



PHỎNG VẤN không hề đáng sợ

FEARLESS INTERVIEWING

TÌM ĐƯỢC VIỆC LÀM NHỜ SỰ TỰ TIN

- Làm ngạc nhiên người phỏng vấn ngay 20 giây đầu tiên
- Trả lời những câu hỏi khó một cách dễ dàng
- Yêu cầu mức lương cao hơn bình thường 20%

Chúng tôi thực hiện bản dịch này với mục đích phi lợi nhuận và cũng chưa có cơ hội xin phép các tác giả nguyên bản tiếng Anh. Nếu cơ quan, tổ chức nào có ý định sử dụng các bản dịch này với mục đích kinh doanh sinh lợi, xin liên hệ với người giữ bản quyền bản dịch tiếng Việt theo thông tin dưới đây:

Vũ Thái Hà

Địa chỉ: 19/1A (15/4) Trần Bình Trọng, P.5, Q. Bình Thạnh, Tp. Hồ Chí Minh, Việt Nam

Điện thoại: 08 5150763 Mobile: 090 3023735

Email: vuthaiha2001@gmail.com hay vu-thai.ha@imvn.biz

MARKY STEIN

Người dịch: Nhóm biên dịch INNMA

Hiệu đính: Vũ Thái Hà, MBA

PHỎNG VẤN KHÔNG HỀ ĐÁNG SỢ

fearless interviewing

Tìm được việc làm nhờ sự tự tin

- Làm ngạc nhiên người phỏng vấn ngay 20 giây đầu tiên
- Trả lời những câu hỏi khó một cách dễ dàng
- Yêu cầu mức lương cao hơn bình thường 20%

Thành phố Hồ Chí Minh, 2007

LỜI GIỚI THIỆU

Chắc chắn trong suốt cuộc đời đi làm của mình, bạn đã phải tham gia các buổi phỏng vấn tuyển dụng, thậm chí là nhiều lần. Cảm giác của bạn lúc đó ra sao? Lo lắng? Run rẩy? Bồn chồn? Có khi hơi sợ hãi? Tôi tin rằng bạn có đủ những cảm xúc đó và thường thì chúng rất khó quên.

Những lần đầu tiên dự phỏng vấn tuyển dụng của tôi là lúc vừa tốt nghiệp đại học và bắt đầu đi tìm việc làm. Mười năm đã qua nhưng tôi vẫn còn nhớ rất nhiều. Và có lúc vẫn tiếc, nếu là bây giờ thì mình đã hành xử khác.

Ngày nay, khi phải thường xuyên tổ chức tuyển dụng và phỏng vấn các ứng viên đến dự tuyển vào các vị trí công việc mà công ty chúng tôi đang cần tuyển, cũng nhìn lại quá khứ của mình, tôi thấy có gì đó thôi thúc, muốn giúp cho các ứng viên thực hiện tốt những buổi phỏng vấn tìm việc của họ. Quan trọng nhất, tôi muốn tìm cách giúp cho các ứng viên bước vào buổi phỏng vấn một cách tự tin vì điều đó có lợi cho cả hai phía: người phỏng vấn và người được phỏng vấn.

Quyển sách mà bạn đang cầm trên tay là bản dịch tiếng Việt của quyển sách có tựa đề *“Fearless Interviewing”* của tác giả Marky Stein, một chuyên gia tư vấn nghề nghiệp và phát triển nghề nghiệp. Chúng tôi tạm chuyển tên quyển sách sang tiếng Việt là *“Phỏng vấn – không hề đáng sợ”*. Như tên gọi của nó, thông điệp của chúng tôi đến bạn đọc là hãy tự tin khi bước vào cuộc phỏng vấn, vì bạn hoàn toàn có đủ sự tự

tin cần thiết trong chính bản thân bạn và sự tự tin trong tình huống này là cực kì quan trọng. Thành công hay không trong một lần phỏng vấn tìm việc có thể làm thay đổi hoàn toàn con đường phát triển nghề nghiệp của một con người cụ thể. Tôi tin là bạn đồng ý với nhận xét đó.

Trong khả năng có hạn, chúng tôi đã cố gắng nhiều nhưng có thể bản dịch vẫn còn ít nhiều sai sót, xin bạn đọc chân thành góp ý để những lần tái bản được tốt hơn.

Chúc các bạn thành công.

Vũ Thái Hà

DẪN NHẬP

VÌ SAO PHỎNG VẤN LẠI ĐÁNG SỢ?

Cần phải can đảm để sống hết một cuộc đời, dù cuộc đời có như thế nào chăng nữa.

Erica Jong

Bạn có bao giờ cảm thấy lo lắng trước một buổi phỏng vấn? Đó là cảm giác bồn chồn hay thậm chí lo sợ? Bạn có bao giờ từng mơ ước rằng phải chỉ mình đã trả lời câu hỏi nào đó theo một cách khác hơn hoặc thương lượng mức lương của mình khéo léo hơn? Bạn có hoang mang không khi nghĩ tới chuyện mình sẽ thất bại? Bạn có bao giờ muốn chắc chắn rằng mình sẽ đạt được kết quả tốt ngay trong lần phỏng vấn đầu tiên?

Chúng ta hãy cùng đối mặt với cảm giác đó. Phỏng vấn không giống như những cuộc đối thoại bình thường. Trạng thái bị phỏng vấn có thể gây ra cảm giác lo sợ, thậm chí ngay cả với những người sắp thôi việc. Khi bạn ngồi vào chiếc ghế khó chịu đó thì người phỏng vấn là người có thẩm quyền, và anh ta hay cô ta có toàn quyền quyết định trong buổi phỏng vấn.

Phòng vấn không hề đáng sợ

Bạn đoán thử thực tế đang như thế nào? Các nghiên cứu cho thấy rằng hơn 60 phần trăm phòng vấn viên chưa từng được đào tạo về công tác phòng vấn. Hầu hết các nhà quản lý này cho biết họ cảm thấy “bồn chồn, lo lắng, bối rối, và bị căng thẳng” và thậm chí cảm thấy “thiếu khả năng” khi phải đảm nhận trách nhiệm thực hiện một buổi phòng vấn tuyển dụng.

Giờ đây, khi bạn đang đọc cuốn sách *Phòng vấn không hề đáng sợ*, bạn hãy chuẩn bị để có một cái nhìn khác về chuyện ai sẽ dạy ai!

Dường như bạn là người thực sự được chuẩn bị nhiều hơn cho buổi gặp gỡ này chứ không phải là người phỏng vấn.

Hãy suy xét lại. Giờ đây, ai là người nắm giữ quyền lực? Khi đọc xong cuốn sách này, bạn sẽ khám phá ra rằng mình thực sự kiểm soát được những gì xảy ra trong buổi phỏng vấn, đặc biệt là khi bạn học cách biến nỗi sợ hãi của mình thành niềm hưng phấn, nghị lực, và nhiệt tình. Để có được sự thay đổi này, bạn cần phải học những kỹ thuật tham gia phỏng vấn sao cho tự tin.

Dưới đây là phương pháp mà một trong những khách hàng của tôi, cô Christine, đã sử dụng để đi từ nhút nhát thành bạo dạn, tự tin.

Câu chuyện của Christine

Christine đã đến gặp tôi để xin một số hướng dẫn về nghề nghiệp sau một chuỗi những cuộc phỏng vấn thất bại. Cô ấy kể với tôi rằng đã tham gia phỏng vấn xin việc cho vị trí chuyên viên phân tích tài chính ở các công ty tài chính cao cấp. Cô đã có bằng cử nhân ngành kế toán và một bằng thạc sĩ quản trị kinh doanh, cộng thêm tám năm kinh nghiệm trên cương vị một chuyên viên phân tích tài chính và kế toán cao cấp trong một công ty cỡ vừa ở Montana. Theo đánh giá của tôi qua bản lý

lịch (résumé) mà cô ấy gửi cho tôi, thực chất của vấn đề không phải là phẩm chất hay trình độ giáo dục của cô.

Khi đến văn phòng của tôi, Christine kể với tôi rằng đã thất nghiệp vài tháng và nhấn mạnh thêm rằng việc tham gia phỏng vấn là một “cực hình” đối với cô. Cô nói rằng luôn cảm thấy run sợ trong những buổi phỏng vấn trước đó và thấy càng ngày càng mất thoải mái khi đặt những câu hỏi để thu hút sự chú ý đến bản thân và các kỹ năng của mình.

Mặc dù đã hội đủ các điều kiện cho bất cứ vị trí phân tích tài chính nào, Christine vẫn chịu đựng điều mà đôi khi thường được biết đến trong tâm lý học với tên gọi hội chứng Tự nghi ngờ bản thân (imposter syndrome). Hội chứng Tự nghi ngờ bản thân là một phức cảm bao gồm việc chúng ta, bằng cách nào đó, mặc dù đã đạt được một số thành quả nhất định, nhưng lại cảm thấy mình không xứng đáng với sự công nhận hay uy tín đi kèm với thành quả đó.

Christine nói: “Tôi không bao giờ gặp rắc rối khi phải nhắc đến các thành tích của bạn bè, nhưng khi nói về thành tích của chính mình, tôi lại bối rối”. Cô cũng cho biết: “Tôi lo lắng là mọi người sẽ nghĩ tôi là một kẻ kiêu ngạo. Tôi cảm thấy rằng nếu khoe khoang về chính mình trong một cuộc phỏng vấn thì công ty có thể thuê mướn tôi nhưng sau đó sẽ khám phá ra tôi chẳng được tích sự gì”.

Đầu tiên, khi Christine học các kỹ thuật tham gia phỏng vấn sao cho tự tin, cô đã nói với tôi rằng cô cảm thấy không thoải mái khi đề cập đến những ưu điểm của bản thân theo lối đường đột như vậy. Cô nói: “Điều đó giống như là khoác loác”. Nhưng khi chúng tôi cùng làm việc chung với nhau để biến ý niệm “nói khoác” của cô thành một thứ giản đơn hơn như là “trình bày sự thật” thì cô ấy bắt đầu thư giãn và xử lý các câu hỏi đặt ra về bản thân mình dễ dàng hơn.

Khi Christine lập danh sách các kỹ năng và các phát biểu được lượng hóa (Q statement) của mình (như bạn sẽ thực hiện ở các

Phòng vấn không hề đáng sợ

Chương 2 và 3), cô ấy nhận ra rằng các ưu điểm không phải là chuyện bịa đặt mà chúng có thật. Hơn nữa, chúng có thể được chứng minh bằng cách dẫn ra một số ví dụ về những điều cô ấy đã thực sự làm được trong thực tế!

Cô ấy đã nhanh chóng nhận ra rằng những thành tích của mình không phải là sự phóng đại; chúng đơn giản chỉ là sự thật mà thôi.

Lần phỏng vấn kế tiếp của Christine là với một tổ chức tài chính nằm trong danh sách Fortune 500 (danh sách 500 tập đoàn lớn nhất của Mỹ, được xếp hạng dựa trên tiêu chuẩn tổng doanh thu hàng năm của tạp chí Fortune – ND) để xin vào vị trí chuyên viên phân tích tài chính. Tôi nghe thông tin về cô sau khi cuộc phỏng vấn đã diễn ra được hai tuần. Cô có gửi cho tôi một tấm thiệp có hình một chú chó con dễ thương có gương mặt buồn nằm ở ngoài bìa. Bên trong tấm thiệp có viết: “Trước đây, tôi cảm thấy giống một chú cún con sợ hãi; giờ đây, tôi lại cảm thấy mình như một con sư tử! Cảm ơn anh đã giúp tôi có được công ăn việc làm!”

Cũng giống như Christine, rất nhiều người trong chúng ta cảm thấy e ngại khi phải “ngợi ca chính mình”.

Đây là mục đích một cuộc phỏng vấn: cơ hội để bạn kể cho người tuyển dụng lao động nghe những gì mình đã đạt được trong quá khứ và cách mà bạn sẽ phát huy chúng trong tương lai.

Khi Christine có thể tham gia phỏng vấn một cách thành công cho vị trí chuyên viên phân tích tài chính, tính cách của cô ấy cũng không thêm được điều gì mới mẻ hay kỳ diệu. Chỉ đơn giản là cô ấy đã sử dụng được những công cụ mà chúng ta sắp bàn tới trong các chương tiếp theo.

Dẫn nhập: Vì sao phỏng vấn lại đáng sợ?

Điều quan trọng nhất là cô ấy đã học được cách làm cho người sử dụng lao động hiểu được, bằng những từ ngữ rõ ràng và cụ thể, rằng cô ấy có thể và sẽ đóng góp được đáng kể cho công ty.

Chìa khóa để không phải lo ngại gì khi tham gia phỏng vấn: hiểu rõ ưu điểm của bạn, cung cấp những ví dụ vững chắc về những ưu điểm đó; từ đấy tự tin trình bày về bản thân mình và các kỹ năng mà mình có một cách trong sáng.

Trong các chương kế tiếp, bạn sẽ biết thêm về những điều sau:

- Người phỏng vấn thực sự tìm kiếm điều gì
- Làm thế nào để phong cách của bạn lấy được cảm tình của người phỏng vấn trong 20 giây đầu tiên của buổi phỏng vấn.
- Làm thế nào để bày tỏ các ưu điểm và kỹ năng của bạn với hiệu quả và sự chính xác cao nhất.
- Làm thế nào để trả lời cả những câu hỏi khó nhất.
- Làm thế nào để việc sử dụng ngôn ngữ cử chỉ hỗ trợ tốt nhất cho bạn
- Làm thế nào để cân nhắc nhiều đề nghị việc làm khác nhau cùng lúc
- Các câu hỏi quan trọng nhất để hỏi người phỏng vấn
- Làm thế nào để thương lượng mức lương của bạn một cách nhuần nhuyễn.

Câu chuyện của Tôi

Trong chương kế tiếp này, chúng ta sẽ xem xét một số nỗi lo sợ mà bạn sắp dứt bỏ được, nhưng trước khi chúng ta đi vào những kỹ thuật mà tôi vừa nói với bạn, tôi muốn kể cho bạn nghe một chút về việc

tôi đã trở thành một chuyên gia cố vấn việc làm như thế nào và việc tôi đã đi đến quyết tâm viết cuốn sách này ra sao.

Vào năm 1989, tôi bắt đầu trở thành một chuyên gia cố vấn việc làm vì rất nhiều lý do khác nhau, nhưng chỉ có một lý do là thực sự quan trọng nhất. Đơn giản là tôi yêu thích trò chuyện với mọi người về công việc của họ! Thậm chí trước khi tôi trở thành một tư vấn viên, tôi đã sở hữu một khả năng phán đoán thiên bẩm về việc mỗi người đều có một số mệnh nghề nghiệp nhất định. Tôi hoàn toàn bị thu hút vào những chọn lựa nghề nghiệp của mọi người – làm thế nào họ khởi đầu công việc mà họ đã từng làm, nếu họ thích thú với công việc đó, và đặc biệt là họ có có một ước mơ thầm kín nào đó về những điều họ thực sự thích làm. Do một vài duyên cớ, mọi chuyện rất tự nhiên khi tôi bàn về nghề nghiệp của mọi người cũng y như đang bàn chuyện về con thú cưng của họ, mảnh vườn của họ, hay một bộ phim mà họ đã từng xem.

Nhưng cho dù việc trò chuyện về nghề nghiệp dường như thật tự nhiên đối với tôi thì việc trở thành một chuyên gia tư vấn việc làm gần như không dễ dàng như thế. Tôi đã đối mặt với cảm xúc bị từ chối và thất vọng tương tự như một số người đôi khi cảm thấy trong các cuộc phỏng vấn. Không lâu trước khi tôi chính thức chuyển sang nghề tư vấn việc làm, tôi đã quyết định đi hỏi một số ít các nhà huấn luyện việc làm rằng họ có cho là tôi thích hợp với nghề nghiệp này hay không, tôi có thể trông đợi được điều gì từ nghề này, và triển vọng nghề nghiệp này sẽ như thế nào. Tất cả 10 người mà tôi đã hỏi đều nói rằng tôi sẽ “không bao giờ thành công” nếu thiếu tấm bằng thạc sĩ về tư vấn hoặc về giáo dục. Tôi không có bằng cấp, và tôi cũng không có ý định sớm lấy một tấm bằng.

Một người có nói rằng: “Không có cơ quan nào tuyển người cả – nền kinh tế hiện nay quá yếu kém. Đang còn cả nghìn người từ khắp nơi trên thế giới đến để cố gắng tìm được một công việc tại trường cao đẳng cộng đồng địa phương”. (Nghe có vẻ quen thuộc quá?).

Thêm một chuyên gia khác cảnh báo: “Tôi không thích cô bỏ phí thời gian để cố gầy dựng sự nghiệp làm tư vấn việc làm trong cái thị xã này. Nó quá nhỏ, và tôi chưa thấy có bất cứ tư vấn viên nào thành đạt”.

Sau “lời động viên” không gây hứng thú gì của 10 người này, tôi đã sẵn sàng rời bỏ thị xã — và tìm bất cứ công việc gì để làm ngoại trừ cố vấn việc làm! Nhưng tôi đã không làm như thế. Một cách nào đó, lời cảnh báo của họ đã đặt ra một thách thức đối với tôi. Tôi đã từng xông thẳng vào nhiều khó khăn khác khi mà mọi người đều nói không thể. Tôi biết rằng mình lại có thể làm được như thế lần nữa.

