



Взаимоотношения
клиентов и кадровых
компаний:
«перезагрузка»



Настало ли время «перезагрузки»?

Начиная сотрудничество с кадровым агентством, компания ожидает, что специалисты провайдера быстро и качественно помогут решить текущие кадровые вопросы. Как показывает практика, многие агентства в состоянии удовлетворить потребности клиентов в качественных услугах. Опираясь на многолетний опыт работы на отраслевом рынке, солидную базу кандидатов, квалифицированные консультанты применяют наработанные за годы методы поиска «правильных» специалистов. Кроме того в ситуации высокой конкуренции, кадровые компании постоянно совершенствуют уровень сервиса, создавая свои секреты и рецепты сохранения конкурентоспособности. И все же данные опросов показывают, что претензии к работе кадровых агентств не становятся менее острыми, а проблема быстрого и качественного поиска сотрудников, как ни парадоксально, – менее актуальной.

Так, в 2010 году рекрутинговая компания Pride Consulting Group провела опрос работодателей, который выявил оценку кадровых агентств со стороны их клиентов (см. http://www.pride-cg.com/about/press/research/researches_599.html).

Сделанные Pride CG выводы подтверждают описанное выше противоречие: при высокой востребованности кадровых услуг уровень удовлетворения прямых работодателей работой агентств остается довольно низким. Менее половины респондентов (45%) ответили, что кадровые агентства «скорее удовлетворяют» их запросы и потребности.

В рамках опроса специалисты компаний выдвинули следующие претензии к кадровым агентствам:

- высокие гонорары, не соответствующие ценности предлагаемых услуг;
- отсутствие глубокой оценки кандидатов;
- поверхностное отношение к задачам проекта.

Кроме того, провайдерам вменялись отсутствие четкой системы взаимодействия с клиентами, формализм в отношении оценки кандидатов и даже низкий уровень экспертизы.

В июле-августе текущего года компания Pride CG провела аналогичный опрос уже среди консультантов кадровых агентств. Анкета содержала два вопроса: «Какие сложности в работе с клиентами существуют?» и «Какие пути решения вы видите?». Ответы 140 консультантов кадровых компаний города Москвы показали, что проблема носит системный характер и затрагивает в одинаковой степени интересы обеих сторон.

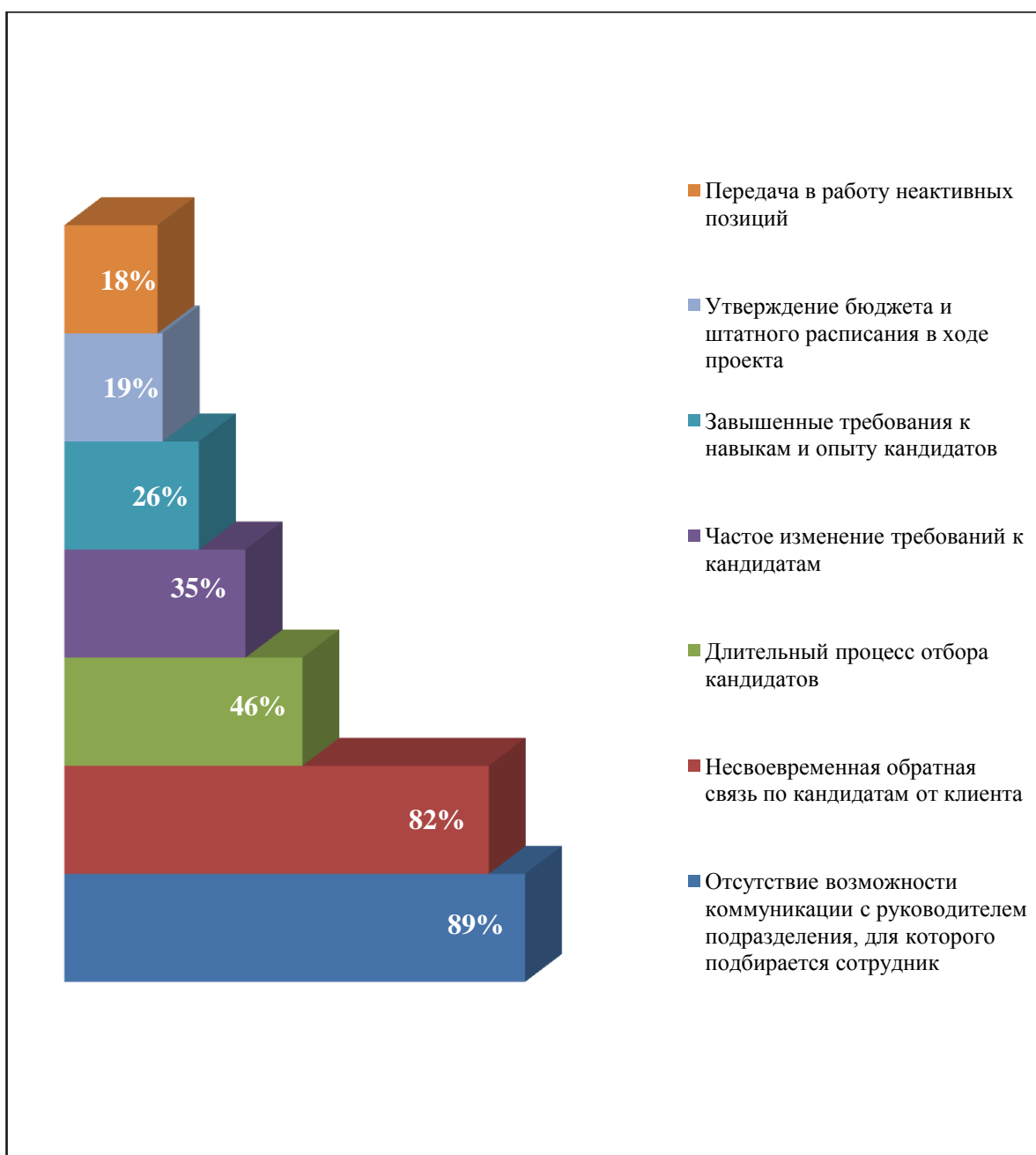
Результаты двух «перекрестных» опросов вскрыли общие противоречия участников рынка подбора персонала. По мнению экспертов, преодоление этих противоречий возможно лишь при полной «перезагрузке» отношений и вывода их на качественно иной уровень.



