

# КРИТЕРИИ КАЧЕСТВА СТАНДАРТЫ СЕРВИСА КОМПАНИИ HAYS



# **HAYS** **МЕЖДУНАРОДНАЯ СЕТЬ** **ПРОФЕССИОНАЛОВ**

**245** офисов  
в 33 странах

**5000+** сотрудников

**20** специализаций

**5** успешных  
лет в России

**53,000** профессионалов нашли  
постоянную работу  
с нашей помощью

**182,000** профессионалам  
мы помогли найти  
временную работу



**LinkedIn**

**22** наиболее популярная  
компания на LinkedIn

**10x** видимость наших вакансий  
на LinkedIn в 10 раз выше,  
чем у наших конкурентов

# ФОКУС НА СТАНДАРТЫ СЕРВИСА

В Hays мы верим, что правильная работа может изменить жизнь человека.

Каждый день наши консультанты используют свою профессиональную экспертизу, предлагая кандидатам вакансии, соответствующие их опыту, навыкам, личностным качествам и карьерным амбициям.

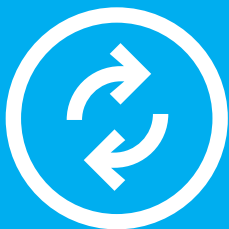
В своем стремлении выполнять эту миссию на высоком уровне, мы разработали Стандарты Сервиса Hays.

Основанная на концепции профессионального партнерства, эта инициатива создана для того, чтобы гарантировать взаимопонимание и доверие между Вами и Hays.

Первый раздел «Что Вы можете ожидать от работы с консультантом Hays» определяет наиболее важные услуги, предоставляемые кандидатам, которые мы постоянно совершенствуем.

Второй раздел «Как Вы можете нам помочь» содержит наши рекомендации для Вас, основанные на нашем многолетнем опыте.

Мы верим в силу рекрутмента и его способность менять жизни людей. Представляем Вашему вниманию впервые сформулированные для индустрии рекрутмента Стандарты Сервиса.



1. Мы понимаем Ваши ожидания
2. Мы обсуждаем подходящие позиции
3. Мы даем советы и рекомендации
4. Мы общаемся открыто и честно
5. Мы нацелены на долгосрочное сотрудничество



# МЫ ПОНИМАЕМ ВАШИ ОЖИДАНИЯ ОТ РАБОТЫ С КОНСУЛЬТАНТАМИ HAYS

Мы сделаем все, чтобы понять Ваш опыт,  
амбиции и карьерные ожидания

## Что Вы можете ожидать от нас:

- Вас будет **интервьюировать эксперт**, который даст Вам свою профессиональную оценку рынка.
- Мы **проанализируем Ваше резюме** и поможем скорректировать его, если это необходимо.
- Мы будем предельно **реалистичны в отношении Ваших карьерных перспектив**.
- Мы всегда обсуждаем максимальное количество альтернативных **возможностей, лучшим образом соответствующих** Вашему опыту, навыкам и стремлениям.

## Как Вы можете нам помочь:

- Мы ценим Вашу **честность и открытость в диалоге о карьере и профессиональных ожиданиях**. Только с Вашей помощью мы можем наиболее детально и оперативно представить Вашу кандидатуру потенциальному работодателю.
- **Структурированная и четко изложенная информация:** Ваше профессиональное отношение к собственному резюме действительно помогает нам подбирать интересные вакансии.



# МЫ ОБСУЖДАЕМ ПОДХОДЯЩИЕ ПОЗИЦИИ И ОТКРЫВАЕМ НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

Эксперты используют свои знания в различных индустриях для того, чтобы предложить Вам наиболее подходящие вакансии.

## Что Вы можете ожидать от нас:

- Мы разделяем Ваше **стремление к успеху**. Консультант Haус, обладая экспертизой и пониманием Вашей области, обсуждает с Вами наиболее подходящие позиции.
- **Конфиденциальность** – это принцип, на котором зиждется наш бизнес. Доверяя нам свою профессиональную информацию, Вы можете быть уверены в надежности нас как партнера.
- Мы расскажем Вам о том, почему важно оставаться с нами **на связи**, и поделимся **реалистичными сроками**, присущими процессу трудоустройства.

## Как Вы можете нам помочь:

- Мы знаем, насколько кандидаты ценят, когда интервью назначаются заблаговременно и в удобные часы, поэтому рекомендуем Вам заранее **сообщить нам о наиболее удобных опциях**.
- Чтобы мы обсуждали с Вами только подходящие позиции, **оповещайте нас об изменениях** в Ваших ожиданиях, опыте и иных обстоятельствах.
- У нас регулярно появляются новые интересные проекты, поэтому скорость Вашего ответа на звонки и сообщения может стать критичной. **Отвечайте на наши звонки или перезванивайте.**



# МЫ ДАЕМ СОВЕТЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ УСПЕШНОГО ПРОХОЖДЕНИЯ ИНТЕРВЬЮ В КОМПАНИИ

Мы поможем Вам подготовиться к предстоящим интервью.