Ngay lập tức, tôi bắt đầu đề nghị được trò chuyện miễn phí tại tất cả các loại tổ chức, doanh nghiệp về vấn đề xác lập mục tiêu, lòng tự trọng, và cách viết lý lịch bản thân (résumé). Tôi tham dự một số buổi thảo luận và hội nghị chuyên ngành về phát triển nghề nghiệp. Tôi đọc từng quyển sách về nghề nghiệp và việc làm mà tôi có thể vớ được trong tầm tay, và tôi tham gia một số khóa học cấp chứng chỉ về tư vấn và phát triển nghề nghiệp. Trong vòng 6 tháng kể từ khi quyết định trở thành một chuyên viên tư vấn việc làm, tôi đã có được những cuộc hẹn đăng ký trước đó từ 2 tháng với một danh sách chờ đợi dài! Tôi làm việc với khách hàng ở rất nhiều ngành nghề kinh doanh như xuất bản, kỹ thuật sinh học, vi mạch bán dẫn, buôn bán, nghệ thuật, giải trí, viễn thông, y tế, luật, tin học, quốc phòng, thiết kế Web, kỹ sư, bệnh viện, thực phẩm, và thậm chí cả nghề làm rượu nữa. Tôi tham gia thuyết trình trong các buổi hội thảo và tiếp xúc cá nhân với mọi người ở mọi địa vị xã hội – sinh viên, giám đốc điều hành, nhân viên cấp thấp và các Tiến sĩ.

Một ngày nọ, tại một trong những lớp học của tôi, một phụ nữ thốt lên: “Cô biết không, cô nên viết một cuốn sách!”. Tôi thích ý tưởng đó, phần nhiều vì nó là một thách thức khác và vì tôi thực sự nhận ra rằng, tôi có thể tiếp tục nghề đào tạo các kỹ năng tìm việc làm cho từ 10 đến 20 người một lần, hoặc tôi có thể vươn tới hàng nghìn người cùng một lúc!

Phòng vấn không hề đáng sợ

Tôi đã viết chương đầu tiên của cuốn sách giờ đây bạn đang đọc và trình trọng đưa nó cho một biên tập viên hàng đầu ở San Francisco. Tôi nghĩ chắc là anh ta sẽ yêu thích ý tưởng của tôi và nhận ra tác phẩm này sẽ thành công chỉ trong phút chốc mà thôi.

Hai tuần sau, tôi nhận được một lá thư đại loại như từ chối, mà thậm chí không có cả chữ ký tác giả. Khi tôi gọi điện thoại và hỏi anh ta về chương sách, nhà biên tập nói: “Cái tựa đề thì tốt đấy, nhưng ai sẽ đọc nó? Tôi xin lỗi, chúng tôi không thể công bố cuốn sách của ông”.

Tôi bị suy sụp hoàn toàn, nhưng tôi đã không để cho sự thất bại này ngăn trở tôi. Tôi bị thuyết phục rằng mình có một thông điệp đáng giá dành cho tất cả những ai đang trên đường tìm việc làm, một thông điệp với các công cụ quan trọng bảo đảm thành công của họ. Sau một ít thất vọng đến từ các biên tập viên khác, tôi quyết định đảm nhận hết tất cả bằng chính đôi bàn tay của mình và tự xuất bản cuốn sách.

Dĩ nhiên tôi đã bị nợ nần bao vây. Dĩ nhiên tôi sợ hãi lo lắng. Nhưng mọi sự sẽ qua đi nhanh chóng thôi – sau khi tôi đã bay đi khắp đất nước này để thiết lập các buổi hội thảo có chủ đề Phòng vấn không hề đáng sợ, xuất hiện trên truyền thanh và truyền hình, và viết bài giới thiệu tác phẩm cho báo và tạp chí – các nỗ lực của tôi đã được đền bù.

Một buổi sáng nọ trong khi đang làm những công việc thường ngày, tôi nhắc điện thoại lên, và nghe giọng nói tuyệt vời của một biên tập viên từ New York! Cô ấy kể với tôi rằng đã đọc qua bài viết của tôi, và rằng rất thú vị về cuốn sách của tôi. Tôi đã quá sửng sò đến nỗi sau khi nghe cô ấy gửi lời chào và tự giới thiệu, tôi đã thốt lên: “Xin lỗi. Cô có thể chờ máy trong chốc lát được không? Tôi cần phải đi tìm thân xác mình và chui trở lại vào trong đó”.

Phương châm sống của tôi? Đó là sự kiên trì. Có thể việc tham gia phỏng vấn 1, 2 lần hay thậm chí 3 lần có kết quả không như bạn mong muốn. Nhưng với những công cụ phỏng bị có trong cuốn sách

Dẫn nhập: Vì sao phỏng vấn lại đáng sợ?

này, chúng ta sẽ biến những con số 4, 5 và 6 thành những lời đề nghị nhận việc. Tôi biết rằng bạn có thể làm được điều đó!

CHƯƠNG 1

CUỘC CHIẾN CHỐNG LẠI NỖI SỢ

Cánh cửa cơ hội sẽ không mở ra trừ khi bạn đẩy nó.

Khuyết danh

Tim là trưởng nhóm của đội dàn dựng ánh sáng cho một đài truyền hình thông tin địa phương ở thành phố Salt Lake, tiểu bang Utah. Sau 4 năm làm việc trong đội và cuối cùng trở thành chuyên viên thiết kế hiệu quả ánh sáng cao cấp, anh đã hình dung mình có quyền được hưởng sự đền bù xứng đáng và đã sẵn sàng chuyển đến Los Angeles để tìm việc trong ngành công nghiệp điện ảnh.

Không có sự ràng buộc nào về gia đình hay các bổn phận khác, anh đã gói hành lý lên chiếc xe tải cũ kỹ của mình và trực chỉ Hollywood. Sau 4 tháng, anh đã có được cuộc phỏng vấn đầu tiên, một buổi gặp gỡ với giám đốc hình ảnh của một mạng lưới chương trình phim trong tuần. Anh sẵn sàng bắt đầu công việc từ cấp bậc thấp nhất, nhưng thật không may, cuộc phỏng vấn thất bại ngay cả khi chỉ cần một cơ hội như thế.

“Đó giống như là một buổi chất vấn”, anh quả quyết khi gọi điện cho tôi. “Tôi chưa bao giờ nghĩ rằng tôi sẽ phải kể hết câu chuyện cuộc

đời mình chỉ để có được việc làm trong một bộ phim! Các câu hỏi của họ thật không thể chịu được. Tôi đâu phải là một nhà phẫu thuật thần kinh”.

Anh ấy cho biết suy nghĩ của mình: “Tôi không biết chuyện gì đã xảy ra. Khi họ đặt câu hỏi về các yếu điểm và thất bại của tôi, miệng tôi bỗng khô ran, và dường như xương hàm tôi cứng lại. Tôi chỉ ngồi lì tại chỗ và hoàn toàn đông cứng lại! Chắc hẳn họ phải nghĩ rằng tôi là một thằng ngớ ngẩn! Tôi bước ra khỏi nơi đó mà run rẩy trong lòng, có cảm tưởng như mình hoàn toàn là một thằng ngốc. Tôi sẽ không bao giờ muốn trải qua một điều gì đó tương tự như thế này một lần nữa!”

Hiển nhiên bạn không đơn độc khi chịu đựng một số cảm xúc tiêu cực về phỏng vấn. Phần đông mọi người xem phỏng vấn như là một nơi nào lơ lửng giữa sự khó chịu êm dịu và nỗi khiếp sợ kinh khủng. Cuốn sách này sẽ trao cho bạn những chiến lược đặc biệt để chế ngự nỗi lo sợ và bịt miệng những tiếng nói tiêu cực này.

Các nỗi sợ phỏng vấn phổ biến nhất

11 nỗi sợ phổ biến nhất khi tham gia phỏng vấn mà người ta nói lại cho tôi biết được liệt kê trong danh sách sau đây. Ngay bây giờ, hãy đánh dấu vào ô trống trước bất cứ nỗi sợ nào mà bạn có. Hãy sử dụng bút chì! Bạn sẽ quay trở lại danh sách này khi đọc gần xong cuốn sách, và tôi có thể dự báo chắc chắn rằng rất nhiều nỗi sợ mà bạn đang có hiện giờ sẽ hoàn toàn bị “xóa sạch” sau đó.

- ☐ Tôi lo sợ họ sẽ đặt với tôi một câu hỏi mà tôi không biết cách trả lời. Các chương từ 2 cho đến 5, cộng thêm các cuộc phỏng vấn mẫu ở cuối cuốn sách này, sẽ giúp bạn trả lời một cách chiến lược bất cứ loại nào trong bốn loại câu hỏi phỏng vấn.
- ☐ Tôi lo lắng mình sẽ giống như đang khoác loác. Rất nhiều người trong chúng ta học được từ thua bé hoặc khi đã lớn lên

rằng “ca ngợi chính mình” là một dấu hiệu của sự ích kỷ. Nhưng việc cung cấp thông tin về tính chất của công việc bạn đã từng làm thì không phải như vậy. Trong Chương 3, bạn sẽ thấy được sự khác biệt giữa khoác loác và nói rõ sự thật đơn thuần.

- Tôi có phải nói rằng tôi đã bị sa thải khỏi công việc trước đó không? Họ có thể khám phá ra được điều đó không? Có những qui định của luật pháp bảo vệ bạn khỏi sự tò mò của người sử dụng lao động tương lai vào quá khứ của bạn. Chúng ta sẽ thảo luận về những qui định này cũng như cách tốt nhất để đối phó với những câu hỏi liên quan đến các tình huống nghề nghiệp trước đây.
- Mọi nhà tuyển dụng đều nói rằng tôi hoặc không đáp ứng yêu cầu hoặc lại vượt quá xa yêu cầu của họ. Tôi nên làm gì bây giờ? Thông thường, khi nhà tuyển dụng nói rằng họ lo lắng những vấn đề như vậy thì thực sự họ đang muốn dấu ít nhiều sự thật. Chúng ta sẽ tìm ra thật chính xác cách thức để xác định và xoa dịu những vấn đề đó trong Chương 5 khi đề cập đến “những câu hỏi đằng sau những câu hỏi”.
- Tôi có phải nộp các kết quả kiểm tra chất gây nghiện, kiểm tra tư cách, hay trắc nghiệm tính cách không? Việc kiểm tra chất gây nghiện, kiểm tra tư cách, và trắc nghiệm tính cách là việc phổ biến và khó tránh khỏi ở các cơ quan hiện nay. Nếu muốn, bạn có thể từ chối làm việc tại một nơi có những thủ tục tuyển dụng quá chặt chẽ như vậy.
- Tôi nên làm gì nếu phỏng vấn viên đặt những câu hỏi xâm phạm đời tư hoặc bất hợp pháp? Có một số chủ đề phải bị hạn chế khi phỏng vấn, ví dụ như các khuyết tật trên cơ thể, tình trạng hôn nhân, hay khuynh hướng tình dục. Chúng ta sẽ nói đến cách thức để tránh những câu hỏi có tính chất buộc tội và bất hợp pháp này.

- Tôi không biết phải làm gì với đôi bàn tay trong suốt cuộc phỏng vấn. Đây là một nỗi lo rất thường gặp. Một khi bạn đã biết được bí mật có uy lực nhất của những cử chỉ không lời trong một cuộc phỏng vấn, bạn sẽ biết sử dụng đôi bàn tay của mình, và thậm chí bạn sẽ không còn cần phải suy nghĩ đến chúng nữa!
- Tôi lo sợ mình sẽ “bị đông cứng lại” trong cuộc phỏng vấn. Bạn sẽ học được kỹ thuật “lảng tránh và tiếp tục”, là một cách rất thuyết phục và dễ chịu để giải quyết vấn đề này. Khi bạn đã học được điều đó, mọi sự sẽ trở nên rất tự nhiên.
- Tôi phải trả lời những câu hỏi về kỹ thuật. Chúng rất dễ, và tôi biết rằng mình trả lời đúng. Nhưng người phỏng vấn lại nói rằng tôi trả lời sai. Tôi phải làm gì trong tình huống như vậy? Nghe có vẻ quen thuộc quá? Nếu là một kỹ sư hoặc nhà khoa học, bạn rất có thể sẽ phải đối mặt với loại tình huống này. Điều đó có thể làm bạn mất tự tin! Trong Chương 5, phần “Các câu hỏi gây căng thẳng”, chúng tôi sẽ chỉ cho bạn cách thức trả lời câu hỏi và giữ được bình tĩnh.
- Tôi có phải tiết lộ số tiền mà tôi nhận được cho công việc trước đó không? Làm thế nào và khi nào tôi nên đặt vấn đề về mức lương? Chúng ta sẽ thảo luận về từng tình huống thương lượng mức lương trong Chương 7. Bạn không những có khả năng kiểm soát các cuộc thảo luận về mức lương mà còn có thể làm chủ tình huống đó.
- Làm thế nào tôi có thể giải thích về việc mình đã bị cho nghỉ việc? Sẽ có cách rất đơn giản để giải thích về việc bị cho nghỉ việc mà vẫn không bị chê trách và vẫn giữ được giá trị của bạn. Điều này nằm ở Chương 5.

Ngoài việc giúp bạn có thể bơi một cách thoải mái ra khỏi vùng nước chứa đầy những nỗi sợ phổ biến này, cách tiếp cận của phỏng vấn

tự tin sẽ đem đến cho bạn những điều mà hầu hết các cuốn sách khác không thể làm được, tập trung vào việc nắm vững bốn trường loại hỏi đáp. Việc được chuẩn bị trước theo phương cách này sẽ cho phép bạn trả lời các câu hỏi một cách thoải mái và tin cậy.

Chiến lược hay Sự ghi nhớ

Phần lớn các cuốn sách về phỏng vấn đều xem mỗi câu hỏi như một thực thể tách biệt. Ví dụ như, họ có thể gợi ý 100 cách trả lời cho những câu hỏi phỏng vấn thường gặp nhất, với hi vọng rằng bạn sẽ nhớ câu hỏi nào sẽ được hỏi trong tình huống nào. Điều đó cũng tốt nếu bạn có một trí nhớ siêu việt, nhưng một chiến lược thậm chí sẽ còn tuyệt hảo hơn. Phỏng vấn tự tin là cách tiếp cận hoàn toàn mới với quá trình phỏng vấn, trong đó chúng ta sử dụng chiến lược chứ không phải là trí nhớ.

Bạn sẽ không phải ghi nhớ vô vàn trang giấy có chứa các câu hỏi phỏng vấn, và tôi cũng sẽ không dạy cho bạn bất cứ từ ngữ chính xác nào. Bạn sẽ không phải ghi nhớ bất cứ điều gì là không tự nhiên đối với bạn. Thay vì thế, bạn sẽ học hỏi những chiến lược – những nguyên tắc căn bản làm cho bạn tự do biểu lộ chính mình theo cách dễ chịu nhất có thể.

Bạn sẽ học cách phân chia các câu hỏi thành bốn trường hợp chính yếu và triển khai một kế hoạch tổng thể để trả lời mỗi loại câu hỏi này. Ví dụ như, các câu hỏi “Đâu là ưu điểm của bạn?” và “Đâu là điểm yếu của bạn?” thực sự là hai trường hợp hoàn toàn khác nhau. Câu hỏi thứ nhất được tôi gọi là câu hỏi trực tiếp, và câu hỏi thứ hai tôi gọi là câu hỏi gây căng thẳng. Để đạt được kết quả tốt, mỗi câu hỏi cần một chiến lược trả lời khác nhau, gần như có thể mâu thuẫn nhau. Bạn sẽ học cách tiếp cận dễ dàng nhất cho mỗi câu hỏi này trong các trang sách tiếp theo!

Với những kỹ thuật phỏng vấn tự tin, bạn chỉ phải nắm vững bốn loại trường hợp thay vì nhớ hàng trăm câu hỏi.

Phỏng vấn có thể rất thú vị!

Khi bạn đọc cuốn sách này, tôi hy vọng rằng bạn sẽ “điều chỉnh lại” ý nghĩa của việc phỏng vấn đã hình thành trong bạn. Việc điều chỉnh lại này là một quá trình biến đổi cách nhận thức một tình huống từ đó bạn có thể nhìn nó dưới một góc nhìn khác, thường là tốt đẹp hơn. Bằng cách tạo được sự tự tin nhờ những kỹ năng tham gia phỏng vấn, bạn sẽ không còn xem phỏng vấn như một kiểu thẩm vấn khó chịu, và bạn sẽ bắt đầu nhìn nhận nó như một cơ hội không chê vào đâu được để học hỏi, để tìm sự thoải mái, và thậm chí niềm vui.

Một khi bạn phát hiện ra các kỹ năng của mình (mà chúng ta sẽ thực hiện trong chương kế tiếp), bạn sẽ thấy rằng phỏng vấn chỉ là một diễn đàn dành cho bạn để hưởng thú vui trò chuyện về những điều bạn có thể làm tốt nhất và thích làm nhất. Thử tưởng tượng xem! Một cuộc phỏng vấn xin việc lại có thể đem lại niềm vui!

Học cách tự tin tham gia phỏng vấn thì cũng giống như học khiêu vũ. Phải nắm vững một số bước cơ bản. Đầu tiên, bạn học và thực hành mỗi bước thật chậm rãi, nhưng phải mất nhiều thời gian trước khi bạn có thể lướt ngang trên sàn nhảy. Bạn đã có đúng cuốn sách sẽ giúp bạn học những bước nhảy này, và chỉ với một số thực hành nữa thôi, bạn sẽ có thể bay lên. Hãy tiến lên!

CHƯƠNG 2

XÂY DỰNG KHO TÀNG KỸ NĂNG CỦA BẠN

Con đường dẫn đến hạnh phúc nằm trong hai nguyên tắc giản dị: Hãy tìm kiếm những gì mà bạn thích và làm những gì mà bạn có thể làm tốt, rồi đặt trọn vẹn tâm hồn bạn vào đó – tất cả mọi sinh lực, khát vọng và khả năng mà bạn có.

