# TIPO DE PREGUNTAS QUE SE REALIZAN EN UNA ENTREVISTA

\*Este documento te orientará en preguntas tipo que realizan los entrevistadores. Intenta responderlas para estar siempre preparado.

## PREGUNTAS PARA EVALUAR ORIENTACIÓN AL CLIENTE

1. Hábleme de una situación en la cual le haya tocado atender a un cliente insatisfecho. (¿Cómo lo abordó?)
2. Describa una ocasión en la que tuvo que hacer preguntas y escuchar cuidadosamente para captar lo que el cliente buscaba.
3. Hábleme de una ocasión en la que pudo responder a la solicitud de un cliente.

## 

## PREGUNTAS PARA EVALUAR HABILIDAD PARA PERSUADIR Y VENDER

1. Hábleme de la última vez que abordó a un cliente nuevo, cuénteme cómo lo hizo.
2. Todos hemos estado en situaciones en las que esperábamos lograr una venta pero no lo hicimos. Describa una situación en la que le haya ocurrido esto. (¿Qué salió mal?)
3. Describa una situación de venta en la que ud. debió diferenciar su producto del de la competencia.

## PREGUNTAS PARA EVALUAR ORIENTACION AL LOGRO

1. Cuénteme de la última ocasión en la que usted mismo se fijó una meta.
2. ¿Alguna vez le ha tocado recibir un premio o felicitaciones por cumplir alguna meta?. ¿Cómo fue la situación?
3. Cuénteme de la última vez que no logró una meta trazada. ¿Cómo fue dicha situación?

**PREGUNTAS PARA EVALUAR CALIDAD DEL TRABAJO**

1. En una u otra ocasión, todo el mundo siente presiones por sacrificar la calidad para poder terminar el trabajo a tiempo. Hábleme de una ocasión en que le sucedió esto. ¿Qué hizo usted?.
2. No siempre estamos satisfechos con nuestro rendimiento o los resultados obtenidos por nuestro equipo. Hábleme de la ocasión que más recuerde en que no estuvo satisfecho con su rendimiento o el del equipo a su cargo. ¿Qué hizo al respecto?, ¿Cuál fue el resultado?.

**Preguntas para personas con poca experiencia laboral.**

1. Hábleme de alguna situación en la cual estuvo muy motivado por alcanzar un buen rendimiento.

## PREGUNTAS PARA EVALUAR ENERGIA

1. Todo el mundo comete errores cuando está cansado en el trabajo. Hábleme de la última vez en la que realmente estaba fatigado mientras trabajaba. (¿Qué errores cometió en su trabajo, en esa ocasión?)
2. Hábleme de una ocasión en la que trabajó hasta tarde o los fines de semana durante un período prolongado. ¿Cuál fue su resultado?
3. Hábleme de una ocasión en la que tuvo que trabajar a un ritmo rápido durante un período prolongado. ¿Qué clase de trabajo hacía?, ¿Qué hizo para intentar mantener el ritmo?, ¿Lo logró?
4. ¿Qué actividades de su último puesto encontró que requerían de mayor energía? ¿Cómo hizo para tratar de mantener su eficiencia?

## PREGUNTAS PARA EVALUAR PROACTIVIDAD

1. Cuénteme la última vez que usted propuso ideas para mejorar su trabajo o algún proyecto en el que estuviese participando.
2. Describa una situación en la que se percató de un problema y tomó medidas para corregirlo en vez de esperar a que otro lo hiciera.
3. ¿Ha adoptado usted alguna medida para mejorar sus habilidades o su desempeño?. Deme un ejemplo.
4. Mencione un ejemplo de un cambio o una mejora que usted está consciente que debe hacerse, pero que aún no ha hecho nada al respecto.

## PREGUNTAS PARA EVALUAR LA ETICA

1. No siempre trabajamos con personas a las que consideramos éticas u honestas. Hábleme de una ocasión en la que vio a un compañero de trabajo hacer algo que usted pensó no era apropiado. ¿Qué hizo usted?
2. Hábleme de una ocasión en que debió saltarse alguna política o reglamento. ¿Por qué lo hizo? ¿Cómo lo hizo?
3. Todos hemos estado en situaciones en las que hemos sabido de un próximo cambio en la organización o de personal antes de que lo supieran otras personas. Hábleme de una ocasión en que le sucedió esto. ¿Qué hizo usted?. ¿Cómo manejó la situación?
4. Cuando estamos entusiasmados con el cierre de una gran venta, algunas veces le ofrecemos al cliente un poco más de lo que podemos proporcionar realmente. Deme un ejemplo de cuando le ocurrió esto.

