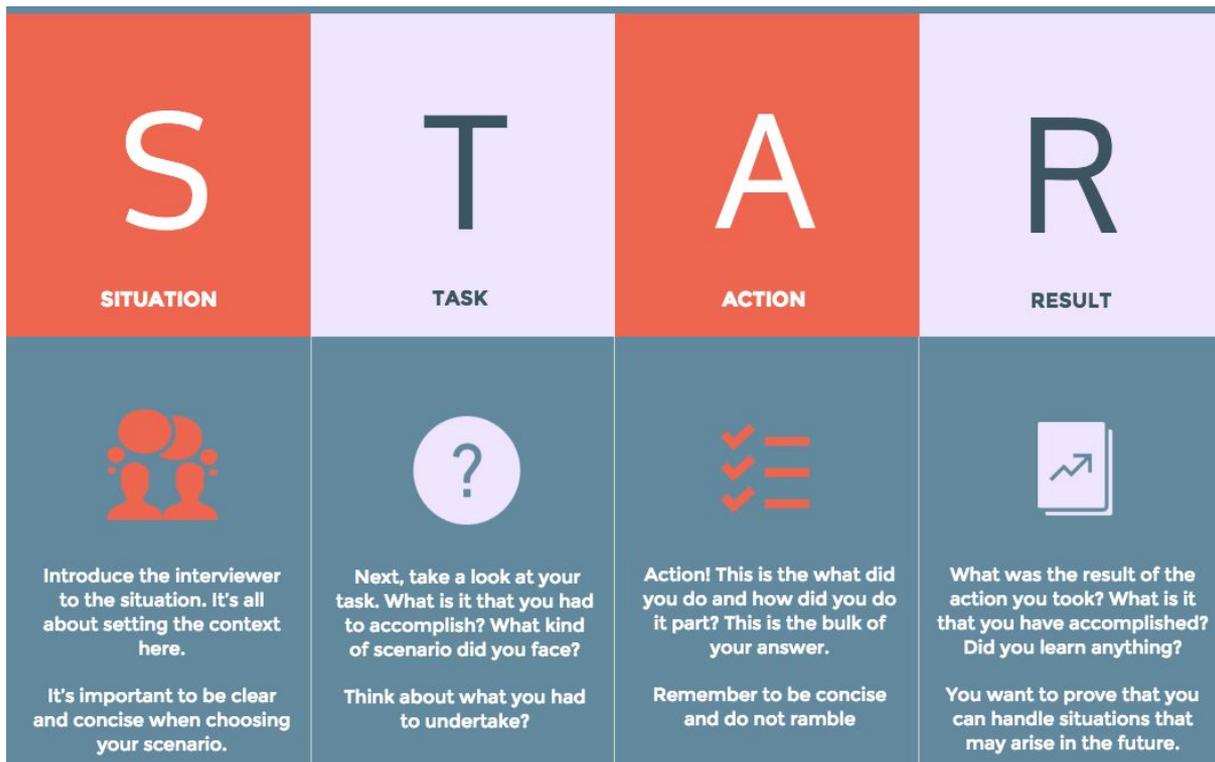
# Подготовка к интервью/самоподготовка

**Самопрезентация** – это рассказ о себе (не более 5 минут). Твоя «визитная карточка», информация о тебе, как самом подходящем кандидате на данную позицию, на данный проект.

О чем лучше рассказать :

- ✓ Представься, если еще не представился
- ✓ Твоя специализация
- ✓ Информация про один-два последних проекта (домен, команда, технологический стек)
- ✓ Твоя роль/зона ответственности/задачи на последнем проекте (расскажи о тех, которые максимально отвечают требованиям к позиции на которую ты претендуешь)
- ✓ Расскажи о технологиях с которыми ты работал (делай акцент на тех, которые максимально отвечают требованиям к позиции на которую ты претендуешь)
- ✓ Расскажи о стеке технологий с которыми еще ты знаком (прояви свою профессиональную эрудицию)
- ✓ Продемонстрируй свои Soft skills (например как ты взаимодействуешь с командой, твои коммуникативные навыки. Заказчику так же важно понимать, насколько ты подойдешь команде)