John D. Rockefeller

Lần đầu tiên Marie điện thoại cho tôi là vào một ngày thứ tư, nghe buồn bã và bối rối. Cô ấy nói: “Tôi đã trải qua cuộc phỏng vấn thứ bảy trong vòng 2 tháng. Tôi nghĩ mình cần một chuyên gia tư vấn việc làm.”

Cô ấy tiếp tục: “Tôi chỉ không thể hiểu được điều đó. Tôi đã viết lý lịch bản thân một cách chuyên nghiệp. Bà nên xem bản lý lịch này. Cũng không thể có vấn đề gì với diện mạo của tôi được. Mỗi lần trước khi tham dự phỏng vấn, tôi đều chuẩn bị đầu tóc, cắt móng tay, và luôn mặc bộ đồ đẹp nhất. Tôi thực sự không biết nên suy nghĩ gì. Điều đó khiến tôi tự hỏi phải chăng mình đã chọn sai nghề! Nếu một kẻ nào khác với ít kinh nghiệm hơn tôi lại có được việc làm chứ không phải là tôi, tôi tức muốn điên lên được!”

Phỏng vấn không hề đáng sợ

Marie đã gửi fax cho tôi bản lý lịch của cô vào ngày trước buổi hẹn gặp gỡ nhau của chúng tôi. Trên mặt giấy, cô ấy trông thật xuất sắc. Trong bản lý lịch của mình, thật rõ ràng là cô ấy đã có 10 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực bán hàng, đã quản lý hơn 75 người, và đã số khách hàng quan trọng với doanh số lên đến vài triệu đô la mỗi khách hàng. Nếu biết cách trình bày thích hợp trong một cuộc phỏng vấn, Marie có thể đảm nhận nhiều vị trí bán hàng trong ngành kỹ thuật công nghiệp.

Cô ấy đã đến buổi hẹn tư vấn vào một ngày thứ sáu. Trong ít giây đầu tiên, tôi thấy rõ ràng rằng cô ấy có những kỹ năng xã hội xuất sắc. Lời chào của cô ấy thật chuyên nghiệp, và cô ấy có một nụ cười chiến thắng và một cái bắt tay vững vàng của ngành kinh doanh. Cô ấy nhìn thẳng vào mắt tôi và đứng thẳng, toát ra bên ngoài thật nhiều vẻ tự tin. Cô đã ăn mặc và trang điểm không chê vào đâu được. Rõ ràng không có bất cứ điều gì làm bạn không ưa cô ấy. Tôi thấy rằng vấn đề của cô ấy không phải là ấn tượng ban đầu.

Marie và tôi đã quyết định rằng chúng tôi sẽ thực hiện một cuộc phỏng vấn mô phỏng, trong đó tôi đóng vai người phỏng vấn và cô ấy sẽ tham gia với vai trò của chính mình. Câu hỏi đầu tiên tôi đặt ra cho cô ấy có lẽ là câu hỏi đầu tiên thường gặp nhất trong bất kỳ cuộc phỏng vấn nào: “Hãy kể cho tôi nghe về bản thân bạn”. Tôi tiếp tục với một số câu hỏi phổ biến khác như: “Hãy cho tôi biết về các kỹ năng của bạn” và “Ưu điểm lớn nhất của bạn là gì?”

Bằng chứng nào cho tôi thấy rằng cô ấy là một người xuất sắc? Cô ấy sẽ sử dụng kỹ năng của mình như thế nào để đem lại lợi nhuận cho công ty chúng tôi?

Trả lời của Marie cho những câu hỏi của tôi, mặc dù về mặt kỹ thuật thì đúng, nhưng toàn là những điểm chung chung và chỉ cho thấy một ấn tượng mờ nhạt về những gì mà cô ấy thực sự có thể đáp ứng

đối với vị trí giám đốc tiếp thị. Nếu tôi là người sử dụng lao động, tôi có thể đặt nghi vấn và ngò vức về việc liệu cô ta có thể làm tốt như cô ta đã nói hay không. Một cách cụ thể hơn, làm sao cô ấy có thể chứng minh được năng lực của mình?

- Ví dụ như, cô ấy có ý gì khi nói rằng mình “cực kì có kinh nghiệm”
 - Có phải cô muốn nói đến 2 năm kinh nghiệm? 5 năm? Hay có lẽ 20 năm?
- Và cô ấy nói rằng mình có một “bề dày thành tích hiếm có”.
 - Chính xác điều gì đã làm cho thành tích của cô ấy là hiếm có?
 - Phải chăng cô muốn nói rằng mình đã vượt chỉ tiêu?
 - Phải chăng cô muốn nói rằng mình đã quản lý những khách hàng đem lại doanh số lớn?
- Còn về lời bình phẩm của cô ấy khi nói rằng mình có một “khả năng phán đoán tuyệt vời về các nhu cầu của thị trường”?
 - Cô có thông thạo về nghiên cứu thị trường hay không?
 - Cô có thể cho tôi biết một ví dụ cụ thể về khả năng thấu hiểu các nhu cầu của khách hàng hay không?

Tôi không lấy làm ngạc nhiên khi cô ấy nói rằng ưu điểm lớn nhất của cô ấy là kỹ năng giao tiếp. Thực ra, hầu hết chúng ta đều tin rằng mình có kỹ năng giao tiếp tốt. Vấn đề ở đây chính là, trong phỏng vấn, bạn có chứng minh được điều đó hay không.

- Cô có thể kể cho tôi nghe về một số buổi giới thiệu mà nhờ đó cô đã giành được khách hàng hay không?
- Cô đã bao giờ tham gia thương lượng và đem lại kết quả có lợi cho công ty của cô hay chưa? Khi nào? Với ai? Số tiền đem về là bao nhiêu?

- Có lẽ cô muốn nói rằng mình giỏi trong việc giải quyết các mâu thuẫn bằng khả năng giao tiếp.

Thật khó mà biết được chính xác những gì Marie muốn nói khi cô không đưa ra được những bằng chứng cụ thể để chứng minh cho những gì mình vừa nói. Cách chứng minh này chúng ta sẽ tìm hiểu trong hai chương kế tiếp. Bạn sẽ học cách để không phạm sai lầm như Marie đã mắc phải. Bạn sẽ biết rõ các kỹ năng của mình và biết chính xác làm thế nào để chúng có thể tạo ra tác động tích cực lên bất cứ tổ chức doanh nghiệp nào mà bạn xin việc. Không giống như Marie, bạn sẽ không làm những điều sau đây:

- Cho rằng bản lý lịch sẽ nói thay mình.
- Diễn đạt một cách chung chung và trông đợi người phỏng vấn “nối kết những dấu ba chấm” hộ cho bạn.

Không còn nghi ngờ gì nữa. Marie vẫn tiếp tục nhận được lời từ chối việc làm mặc dù cô có phong cách thân thiện và thích hợp với giới doanh nghiệp. Các chủ sử dụng lao động muốn có bằng chứng về khả năng của bạn! Thực tế là, trước khi một chủ sử dụng lao động trả cho Marie hơn 100.000 đô la một năm để đảm nhận cương vị giám đốc kinh doanh cho ông ta hay bà ta, thì họ sẽ muốn có một số ví dụ cụ thể về nơi chốn và cách thức Marie đã sử dụng để tạo ra lợi nhuận cho công ty mà cô đã làm. Marie không thể trông đợi bản lý lịch của mình “sẽ làm công việc nói chuyện” thay cho cô ấy. Thay vào đó, cô phải học cách diễn đạt một cách rõ ràng và súc tích những kết quả này.

Ở hai chương kế tiếp, bạn sẽ học cách làm thế nào để dễ dàng tránh khỏi cạm bẫy của việc diễn đạt quá mơ hồ chỉ bằng cách hiểu rõ những kỹ năng của mình và biết cách truyền đạt chúng một cách tự tin. Nào chúng ta cùng chuyển sang chủ đề hấp dẫn đó đi!

Đánh giá các kỹ năng của bạn

Lập ra một bản đánh giá lại các kỹ năng của bạn chính là bước khởi đầu thành công trong bất cứ cuộc phỏng vấn xin việc nào. Chín mươi phần trăm các chủ sử dụng lao động nói rằng lý do chính yếu để họ không chấp nhận ứng viên là vì người được phỏng vấn không thể trình bày rõ ràng các kỹ năng của anh ta hay cô ta. Hãy đọc đoạn cuối của câu trên một lần nữa. Điều đó không có nghĩa là họ không có các kỹ năng cần thiết để thực hiện công việc, mà có nghĩa là họ không thể trình bày thành lời các kỹ năng này một cách thuyết phục nhất.

Khi bạn làm xong các bài tập này ở hai chương kế tiếp, bạn sẽ tạo được nền tảng cho vô số các kỹ năng và thành tích cá nhân mà tôi gọi là “kho tàng kỹ năng” của bạn. Trong chương này, chúng ta sẽ tiến hành đánh giá lại các kỹ năng mà bạn có. Đây là các kỹ năng chung của bạn? Đây là kỹ năng đặc trưng phù hợp với nghề nghiệp của bạn? Các tính cách làm tăng thêm giá trị cho bạn? Các năng lực hiếm có của bạn? Các tài năng và năng khiếu thiên bẩm đặc biệt làm cho bạn trở nên độc đáo?

Việc học tập từ những “câu chuyện” qua danh sách các kỹ năng của bạn là công việc mà chúng ta sẽ giải quyết cùng với nhau trong Chương 3, ở đó, bạn sẽ học phương pháp súc tích và hiệu quả nhất để diễn đạt thành lời các kỹ năng của mình với mẫu câu Định lượng (Q statements). Sẽ không có câu hỏi nào của phỏng vấn viên khiến bạn bối rối bởi vì bạn luôn luôn ở tư thế đã chuẩn bị sẵn những câu chuyện về thành tích của mình để có thể gây ấn tượng và thậm chí làm họ hoa mắt.

Trong chương này, chúng ta sẽ thảo luận về năm loại kỹ năng:

- Kỹ năng chung
- Kỹ năng đặc trưng nghề nghiệp
- Tính cách

- Năng lực
- Năng khiếu thiên bẩm

Việc nhận dạng các kỹ năng của bạn chính là bước đầu tiên để chọn lựa các câu chuyện và ví dụ minh họa, từ đó bạn sẽ có thể trình bày các kỹ năng và kinh nghiệm của mình cho phỏng vấn viên một cách rõ ràng, thuyết phục (và thú vị) nhất.

Các kỹ năng chung

Đầu tiên, chúng ta hãy cùng xem xét các kỹ năng chung và tìm hiểu lý do tại sao chúng lại có thể đóng vai trò quan trọng khi bạn tham gia phỏng vấn, cho dù bạn có dự định giữ nguyên lĩnh vực nghề nghiệp hay nghĩ đến việc chuyển sang một lĩnh vực làm ăn mới.

Sử dụng các kỹ năng chung trong một buổi phỏng vấn thay đổi nghề nghiệp

“Kỹ năng quản lý” là một ví dụ về kỹ năng chung. Nó được gọi là một “Kỹ năng chung” vì chúng ta có thể bắt gặp nó trong hầu hết các ngành kinh doanh – thể thao, tin học, buôn bán lẻ, sản xuất, chăm sóc sức khỏe và thậm chí cả ngành giải trí nữa. Và những nghề như giám đốc kinh doanh, giám đốc hành chính, giám đốc sản xuất, giám đốc dự án, giám đốc chương trình, giám đốc văn phòng và giám đốc kế toán đều cần có “kỹ năng quản lý”.

Một điều thú vị khi thiết lập kho tàng kỹ năng chung chính là nó sẽ cho phép bạn liên kết nhóm kỹ năng bạn đã thu nhận được trong một ngành nghề với nhóm kỹ năng cần thiết trong một ngành nghề khác. Một người đã từng làm quản lý ngân quỹ, lập các bản kiểm kê, và điều hành nhóm nhân viên trong ngành tin học thì có thể ứng dụng các kỹ năng này vào một ngành nghề khác như sản xuất chẳng hạn.

Nói cách khác, nếu bạn muốn nhảy từ vị trí một giám đốc dự án trong ngành kỹ thuật sang vị trí giám đốc sản xuất trong ngành công nghiệp điện ảnh, bạn có thể sẽ bối rối khi tìm những kỹ năng chung quan trọng cần thiết cho sự thay đổi đó. Tuy nhiên, trong quá trình phỏng vấn, bạn có thể cần phải trả lời những câu hỏi của nhà tuyển dụng về khả năng tạo ra được sự chuyển đổi đó. Câu trả lời của bạn có thể tương tự như thế này:

Mặc dù tôi chưa có kinh nghiệm trực tiếp trong ngành công nghiệp điện ảnh, nhưng tôi có kỹ năng quản lý. Tôi đã điều hành những khoản ngân sách lên đến 1 triệu đô la, quản lý các nhóm nhân viên lên đến 48 kỹ sư và chuyên gia kỹ thuật, và thường sắp xếp các chương trình có liên quan đến ba dự án khác nhau, trong thời hạn khác nhau. Bằng việc sắp xếp lịch trình một cách sáng tạo và phân phối các nguồn lực một cách cẩn trọng, tôi có khả năng hoàn thành một dự án trước thời hạn 18 ngày, và do đó tiết kiệm cho công ty của tôi hơn 147.000 đô la. Đó chính là cách tiết kiệm mà tôi cũng muốn mang lại cho công ty của ông.

Holly, một trong những khách hàng của tôi, là một giáo viên, nhưng lại có thể chuyển sang làm việc trong ngành đào tạo và phát triển cho bộ phận nhân sự của một công ty ví tính cỡ lớn và nhận được mức lương khá cao. Mặc dù các ngành nghề khác nhau, nhưng cô ấy có khả năng xác định một số kỹ năng quan trọng của chung hai ngành nghề này. Danh sách các kỹ năng chung của cô ấy như sau:

- Thiết kế giáo án
- Nghiên cứu
- Trình bày
- Dạy học
- Ước lượng

Khi giám đốc nhân sự hỏi làm thế nào cô ấy nghĩ rằng mình có thể áp dụng các kỹ năng dạy học vào công việc đào tạo, Holly đã nói như sau:

Khi tôi nhận chủ nhiệm một lớp bốn của trường Tiểu học Bowden Street ở Minneapolis, điểm trung bình của lớp trong 5 năm trước đó là điểm C trừ. Tôi ứng dụng các kỹ năng của mình để nghiên cứu, thiết kế những chương trình phù hợp với lứa tuổi, các phương pháp học tập tương ứng, và triển khai các buổi dạy sáng tạo, vì vậy, điểm trung bình của lớp đã được nâng lên mức B cộng. Đó là một thành tích mà tôi rất tự hào — đơn giản đó là cách cải thiện mà tôi mong muốn tạo ra cho tinh thần và hiệu năng làm việc của các nhân viên trong công ty ông.

Sử dụng các kỹ năng chung để tìm một công việc mới

Hiển nhiên, các kỹ năng chung có thể được sử dụng khi bạn định xin cùng một loại công việc trong cùng một lĩnh vực kinh doanh. Nếu bạn định xin đảm nhận công việc quản lý tập thể công tác xã hội tại một cơ quan mà số lượng nhân viên tham gia đặc biệt đông, thì bạn cần phải nhấn mạnh một số kỹ năng chung mà tổ chức đó đòi hỏi. Giả sử danh sách các kỹ năng chung bao gồm:

- Khả năng đánh giá
- Khả năng cố vấn
- Khả năng nghiên cứu
- Khả năng báo cáo
- Khả năng cộng tác
- Khả năng tổ chức

Nếu phỏng vấn viên hỏi bạn: “Đâu là những ưu điểm của bạn?”, thì bạn có thể chọn cách trả lời như sau, bằng cách giới thiệu ba ưu điểm đáng chú ý nhất và sau đó trau chuốt kỹ càng một trong những ưu điểm đó, ví dụ như câu trả lời được trích dẫn bên dưới:

Hỏi: Đâu là những ưu điểm lớn nhất của bạn?

Đáp: À, một vài ưu điểm lớn của tôi là khả năng cố vấn, báo cáo và tổ chức. Kinh nghiệm cho thấy kỹ năng tổ chức của tôi thể hiện rõ ở vị trí mà tôi đã làm cho Ford Human Services ở Richmond, Virginia. Tôi chịu trách nhiệm quản lý một nhóm người với hơn 75 khách hàng, nghĩa là tôi phải cẩn thận ghi chép và lưu giữ thông tin, và dĩ nhiên phải xem xét kỹ những thông tin này trước mỗi lần gặp gỡ một khách hàng. Tôi được tuyên dương vì đã cung cấp được nhiều chi tiết trong các bản báo cáo của mình, mà tôi có khả năng đó là vì đã tổ chức sắp xếp các hồ sơ về khách hàng của mình rất tốt. Tôi luôn tự hào rằng nhờ kỹ năng tổ chức của mình, tôi đã có thể điều hành một lượng khách hàng lớn đến như thế. Tôi tin tưởng rằng mình sẽ đem đến cho khách hàng của ông sự tôn trọng và quan tâm sâu sắc tương tự như vậy.

Bạn có thể xem xét mô hình mẫu như sau:

1. Bạn đề cập đến ba kỹ năng đã dùng trong công việc trước đó mà cũng sẽ có giá trị cho công việc sắp tới của mình. (Ở Chương 8, chúng ta sẽ khám phá cách để đánh giá xem những kỹ năng nào là quan trọng đối với phỏng vấn viên).
2. Bạn chọn một kỹ năng mà bạn tin tưởng rằng quan trọng nhất cho công việc mà bạn xin ứng cử.
3. Bạn kể lại một câu chuyện thật ngắn về kỹ năng đặc trưng đó. Bạn có thể trau chuốt câu chuyện này bằng cách cung cấp những con số, tỷ lệ phần trăm, ý kiến phản hồi, xếp loại, và lượng tiền mặt cụ thể. (Chúng ta sắp khảo sát đầy đủ kỹ thuật này trong Chương 3 về mẫu câu Định lượng (Q statements)).
4. Bạn nói rằng mình tự hào về thành tích này.
5. Bạn nối kết những thành tích hay kết quả đã có của mình với khả năng sẽ phát huy chúng trong tương lai tại công ty mà bạn muốn xin việc, bằng cách nói rằng: “Và đó chính xác là những

gì tôi muốn thực hiện cho công ty của ông/ bà”. (Trong Chương 5, chúng ta sẽ đề cập đến lý do vì sao điều này thật quan trọng).

