

Поиск руководителей высшего звена – сложный процесс, который потребует затрат времени и ресурсов. Когда Вы привлекаете компанию Executive Search, специализирующуюся на подборе руководящих кадров, Вы имеете право на высокий уровень сервиса. Но в чем разница между профессиональными, качественными услугами и услугами качеством ниже? Каковы Ваши права и обязательства как клиента? Как узнать, что вы действительно получили клиентское обслуживание высшего качества? Компании по подбору персонала ответят на большинство из этих вопросов в консалтинговом контракте. Поэтому, чем больше Вы знаете об исходных данных и о результатах работы с компаниями по подбору персонала, тем выше Ваши шансы на успех и на получение возврата на вложенный капитал. Веря в то, что хороший уровень знаний Клиента всегда является залогом успеха проекта, Ассоциация Консультантов по подбору руководителей высшего звена (AESC) предлагает настоящий Билль о Правах.

Билль о правах Клиента

Компания по подбору руководителей высшего звена обязана представить вам аккуратную и точную оценку своих возможностей провести необходимый поиск.

Не все компании предлагают одинаковые услуги, но все они должны работать в соответствии с самыми высокими профессиональными стандартами. В дополнение к очевидным различиям в размерах и ресурсах, фирмы также различаются в специализации, уровне подготовки и опыт в различных отраслях промышленности, а также навыках и опыте непосредственных консультантов.

Прежде чем подтвердить готовность осуществить поиск, специалисты консалтинговой компании по подбору руководителей должны:

убедиться, что есть достаточно ресурсов, времени, знаний и опыта для обработки Вашего конкретного задания;

сообщить необходимую информацию в связи с существующими отношениями или обстоятельствами, которые могут быть причиной фактических или потенциальных конфликтов интересов;

сообщить об ограничениях, возникающих в связи с существующими контрактами с другими клиентами, которые могут повлиять на возможность выполнять поиск;

определить вместе с Вами, какая часть Вашей организации будет непосредственно "клиентом" (то есть, филиал, отдел, департамент и т.д.) и договориться о времени, в течение которого компания не будет набирать сотрудников из определенных подразделений Клиента;

определить объем и характер предоставляемых услуг, а также размер вознаграждения и возмещаемых расходов, которые будут заплачены за оказанные услуги;

Для этого необходимо предоставить полное и точное описание Вашей организации, потребности бизнеса и организационной культуры, название и описание заполняемой позиции, и Ваши критерии идеального кандидата. Если компания не может выполнить Ваше задание, она должна представить детальное объяснение, а затем Вы можете обратиться к другой компании, которая сможет удовлетворить Ваши потребности.

II. Компания по подбору персонала обязана сказать Вам, кто именно будет проводить поиск.

В дополнение к консультанту, который поддерживает деловые отношения с Вашей компанией, может быть сформирована команда профессионалов, которые будут проводить поиск по заданию.

Ваши права Клиента позволяют Вам запрашивать и получать полную и открытую информацию о консультантах и их способности успешно справиться с заданием, а также о ресурсах компании для поддержки консультанта / команды, работающей над проектом.

III. Компания по подбору руководителей высшего звена обязана обеспечить высокий уровень консультативных отношений.

Executive search проект определяется как особая форма управленческого консультирования, осуществляется на эксклюзивной основе и по заранее определенной фиксированной цене. Цель такого формата заключается в содействии Вашей организации в определении вакантных руководящих должностей, выявлении высококвалифицированных и мотивированных кандидатов, и выбор наиболее подходящих с помощью комплексных процессов оценки.

Кроме поиска высококвалифицированных кандидатов, компания должна также предоставлять обратную связь, которая помогает не только поиску талантливых управленческих кадров, но также может быть использована для более эффективной организации бизнеса Клиента.

Эта обратная связь включает в себя:

Знание отрасли, в которой будет проводиться поиск, в том числе наличие кандидатов, сравнительные оценки этих кандидатов, и уровень их оплаты.

Общие исследования рынка, в том числе особенности восприятия на рынке Вашей организации, деятельности Ваших конкурентов, и какие стратегии по подбору могут быть успешными в данный момент времени.