Сотрудничество: взгляд консультантов

Проведенный опрос консультантов рекрутинговых компаний преследовал цель понять, какие сложности во взаимоотношениях с клиентами, в свою очередь, видят они. Несмотря на довольно большую аудиторию опроса, мнения респондентов принципиально сошлись по ряду ключевых пунктов.

Диаграмма 1. Какие сложности во взаимодействии с клиентами наиболее часто встречаются в процессе работы?





Итак, согласно данным, полученным в ходе опроса, наибольшие сложности в работу добавляют:

- несвоевременная обратная связь по кандидатам от клиента;
- частое изменение требований к кандидатам;
- длительный процесс отбора кандидатов;
- отсутствие возможности коммуникации с руководителем подразделения, для которого подбирается сотрудник;
- завышенные требования к навыкам и опыту кандидатов;
- утверждение бюджета и штатного расписания в ходе проекта;
- передача в работу неактивных позиций.

Несвоевременная обратная связь по кандидатам от клиента

Консультанты отмечают: порой получение обратной связи по представленным кандидатам затягивается на неделю и больше, что серьезно увеличивает сроки завершения проекта.

«Клиенты должны отчетливо понимать, что любая отсрочка обратной связи влияет не только на сроки закрытия конкретной позиции, но и всех без исключения проектов, их в том числе. Поэтому стремление к четкости, отлаженности процессов взаимодействия, строгой последовательности положительно влияют на всю работу целиком, повышая её качество и сокращая сроки выхода нового сотрудника на работу. Потенциальные клиенты часто задают нам вопрос о среднем сроке закрытия проекта. Мы всегда отвечаем, что этот срок во многом зависит от них самих. Объективно есть факторы, на которые мы, как провайдер услуг, не можем повлиять», - убеждена руководитель направления Recruitment рекрутинговой компании Pride Consulting Group Анастасия Петрова.

Частое изменение требований к кандидатам

Не способствует эффективному распределению времени и частая смена требований к специалистам, когда полностью сформированный в ходе предварительной работы пул кандидатов перестает отвечать запросам заказчика.