Đánh giá các kỹ năng chung

Giờ đây là lúc bạn xem xét lại những kỹ năng chung mà bạn có:

1. Hãy đọc lướt qua danh sách các kỹ năng chung sau đây.
2. Hãy đánh dấu những kỹ năng nào mà bạn thấy thông thạo. Bạn có thể mới chỉ sử dụng một kỹ năng nào đó có một lần nhưng ở mức độ khá thông thạo để có thể sử dụng được nó một lần nữa nếu có cơ hội.

Hãy rộng lượng với chính mình khi bạn quyết định xem liệu mình có các kỹ năng này hay không. Bạn không cần phải là một chuyên gia về một lĩnh vực nào đó, cũng không nhất thiết phải sử dụng chúng trong môi trường công việc trước đây. Hãy suy nghĩ thật kỹ về những tình huống ở trường học, vui chơi giải trí, xã hội hay tình nguyện mà bạn đã có dùng các kỹ năng này:

___ Quảng cáo

___ Đánh giá hiệu năng

___ Khuyến bảo

___ Đánh giá tiến trình

___ Phân tích dữ kiện

___ Đánh giá chất lượng

___ Phân tích tình huống

___ Hỗ trợ

___ Sắp xếp sự kiện

___ Chú ý đến chi tiết

___ Kiểm toán

___ Xây dựng cơ cấu

___ Xây dựng mối quan hệ

___ Chi tiêu ngân sách

___ Xây dựng lòng tin

___ Tính toán

___ Xây dựng sự cộng tác

___ Phân loại

___ Quan hệ khách hàng

___ Huấn luyện

___ Trao đổi thông tin

___ Giao tiếp dưới dạng viết

___ Giao tiếp bằng lời	___ Đánh giá
___ Giao tiếp không bằng lời	___ Thay thế
___ Giao tiếp bằng cảm xúc	___ Hoạch định tài chính
___ Giao tiếp bằng ý tưởng	___ Dự báo
___ Giao tiếp bằng chỉ dẫn	___ Phát biểu có hệ thống
___ Khái niệm hóa	___ Khả năng thành lập ngân quỹ
___ Cố vấn	___ Hàn gắn
___ Hiệu chỉnh	___ Giúp đỡ người khác
___ Tư vấn	___ Thực hiện
___ Xử lý dữ kiện	___ Tưởng tượng
___ Ra quyết định	___ Ảnh hưởng
___ Trang trí	___ Đề xướng
___ Ủy quyền	___ Trực cảm
___ Phát triển hệ thống	___ Can thiệp
___ Phát triển thiết kế	___ Nói trước công chúng
___ Phát triển tài năng	___ Phát minh
___ Chẩn đoán	___ Ghi nhận
___ Hướng dẫn	___ Điều tra
___ Biên soạn	___ Sửa chữa
___ Vẽ	___ Lãnh đạo người khác
___ Lái xe	___ Tái kiến tạo
___ Biên tập	___ Thuyết giảng
___ Giáo dục	___ Báo cáo
___ Cảm thông	___ Nâng đỡ
___ Thúc ép	___ Nghiên cứu
___ Sắp đặt	

Phòng vẫn không hề đáng sợ

<input type="checkbox"/> Lắng nghe	<input type="checkbox"/> Kinh doanh và tiếp thị
<input type="checkbox"/> Quản lý các nhiệm vụ	<input type="checkbox"/> Bán hàng
<input type="checkbox"/> Tiếp thị	<input type="checkbox"/> Bảo dưỡng trang thiết bị
<input type="checkbox"/> Tiếp thị và giao tiếp	<input type="checkbox"/> Phục vụ khách hàng
<input type="checkbox"/> Xoa dịu	<input type="checkbox"/> Giám sát
<input type="checkbox"/> Khuyến khích	<input type="checkbox"/> Khảo sát
<input type="checkbox"/> Quan sát	<input type="checkbox"/> Xây dựng nhóm
<input type="checkbox"/> Điều khiển máy vi tính	<input type="checkbox"/> Lãnh đạo nhóm
<input type="checkbox"/> Tổ chức	<input type="checkbox"/> Gọi điện thoại
<input type="checkbox"/> Ra lệnh	<input type="checkbox"/> Phục vụ
<input type="checkbox"/> Quản lý chương trình	<input type="checkbox"/> Chế tạo công cụ
<input type="checkbox"/> Lập trình máy tính	<input type="checkbox"/> Đào tạo
<input type="checkbox"/> Quản lý dự án	<input type="checkbox"/> Giải quyết vấn đề
<input type="checkbox"/> Xúc tiến	<input type="checkbox"/> Sử dụng trang thiết bị
<input type="checkbox"/> Thấu hiểu	<input type="checkbox"/> Sử dụng Internet

Những kỹ năng chung khác chưa được đề cập đến:

3. Bây giờ, hãy đọc lại danh sách một lần nữa từ đầu đến cuối.
Lần này, hãy khoanh tròn các kỹ năng nào bạn không đánh

dấu nhưng mong muốn được tiếp tục sử dụng trong công việc sắp tới của mình.

4. Bây giờ bạn đã có một danh sách với một số kỹ năng được đánh dấu và khoanh tròn, với ý nghĩa là:

a. Bạn có thể sử dụng chúng.

b. Bạn thích sử dụng chúng.

c. Bạn mong muốn tiếp tục sử dụng chúng trong công việc sắp tới của mình.

5. Còn thêm một bước nữa, và đây là bước mang tính thử thách nhiều nhất. Hãy chọn ra sáu trong các kỹ năng mà bạn có trong danh sách của mình và đã được khoanh tròn hoặc đánh dấu.

Khi đã giới hạn lại con số các kỹ năng của mình xuống sáu, có thể bạn sẽ suy nghĩ rằng: “Tôi mong muốn sử dụng hầu hết các kỹ năng này. Tôi thích thú sử dụng chúng đến nỗi tôi chẳng hứng thú gì khi thu hẹp danh sách lại còn có sáu”. Lúc ấy, hãy suy nghĩ về điều này: Lần cuối bạn mua hay thuê một chiếc xe hơi, bạn có thực sự xem xét cụ thể các tính năng của chiếc xe – từ trục xe, ống khói cho đến bugi rồi đèn chiếu hậu hay không?

Bạn có bị dụ dỗ mua chiếc xe hay không nếu người bán hay bên quảng cáo chỉ nói rằng: “Chiếc xe này có tất cả các tính năng” mà không hề giải thích một cách cụ thể những tính năng nào của chiếc xe là quan trọng nhất?

Liệu chiếc xe có thu hút bạn hơn khi bên quảng cáo hoặc người bán có đề cập đến sáu hoặc bảy tính năng đặc biệt mà bạn thực sự muốn biết, ví dụ như máy điều hòa, hệ thống âm thanh với sáu loa, hay một chế độ bảo hành vô điều kiện trong 5 năm tại xưởng sản xuất?

Các “tính năng đặc biệt” của chiếc xe hơi này cũng giống như những kỹ năng mà bạn đã chọn và mang theo bên mình khi tham gia phỏng vấn.

Bằng cách đề cập đến “những tính năng” bạn biết rằng mình có và bạn cũng biết rằng người chủ sử dụng lao động mong muốn ở bạn, bạn sẽ cho họ thấy mình được trang bị tốt để có thể giải quyết những khó khăn trong công việc. (Trong Chương 4 về chủ đề nghiên cứu, chúng ta sẽ học một số phương pháp để dễ dàng xác định xem kỹ năng nào là quan trọng đối với người chủ sử dụng lao động)

Các kỹ năng đặc trưng nghề nghiệp

Bạn có thể nói rằng: “Tốt, tôi là một nhà quản lý có kỹ năng tổ chức hiệu quả, nhưng nghề nghiệp của tôi còn cần nhiều thứ hơn thế nữa!”. Bạn nói đúng. Bạn phải sử dụng kiến thức chuyên môn và trình độ chuyên nghiệp trong nghề nghiệp riêng của mình. Các kỹ năng đặc trưng nghề nghiệp chính là những năng lực này, nó giúp bạn thành công trong một công việc đặc trưng ở một công ty đặc trưng với chuyên ngành công nghiệp đặc trưng. Đây là năng lực mà mọi người khác cùng làm công việc như bạn sẽ phải đáp ứng như là yêu cầu căn bản trong nghề.

Hãy đọc lướt qua những dòng bên dưới để xem một số ví dụ minh họa các kỹ năng đặc trưng nghề nghiệp cho nhiều ngành nghề khác nhau. Bạn có thể không thấy nghề nghiệp của mình trong danh sách, nhưng bạn sẽ thấy được sự khác nhau giữa các kỹ năng này với các kỹ năng chung mà chúng ta đã nói đến ở phần trên. Các kỹ năng đặc trưng nghề nghiệp của bạn thường được liệt kê trong bản lý lịch, nhưng hãy nhớ vấn đề then chốt của phỏng vấn là: Chỉ sở hữu được kỹ năng hay thậm chí đã viết nó ra trên bản lý lịch của bạn là hoàn toàn không đủ. Bạn còn phải có khả năng diễn tả nó bằng lời.

Xin vui lòng nhìn qua danh sách dưới đây về một số các kỹ năng đặc trưng nghề nghiệp mà bạn cần thông thạo. Tôi nghĩ rằng bạn sẽ nhận thấy chúng khác với các kỹ năng chung như thế nào:

Nghề nghiệp	Các kỹ năng đặc trưng cho nghề đã chọn
Kế toán	Khả năng chi trả tài khoản Khả năng thu nhận tài khoản Lập bảng lương
Chuyên gia tiếp thị	Viết thông cáo báo chí Phối hợp trình diễn thương mại Dự báo
Cố vấn tài chính	Trình độ chuyên môn về tài chính Kiến thức về cổ phần, trái phiếu, quỹ chung Kiến thức về hoạch định hưu dưỡng và phúc lợi
Cầu thủ bóng đá	Hiểu chiến thuật bóng đá Rèn luyện trong mùa ít thi đấu Khả năng chơi theo vị trí (tiền vệ, phòng thủ bậc 2, tiền vệ tấn công)
Nhà hoạch định môi trường	Kiến thức về địa chất học và sinh học Kiến thức về nguyên nhân và cách xử lý các chất gây ô nhiễm Kiến thức về sinh thái học của một khu vực địa lý nhất định

Phòng vấn không hề đáng sợ

Nhà lắp ráp bán dẫn	Các linh kiện điện tử Các thao tác và môi trường thí nghiệm an toàn Kỹ năng điều khiển các công cụ tinh xảo
Nhà tâm lý trị liệu	Chẩn đoán sức khỏe của khách hàng Hiểu những hành vi không lời Kỹ thuật trị liệu bằng nhận thức – hành vi
Nhà xuất bản	Khả năng đọc xuất sắc Quá trình xuất bản từ lúc xếp chữ cho đến khâu tiếp thị
Lập trình viên máy tính	Cách thức lượng giá tác phẩm để xuất bản Các ngôn ngữ tin học Các thuật ngữ máy tính Các ngôn ngữ C, SQL, Perl, Java, JavaScript
Nhà phẫu thuật	Kiến thức về giải phẫu học và sinh lý học con người Cách thức chẩn đoán và tiên lượng bệnh Khả năng tiến hành phẫu thuật
Quản lý văn phòng	Đặt hàng nguồn cung cấp văn phòng trong phạm vi ngân sách Phần mềm Microsoft Office, Lotus, Peachtree Vận hành hệ thống điện thoại nhiều tuyến

Giờ đây tôi muốn bạn thử bắt tay vào việc xác định một số kỹ năng đặc trưng nghề nghiệp mà bạn có.

Kiểm kê các kỹ năng đặc trưng nghề nghiệp

Hãy liệt kê từ 6 đến 10 kỹ năng đặc trưng nghề nghiệp của bạn

Chương 2: Xây dựng kho tàng kỹ năng của bạn

vào danh sách dưới đây. Đây là kỹ năng bạn phải có để có thể kiếm được công việc trong ngành kinh doanh bạn đã chọn? Sẽ thật có lợi nếu các kỹ năng bạn có chính là các kỹ năng ở trong bản mô tả nghề nghiệp mà bạn phỏng vấn. Khi người chủ sử dụng lao động đặt ra những câu hỏi không thể tránh né được như: “Đây là các ưu điểm của bạn?” và “Đây là các kỹ năng của bạn?”, bạn đã có ngay trong tầm tay các kỹ năng tốt nhất cho nghề nghiệp đó rồi.

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

5. _____

6. _____

7. _____

8. _____

9. _____

10. _____

Các tính cách

Thật là thú vị ! Bây giờ chúng ta đã sẵn sàng chuyển sang một nhóm kỹ năng khác được gọi là tính cách. Chúng cũng quan trọng như các kỹ năng chung của bạn, và chúng thường hình thành nên tổ hợp các đặc điểm cá nhân mà bạn có. Các kỹ năng này thể hiện bạn là ai chứ không phải bạn làm được những gì, biểu hiện rõ nét ở thái độ, thói quen làm việc, nguyên tắc xử thế, và cách thức bạn quan hệ với mọi người xung quanh.

Khi người chủ sử dụng lao động đặt câu hỏi như sau: “Người chủ trước đây đã nhận xét về bạn như thế nào?” hoặc “Các đồng nghiệp trước đây nghĩ gì về bạn?”, thì sẽ rất có lợi nếu bạn có khả năng mô tả chính mình bằng cách sử dụng ba hoặc bốn tính từ có trong bài tập tiếp theo.

Xét lại tính cách của bản thân

Hãy đọc danh sách dưới đây hai lần. Lần đầu tiên, hãy đọc lướt qua danh sách và đánh dấu trước mỗi tính cách phù hợp với bạn. Nếu khiếm tốn quá thì bạn không thể gạt hất được bất cứ thứ gì đâu. Nếu bạn hỏi bất cứ người bạn hay đồng nghiệp tốt nào, thì anh ta hoặc cô ta sẽ có thể đồng tình rằng bạn thực sự có những phẩm chất đó !

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Chấp nhận | <input type="checkbox"/> Cởi mở |
| <input type="checkbox"/> Chính xác | <input type="checkbox"/> Dễ động lòng |
| <input type="checkbox"/> Hướng đến thành quả | <input type="checkbox"/> Đua tranh |
| <input type="checkbox"/> Khuynh hướng thích hành động | <input type="checkbox"/> Biết quan tâm |
| <input type="checkbox"/> Tháo vát, năng nổ | <input type="checkbox"/> Tự tin |
| <input type="checkbox"/> Khát vọng | <input type="checkbox"/> Thận trọng |

Chương 2: Xây dựng kho tàng kỹ năng của bạn

___ Óc phân tích	___ Can đảm
___ Óc thẩm mỹ	___ Nhã nhận, lịch sự
___ Quyết đoán	___ Sáng tạo
___ Nhận thức các sự kiện xung quanh	___ Tận tụy
___ Cân bằng	___ Đáng tin cậy
___ Nổi bật	___ Chú ý đến chi tiết
___ Có dáng kinh doanh	___ Kiên quyết
___ Điềm tĩnh	___ Siêng năng
___ Chu đáo	___ Khôn khéo
___ Kích thích	___ Thẳng thắn, bộc trực
___ Có sức lôi cuốn	___ Sống có mục đích
___ Tận tâm	___ Năng động
___ Tiết kiệm	___ Mẫu mực
___ Thiết thực	___ Diễn cảm
___ Hiệu quả	___ Ngay thẳng
___ Cảm xúc mạnh mẽ	___ Thân thiện
___ Đầy nghị lực	___ Hào phóng
___ Vui vẻ	___ Thành thật
___ Nhiệt tình	___ Có khiếu
___ Làm việc tích cực và chu đáo	___ Dám mạo hiểm
___ Tôn trọng đạo lý	___ Thật thà
___ Hay giúp đỡ	___ Khôi hài
___ Độc lập	___ Phát kiến

___ Sâu sắc	___ Mạnh khỏe về thể chất
___ Gây cảm hứng	___ Kín đáo
___ Trí tuệ	___ Thông cảm
___ Thông minh	___ Tiên phong
___ Trực giác	___ Có hệ thống
___ Có tài sáng chế	___ Hữu ích
___ Am hiểu	___ Lịch thiệp
___ Hợp lý	___ Đúng giờ
___ Trung thành	___ Khuynh hướng về bốn phận
___ Chín chắn	___ Lý trí
___ Có phương pháp	___ Khuynh hướng về nhóm
___ Tỉ mỉ	___ Thanh thản
___ Khiêm tốn	___ Kiên trì
___ Có động cơ	___ Dè dặt
___ Khuyến khích	___ Thấu đáo
___ Tinh ý	___ Sôi nổi
___ Lạc quan	___ Sạch sẽ
___ Ngăn nắp	___ Tháo vát
___ Trật tự	___ Khoan dung
___ Thân mật, thoải mái	___ Lưu tâm
___ Kiên nhẫn	___ Đáng tin cậy
___ Cầu toàn	___ Lễ phép
___ Có sức thuyết phục	___ Tự do

Chương 2: Xây dựng kho tàng kỹ năng của bạn

___ Có trách nhiệm	___ Không ích kỷ
___ Đáp ứng nhiệt tình	___ Quyết tâm
___ Khuynh hướng về kết quả	___ Khác thường
___ Khoa học	___ Có tài ăn nói
___ Tự chủ	___ Linh hoạt
___ Năng nổ	___ Nhìn xa trông rộng
___ Chân thành	___ Nồng ấm
___ Hòa đồng	___ Ăn mặc tề chỉnh
___ Thanh thoát	___ Được mọi người ưa thích
___ Nói năng lưu loát	

Lần thứ hai đọc lướt qua danh sách, hãy chọn ra ba hoặc bốn tính cách mô tả phù hợp nhất với bản thân bạn và bạn nghĩ rằng sẽ sử dụng cho công việc sắp tới của mình. Bạn có thể rất thành thạo trong hầu hết những kỹ năng này. Để giới hạn chúng xuống cho danh sách sau, hãy cố gắng liệt kê những tính cách chỉ xuất hiện ở bạn một cách tự nhiên và bình thường nhất. Bạn cũng có thể xem xét việc liệt kê những tính cách bạn thường được người khác khen ngợi nhiều. Hãy ghi chúng vào danh sách dưới đây:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

Các năng lực

Bạn đã sẵn sàng để trình bày một số kỹ năng cơ bản bảo đảm sẽ gây ấn tượng cho người phỏng vấn và cân bằng định hướng của mình

– các kỹ năng chung, kỹ năng đặc trưng nghề nghiệp, và các tính cách của bạn. Giờ đây, chúng ta hãy thêm vào hai loại kỹ năng nữa càng làm cho lời trình bày của bạn đáng tin cậy hơn.