# Подготовка к интервью/Метод STAR



# Подготовка к интервью/Метод STAR

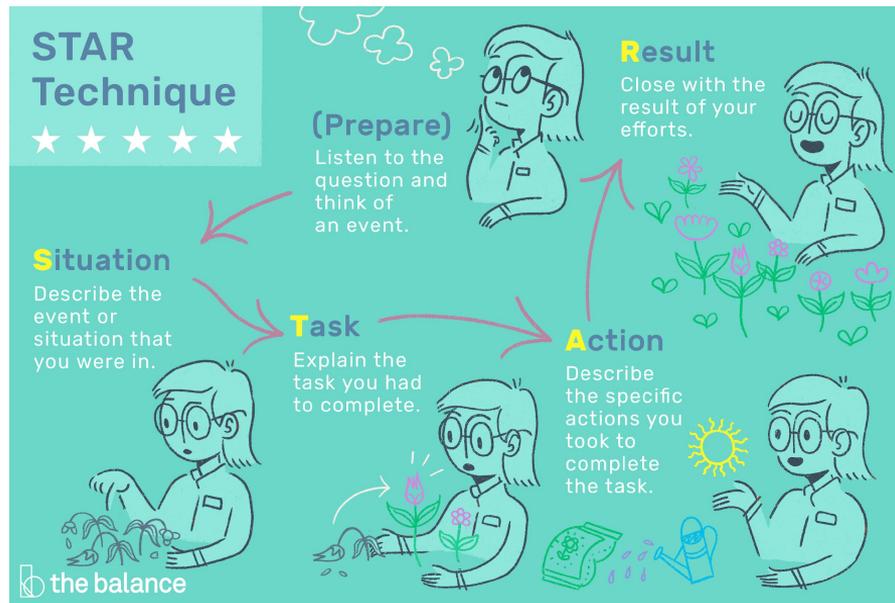
## Пример ответа по схеме STAR:

**Ситуация (Situation - S):** Я работал над университетским ежедневником. Прибыль от рекламы в ней была почти нулевой, потому что многие рекламодатели отказывались продлевать договор.

**Задача (Task - T):** Я должен был выдвинуть идею о том, как повысить прибыль минимум на 15% по сравнению с предыдущим годом.

**Действие (Action - A):** Я разработал промо-акцию, сравнил эффективность рекламы в университетской газете с эффективностью рекламы на других медиа-ресурсах. Я также прошел обучение у профессора из бизнес-школы, который рассказал мне об актуальных стратегиях в сфере продаж.

**Результат (Result - R):** Пятнадцать рекламодателей продлили договор по ежедневной рекламе. Еще пять заказали рекламу в спецвыпусках. Прибыль от рекламы по сравнению с предыдущим



**Используй метрики и цифры для иллюстрации своих результатов!**

# ИНТЕРВЬЮ

# Структура интервью

Установление контакта «проверка связи»

Информация о проекте

Расскажите о себе

Блок вопросов к кандидату

Вопросы кандидата

ОС от PM, заказчика, HR

Завершение

# Установка «Контакта» (раппорт)

- ✓ Улыбайся, покажи, что общение тебе приятно
- ✓ Будь бодр и активен
- ✓ Говори на полтона громче
- ✓ Отвечай на вопросы





## ВОПРОСЫ

### *Расскажите о себе*

- Проверяют реальный опыт и знания
- Формируется впечатление и намечаются дальнейшие вопросы

### Внимание

*Готовься заранее (Это твой шанс, непусти его!)*

*Не начинай рассказ со слов «в принципе в UPSA у меня все написано...»*

*Не пересказывайте резюме дословно, но и не увлекайся подробностями биографии*

*Используй глаголы совершенного вида, избегай конструкций с модальными глаголами*

*Соблюдай регламент (не более 5 минут)*



## ВОПРОСЫ

### *Ваши сильные и слабые стороны*

- Проверяют адекватность, способность к самоанализу, самооценку
- Сопоставляют ваши качества с требуемыми на данной позиции

### **Внимание:**

*Не употребляй штампов*

*Не бойся говорить о незначительных недостатках, они есть у всех, и их всегда можно компенсировать*

*Говоря о достоинствах, подчеркивай именно те качества, которые важны для этой работы*