«К сожалению, такое происходит довольно часто. Месяц работы, сотни резюме и десятки встреч – всё это может оказаться напрасным трудом. Это может происходить по разным совершенно объективным причинам, ведь бизнес-процесс – это движение, которое предполагает изменения. Однако факт остается фактом: комфорта в работу это не добавляет, очень сильно влияет на сроки закрытия вакансий, так как приходится запускать весь процесс с начала, даже если новые требования проще первоначальных», - комментирует проблему один из участников опроса.

Длительный процесс отбора кандидатов

Осознанное или неосознанное затягивание процесса отбора также ведет к потерям иного характера, более значительным и непоправимым. Длительный период принятия решения или непривычная для российских специалистов многоступенчатая система отбора не редко приводят к отказу кандидатов рассматривать вакансии в компании.



«Не все готовы ждать принятия решения продолжительное время. При наличии нескольких конкурентоспособных предложений специалисты отдают предпочтение той компании, которая быстрее выносит финальное решение. Их логику понять можно: если компания очень долго не дает ответа, значит сомневается и, соответственно, делать ставку на неё нельзя», - объясняет специалист кадрового агентства.

Респонденты уточняют: «Специалистов отпугивает длительная процедура отбора в компании. Как правило, у них нет времени на двух-трехмесячное согласование встреч со всеми участниками процесса отбора. Выходом из этой ситуации может быть организация встреч сразу с несколькими заинтересованными лицами в один день, за один визит кандидата в компанию».

Консультанты понимают, что возможность оптимизации процесса встреч кандидата с сотрудниками компании часто невозможна ввиду размера организации или, например, внутренних политик, соблюдение которых обязательно для всех уровней. Тем не менее, внимательное отношение к кандидатам и бережное отношение к их времени всегда положительно влияет на hr-бренд компании и будущую лояльность нанятого сотрудника.

Отсутствие возможности коммуникации с руководителем подразделения, для которого подбирается сотрудник

Значительно упростила бы ситуацию, по признанию участников опроса, возможность хотя бы изредка согласовывать ход проекта с руководителем отдела или направления, для которого ведется подбор сотрудника.

В процессе работы иногда возникают узкопрофильные профессиональные вопросы (например, в IT-проектах), на которые сотрудникам HR-отделов сложно дать исчерпывающий ответ. Это естественно, так как один человек не может знать специфику деятельности каждого сотрудника в компании. Невозможно сочетать знания стандартов МСФО, языков программирования и мотивационных схем. В этом случае, по словам опрошенных консультантов, приходится действовать методом проб и ошибок, самостоятельно формируя портрет специалиста, который удовлетворил бы все стороны. В то же время пара уточняющих вопросов руководителю, для которого осуществляется подбор и который принимает финальное решение, могли бы поставить все точки над «и», увеличить эффективность работы над проектом.

«Перед нами ставится задача быстро и хорошо сделать работу, поэтому построение профиля идеального кандидата экспериментальным методом должно быть сведено к минимуму. Решением здесь может быть четкая постановка задач и более активное участие в процессе руководителя, принимающего решение», - уверен другой участник опроса.

Завышенные требования к навыкам и опыту кандидатов

Случается так, что у ответственных сотрудников компании отсутствует не только четкое представление о необходимых компетенциях специалиста, но и не до конца сформировано понимание зоны его ответственности. Реальные потребности бизнеса не укладываются в шаблонные рамки представлений об идеальном кандидате. Такая рассогласованность приводит к тому, что, по описанию одного из участников опроса,



«получаешь заказ на разработчика программного обеспечение, а в ходе испытательного срока выясняется, что данная позиция предполагает опыт и знания всего лишь специалиста технической поддержки». В итоге кандидат отказывается от должности ввиду её несоответствия его профессиональному уровню.

«Компаниям следует исходить из того, что нужно делать на рабочем месте, а не из того, кто бы мог делать это в идеале», - убежден консультант кадрового агентства.

Утверждение бюджета и штатного расписания в ходе проекта

К серьезным последствиям приводит отсутствие синхронности действий представительств и штаб-квартир. Неутвержденный вовремя бюджет и изменения в штатном расписании повышают риск несвоевременного завершения проекта, а иногда и отказа от найма специалиста. Если кардинальные изменения происходят на этапе финала, для работодателя неизбежны и репутационные издержки, особенно при найме на позиции руководящего уровня.