Đầu tiên là nhóm kỹ năng được gọi là năng lực. Năng lực thực ra là những nhóm kỹ năng, và chúng là tiêu chuẩn để đánh giá tất cả các nhân viên của công ty cũng như nhân viên tiềm lực. Chúng có thể tạo ra sự khác biệt giữa việc trúng cử hay bị bỏ qua. Chúng có thể và chắc chắn giúp xác định người nào nhận được việc làm và người nào không nhận được việc làm. Hơn thế nữa, các phỏng vấn viên được đào tạo để nhận ra các năng lực cũng như kỹ năng.

Cuốn sách *The Occupational Outlook Handbook* (Sổ tay hướng dẫn Triển vọng Nghề nghiệp), một nguồn thông tin nghề nghiệp hữu ích, luôn được Bộ Lao động Hoa Kỳ cập nhật và xuất bản hàng năm. Cuốn sách này liệt kê các công việc, khả năng chuyên môn cần có, triển vọng thị trường, và mức lương cho hơn 6.000 nghề nghiệp, nó được xuất bản cả trên toàn quốc. Việc truy nhập cuốn sách trên Internet ở địa chỉ www.bls.gov/oco/ hoặc ở bản in ra giấy tại thư viện chính là phương pháp tối ưu nhất để tìm kiếm nhiều thông tin về các loại kỹ năng, trình độ giáo dục, tính cách, và năng lực mà người lao động cần phải có để có thể đảm nhận tốt một số công việc nhất định. Thêm nữa, cuốn sổ tay còn liệt kê các năng lực cũng như kỹ năng để cung cấp cho người xin việc những gì mà các chủ sử dụng lao động đòi hỏi một cách trọn vẹn.

Ví dụ như, cuốn sổ tay hướng dẫn lưu ý rằng đối với vị trí Cố vấn tài chính và an ninh, những năng lực và tính cách như “một khát vọng thành đạt”, “khả năng vận dụng những thứ bị loại bỏ”, và “sự tự tin” thực sự có giá trị hơn đối với chủ sử dụng lao động thay vì các kỹ năng truyền thống như là khả năng số học hay một trình độ giáo dục chính quy.

Ngay cả đối với các vị trí có liên quan đến trình độ rất cao về kỹ năng kỹ thuật, năng lực vẫn đóng vai trò rất quan trọng. Trên một địa chỉ

Web mô tả nghề nghiệp về các kỹ năng cần thiết đối với một kỹ sư phần cứng máy tính, “khả năng sẵn sàng cập nhật liên tục tri thức” là một năng lực được xếp vào loại quan trọng ngang hàng với các kỹ năng khác có liên quan đến lĩnh vực kỹ thuật.

Năng lực nào có giá trị nhất?

Đây là một số năng lực cốt lõi quan trọng nhất mà nhiều vị trí công việc trong thương trường nhiều thăng trầm như hiện nay cần có:

- *Tính linh hoạt.* Khả năng thay đổi, đôi khi thật nhanh chóng, từ một nhóm nhiệm vụ công việc này sang một nhóm nhiệm vụ khác, hoặc từ một đội ngũ làm việc chung này sang một đội ngũ khác hay làm thêm giờ hoặc thay đổi giờ giấc.
- *Khả năng thích ứng.* Khả năng chịu đựng và tận dụng tối đa tiềm năng của những thay đổi lớn về mặt tổ chức ví dụ như liên doanh hoặc giảm sản xuất. Đó cũng là khả năng điều chỉnh để thích ứng với cương vị lãnh đạo và quản lý mới — thay đổi các phòng, bộ phận, địa điểm, hoặc chức danh nghề nghiệp.
- *Khả năng giải quyết vấn đề.* Khả năng tự sửa chữa. Có khuynh hướng khắc phục các vấn đề một cách độc lập và ít cần được giám sát. Có khả năng chịu đựng sự thất vọng và/hay thất bại cho đến khi tìm ra giải pháp cho vấn đề. Luôn kiên trì tìm hiểu những thông tin mơ hồ và không hoàn chỉnh, luôn nhẫn nại bất chấp sự thất bại hay thất vọng ban đầu.
- *Khả năng giao tiếp liên cá nhân.* Khả năng giao tiếp thích hợp với văn hóa của công ty cũng như những sở thích cá nhân, cùng với sự đồng cảm, sự minh bạch, và khả năng biết lắng nghe tốt. Có khả năng phản hồi và nhạy cảm với những sở thích đa văn hóa trong phong cách giao tiếp. Biết đọc một cách có kỹ thuật

và có khả năng tận dụng văn bản mới nhất cũng như các phương tiện truyền thông điện tử.

- *Khả năng học hỏi và sẵn lòng học hỏi.* Sẵn lòng tham gia các hội thảo và chuyên đề về phát triển nghề nghiệp. Có khả năng tự sửa chữa và thay đổi hành vi của bản thân. Có xu hướng tìm kiếm nguồn thông tin chính thức và không chính thức trong giáo dục, và nhận trách nhiệm cá nhân để luôn duy trì sự tiến bộ trong lĩnh vực hoặc nghề nghiệp của mình.

Một lần, tôi nghe vị Giám đốc Điều hành (CEO) của một công ty công nghệ cao nói với tôi rằng, cá nhân ông xem khả năng thích ứng là phẩm chất quan trọng nhất mà bất cứ nhân viên nào của ông cũng phải có được, và rằng ông ta sẽ không thuê mướn (và thậm chí đuổi việc) bất cứ ai không thể hiện được điều đó!

Các chủ sử dụng lao động thường ít khi hỏi bạn trực tiếp xem liệu bạn có hay không có những kỹ năng này, nhưng họ sẽ tìm kiếm điều đó trong thái độ của bạn, trong các câu chuyện bạn kể, và trong cách thức mà bạn kể chúng.

Bạn sẽ tiến hành kiểm kê những năng lực của mình trong chương kế tiếp, ở đó, tôi sẽ yêu cầu bạn cung cấp một ví dụ hay “câu chuyện” về cách thức bạn đã sử dụng chúng. Trong Chương 4, bạn sẽ học cách điều chỉnh các năng lực của mình sao cho phù hợp với những năng lực mà công ty đề cao, bằng cách sắp xếp chúng ngang hàng với nhiệm vụ và văn hóa của công ty.

Năng khiếu thiên bẩm của bạn

Loại kỹ năng cuối cùng tôi muốn đề cập đến đơn giản là những gì mà tôi gọi là “năng khiếu thiên bẩm”. Đó không phải là những gì bạn học được hay đọc được. Nó liên quan đến việc bạn là ai chứ không

phải bạn làm được gì. Nó có thể đã có trong con người bạn ngay từ lúc mới sinh ra. Có lẽ nó được khắc sâu vào mã di truyền, được thần thánh ban tặng, hay có lẽ có từ lúc còn trong bụng mẹ.

Điều quan trọng khi biết rõ năng khiếu thiên bẩm của mình chính là, dù bạn có ý thức về nó hay không, thì đó vẫn là thứ hấp dẫn nhất về bạn. Nó giống như mặt trời có các vì sao và hành tinh kỹ năng của bạn xoay xung quanh. Người phỏng vấn bạn có thể không thể đặt cho nó một cái tên, nhưng anh ta hay cô ta sẽ cảm nhận được nó khi bạn thanh thản, ung dung, và tự nhiên, và đó là điều mà cuốn sách này sẽ chuẩn bị cho bạn. Bạn có linh cảm về những năng khiếu thiên bẩm của mình hay không ?

- Đây là điều mà người ta thường khen tặng bạn? Đó có phải là sự nhanh trí hay sự thông minh của bạn hay không? Đó có phải là khả năng ứng xử hài hước trong bất cứ tình huống nào?
- Đây là phẩm chất làm cho bạn không bao giờ đầu hàng dù ở bất cứ tình huống nào? Đó có phải là niềm đam mê hay xúc cảm mãnh liệt của bạn? Đó có phải là khả năng lý trí của bạn? Sự tận tụy của bạn?
- Phẩm chất nào mà bạn thích được người khác nhớ đến sau khi bạn chết đi? Đó có phải là tính kiên trì bất chấp mọi sự chống đối? Đó có phải là khả năng truyền cảm hứng cho người khác của bạn? Sự nổi trội của bạn? Lòng trắc ẩn của bạn? Sự thành thạo về mặt kỹ thuật của bạn? Hay khả năng lãnh đạo của bạn?
- Có phải năng khiếu thiên bẩm của bạn là. . . Sự tử tế của bạn? Khiếu thẩm mỹ tinh tế của bạn? Tầm nhìn của bạn? Sự hào phóng của bạn?

Hãy dành chút thì giờ và suy nghĩ về năng khiếu thiên bẩm của bạn. Cùng với tất cả những kỹ năng có thiên hướng bộc lộ ra bên ngoài mà bạn đã xác định được ở chương này, hãy xem liệu bạn có thể mang một số năng khiếu thiên bẩm vào trong cuộc phỏng vấn được hay

Phỏng vấn không hề đáng sợ

không. Năng khiếu thiên bẩm của bạn tạo nên một thứ gì đó mà chúng ta gọi là khả năng tương tác hóa học với người khác. Nếu nó đáng giá để sở hữu (loại năng khiếu), thì nó cũng đáng giá để chia sẻ.

Trang tổng kết các kỹ năng

Hãy liệt kê 6 kỹ năng mà bạn chọn ra từ danh sách các kỹ năng chung:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____

Hãy liệt kê từ 6 đến 10 kỹ năng đặc trưng nghề nghiệp của bạn:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____

Chương 2: Xây dựng kho tàng kỹ năng của bạn

9. _____

10. _____

Hãy liệt kê 3 đến 4 tính cách rõ ràng nhất của bạn:

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

Hãy liệt kê 3 năng lực hàng đầu của bạn:

1. _____

2. _____

3. _____

Hãy viết một số dòng về năng khiếu thiên bẩm của bạn.

Tôi muốn bạn đọc thật cẩn trọng với những gì mà bạn vừa mới viết. Ngay bây giờ, tôi sẵn sàng đánh cược rằng không một ai trên hành

Phòng vấn không hề đáng sợ

tin này có cùng một danh sách với bạn, có cùng những câu chuyện tương tự để kể về cách thức và nơi chốn họ đã sử dụng các kỹ năng của họ.

Thực ra, kho tàng kỹ năng của bạn đồ sộ như chính con người bạn vậy. Các tài năng của bạn được xem như kho báu. Tôi hy vọng rằng bạn sẽ trao cho chính mình một mớ hành trang trung thực và tốt đẹp để vác theo sau lưng! Các chương tiếp theo sẽ giúp bạn bảo đảm mình có thể thuyết phục người chủ sử dụng lao động rằng bạn xứng đáng để được trả lương hậu hĩnh cho gói hàng đặc biệt các tài năng này của bạn.

CHƯƠNG 3

PHÁT BIỂU ĐƯỢC LƯỢNG HÓA – VŨ KHÍ BÍ MẬT CỦA BẠN

*Mỗi người chúng ta đều có những khả năng độc đáo và chúng đang
đợi được thể hiện.*

George H. Bender

Trong chương vừa rồi, bạn đã xác định các kỹ năng, tính cách, năng lực, và năng khiếu thiên bẩm của mình – đáng ngạc nhiên vì đó lại là một nhiệm vụ khá khó khăn đối với hầu hết những người đi tìm việc làm. Thật ra, mẫu “bài tập về nhà” quan trọng này sẽ đặt bạn lên trên hầu hết các ứng viên xin việc khác. Đó là bước cần phải có giúp bạn hướng đến mục tiêu cuối cùng của mình – khả năng mô tả một cách rõ ràng các kỹ năng và phẩm chất của bạn cho người phỏng vấn. Bước kế tiếp sẽ là sử dụng những kỹ năng này để tạo ra “những dữ kiện vững chắc” súc tích, không thể quên được và đầy đủ về bản thân bạn, đó là những lời khẳng định mà chúng ta gọi là những phát biểu được lượng hóa (Q statements).

Phát biểu được lượng hóa là gì?

Phát biểu được lượng hóa là một câu (hay nhóm các câu) diễn đạt bằng con số cụ thể một số hành động hay thành tích mà bạn đã thực hiện được. Nó mang tính định lượng. Một phát biểu được lượng hóa không được mơ hồ; nó phải chính xác. Ví dụ như, thay vì nói bạn “đã làm tăng năng suất”, khi sử dụng phát biểu được lượng hóa, bạn sẽ nói rằng bạn “đã làm tăng thêm 25 phần trăm năng suất”.

Tại sao lại định lượng một kỹ năng? Chúng ta hãy cùng nhìn qua các phát biểu dưới đây xem phát biểu nào có ảnh hưởng mạnh nhất và để lại ấn tượng lâu bền nhất:

MẪU CÂU A: Tôi có khả năng truyền đạt tốt.

MẪU CÂU B: Tôi đã thuyết giảng cho hơn 12.000 người trên khắp thế giới về đề tài hoạch định tài chính cá nhân, và cá nhân tôi đã làm việc với các khách hàng từ 19 đến 90 tuổi.

Loại nào trong hai phát biểu trên có vẻ có tính liên tưởng nhiều hơn? Từ phát biểu nào bạn có thể hình dung được cụ thể hơn? Loại phát biểu nào mà bạn sẽ ghi nhớ lâu hơn?

Phát biểu B mang tính miêu tả và cụ thể hơn. Đó không chỉ đơn thuần là việc đưa ra một lời khẳng định hay một ý kiến cá nhân. Phát biểu B có sử dụng các sự kiện và con số thực tế để chứng minh riêng cho các kỹ năng. Loại phát biểu rõ ràng này trao cho người nghe bằng chứng về kỹ năng và một ý nghĩ cụ thể về phạm vi phát huy của kỹ năng.

Hãy lấy một ví dụ khác:

MẪU CÂU A: Tôi là một nhà quản lý xuất sắc.

MẪU CÂU B: Tôi đã quản lý 135 người với các dự án được cấp ngân sách hơn 2.1 triệu đô la.

Hãy nhớ rằng, đây không phải là sự khoác loác, mà là những sự kiện.

Nếu bạn thực sự có một thành tích to lớn như ở trên thì phát biểu nào sẽ phục vụ tốt hơn cho bạn ? Phát biểu nào sẽ giúp người phỏng vấn đưa ra quyết định thuận lợi nhất về các phẩm chất năng lực của bạn? Trong khi phát biểu “Tôi là một nhà quản lý xuất sắc” là điều nên nói, thì ý kiến đó sẽ thuyết phục hơn rất nhiều nếu được hỗ trợ bởi phát biểu B.

Ngày nay, các phỏng vấn viên muốn nghe các dữ kiện cụ thể. Nếu bạn không cung cấp cho họ các ví dụ và con số cụ thể về những gì bạn đã làm được, thì rất có khả năng người phỏng vấn sẽ đặt câu hỏi về điều đó. Sẽ thật ấn tượng nếu bạn đã chuẩn bị để giới thiệu với họ chính con người bạn mà không cần sự thúc giục. Và ngược lại, sẽ thật là rắc rối nếu người phỏng vấn hỏi bạn về những ví dụ minh họa cho các kỹ năng của bạn mà bạn thì không thể nghĩ ra bất cứ thứ gì. Để tránh bị mất kiểm soát theo cách này, bạn sẽ phải chuẩn bị một số Phát biểu được lượng hóa (nhắm đến từng ngành nghề nhất định) trước mỗi lần phỏng vấn. Nếu bạn có thể học cách định lượng các kỹ năng của mình ngay từ bây giờ, thì nó sẽ trở thành một thói quen ăn sâu vào con người bạn, luôn có mặt sẵn sàng bất cứ khi nào bạn cần sử dụng đến.

Chúng ta hãy cùng xem xét cấu trúc và nội dung của một số Phát biểu được lượng hóa cụ thể khác như sau:

- Với cương vị giám đốc hoạt động kinh doanh, tôi đã chịu trách nhiệm giúp đỡ công ty giảm mức lãng phí được 20 phần trăm, đem lại một khoản tiết kiệm tổng cộng 1,2 triệu đô la một năm.
- Tôi đã điều hành công việc kinh doanh xe đạp và cửa hiệu sửa xe với 17 nhân viên và tổng doanh thu hàng năm là 193.000 đô la.