## PREGUNTAS PARA EVALUAR PERSISTENCIA EN LA VENTA

1. Algunas veces es difícil saber cuándo retirarse. ¿Puede hablarme de una experiencia en dónde consideró que persistió demasiado tiempo?.
2. Describa una situación en la que persistió con una estrategia de ventas o un plan de acción hasta que se alcanzó el objetivo deseado o en la que ya no era posible de alcanzar.
3. Durante el colegio cual fue el ramo que le fue más difícil. ¿Cómo lo manejó?

## 

## PREGUNTAS PARA EVALUAR LIDERAZGO

1. Dé un ejemplo de una situación en la que usted reforzó satisfactoriamente el desempeño de alguien que trabajaba para usted ¿Cómo lo hizo en esa situación?, ¿Qué fue lo que resultó?.
2. Hábleme de una ocasión en la que usted le proporcionó retroalimentación a alguien después de que esta persona tuvo un desempeño deficiente
3. Hábleme de una ocasión en la que incluyó a uno de sus colegas/personas que dependían directamente de usted (o los miembros del equipo) en la solución de un problema ¿Cómo abordó la situación?, ¿Qué sucedió?
4. Hábleme de una ocasión en la que tuvo la oportunidad de dirigir a otro en su trabajo, ¿Qué tan satisfecho estuvo usted por eso y por qué?

## PREGUNTAS PARA EVALUAR APOYAR EL DESARROLLO DEL PERSONAL

1. Muchas veces se requiere de una habilidad o herramienta, pero no se cuenta con la capacitación oportuna para enfrentar la situación, cuénteme de alguna ocasión en la desarrollo una nueva habilidad sin asistir a un programa de capacitación.
2. Piense en una ocasión en la que usted apoyo al desarrollo de un compañero/ subalterno.
3. Describa las metas a mediano o largo plazo que usted le ha impuesto a alguien que dependa de usted.

## 

## PREGUNTAS PARA EVALUAR FIDELIZACION DE CLIENTES

1. Describa una ocasión en la que era particularmente importante establecer una buena relación con un cliente externo. (¿Qué hizo usted al respecto?, ¿Cómo se manejó?, ¿Cuál fue el resultado?
2. Tarde o temprano todos tenemos que tratar con un cliente interno/externo que tiene demandas no razonables. Piense en una ocasión en la que tuvo que manejar una petición de este tipo. ¿Qué hizo?
3. Recuerde una situación en la que no haya podido satisfacer las dudas de un cliente ¿Cómo explicó esta situación al cliente?, ¿Cómo logró tranquilizarlo?, ¿Qué argumentos utilizo?, ¿Cuál fue el resultado final de esta situación?.

## 

## 

## PREGUNTAS PARA EVALUAR PLANIFICACIÓN

1. Hábleme de un plan a largo o corto plazo que usted desarrolló para su departamento, ¿Cómo lo hizo?, ¿Qué Hizo?, ¿Cómo resultó?
2. Hábleme de una situación en la que Ud. estaba tan atareado que solo reacciono a la situación en vez de planear las acciones a seguir, ¿Qué hizo?, y ¿Cuál fue el resultado?
3. Descríbame detalladamente el día de ayer (o la semana pasada) y dígame cómo planeó las actividades del día (o de la semana), ¿Descríbame como organizo ese día?
4. Hábleme de alguna situación en la cual debió asegurar que los recursos necesarios para que su equipo de trabajo pudiera realizar una tarea estuvieran disponibles y tuvo problemas para conseguirlo.

## PREGUNTAS PARA EVALUAR INICIATIVA

1. Describa una situación en la que vio un problema y tomo medidas para corregirlo en vez de esperar a que otro lo hiciera.
2. ¿Cuál ha sido su mayor logro?, ¿ Qué medidas adopto para lograrlo?.
3. Describa alguna situación donde usted desarrolla una nueva manera de abordar un problema o situación cotidiana. ¿¿Qué hizo usted?, ¿Cómo resultó?
4. Describa una situación en la que vio un problema y tomó medidas para corregirlo en vez de esperar que otros lo hicieran
5. Cuénteme de la última vez que propuso una estrategia o idea para mejorar el trabajo o proyecto en el que estuviese participando
6. A todos nos ha sorprendido descubrir que no se cumplió con el plazo de un proyecto porque alguien no hizo lo que se suponía que debía hacer. Hábleme de la última vez en que le sucedió esto.

## PREGUNTAS PARA EVALUAR CAPACIDAD ANÁLITICA/ EVALUACIÓN DE PROBLEMA

1. Describa un problema complicado al que haya tenido que enfrentarse en su puesto, ¿Cómo identifico y obtuvo una mejor comprensión de ese problema?, ¿Qué hizo usted?, ¿Cuál fue el resultado?
2. Explíqueme detalladamente una situación en la que tuvo que obtener información donde se encontraban involucradas varias personas ¿Qué hizo usted para recopilar y obtener la información?
3. Algunas veces nos vemos envueltos en situaciones en las que logramos identificar que pueden convertirse en un problema para el buen desarrollo de nuestro trabajo, recuerde alguna situación en la que esto le haya sucedido. ¿Cómo logro identificar el peligro de esa situación?, ¿Qué acciones llevo a cabo?, ¿Cuál fue el resultado final de esto?