Загрузка провайдера неактивными вакансиями

Так же отрицательно на работе и атмосфере взаимоотношений кадровых компаний и клиентов сказывается загрузка агентств неактивными вакансиями. Очевидно, что поиск специалистов, без которых бизнес обходился год и более, чреват неоправданными затратами ресурсов в ущерб другим проектам.

«Формирование кадрового резерва крайне необходимая задача для бизнеса. Однако в таком случае должна ставиться именно такая задача», - уверен респондент опроса.



Вместо заключения: о формате «перезагрузки» отношений

Описанные нюансы свидетельствуют о низком уровне взаимодействия между компанией и кадровым агентством, ведут к постановке неправильных приоритетов в работе консультантов провайдера услуг и некорректному распределению ресурсов.

«Работа рекрутера имеет свои закономерности. Для повышения её эффективности очень важны планирование и правильная расстановка приоритетов», - утверждает участник опроса.

Решение обозначенной проблемы состоит в построении четкой системы постановки задач кадровому агентству. Если компании требуется консультация для формирования финальных задач и информация по рынку, следует запросить данную информацию в самом начале работы и сформировать портрет идеального кандидата совместно с консультантом, который обладает экспертизой в конкретной отрасли и данными по карьерным предложениям конкурентов. Надежный провайдер кадровых услуг всегда готов предоставить не только подходящих кандидатов, но и полную консультационную поддержку компании. Эффективное решение задач рекрутмента возможно при достижении уровня **партнерских** взаимоотношений между кадровым агентством и компанией, когда диалог сторон становится эффективным инструментом привлечения правильных кандидатов.

«Оба опроса, работодателей и кадровых агентств, продемонстрировали, что отношения «клиент-исполнитель» далеки от идеальных. Каждая сторона по-своему отвечает на вопрос «Кто виноват?», по-своему видит нюансы, которые способствуют формированию дискомфорта во взаимоотношениях. Именно развитие бизнес-партнерства, как противоположности отношениям «клиент-исполнитель», будет ответом на вопрос «Что делать?», ведь в конечном итоге и клиент, и провайдер работают с одной целью: в разумные сроки закрыть вакансию наиболее адекватным кандидатом», - уверена генеральный директор Pride Consulting Group Райхан Ахметова.

«Действительно, человеческий ресурс играет важную роль. Например, мне как руководителю очень сложно работать с мотивацией консультантов, ведущих серьезные проекты, без адекватной поддержки со стороны клиентов. При этом большинство наших клиентов с течением времени переходят на партнерский уровень взаимоотношений, это консультанты хорошо чувствуют и ценят. Работа над проектами таких клиентов превращается в нечто большее, чем просто бизнес-процесс. Над такими проектами работаешь с душой, творчеством и энтузиазмом, даже если ограничений по ним очень много. Помимо корпоративной ответственности, появляется личная ответственность консультанта и настоящее желание сделать все возможное и невозможное», - заключает Анастасия Петрова, руководитель направления Recruitment рекрутинговой компании Pride Consulting Group.



**Информация о Pride Consulting Group:
не раскрывая Вам своих секретов и легенд, мы станем Вашим лучшим
партнером ровно через 2 месяца**

Компания Pride Consulting Group является кадровым агентством полного цикла и специализируется на подборе персонала в различных отраслях и профессиональных сферах. В настоящее время мы активно работаем с направлениями «Медицина/Фармацевтика», «Производство», «Юриспруденция», «Финансы», «Информационные технологии», «Продажи», «Логистика».

Главным своим преимуществом мы считаем скорость работы в балансе с качеством предоставляемых услуг. **Показателем результативности** своей работы мы определяем не количество отправленных клиенту резюме, а 100%-ое соответствие представленных кандидатов требованиям вакансии и их эффективная мотивация.

Наша компания создала актуальную на сегодняшний день базу кандидатов, информация о которых отсутствует в открытых источниках. Консультанты **Pride CG** виртуозно владеют методом прямого поиска, что гарантирует молниеносный результат. Работа в LinkedIn у нас считается уже классическим инструментом подбора.

Pride Consulting Group обладает уникальным стилем и с уважением относится к индивидуальности своих клиентов. Мы всегда готовы предложить гибкие условия сотрудничества и подкрепить их гарантиями.



Рекрутинговая компания **Pride Consulting Group**

119049, г. Москва, 1-й Добрынинский пер., 15/7, офис 21.

Тел./факс (495) 229 57 89

E-mail: info@pride-cg.com

www.pride-cg.com