- Tôi đã điều hành một hệ thống điện thoại nhiều tuyến và riêng cá nhân có khả năng giải quyết hơn 200 cuộc gọi mỗi ngày.
- Khi tôi đảm nhận cương vị Giám đốc Điều hành (CEO) của công ty dược phẩm này, chúng tôi đã leo từ thứ hạng số 347 đến số 197 trong bản danh sách Fortune 500.
- Với tư cách là một nhà quản lý chương trình, tôi đã xây dựng và triển khai một quá trình sản xuất làm tăng 42 phần trăm lợi nhuận trong quý thứ hai.
- Tôi làm việc với tư cách là một giám đốc khu vực của 12 văn phòng, kiểm soát 147 nhân viên bán hàng trong toàn vùng trung tâm phía Bắc Hoa Kỳ.
- Với tư cách là giám đốc nhân sự, tôi đã đề xướng và phát triển một chương trình tái đào tạo để cải thiện khả năng đáp ứng công việc của nhân viên từ điểm 2.7 lên điểm 4.1 trong trên mức điểm từ 1 đến 5.
- Là giám đốc sản xuất, tôi đã giảm thời lượng sản xuất xuống dư 6 ngày trong một tháng, đem lại một khoản tiết kiệm 360.000 đô la mỗi quý.
- Tôi duy trì làm việc với một số lượng khách hàng gồm 65 bệnh nhân.
- Tôi đã xây dựng một kiểu mẫu làm việc có thể làm giảm 15 phần trăm mức căng thẳng so với trước đó.
- Nhóm làm việc của tôi đã xác định được bốn chủng loại quần thực vật và động vật chưa từng được biết đến trong khu vực miền núi ở California.
- Tôi đã giảm được 25 phần trăm mức phí tổn trong khi làm tăng được 43 phần trăm mức lợi nhuận hàng năm.

Chương 3: Phát biểu được lượng hóa – Vũ khí bí mật của bạn

- Tôi đã thiết kế một vi mạch có mức độ tin cậy hơn 23 phần trăm so với phiên bản trước đó.
- Tôi đã giới thiệu một chương trình bảo đảm an toàn ngay tại địa điểm làm việc để giảm bớt được 18 phần trăm khoản chi phí bồi thường cho công nhân trong 1 năm.
- Hàng ngày, tôi giải quyết hơn 250 lời yêu cầu của khách hàng.
- Tôi được khen thưởng vì đã giảm được chi phí nguyên vật liệu từ mức 6,41 đô la một inch xuống còn 5,20 đô la một inch.
- Tôi đã giám sát việc thiết kế cảnh quan cho hơn 200 dự án, với chi phí lên đến 350.000 đô la mỗi dự án.

Sau khi đọc tất cả những phát biểu được lượng hóa khác nhau này, bạn có thể nhận thấy sự xuất hiện của một khuôn mẫu chung. Đầu tiên, chúng đều có chứa các từ ngữ hành động – các động từ như là đã thiết kế, đã đề xướng, đã tiết kiệm, đã giải quyết, và đã điều hành. Thứ hai, chúng đều kết thúc với một số loại con số, diễn đạt số lượng tiền mặt, thời gian, tỷ lệ phần trăm, và số lượng người, hành động hay đồ vật.

“Công thức” cho một phát biểu được lượng hóa như sau:

Động từ + (ai, cái gì, khi nào, ở đâu, thế nào) + Kết quả = Phát biểu được lượng hóa

Hãy lưu ý rằng các kết quả phải mang tính đặc trưng, cụ thể, và có thể đo lường được. Và hãy lưu ý rằng, ở dòng cuối tất cả các loại câu định lượng đều phải dẫn chứng hành động của bạn đã dẫn đến lợi ích hoặc lợi nhuận tiền mặt trực tiếp nào đó cho công ty.

Có năm cách để định lượng các thành tích của bạn:

1. Bằng các con số về người, nơi chốn, đồ vật, đơn vị, hay hành động, ví dụ như “giải quyết 200 cuộc gọi mỗi ngày”.
2. Bằng số lượng tiền mặt tiết kiệm hoặc kiếm được, ví dụ như “khoản tiết kiệm 300.000 đô la” hoặc “khoản lợi nhuận 100.000 đô la”.
3. Bằng tỷ lệ phần trăm (hoặc dưới dạng phân số), ví dụ như “giảm 70 phần trăm mức lãng phí”, hoặc “tăng 33 phần trăm năng suất”.
4. Bằng thời lượng tiết kiệm được, thường có nghĩa là tiết kiệm được tiền bạc.
5. Bằng một thang đo hoặc phân loại khách quan hay chủ quan, ví dụ như “4.8 điểm trên mức điểm từ 1 đến 5 về mức độ hài lòng của khách hàng” hay “di chuyển từ vị trí số 360 lên số 121 trong danh sách Fortune 500.”

Chất lượng hay Số lượng?

Hiển nhiên, sẽ thật là vô lý nếu cứ cố gắng định lượng từng nhiệm vụ hay thành tích riêng lẻ của mình. Nhưng ít nhất, bạn vẫn có thể cụ thể hóa chúng một cách định tính. Ví dụ như, thay vì chỉ nói rằng: “Tôi có thể sử dụng được nhiều thứ tiếng”, bạn có thể nói: “Tôi sử dụng thông thạo tiếng Pháp, Tây Ban Nha và Trung Quốc”. Hoặc thay vì nói rằng các tác phẩm nghệ thuật của bạn đã được trưng bày trong “rất nhiều phòng tranh”, bạn có thể nói rằng công trình của bạn đã được trưng bày ở “các phòng tranh tại Los Angeles, San Francisco, Santa Fe, Denver và New York.”

Những phát biểu khác không cần phải được định tính mới có thể truyền đạt được sức nặng của thành tích như những câu sau đây:

- Tôi đã đoạt giải thưởng Nhân viên của năm.
- Tôi là chủ tịch của Hiệp hội Nghiên cứu Lịch sử.
- Tôi đã tốt nghiệp với mức điểm cao nhất.
- Khách hàng của tôi đã mô tả tôi là người đáng tin cậy, chân thật, và công bằng.
- Ông chủ trước đây của tôi đã mô tả tôi như một người năng động, nhiều sáng kiến và sáng tạo.
- Tôi đã xây dựng một chương trình dạy học mới về lòng tự trọng cho các trường trung học.
- Tôi đã phát minh ra một loại bột biển mới để vệ sinh nhà bếp.

Hãy biết cụ thể hóa vấn đề

Chúng ta sẽ bàn thêm về các phát biểu định tính ở chương này sau, nhưng bây giờ, chúng ta hãy tìm hiểu sâu hơn về các phát biểu được lượng hóa. Cho đến bây giờ, bạn đã đọc được một ít phát biểu được lượng hóa, chúng ta hãy cùng chuyển sang việc tạo ra một số phát biểu của chính bạn. Đây là lúc để nhìn lại bản danh sách các kỹ năng chung của bạn ở Chương 2. Chúng ta hãy cùng giả định rằng “kỹ năng tổ chức” nằm ở đầu danh sách của bạn. Một phát biểu không cụ thể có thể như sau:

Tôi rất giỏi tổ chức.

Một phát biểu cụ thể hơn sẽ như sau:

Tôi đã tổ chức các buổi gặp gỡ cho giới quản trị hàng đầu quốc tế ở New York, Washington, D.C., và Hong Kong.

Một phiên bản định lượng của phát biểu này có thể sẽ như thế này:

Phỏng vấn không hề đáng sợ

Tôi đã tổ chức 40 buổi gặp gỡ trong một tuần cho hơn 15 nhà quản trị quốc tế ở New York, Washington, D.C. và Hong Kong.

Phát biểu được lượng hóa dành cho các kỹ năng chung

Bây giờ, khi có một phát biểu được lượng hóa, hãy dùng các kỹ năng mà bạn đã khám phá ra được ở Chương 2 để xây dựng hai hoặc ba phát biểu được lượng hóa của chính bạn về mỗi kỹ năng đã chọn. Hãy thêm vào một câu nếu bạn cho rằng mình có nhiều thành tích hơn để định lượng. Ghi chú những ý tưởng của bạn lên các trang tiếp theo.

Kỹ năng 1 _____ (tên kỹ năng)

Phát biểu được lượng hóa:

Phát biểu được lượng hóa:

Phát biểu được lượng hóa:

Kỹ năng 2 _____(tên kỹ năng)

Phát biểu được lượng hóa:

Phát biểu được lượng hóa:

Phát biểu được lượng hóa:

Kỹ năng 3 _____(tên kỹ năng)

Phát biểu được lượng hóa:

Phát biểu được lượng hóa:

Phỏng vấn không hề đáng sợ

Phát biểu được lượng hóa:

Kỹ năng 4 _____ (tên kỹ năng)

Phát biểu được lượng hóa:

Phát biểu được lượng hóa:

Phát biểu được lượng hóa:

Kỹ năng 5 _____ (tên kỹ năng)

Phát biểu được lượng hóa:

Chương 3: Phát biểu được lượng hóa – Vũ khí bí mật của bạn

Phát biểu được lượng hóa:

Phát biểu được lượng hóa:

Kỹ năng 6 _____ (tên kỹ năng)

Phát biểu được lượng hóa:

Phát biểu được lượng hóa:

Phát biểu được lượng hóa:

Phòng vấn không hề đáng sợ

Thật tuyệt! Bây giờ thì bạn đã có các phát biểu đầy uy lực để sử dụng như là những ví dụ thực tế về cách mà bạn có thể đóng góp lợi nhuận cho một công ty. Bạn có thể chứng minh cho phỏng vấn viên thấy rằng bạn sẽ tạo ra lợi nhuận – bởi vì nếu bạn đã làm được điều đó một lần, thật dễ dàng dự đoán rằng bạn có thể làm được điều đó một lần nữa.

Các phát biểu được lượng hóa dành cho kỹ năng đặc trưng nghề nghiệp

Bây giờ thì bạn đã “lấp đầy trang giấy” bằng các kỹ năng chung của mình, tôi muốn bạn thực hiện điều tương tự với các kỹ năng đặc trưng nghề nghiệp. Nếu bạn không thể định lượng được chúng, hãy thử cố gắng suy nghĩ về một ví dụ, câu chuyện, hay tình huống mà bạn có sử dụng kỹ năng này.

Câu chuyện càng sống động thì nó sẽ càng đáng tin cậy đối với người phỏng vấn!

Hãy sử dụng các phần trống sau đây để ghi những ví dụ của bạn:

Kỹ năng 1 _____ (tên kỹ năng)

Phát biểu được lượng hóa:

Phát biểu được lượng hóa:

Chương 3: Phát biểu được lượng hóa – Vũ khí bí mật của bạn

Phát biểu được lượng hóa:

Kỹ năng 2 _____ (tên kỹ năng)

Phát biểu được lượng hóa:

Phát biểu được lượng hóa:

Phát biểu được lượng hóa:

Kỹ năng 3 _____ (tên kỹ năng)

Phát biểu được lượng hóa:

Phỏng vấn không hề đáng sợ

Phát biểu được lượng hóa:

Phát biểu được lượng hóa:

Kỹ năng 4 _____ (tên kỹ năng)

Phát biểu được lượng hóa:

Phát biểu được lượng hóa:

Phát biểu được lượng hóa:

Kỹ năng 5 _____ (tên kỹ năng)

Phát biểu được lượng hóa:

Phát biểu được lượng hóa:

Phát biểu được lượng hóa:

Kỹ năng 6 _____ (tên kỹ năng)

Phát biểu được lượng hóa:

Phát biểu được lượng hóa:

Phát biểu được lượng hóa:

Các phát biểu được lượng hóa dành cho tính cách

Sau khi đã thổi hồn vào tất cả các thành tích khác thường của bạn, chúng ta hãy cùng xem xét một số phẩm chất mang tính mơ hồ hơn mà bạn sẽ mang đến cuộc phỏng vấn – đó là các tính cách của bạn. Cũng có những phương pháp đặc trưng để làm cho các kỹ năng này trở nên sống động hơn trong con mắt của các chủ sử dụng lao động.

Chúng ta hãy cùng giả định rằng một trong những tính cách của bạn chính là bạn đáng tin cậy. Đó là một tính cách quan trọng, nhưng khó định lượng được. Tuy nhiên, bạn có thể kể một giai thoại hay câu chuyện ngắn chứng tỏ rằng bạn đáng tin cậy. Để diễn đạt phẩm chất này, bạn có thể nói một số điều như sau:

Tôi là một người đáng tin cậy. Mỗi lần sắp rời nhà máy để đi công tác, ông ấy đều trao quyền điều hành nhà máy và trách nhiệm đối với đội ngũ công nhân cho tôi.

Bạn cũng có thể nói:

Tôi là một người đáng tin cậy. Trong 2 năm làm việc cho công ty này, tôi chưa một lần trễ hẹn với khách hàng.

Cũng như khi nói về các kỹ năng chung của bạn, sẽ là không khôn ngoan khi khẳng định các tính cách của mình mà không có một số chứng cứ kèm theo. Hãy cố gắng tìm ra ít nhất một câu chuyện, sự kiện, ví dụ, hay giai thoại để chứng tỏ rằng bạn có tính cách đó.

Chương 3: Phát biểu được lượng hóa – Vũ khí bí mật của bạn

Hãy quay trở lại trang tổng kết các kỹ năng của bạn ở Chương 2, và tìm đến bản danh sách ba hoặc bốn tính cách của bạn. Hãy ghi ít nhất một ví dụ về thời điểm bạn thể hiện tính cách đó hay sử dụng kỹ năng đó. Hãy sử dụng các trang tiếp theo sau đây để ghi lại điều đó.

Tính cách 1 _____ (tên tính cách)

Phát biểu được lượng hóa:

Tính cách 2 _____ (tên tính cách)

Phát biểu được lượng hóa:

Tính cách 3 _____ (tên tính cách)

Phát biểu được lượng hóa:

Các phát biểu được lượng hóa dành cho năng lực

Có thể dùng kỹ thuật tương tự để chứng minh cho các năng lực của bạn. Lại một lần nữa, hãy quay trở lại trang tổng kết các kỹ năng ở Chương 2. Hãy tìm những ví dụ minh họa cách thức bạn thể hiện ba năng lực chính yếu này và mô tả chúng ở đây. Chúng không nhất thiết phải được sử dụng trong bối cảnh công việc. Quan trọng nhất là bạn phải có một ví dụ hay giai thoại về cách thức sử dụng chúng trong quá khứ.

Năng lực 1 _____ (tên năng lực)

Phát biểu được lượng hóa:

Năng lực 2 _____ (tên năng lực)

Phát biểu được lượng hóa:

Năng lực 3 _____ (tên năng lực)

Phát biểu được lượng hóa:

Các phát biểu được lượng hóa dành cho năng khiếu thiên bẩm của bạn

Hãy tham khảo lại trang tổng kết các kỹ năng của bạn và xem xét liệu bạn có thể cụ thể hóa hơn nữa cách thức sử dụng năng khiếu thiên bẩm của mình được hay không. Một lần nữa, không nhất thiết bạn phải sử dụng kỹ năng này trong bối cảnh công việc, mà chỉ cần bạn chứng minh được điều đó qua một số ví dụ cụ thể.

Năng khiếu của bạn: _____

Phát biểu được lượng hóa:

Công việc thật tuyệt! Dù có tin tưởng vào điều đó hay không, bạn cũng đã sẵn sàng cho buổi phỏng vấn của mình. Chương kế tiếp sẽ trao cho bạn thêm một ít lời mách nước có lợi để chuẩn bị trước khi bạn bước vào văn phòng của phỏng vấn viên.

CHƯƠNG 4

TÌM HIỂU TRƯỚC

ĐÂY LÀ SỰ KHÁC BIỆT GIỮA MỘT NGƯỜI
NHẬN ĐƯỢC VIỆC LÀM VÀ MỘT NGƯỜI
KHÔNG NHẬN ĐƯỢC VIỆC LÀM

Những công trình vĩ đại không được tạo nên bằng sức mạnh, mà bằng sự kiên trì.

Samuel Johnson

Phòng vấn giống như buổi hẹn đầu tiên

Bạn đã bao giờ hẹn hò lần đầu tiên với một anh chàng chỉ biết thao thao bất tuyệt về bản thân mình chưa? Với một người phụ nữ không bao giờ hỏi bạn bất cứ câu hỏi nào về cuộc sống của bạn hay các thú vui của bạn? Loại người này chỉ ba hoa về bản thân mình từ đầu đến cuối, cho đến khi bạn thở phào nhẹ nhõm vì cuối cùng nó cũng đã QUA -ĐI. Trừ khi bạn là người hứng thú trong việc tìm hiểu một kẻ cực kỳ ích kỷ, nếu không thì đó sẽ là buổi hẹn đầu tiên mà cũng là buổi hẹn cuối cùng.

Một cuộc phỏng vấn rất giống với buổi hẹn đầu tiên, trong đó sự biểu lộ niềm hứng thú của người kia (trong trường hợp này là công ty) sẽ làm cho bạn thực sự thu hút hơn với người đó. Người khác sẽ cảm thấy hứng thú hơn khi bạn đặt những câu hỏi cá nhân cho phép họ “khoe khoang” một chút ít. Người khác sẽ ngạc nhiên nhưng hài lòng trong bụng nếu bạn cho họ thấy mình cũng biết một chút về những thứ mà anh ta hoặc cô ta cho là quan trọng.

Tại sao cần tìm hiểu trước về công ty?