Не ожидайте, что вы получите бесплатный 50-страничный отчет по исследованию рынка. Но фирма по подбору управляющих кадров должна дать Вам разумный обзор состояния рынка и общее восприятие Вашей организации на рынке кандидатов

IV. Компания по подбору руководителей высшего звена обязана держать информацию в строгой конфиденциальности.

По самой своей природе, подбор персонала на руководящую должность требует от Вас раскрытия конфиденциальной информации о Вашей организации. Консультанты должны относиться к любой информации, которую Вы даете им, с максимальной конфиденциальностью.

В то же время, консультант не может проводить эффективный поиск, не раскрывая некоторую информацию для потенциальных кандидатов. Для защиты Ваших интересов, тем не менее, консультант должен гарантировать, что он будет:

использовать конфиденциальную информацию о клиенте только в целях проведения поиска;

раскрывать информацию о Клиенте только лицам, участвующим в процессе поиска (помощникам консультантов на проекте) или потенциальным кандидатам, которым необходимо получить эту информацию;

никогда не использовать конфиденциальную информацию для получения личной выгоды или предоставлять эту информацию третьим лицам для их личной выгоды.

V. Компания по подбору руководителей высшего звена обязана демонстрировать четкое понимание вакансии, компании и целей поиска.

Для проведения успешного поиска, консультант должен иметь кристально ясное понимание позиции, подлежащей заполнению, требований к работнику и особенностей культуры Вашей компании. Соответственно, вы должны настаивать на получении отчета консультанта, описывающего:

предпочтения по уровню и опыту работы;

происхождение, образование и технические навыки, необходимые для успешной работы на позиции;

обязанности позиции;

необходимые межличностные навыки.

Хорошие executive search компании сделают больше, чем просто обратная связь по должностной инструкции, которую вы представили. Они активно помогут Вам развивать, изменять и совершенствовать собственное понимание позиции. Чтобы помочь с этим важным шагом, дайте консультанту доступ ко всем тем, кто участвует в процессе отбора, и просите их предоставить полную информацию о заполняемой вакансии.

Поскольку должностная инструкция представляет собой основу успешного поиска, у Вас есть взаимные обязательства уведомлять консультанта об обстоятельствах (внутренних или внешних), которые потребуют изменения позиции или типа человека, которого вы ищете. Помните, что значительное изменение в спецификации поиска может повлечь за собой изменений в размере вознаграждения консультанта.

VI. Компания по подбору руководителей высшего звена обязана предоставить вам регулярные, подробные отчеты о состоянии хода поиска.

В зависимости от позиций, подлежащих заполнению, наличия кандидатов и множества других факторов, успешный поиск может занять от нескольких недель до нескольких месяцев. Чтобы держать Вас в курсе дел, консультант должен представлять отчеты о ходе поиска, которые включают:

компании, в которых консультант попытался найти целевых кандидатов;

реакция рынка на поиск;

препятствия для определения или привлечения кандидатов;

кандидаты, которые разрабатываются в настоящее время.

Компания по подбору руководителей высшего звена должна информировать Вас регулярно, по телефону, факсу, электронной почте, в форме письменного отчета или какой-либо комбинацией всех четырех форматов. Сообщите консультанту Ваши предпочтения.

VII. Компания по подбору руководителей высшего звена обязана представить квалифицированных кандидатов, которые соответствуют позиции и культуре Вашей организации.

Консультант должен представить Вам спектр квалифицированных потенциальных кандидатов, которых он тщательно оценил и проинтервьюировал. Для каждого кандидата, консультант должен иметь возможность обсуждать:

уровень опыта и значительных достижений, существенных для позиции;

образование и дополнительное обучение;

интеллект, межличностные компетенции и мотивации;

сильные и слабые стороны личности, существенные для позиции;

возможное культурное соответствие;

интерес к позиции;

вознаграждение и финансовые ожидания.

Представляя кандидатов, либо индивидуально, либо "кратким списком", консультант должен обсудить необходимую организацию и другие вопросы, которые могут повлиять на критический процесс интервьюирования. Сразу после интервью кандидатов, консультант должен запросить Ваши комментарии и обратную связь, а также помочь Вам провести сравнительную оценку и анализ кандидата. Также консультант должен направить Вам результаты проверки его действительных полномочий и рекомендаций.