## Что Вы можете ожидать от нас:

- Для того, чтобы Вы могли представить свой опыт и достижения наилучшим образом на встрече с потенциальным работодателем, мы консультируем Вас и **помогаем расставить акценты.**
- Все работодатели проводят интервью в свойственной только им манере. Будьте уверены в том, что мы **расскажем Вам о предстоящем формате интервью.**
- Мы предоставим Вам всю необходимую **практическую информацию о времени, месте, продолжительности и участниках интервью.**

## Как Вы можете нам помочь:

- Всегда соблюдайте **базовые правила делового этикета:** не опаздывайте на интервью, в случае изменений и любых непредвиденных ситуаций **немедленно** информируйте своего консультанта.
- **Подготовка к интервью имеет большое значение.** Убедитесь в том, что Вы знаете о компании, ее продуктах, услугах и решениях больше, чем представлено на официальном сайте.
- Продумайте, какой **вклад** сможете внести в **развитие организации** именно Вы.





# МЫ ОБЩАЕМСЯ ОТКРЫТО И ЧЕСТНО ДАЕМ ОБРАТНУЮ СВЯЗЬ НА КАЖДОМ ЭТАПЕ ИНТЕРВЬЮ

Мы осознаем, насколько важна  
своевременная обратная связь и открытое  
общение.

## Что Вы можете ожидать от нас:

- Мы знаем, насколько важна обратная связь, поэтому мы расскажем Вам о **впечатлениях работодателя** как можно более подробно.
- Мы будем **откровенны и честны**, даже если Ваше интервью в компании не пройдет успешно. Мы посоветуем Вам, на что следует обратить внимание в будущем.
- Мы являемся Вашим **посредником в переговорах с работодателем**. В том числе это касается и вопроса Вашей компенсации.
- Мы будем стремиться оперативно транслировать решения клиента о продолжении диалога, но обращаем Ваше внимание на то, что **скорость этих решений полностью зависит от клиента**.

## Как Вы можете нам помочь:

- Работодателя также интересует Ваше впечатление после интервью. **Пожалуйста, свяжитесь с нами сразу же после собеседования.**
- **Держите нас в курсе относительно своего интереса к вакансии и любых других изменений**, чтобы мы могли оперативно на них реагировать.
- Сообщите нам о своих **реальных зарплатных ожиданиях и бонусах**, чтобы мы могли быть уверены в отсутствии недопонимания во время переговоров с работодателем.



## МЫ НАЦЕЛЕНЫ НА ДОЛГОСРОЧНОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО, РЕГУЛЯРНЫЙ КОНТАКТ И ПОДДЕРЖКУ

Вы можете рассчитывать на нашу поддержку и честную обратную связь.

### Что Вы можете ожидать от нас:

- До Вашего выхода на новое место работы мы **свяжемся с Вами и будем поддерживать Вас в течение испытательного срока.**
- Во время испытательного срока возможно возникновение различных вопросов. Мы будем рады оказать Вам необходимую консультацию. Мы бы хотели, чтобы начало Вашей новой работы было **максимально комфортным.**
- Мы заинтересованы, чтобы **клиенты и кандидаты** оставались с нами на всю свою профессиональную жизнь, поэтому Вы можете рассчитывать на нашу поддержку и квалифицированную оценку Ваших успехов в ходе карьеры.

### Как Вы можете нам помочь:

- Мы будем рады оставаться частью Вашего профессионального успеха долгие годы.
- Многие наши кандидаты и после трудоустройства обращаются в Hays для поиска сотрудников в свой бизнес или команду.
- **Оставайтесь с нами на связи!**

# УСТАНОВЛИВАЕМ СТАНДАРТЫ СЕРВИСА ВМЕСТЕ

Стандарты сервиса Hays сформированы для того, чтобы кандидаты и консультанты могли сотрудничать максимально эффективно, они призваны помочь Вам и Hays добиться профессионального успеха.

Несмотря на то, что мы всегда стараемся превзойти Ваши ожидания, мы знаем, что в некоторых случаях этого не происходит. Если у Вас уже сформировалось впечатление об услугах рекрутмента, предоставляемых нашими консультантами, пожалуйста, сообщите нам об этом по телефону или ответив на регулярное исследование удовлетворенности (Customer Service Survey).

Мы ценим каждый отклик, получаемый от Вас, и используем его для улучшения качества нашей работы.

**Москва**

БЦ Ситидел  
9, Земляной Вал  
105 064  
T: +7 495 228 22 08  
F: +7 495 228 25 00  
E: moscow@hays.ru

**hays.ru**

**Санкт-Петербург**

БЦ Медведь  
ул. Большая  
Конюшенная д. 27  
191 186  
T: +7 812 309 25 06  
E: stpetersburg@hays.ru



HAYS and the H device are protected by  
trade mark and design laws in many  
jurisdictions. © HAYS 2009

Print Ref: ABC0123456789  
Reg Code 0123456789-0123456