## 

## PREGUNTAS PARA EVALUAR DESARROLLO RELACIONES LABORALES POSITIVAS

1. A todos nos ha pasado alguna vez que no se logró la tarea producto de una mala coordinación entre las partes/distintas áreas/distintas personas. Dé un ejemplo.
2. Cuénteme de alguna oportunidad en la que organizó alguna actividad involucrando a más personas. (Hacer seguimiento respecto a la cooperación que se logró de los demás).
3. De vez en cuando, a todos nos ha tocado encontrarnos con personas/áreas/departamentos que no son colaboradoras para alcanzar un fin común. ¿Cuénteme de la última oportunidad que le toco vivir algo similar?

## 

## PREGUNTAS PARA EVALUAR LIDERAZGO ESTRATÉGICO / PARA JEFATURAS

1. Hábleme de una importante decisión reciente de la alta gerencia que usted tuvo que comunicar e implementar ¿Cómo lo hizo?
2. Describa una situación en la cual tuvo que traducir una decisión amplia o general de la gerencia en metas específicas.
3. A menudo, obtener el compromiso puede ser un desafío. Hábleme de una decisión reciente de la alta gerencia para la cual no pudo obtener el compromiso de otros.

## 

## PREGUNTAS PARA EVALUAR TOMA DE DECISIONES

1. Hábleme de alguna decisión que Ud. haya tomado y que fue altamente exitosa. Cuénteme ¿cuál fue la situación problema inicial?, ¿Cuáles alternativas tenía?, ¿Cuál fue el criterio que tomó para decidir por ella? y ¿ Cuáles eran sus pro y contras ?, finalmente ¿Por qué fue exitosa?
2. Todos tomamos decisiones que resultan finalmente en errores, describa una decisión de trabajo que ha tomado y no fue exitosa. ¿Por qué no lo fue? ¿Cuál fue el criterio que utilizó en ese momento para tomar esa alternativa y no otra?
3. Se acuerda de alguna situación en la que debió involucrar a otras personas para que participaran en la solución de un problema ¿Cómo fue la situación? ¿Qué hizo?

## 

## PREGUNTAS PARA EVALUAR DELEGACIÓN DE LA AUTORIDAD / RESPONSABILIDAD

1. ¿Alguna vez debió dejar a otra persona para que cubriera su puesto en alguna de sus vacaciones o por algún viaje o similar? ¿Cuál fue la situación? ¿Cómo determinó quien debía ser la persona?
2. Determinar quién es la persona apropiada para delegarle una tarea puede ser difícil. Hábleme de una ocasión en la cual delegó a la persona equivocada.
3. Hábleme de una trae / proyecto importante que haya delegado. ¿Qué recursos proporcionó para asegurar el éxito del mismo?

## 

## PREGUNTAS PARA EVALUAR PROFESIONALISMO

1. Todos hemos tenido la experiencia de recibir una nueva tarea / responsabilidad que deberíamos haber sabido cómo manejar correctamente por nuestra preparación y entrenamiento, pero que no pudimos manejar. Describa una ocasión en que le sucedió esto.
2. Algunas veces las funciones complejas requieren conocimientos adicionales. Descríbame una situación en la que tuvo que solicitar ayuda o asistencia para uno de sus tareas.

## PREGUNTAS PARA EVALUAR SUPERVISION DIRECTA

1. ¿A lo largo de su trayectoria laboral usted se ha desempañado con supervisión estrecha o amplia?, ¿Con cuál de estos estilos se ha sentido mejor?. ¿Por qué?.

## 

## PREGUNTAS PARA EVALUAR CREATIVIDAD

1. Hábleme de una ocasión en la que no había mucho margen para la creatividad en su trabajo. ¿Qué tan satisfecho estuvo usted y por qué?
2. En su trabajo anterior ¿Podía constantemente aportar nuevas ideas, generar nuevos procesos o proyectos?, ¿Esto le satisfacía?

## PREGUNTAS PARA EVALUAR TRABAJO EN EQUIPO

###### Hábleme de alguna oportunidad en la cual debió trabajar con personas que pensaban distinto entre sí. ¿Qué tan satisfecha se sintió frente a esta situación?

###### Hábleme de alguna oportunidad en la cual trabajó como miembro de un grupo de trabajo. ¿Qué tan satisfecho estuvo?

###### ¿Prefiere trabajar sólo o con otras personas en equipo?

## 

## PREGUNTAS PARA EVALUAR COMPROMISO CON el trabajo

###### Hábleme de alguna oportunidad en la cual debió hacer sacrificios personales para responder en su trabajo. ¿Qué tan satisfecha estuvo en esa situación?