Chương này sẽ trình bày một nguồn tư liệu phong phú mà từ đó bạn có thể tìm hiểu các thông tin về bất cứ công ty nào, dù lớn hay nhỏ. Bên cạnh việc cho phép bạn “ve vớt” phỏng vấn viên, có ít nhất sáu lý do chủ yếu khiến bạn phải tìm hiểu một công ty trước khi bạn tham gia cuộc phỏng vấn:

1. Để nhận ra rằng đó có phải là nơi bạn muốn làm việc hay không
2. Để khám phá ra những kỹ năng mà công việc hay công ty xem trọng nhất.
3. Để tìm hiểu càng nhiều càng tốt về bầu không khí văn hóa và sứ mệnh của công ty để sắp xếp một số năng lực của bạn sao cho phù hợp với các mục tiêu và phong cách của công ty.
4. Để tạo ấn tượng cho người chủ sử dụng lao động khi ông ta hoặc bà ta đặt câu hỏi: “Hãy kể cho tôi nghe bạn biết những gì về công ty của chúng tôi, và lý do tại sao bạn thích làm việc ở đây?”
5. Để bạn có thể đưa ra những câu thách thức thông minh khi người chủ sử dụng lao động hỏi bạn: “Vậy, bạn có muốn hỏi gì về công ty của chúng tôi không?”

6. Để tạo cho bạn lợi thế khi các đối thủ cạnh tranh cho vị trí này không tìm hiểu về công ty nhiều bằng bạn .

Tất cả mọi thông tin đều nằm ngay trong lòng bàn tay

Bạn nghĩ rằng mình sẽ không bao giờ khám phá ra được bất cứ điều gì về Công ty XYZ bởi vì nó quá nhỏ, quá kín đáo, hay nó không có website? Hãy nghĩ lại lần nữa xem. Có những người chuyên thu thập thông tin về bất cứ công ty nào mà bạn có thể nghĩ tới (kể cả những thông tin về các chi tiết cực kỳ riêng tư, như mức lương của một nhân viên nào đó).

Bạn có thể thu thập các sự kiện và thông tin về công ty bằng một số phương pháp sau:

- Từ Website của công ty
- Qua các tìm kiếm khác trên Internet
- Từ các cơ sở dữ liệu của một cơ quan hay công ty nào đó, “hoặc miễn phí”
- Từ các cơ sở dữ liệu công cộng, hay “miễn phí”
- Từ các trung tâm việc làm có ở khắp nơi
- Trong các thư viện công cộng, từ sách vở, tạp chí xuất bản định kỳ, và nguồn cơ sở dữ liệu trong máy tính của họ.
- Từ phỏng vấn viên, trong suốt quá trình phỏng vấn!

Bạn có thể nghĩ thêm được bất cứ điều gì khác không? Khi bạn tập trung suy nghĩ, dường như sẽ có vô số các phương pháp để thu thập thông tin, ngay cả khi bạn chỉ có vài giờ nhưng vẫn chủ tâm săn tìm.

Làm thế nào để làm quen với máy tính?

Nếu sở hữu một chiếc máy vi tính, bạn là người may mắn, nhưng nếu không, bạn cũng có thể dễ dàng tìm được một cái để có thể sử dụng miễn phí hoặc với chi phí rẻ tại một trong những địa điểm sau:

- Tại một quán cà phê vi tính với mức phí thấp tính theo phút hoặc giờ
- Tại một thư viện công cộng – miễn phí!
- Tại một trung tâm việc làm, nếu bạn có điều kiện sử dụng các dịch vụ đó.

Một lưu ý về các trung tâm việc làm: Bạn có thể tìm thấy chúng ở các tỉnh, thành phố lớn, nơi có các tổ chức xã hội hoặc hội đoàn quần chúng hoạt động tích cực. Bạn cũng có thể tham gia các buổi hội thảo của họ về cách viết bản lý lịch, cách tham gia phỏng vấn, và các chủ đề liên quan đến việc làm khác, cũng như nhận được sự hỗ trợ trực tiếp từ một tư vấn viên nghề nghiệp.

Bạn đừng tự bỏ phí cơ hội! Tôi đã thấy đủ mọi loại người từ các Giám đốc Điều hành (CEO) đến các nhà văn và diễn viên sử dụng các trung tâm việc làm. Nếu bạn cần sử dụng máy vi tính để tìm kiếm hay mong muốn tìm hiểu sâu hơn về các dịch vụ trợ giúp của họ, hãy vào địa chỉ Internet mà đôi khi được quảng cáo trên báo hoặc sử dụng Google (www.google.com) để tìm với từ khóa đại loại như “dịch vụ việc làm” hoặc “trung tâm việc làm”.

Các dịch vụ việc làm trực tuyến đang ngày càng trở nên phổ biến và bạn cần phải biết tận dụng chúng để tìm kiếm các cơ hội việc làm. Hãy thử vào các trang web việc làm như: www.kiemviec.com, www.vietnamworks.com, www.vieclambank.com.

Hãy nhớ rằng các trung tâm trực tiếp này không chỉ là nơi để sử dụng miễn phí máy vi tính – chúng còn là nguồn cung cấp thông tin tuyệt vời và là nguồn hỗ trợ cho tất cả những ai đang tìm việc.

Các địa chỉ web của công ty

Hầu hết tất cả các công ty lớn đều có một địa chỉ web (thường là www.têncongty.com). Rất nhiều công ty cỡ vừa và nhỏ (thậm chí công ty một người) cũng đã xuất hiện trên web. Vấn đề ở đây chính là phải tìm ra chúng.

Một số công ty sẽ có địa chỉ Web với các ký tự đầu đại diện cho tên công ty, ví dụ như www.nts.com.vn đại diện cho Công ty Nam Trường Sơn. Mặc dù vậy, thay vì đoán mò, tôi đề nghị bạn nên tiết kiệm thời gian bằng cách sử dụng một công cụ tìm kiếm lớn như Google (www.google.com) và đánh tên công ty (ở dạng đầy đủ) trong mục tìm kiếm của mình. Thao tác này sẽ cung cấp trực tiếp cho bạn đường dẫn để có thể nhấp chuột vào và đến thẳng địa chỉ web của công ty.

Hãy tiến hành tìm hiểu địa chỉ đó. Hãy lưu ý đến cả nội dung lẫn “cảm tưởng” về địa chỉ đó. Nó là thiết kế mang đậm nét truyền thống hay mang khuynh hướng hiện đại? Chỉ riêng điều này có thể cho bạn biết được một chút về đặc điểm của công ty. Thông điệp hay sứ mạng của công ty là gì? Công ty có một khẩu hiệu hay một cụm từ then chốt nào có thể tiết lộ ra phương châm của nó không? Đây là sản phẩm hoặc dịch vụ mà công ty cung cấp? Quy mô của công ty lớn đến mức nào, và nó được thành lập vào thời gian nào? Ai là Giám đốc Điều hành (CEO) hay ai nằm trong thành viên ban quản trị? Có tên tuổi phụ nữ nào trong các thứ bậc trên? Theo bạn việc phụ nữ nắm quyền lãnh đạo tại một công ty mang tầm cỡ như vậy là quan trọng, hay chẳng vấn đề gì? Công ty sắp chuyển hướng đến đâu? Công ty có thông báo bất cứ sản phẩm hay dòng dịch vụ mới nào hay không? Đây là cảm tưởng

hoặc thái độ chung mà công ty dự kiến về các khách hàng của mình?
Còn về các nhân viên của công ty thì sao?

Tuyên bố về sứ mạng của công ty

Steven Beasley, một trong những nhà nghiên cứu và diễn thuyết hàng đầu về năng lực, đã khuyên các ứng viên “hãy gắn kết năng lực của họ vào sứ mạng của công ty họ đang tìm việc” để thu được kết quả phỏng vấn tốt nhất.

Dưới đây là một tuyên bố về sứ mạng của một công ty Internet hàng đầu, trong đó giải thích rõ ràng một số năng lực mà họ trông đợi ở nhân viên. Tuyên bố này được ghi trên trang Web của họ.

Mục tiêu của chúng tôi là khuyến khích một môi trường sáng tạo và hợp tác, trong đó, mỗi nhân viên có thể tham gia vào sứ mạng của công ty: sáng tạo và tiếp tục hoàn thiện một sản phẩm hàng đầu trong công cuộc tìm kiếm tri thức và thông tin để phục vụ cộng đồng và thế giới.

Bạn có liên tưởng đến bản danh sách về các nét tính cách của chúng ta ở Chương 2 không? Ngay trong tuyên bố về sứ mạng của mình, công ty này đã nói với bạn chính xác những gì họ đang tìm kiếm.

Bằng cách đọc và tiếp thu lời khẳng định sứ mạng này, bạn có thể chú ý đến các phẩm chất sau đây nếu muốn kiếm được một công việc ở đó (và các phẩm chất khác mà bạn cho rằng tương thích với các giá trị của họ):

- Sáng tạo
- Năng động
- Phát kiến
- Có khả năng làm việc theo nhóm
- Có kinh nghiệm giao tiếp liên cá nhân

- Có tài phát minh
- Có kinh nghiệm giải quyết vấn đề

Văn hóa công ty

Nhờ văn hóa của công ty, chúng ta biết được các chuẩn mực hành vi nào (chính thức, không chính thức, mức độ thi đua, khả năng cộng tác) được hoặc không được trông đợi hay đón chào trong môi trường làm việc hàng ngày. Văn hóa của công ty liên quan đến nhiều yếu tố như sau:

- Cách thức ăn mặc (quần áo công sở hay ăn mặc tự do)
- Các phương tiện liên lạc (thư điện tử, điện thoại, hay đến trực tiếp văn phòng)
- Cách đối xử của cấp trên, cấp dưới, và đồng nghiệp
- Sử dụng họ hay là tên trong cách gọi tên
- Tinh thần làm việc và giờ làm việc
- Tàn số và mức độ thăng tiến
- Các hành vi “không được quy định” nhưng cần thiết trong giao tiếp
- Sự chấp nhận cái mới
- Khả năng tuân thủ
- Thời gian được phép giải trí hoặc vui vẻ trong giờ làm việc
- Đa văn hóa, mức độ nhạy cảm về giới tính, sở thích tình dục.
- Quản lý mở hay khép

Cũng có thể có các dịch vụ khác như thức ăn thức uống tại chỗ, dịch vụ giặt đồ miễn phí, các phòng giải trí, quyền tham gia các câu lạc bộ y tế, hay những lớp học thể hình.

Phỏng vấn không hề đáng sợ

Thông tin về văn hóa của công ty thường được mô tả trên trang web của công ty. Ví dụ như, một công ty công nghệ dùng trang Web của mình để mô tả nền văn hóa của công ty như sau:

- Bạn có thể ăn quà thêm
- Hàng ngày được phục vụ rượu miễn phí cho bữa trưa
- Được phục vụ liệu pháp xoa bóp miễn phí
- Có sân tập khúc côn cầu
- Có phòng giải trí
- Có phòng tập thể dục

Tôi dám đánh cược rằng phân nửa số độc giả của cuốn sách này sẽ mong muốn được tuyển chọn và làm việc cho công ty này ngay bây giờ (Nó chắc hẳn phải có sân tập khúc côn cầu!). Nhưng còn về số độc giả không tin tưởng lắm về việc pha trộn giữa công việc và vui chơi cũng như không cảm thấy khó chịu khi phải mang theo một túi chứa đồ ăn dành cho bữa trưa đến một môi trường làm việc bớt căng thẳng hơn một chút? (Cung cấp thức ăn miễn phí thường có nghĩa là làm việc nhiều giờ hơn). Và có lẽ bạn sẽ thích làm việc cho một công ty có cường độ công việc thấp hơn một chút thay vì đòi hỏi cao và tốn nhiều sinh lực.

Tôi không có ý nói rằng bạn nên từ chối một cuộc phỏng vấn chỉ bởi vì đọc được điều gì đó đăng trên trang web, nhưng điều đó có thể là một yếu tố tham gia vào quyết định cuối cùng của bạn là liệu có nên nhận việc của công ty đó hay không (ở Chương 10, chúng ta sẽ thảo luận sâu hơn về điều này).

Hướng các kỹ năng của bạn đến nhu cầu của công ty

Hãy vào địa chỉ web của một công ty mà bạn muốn xin việc. Nếu bạn không biết bất cứ công ty nào phù hợp với mình, hãy thử bắt đầu

với các thông báo tuyển dụng trực tuyến trên các trang hỗ trợ việc làm của các báo Tuổi Trẻ (www.tuoiitre.com.vn) hoặc Thanh Niên (www.thanhnien.com.vn).

Khi bạn vào trang web của công ty mà bạn mong muốn tìm hiểu, hãy xem qua phần thông báo những công việc hiện đang có nhu cầu tuyển dụng. Nghề nghiệp của bạn có ở đó hay không? Hãy chú ý đến những từ ngữ đặc biệt được dùng để mô tả chức danh nghề nghiệp và nhiệm vụ của nó cũng như các yêu cầu về kỹ năng, trình độ giáo dục, và đặc biệt là những nét tính cách và năng lực?

Bây giờ hãy quay trở lại trang tổng kết các kỹ năng của bạn ở Chương 2. Các kỹ năng của bạn có phù hợp với công ty này hay không, hay bạn cho rằng có thể cần phải chọn ra một số kỹ năng khác từ kho tàng của mình để gây ấn tượng với người chủ sử dụng lao động này?

Sau khi nghiên cứu toàn bộ Website, đâu là những tính cách và năng lực mà công ty và công việc này đòi hỏi ?

Công ty tìm kiếm sự trung thành hay khả năng mạo hiểm? Công ty thích sử dụng các phương pháp truyền thống đã có thời gian thử thách hay những phương pháp sáng tạo mới? Công ty muốn tìm kiếm những người có khả năng độc lập cao hay có khuynh hướng làm việc theo nhóm? Họ trông đợi bạn bước vào và “cắm đầu chạy theo tốc độ” hay học hỏi chậm rãi khi tham gia công việc?

Hiển nhiên việc tìm hiểu một công ty từ các thông tin mà họ cung cấp dưới dạng bản in hay đăng ở trên mạng có thể giúp bạn vượt lên trước các đối thủ – và cảm thấy thoải mái hơn khi phỏng vấn, bởi vì bạn biết rõ người đang trò chuyện với mình.

Tuy nhiên, vẫn còn chưa đủ nếu bạn chỉ tiến hành khảo sát các thông tin mà công ty muốn bạn lắng nghe về nó. Xem xét những điều mà người khác nói về công ty này cũng quan trọng không kém – các

Phòng vấn không hề đáng sợ

chuyên gia phân tích và những nguồn thông tin trên truyền thông đại chúng cho ta biết về ngành kinh doanh này và vị trí của công ty trong lĩnh vực đó.

Các tạp chí, tờ báo lớn và các chuyên gia phân tích về kinh doanh, tài chính đã nhận xét gì về các tổ chức doanh nghiệp này – mức độ ổn định của họ, cách đối xử của họ với nhân viên, vị trí của họ giữa các đối thủ cạnh tranh, hay tầm nhìn về tương lai của họ ? Dưới đây là một số điều bạn có thể tìm hiểu về một công ty về qua lời nhận xét của người khác :

- Công ty này có đang ở trong tình trạng tranh chấp hay không ?
- Công ty này có nổi tiếng về việc nhận được rất nhiều ý kiến phản nản từ phía nhân viên hay thậm chí đơn kiện cáo ?
- Giám đốc Điều hành của công ty có vừa mới từ chức hay không?
- Bộ máy quản lý có cố gắng tạm hoãn tình trạng ngừng sản xuất mà dường như không thể tránh khỏi hay không ?
- Nhận xét của công chúng về công ty này như thế nào — là một hình ảnh anh hùng về tính nhân đạo đối với cộng đồng hay là một con quái vật tham lam ?

Tất cả những điều này có ý nghĩa rất quan trọng đối với những mong muốn trước mắt của bạn cũng như sự ổn định lâu dài của bạn trong một công ty. Làm thế nào bạn khám phá ra được những điều này ? Địa chỉ mà tôi ưa thích nhất thường là trang Web www.hoovers.com hay sách tham khảo ở một thư viện thân thiện gần nhà. Cả hai nguồn cung cấp thông tin đều miễn phí, và cả hai đều có nhiều thông tin hơn là bạn có thể tưởng tượng được về mức độ ổn định, hình ảnh, và “bầu không khí văn hóa” của công ty.

Giả sử chúng ta hãy cùng chọn một công ty có nhu cầu tuyển dụng từ các nguồn tin trực tuyến hoặc báo chí. Chúng ta lên trang web

của công ty đó và ngay lập tức được đón chào bởi vô số các thông tin hữu ích, bao gồm những thứ sau đây:

- Vị trí của các tổng hành dinh và chi nhánh của công ty
- Tên tuổi của ban quản trị và các phó chủ tịch
- Các tên tuổi và thông tin về những đối thủ cạnh tranh chính của công ty
- Phạm vi sản phẩm và dịch vụ của công ty
- Lịch sử ngắn gọn về công ty
- Một số nhận xét về quá trình phát triển trong tương lai của công ty
- Xếp loại của công ty trong một số danh sách kinh doanh và tài chính, bao gồm danh sách Fortune 500.
- Các thông cáo báo chí được công ty ấn hành cũng như các bản báo cáo trên truyền thông gần đây (thậm chí trong ngày) về tập đoàn.

Bạn có thể tưởng tượng được không khi một người chủ sử dụng lao động hỏi mình: “Bạn biết gì về công ty của chúng tôi ?” và câu trả lời của bạn tương tự như sau:

À, tôi biết công ty của ông được Steven Gibbs thành lập năm 1977 ở Boston, Massachusetts, và giám đốc điều hành của công ty hiện nay là Karen Solomon. Công ty của ông khởi nghiệp bằng việc chỉ sản xuất máy truyền hình và truyền thanh, nhưng hiện nay, công ty đứng ở vị trí số 702 trong bản danh sách Fortune 1000 và đã triển khai dòng sản phẩm của mình sang một lĩnh vực rộng lớn hơn rất nhiều về sản phẩm điện tử bao gồm việc giới thiệu một thiết bị điện thoại không dây vào tháng tới. Tôi biết rằng theo tạp chí Forbes, công ty của ông đã được bầu chọn là một trong 20 công ty hàng đầu mà mọi người mong muốn vào làm việc, tất cả những yếu tố trên làm tôi rất hãnh diện khi trở thành thành viên của công ty của ông.