*Загляни в результаты фидбека перед интервью*

# Вопросы

---

## ***Ваши достижения на проекте***

- Самооценка, благоразумие, собственно достижения
- Что мотивирует и что считаешь достижениями

## **Внимание**

*Помни о контексте и о роли на проекте*

*Знай меру 😊*

*S.M.A.R.T. Тебе в помощь*

## ***Ваша самая большая ошибка на проекте***

- Понять, что вы считаешь неудачей и можешь ли ты себя оценить критически
- Оценить опыт и понять поведение в критических ситуациях

## **Внимание:**

*Не пытайся отшутиться или показать, что вся твоя работа – сплошная удача*

*Не занимайся перечислением своих фиаско*

*Расскажи, как преодолел трудности и чему в итоге научились*



## ВОПРОСЫ

*Почему вы выбрали этот проект/ Что вас привлекает на этом проекте / Чего вы ожидаете на этом проекте? и т.п.*

- Мотивация и ожидания (ответ на вопрос: «а станет ли?»)

### **Внимание:**

*«ну, вообще это не я выбрал этот проект» – не подходит*

*«пока не знаю» – тоже не подходит*

*Лучшие варианты:*

*Ты хочешь применить свою квалификацию, и опыт работы там, где они могут дать наибольшую отдачу;*

*Ты видишь возможности профессионального роста и развития;*

*Тебя привлекает эта сфера бизнеса/ команда / технологии и т.д. и т.п.*

**Важно! Вы представляете компанию EPAM и, в том числе,**

**несете ответственность за её репутацию**

# Типичные вопросы на интервью

---

- Расскажите о себе/своем последнем проекте?
- Что вы считаете своей главной технологией/инструментом?
- С какой ситуацией вы не справились (справились с трудом)? Ваша самая серьезная ошибка?
- В чем особенности (недостатки) инструмента/методологии/технологии?

# Типичные вопросы на интервью

---

- Оцените ваши знания и навыки по шкале от 1 до 5
- Ваши любимые технологии, инструменты, задачи?
- В чем разница между А и Б?
- Как лучше всего сделать что-либо?
- Что такое хороший код, грамотная архитектура?
- А какие у вас вопросы?

# Case-вопросы

**Кейс** — это реальная либо вымышленная ситуация, которую тебе необходимо решить на собеседовании.

**Цель кейсов** - понять «на практике», насколько знания и личные качества кандидата подходят для предлагаемой позиции. Оценить способность кандидата найти приемлемое решение в сложной ситуации, понять как он на самом деле будет вести себя в работе.

**Как решать** - во многих случаях кейсы не предполагают единственного «правильного» ответа – ситуация может быть разрешена по-разному. То какое решение ты предложил в итоге имеет значение, но более важно, то какие уточняющие вопросы ты задаешь, насколько быстро сможешь вникнуть в сложную ситуацию и то, как ты при этом размышляешь.

**При прохождении кейс-ситуаций, внимательно слушай условия кейса и размышляй в слух!**

# Нетипичные вопросы на интервью

**Различные «дурацкие» вопросы и сложные задания, позволяют заказчику понять:**

- Умешь ли ты быстро сориентироваться в нестандартной ситуации
- Твой стиль мышления
- Твой способ принятия решения
- Чувство юмора и адекватность
- Проверка скиллов на практике

## **Важно!**

- Чувство юмора у всех разное (если вообще есть)
- Прояви смекалку (не у каждого вопроса есть правильный ответ)
- Не бойся взять минуту на обдумывание, попросить необходимые ресурсы
- Если не получается: признать, попросить, поблагодарить
- На вопрос-выбор отвечай, исходя из контекста

# Вопросы кандидата

**Цель вопроса «Какие у вас есть вопросы?»** - ответить на твои вопросы, а так же понять, насколько ты заинтересован в позиции и проекте, что тебя мотивирует.