Если становится очевидным, что поиск займет значительно больше времени, чем ожидалось, или что он не может дать приемлемый диапазон кандидатов, консультант должен сообщить Вам об этом как можно скорее, и обсудить альтернативные варианты действий.

VIII. Компания по подбору руководителей высшего звена обязана помочь Вам вести переговоры с финальным кандидатом, представляя обе стороны на высоком профессиональном уровне.

Как только Вы выбрали финального кандидата, роль консультанта меняется с агента поиска на переговорщика и коммуникатора. В этот момент основная функция консультанта в том, чтобы помочь Вам ввести кандидата в команду таким образом, чтобы способствовать долгой и успешной работе в Вашей организации. Это включает в себя:

выступать в качестве посредника между Вами и кандидатом в вопросах компенсаций, льгот и других условий труда;

передавать Вам какие-либо сложности или проблемы кандидата, влияющие на его возможность принять предложение;

помогать кандидату в оценке его возможностей;

работать с обеими сторонами, чтобы создать выигрышную ситуацию для всех.

Хотя консультант в первую очередь представляет Ваши интересы, он также должен оставаться внимательным к потребностям и проблемам кандидата. В противном случае шансы на успешный найм значительно уменьшаются. Кроме того, представление обеих сторон, при добросовестности и профессионализме, гарантирует два важных результата:

Кандидат приходит в команду с ощущением, что к нему были справедливы;

Поиск повышает репутацию Вашей компании на рынке.

Помните, что Ваши кандидаты также очень занятые профессионалы, которые уделили свое время, чтобы поговорить с Вами. Кроме того, они не просили эту возможность, она была им представлена Вами.

IX. Компания по подбору руководителей высшего звена обязана представить Вам свою политику замены и решения других необычных ситуаций, которые могут возникнуть во время и после поиска.

Компания по подбору не может гарантировать заполнение Вашей вакансии (и не следует этого ожидать). Консультант также не может гарантировать, что новый сотрудник будет долгосрочно работать в Вашей компании. Имея это в виду, консультант должен предоставить (в письменной форме) объяснение политики фирмы в отношении возможных результатов. Они включают:

обязательства и обязанности компании в отношении вновь принятых на работу профессионалов, которые решили покинуть Вашу компанию по любой причине в течение согласованного периода времени;

Ваши обязательства перед компанией, если Вы решили нанять кандидата из числа представленных в ходе проекта, на иную (не согласованную) вакансию;

условия, при которых компания может выйти из вашего соглашения или считать его достаточно изменившимся, чтобы начать новый поиск.

X. Компания по подбору руководителей высшего звена обязана предоставить Вам разумный уровень альтернативных замен после того, как Вы наняли кандидата.

Кажущееся удачным заполнение вакансии может разочаровать во время переходного периода. В результате ответственность консультанта не заканчивается в тот момент, когда кандидат принимает предложение. Консультант должен находиться в контакте с новым сотрудником для обеспечения плавного перехода, и помочь ему освоиться в новой должности. Прежде всего, консультант должен убедиться, что Вы полностью удовлетворены, прежде чем считать поиск успешным и завершить задание.

Защищайте свои права!

Учитывая, что для Вашей организации важно заполнение вакансии наиболее квалифицированным кандидатом, Вы имеете полное право рассчитывать на самый высокий уровень сервиса. Помните, что, работая на условиях эксклюзивности, Вы вступаете в консалтинговое партнерство.

Необходим активный подход к управлению отношениями. Сделайте свою домашнюю работу, и предоставьте полную и точную информацию о позиции и идеальном кандидате. Установите очень четкие ожидания о том, как Вы и консультант по подбору будете работать вместе. Будьте открытыми в общении и находитесь в постоянном контакте с Вашим консультантом до момента успешного завершения проекта.

Если в любой момент в процессе поиска Вам кажется, что консультант не понимает характера задания, не в состоянии обеспечить обратную связь и текущие отчеты, не в состоянии представить квалифицированных кандидатов или не представляет Вашу компанию надлежащим образом, немедленно сообщите о своем недовольстве!

Теперь, когда Вы знаете свои права, вы можете требовать высокий стандарт обслуживания, тот, который Вы ожидаете.