## Важно!

- Вопросы – хорошая пицца для размышлений
- Подготовь их заранее
- Нельзя не задавать
- Задавай воросы исключительно по работе, например:
  - ✓ Что вы ожидаете от специалиста на данной позиции?
  - ✓ Почему вы выбрали этот инструмент?
  - ✓ Как часто приходят те или иные реквесты и т.д.
- Помни о чувстве меры 😊

# Завершающий этап



# Справляемся с волнением

---

1. **Подготовься к интервью!**
2. Признай:
  - Волнение это не плохо, оно просто есть
  - С моим собеседником все ОК, он тоже волнуется
  - В жизни есть еще другие события
3. Проиграй ситуацию в уме
  
4. Перед встречей
  - Расправь плечи
  - Расслабь мышцы живота
  - Встряхни кисти рук
  - Восстанови дыхание



# Прогрессивное расслабление мышц

---

При помощи этой техники релаксации вы фокусируетесь на медленном напряжении, а затем расслабляете каждую группу мышц. Методика помогает буквально увидеть разницу между напряжением и расслабленностью, что благоприятно сказывается на настроении в том числе и потому, что возвращает нас в текущий момент времени.

Суть упражнения в том, чтобы **последовательно напрягать и расслаблять следующие участки своего тела в течение 10-20 секунд: плечи, живот, ноги, руки, лоб, глаза, шею.**

С помощью этой техники уходят мышечные зажимы и вы расслабляете полностью все тело.

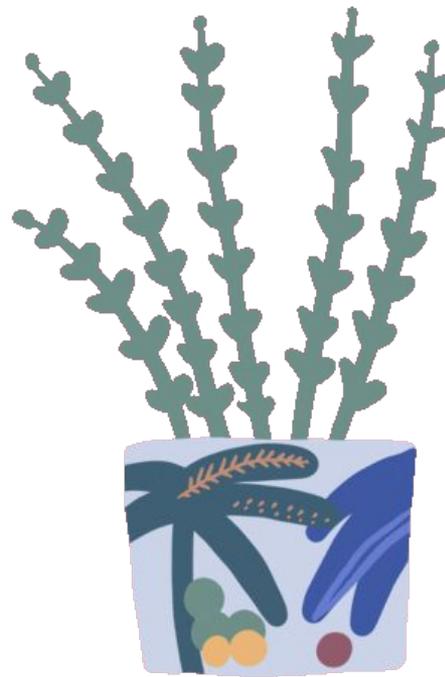


# Диафрагмальное дыхание

Диафрагмальное дыхание также называется абдоминальным или дыханием живота — именно это и есть природный, естественный процесс. Во время стресса ваша грудь сжимается, а дыхание становится мелким и быстрым. Называется оно грудным. Это хороший индикатор того, что нужно сознательно изменить ситуацию.

Поэтому:

- **Сядьте или лягте удобно.**
- **Перенесите одну руку на живот, а вторую на грудь.**
- **Медленно выдохните через рот.**
- **Затем медленно вдохните через нос, концентрируясь на том, чтобы живот поднимался выше грудной клетки.**



# Визуализация



Здесь вы создаете в голове мысленные образы, чтобы совершить виртуальное путешествие в спокойное место.

Чтобы расслабиться, задействуйте как можно больше чувств. Например, если представляете себя на берегу океана, фокусируйтесь на звуках, запахах и даже на телесных и вкусовых ощущениях.

Вы можете закрыть глаза, сесть в тихом месте, ослабить плотную одежду и сосредоточиться на своем дыхании.

Стремитесь сфокусироваться на настоящем моменте и думать о хорошем.

# Метод Ключ

---

Метод Ключ Хасая Алиева служит для саморегуляции человека; управления стрессом, улучшения здоровья, ускорения любого обучения, развития желаемых качеств, навыков и творческих способностей

- [Видео](#)

# Pre-interview check list

- Проверь актуальность данных в твоём UPSA профиле.
- Собери максимум информации о заказчике, проекте, команде, позиции.
- Составь текст для самопрезентации в соответствии с требованиями к вашей позиции. Расскажи его своему менеджеру, коллеге, HR.
- Вспомни несколько кейсов в деталях из твоего прошлого опыта, которые релевантны требованиям к позиции. Используй методику STAR чтобы рассказать о них.
- Настройте себя на успешное прохождение интервью. Позитивный настрой, то что нужно!
- Придумайте себе вознаграждение за удачное прохождение интервью 😊

Вперед! Удачи на интервью!

THANK YOU