Phòng vẫn không hề đáng sợ

Chỉ cần nghiên cứu trước một ít về công ty, bạn sẽ nắm được mọi dữ kiện như thế này! Bạn sẽ giống như đã nghiên cứu cả đêm. Không chỉ điều này sẽ làm cho người chủ sử dụng lao động sung sướng vì bạn biết nhiều về công ty của ông ta hay bà ta, mà nó còn thể hiện được nhiều điều về bạn. Một người với nhiều thông tin lặn lội như vậy sẽ không chỉ cho thấy đã chuẩn bị khá tốt, mà còn cho thấy sự thông minh, kiên trì, siêng năng, luôn tiên phong, và có sức thuyết phục – đó chỉ là gọi tên một số ít các phẩm chất mà thôi. Hãy nói cho tôi biết ông chủ nào lại không muốn một nhân viên như thế!

Ngay từ đầu, việc tìm hiểu về công ty sẽ làm giảm mức độ lo lắng của bạn bởi vì bạn đã biết rõ đối thủ mà bạn phải đối phó.

CHƯƠNG 5

HOÀN THÀNH BƯỚC CHUẨN BỊ CHIẾN LƯỢC

Tôi tìm kiếm giải pháp. Tôi phấn đấu, nỗ lực không ngừng. Và tôi toàn tâm, toàn trí theo đuổi công việc.

Vincent Van Gogh

Tôi chắc chắn rằng đến thời điểm này thì bạn đã sẵn sàng hành trang để lên đường cho cuộc phỏng vấn tiếp theo. Thật tuyệt! Lòng nhiệt tình cũng là một nhân tố đóng góp vào thành công của bạn tại buổi phỏng vấn, nhưng trước khi lên đường, có một số chi tiết nhỏ (nhưng lại rất quan trọng) mà bạn nên lưu ý – đây là những chi tiết phụ có thể giúp bạn cảm thấy hoàn toàn sẵn sàng và tự tin bước vào cuộc phỏng vấn với tư thế của người chiến thắng.

1. Bạn cần phải tập hợp thông tin về một số người xác nhận cho bạn và thư tiến cử.

2. Tiếp đến, bạn cần phải chuẩn bị một túi đựng tài liệu giới thiệu về bản thân được sắp xếp gọn gàng và đẹp mắt để trình cho nhà tuyển dụng. Đây là một túi đựng hồ sơ đơn giản, bên trong bìa có các ngăn để đựng những tài liệu quan trọng và cần thiết tại buổi phỏng vấn như thư tiến cử, danh sách những người có thể xác nhận cho bạn và một bản sao lý lịch cá nhân.
3. Cuối cùng bạn phải thật chắc chắn rằng cho dù có những trở ngại khách quan nào (chẳng hạn như những trở ngại do thời tiết) thì bạn vẫn có mặt tại buổi phỏng vấn đúng giờ.

Thư tiến cử

Nếu bạn cũng theo xu hướng của những người đi làm trong thời đại ngày nay thì từ đây đến khi về hưu, rất có thể bạn sẽ trải qua nhiều công việc khác nhau. Theo những con số thống kê do Bộ Lao động Mỹ thu thập được thì trung bình mỗi người đã trưởng thành trải qua trên năm công việc khác nhau trong đời.

Người ta thay đổi công việc vì nhiều lý do khác nhau: nhận được lời đề nghị cho một công việc khác tốt hơn, đi lại dễ dàng hơn, mong muốn chuyển ngành hay chuyển thành phố, phát hiện rằng mình muốn theo đuổi những sở thích và giấc mơ khác, nhận thấy rằng mình sẽ không thể thăng tiến và phát triển hơn ở vị trí cũ hay để làm việc với những người chủ lao động và những người đồng nghiệp có tính cách phù hợp hơn với mình.

Thông thường, việc chuyển chỗ làm thường diễn ra khá suôn sẻ nhưng cũng có lúc bạn chuyển chỗ làm trong những tình huống khó khăn hay đầy tranh cãi. Cho dù thế nào đi nữa thì trước khi rời khỏi công ty bạn cũng nên cố gắng hết sức để có được thư tiến cử của người giám sát, người quản lý hay một cán bộ cấp cao của công ty đó (thư phải được viết trên giấy có in tên và địa chỉ của công ty). Hầu hết những

người chủ lao động đều sẵn lòng viết cho bạn một lá thư tiến cử cho dù sự ra đi của bạn không phải là điều vui vẻ gì. Ngay cả trong trường hợp bạn bị sa thải thì có khả năng người chủ lao động vẫn viết cho bạn một lá thư tiến cử rất tích cực để bạn có thể gặp may mắn và tìm được một công việc khác sau khi rời khỏi công ty vì như thế còn hơn là làm cho bạn cảm thấy quá bất bình và có những hành động chống lại công ty như kiện tụng hay bôi nhọ hình ảnh công ty trên các phương tiện thông tin đại chúng. Cho dù trong những trường hợp này ít có khả năng là bạn sẽ nhận được một lá thư đúng như mong đợi nhưng một lời tiến cử in trên giấy có tên và địa chỉ của công ty có thể giúp ích cho bạn rất nhiều.

Có ba nguồn thông tin mà nhà tuyển dụng có thể sử dụng để đánh giá phẩm chất của người xin việc:

1. Những điều mà người xin việc tự nói về bản thân mình trong lý lịch hay tại buổi phỏng vấn.
2. Những gì mà những người khác nói về người xin việc trong thư tiến cử hay giấy chứng nhận.
3. Hành động của bản thân người xin việc (Thường thì nhà tuyển dụng ít có khả năng biết được hành động của bản thân người xin việc trước khi người đó chính thức được tuyển dụng).

Lẽ tự nhiên là nhà tuyển dụng nào cũng muốn tìm hiểu càng nhiều thông tin về bạn càng tốt trước khi họ đi đến quyết định tuyển dụng bạn. Cho dù người được tuyển có thành thạo công việc đến mức nào đi chăng nữa thì việc tuyển dụng một người mới có nghĩa là công ty phải chịu lỗ một khoản trong thời gian người mới được tuyển đang được đào tạo hay đang bắt kịp với tiến độ làm việc của công ty. Thông thường, phải mất hàng tháng trời thì nhà tuyển dụng mới thu hồi được khoản chi phí đầu tư ban đầu để tuyển dụng một nhân viên mới. Nếu bạn không thấy thoải mái khi xin thư tiến cử của người quản lý trực tiếp

Phỏng vấn không hề đáng sợ

thì bạn có thể ngỏ lời với những người ở vị trí cao hơn hay thậm chí là những người giữ những vị trí hàng đầu trong công ty. Một lá thư tiến cử của đồng nghiệp cũng có thể phản ánh trung thực những phẩm chất của bạn.

Một lá thư tiến cử thường mang tính chung chung (do đó bạn có thể sử dụng để nộp đơn vào những vị trí khác nhau) và có thể giống như lá thư mẫu ở trang sau.

Nếu trong khi viết thư tiến cử cho bạn mà người chủ lao động phân vân không biết nên đưa vào những điểm nào thì bạn có thể đề nghị họ nêu những điểm sau:

1. Những kỹ năng được đánh giá cao nhất của bạn.
2. Một số nét đặc trưng cá nhân.
3. Những thành tựu hay đóng góp nổi bật của bạn đối với công ty.
4. Những điều bạn đã làm với tư cách là tình nguyện viên.
5. Những khen thưởng hay công nhận đặc biệt nào đó mà bạn đã nhận được.
6. Sự luyến tiếc của công ty khi bạn ra đi.
7. Lời tiến cử bạn cho các nhà tuyển dụng trong tương lai.
8. Đồng ý để các nhà tuyển dụng trong tương lai liên lạc để hỏi về những thông tin liên quan đến bạn trong thời gian bạn làm việc tại công ty.

Thư tiến cử mẫu

Ngày 30 tháng 6 năm 20...

Kính gửi các cơ quan hữu quan,

Jared Goldberg làm việc tại công ty Caliber Corporation từ năm 1997 đến nay với chức vụ Giám đốc Quản lý chất lượng sản phẩm và dưới sự

quản lý trực tiếp của tôi. Dưới sự lãnh đạo đầy năng lực của ông Goldberg, Ban Quản lý chất lượng sản phẩm đã thiết kế và xây dựng một cơ sở dữ liệu mới nhằm phát hiện ra những phần nguyên liệu bị lỗi. Tôi có thể trực tiếp khẳng định rằng những nỗ lực của ông Goldberg đã góp phần làm giảm 12% số nguyên liệu bị lỗi của công ty.

Xét một cách toàn diện, ông Goldberg là một người quản lý đáng tin cậy, thông minh và rất chuyên nghiệp. Ông chính là người đã mang lại nhiều chuyển biến cho Ban Quản lý chất lượng sản phẩm và là người chịu trách nhiệm thiết kế các chương trình đào tạo cho các nhân viên mới.

Vào năm 20..., các đồng nghiệp đã bỏ phiếu đề cử ông Goldberg cho giải thưởng Người Quản lý của năm của công ty Caliber. Ngoài ra, ông Goldberg còn tình nguyện dành thời gian cho chương trình cố vấn kinh nghiệm của công ty Caliber và trong thời gian ngắn ngủi làm việc tại công ty chúng tôi, ông đã cố vấn kinh nghiệm cho sáu nhân viên cấp dưới.

Chúng tôi rất lấy làm tiếc khi mất đi một người như ông Jared Goldberg, nhưng chúng tôi xin tiến cử ông Goldberg cho bất cứ nhà tuyển dụng nào. Nếu cần biết thêm thông tin gì về ông Goldberg, xin liên hệ tôi bất cứ lúc nào và tôi rất sẵn lòng trả lời những câu hỏi của quý vị.

Trân trọng kính chào.

Kelly Jones

Phó Chủ tịch Điều hành

ĐT: (222) 000 – 2276 ext. 45

E-mail: k_jones@123company.com

Thông thường thì những người giám sát, quản lý tại công ty hiện tại của bạn sẵn lòng viết thư tiến cử cho bạn nhưng vì quá bận rộn với công việc nên họ khó có thể hoàn thành nhiệm vụ này. Do vậy, bạn có thể hỏi xem liệu bạn có thể tự viết rồi đưa cho họ sửa chữa lại và ký tên.

Phòng vấn không hề đáng sợ

Nếu có thể thì khi đi phỏng vấn bạn nên mang theo thư tiến cử của ba người khác nhau và bản lý lịch mới nhất. Bạn không nên gửi những thư tiến cử này cho nhà tuyển dụng trước buổi phỏng vấn trừ phi nhà tuyển dụng yêu cầu một cách công khai như vậy. Các nhà tuyển dụng chỉ có khoảng 7 đến 90 giây để đọc những tài liệu mà bạn gửi cho họ trước buổi phỏng vấn. Do vậy, vào thời điểm đó bạn không nên gửi thư cho họ để họ phải mất quá nhiều thời gian. Vì thư tiến cử là không bắt buộc và các nhà tuyển dụng “bậc trung” cũng ít khi yêu cầu nên tại sao bạn không dành những lá thư đó để gây ngạc nhiên tại buổi phỏng vấn và để cơ hội nghiêng về phía bạn hơn đúng thời điểm?

Bạn phải đảm bảo rằng những người viết thư tiến cử cho bạn biết việc bạn đang nộp đơn vào những vị trí khác để họ không bị bối rối khi nhà tuyển dụng liên lạc với họ để hỏi thông tin. Rõ ràng là chúng ta không muốn những người vốn rất bận rộn nhưng đã viết thư tiến cử bạn lại rơi vào tình huống bối rối và hỏi “Ellen nào nhỉ?” khi nhà tuyển dụng kiểm tra tính xác thực của thư tiến cử.

Thông tin về người xác nhận

Bạn nên chuẩn bị thông tin về người xác nhận như cách bạn đã chuẩn bị thư tiến cử. Trong khi thư tiến cử là bằng văn bản thì xác nhận thường là sự tiến cử bằng miệng. Bạn không cần phải xin thư của những người xác nhận. Bạn nên chọn lựa người xác nhận cho mình một cách kỹ càng vì trên thực tế thì nhà tuyển dụng thường dành thời gian để kiểm tra! Các đồng nghiệp, đặc biệt là những người có chức vụ cao hơn nơi bạn làm việc có thể là những người xác nhận tốt cho bạn.

Khi đề nghị ai làm người xác nhận cho mình, theo tôi bạn nên hỏi ý kiến họ một cách đơn giản như sau: “Anh/chị có sẵn lòng làm người xác nhận cho tôi không?”

Nếu người được hỏi đồng ý thì thật tuyệt. Hãy nói cho họ biết một số thông tin về loại công việc mà bạn đang nộp đơn và rồi viết một vài dòng cảm ơn họ. Bạn cũng nên gửi kèm lý lịch của bạn cùng với thư cảm ơn. Cũng có trường hợp bạn đề nghị ai đó làm người xác nhận cho mình nhưng họ từ chối. Có nhiều lý do khác nhau nhưng thường thì họ lấy lý do rằng họ không biết gì nhiều về công việc của bạn. Bạn đừng cố gắng nài nỉ mà cứ thử đề nghị người tiếp theo có khả năng làm người xác nhận cho bạn. Dù sao đi nữa thì người đầu tiên mà bạn đề nghị có thể chưa phải là người xác nhận tốt nhất.

Bạn cũng nên lưu ý rằng nhiều công ty, đặc biệt là những tập đoàn lớn thường không cho phép những người quản lý, những người giám sát hay bất cứ nhân viên nào được tiến cử một nhân viên khác dù bằng miệng hay bằng văn bản. Nếu bạn không tìm được người xác nhận hay không xin được thư tiến cử từ công ty mà bạn làm việc gần đây nhất thì bạn có thể thử xin từ công ty trước đó. Nếu vẫn không được thì hãy thử những công ty trước đó nữa.

Nếu bạn gặp khó khăn trong việc tìm người xác nhận cho những vấn đề liên quan đến công việc thì thay vào đó bạn có thể tìm những người xác nhận về phẩm chất hay trình độ học vấn của bạn.

Bạn có thể thử những sự chọn lựa sau:

- Đề nghị một người có tiếng tăm nhất định trong cộng đồng làm người xác nhận cho tính trung thực, tính độc lập và đáng tin cậy của bạn.
- Đề nghị một vị giáo viên hay giáo sư đã từng dạy bạn viết thư xác nhận cho bạn về khả năng giải quyết vấn đề, khả năng học hỏi nhanh chóng và luôn theo kịp thời hạn đã định.

Phòng vấn không hề đáng sợ

- Đề nghị một thành viên của một câu lạc bộ, một nhóm các tình nguyện viên hay một hội thể thao mà bạn từng tham gia xác nhận các kỹ năng và phẩm chất mà bạn có.

Hầu hết mọi người đều vui vẻ đồng ý làm người xác nhận hay viết thư tiến cử vì như vậy họ thấy mình được vị nể và trở nên quan trọng. Có thể họ thực sự muốn giúp bạn nhưng cũng có thể lời đề nghị của bạn làm họ cảm thấy vinh dự. Hãy suy nghĩ về điều này – nếu bạn được chọn làm người xác nhận cho ai đó thì bạn có cảm thấy hãnh diện không? Bạn chỉ cần đảm bảo rằng những người mà bạn đề nghị làm người xác nhận cho mình phải biết là bạn đang xin việc và có khả năng các nhà tuyển dụng sẽ gọi cho họ để kiểm tra bất cứ lúc nào.

Trong khi chuẩn bị cho buổi phỏng vấn, bạn nên tổng hợp những thông tin quan trọng về ba người xác nhận cho bạn trên một trang giấy một cách cẩn thận. Bạn nên đánh máy trang thông tin về người xác nhận theo mẫu dưới đây:

Mẫu danh sách những người xác nhận

Những người xác nhận cho Beverley M. Santos

1. Arthur Biggis

Giám sát viên III

Tập đoàn Maxim

ĐT: 277 – 900 – XXXX

E-mail: abiggis@maxim.net

2. Memlanie Chao

Giám đốc Sản xuất

Tập đoàn Maxim

ĐT: 277 – 900 – XXXX

Email: mchao@maxim.net

3. Reverend Sam Anton

Cha chánh xứ Nhà thờ Newburg

ĐT: 455 – 783 – XXXX

Email: imthereverand9887@yahoo.com

Hồ sơ giới thiệu về bản thân

Sau khi đã tổng hợp các thông tin về người xác nhận và thư tiến cử, vấn đề tiếp theo là sắp xếp chúng như thế nào? Thông tin về người xác nhận và thư tiến cử là một phần nội dung của hồ sơ giới thiệu về bản thân mà bạn luôn mang theo đến bất cứ buổi phỏng vấn nào. Hồ sơ giới thiệu về bản thân được đựng trong một túi đựng hồ sơ kích thước 8,5 x 11 inch và bên trong tờ bìa có ngăn đựng hồ sơ. Túi đựng hồ sơ không cần phải đắt tiền, chỉ cần gọn gàng, sạch sẽ, không đóng kín bằng đinh ghim và không nhàu nát. Màu sắc thì không thành vấn đề. Bạn nên sao lại trước nội dung bên trong vì bạn sẽ đưa toàn bộ túi hồ sơ này cho người phỏng vấn để họ giữ lại và xem xét. Hồ sơ nên bao gồm những giấy tờ sau:

1. Ngăn bên trái đựng ba thư tiến cử (không được đính vào bằng đinh ghim). Bạn nên để thư nào ấn tượng nhất lên trên.
2. Ngăn bên phải đựng danh sách những người xác nhận (phía trên lý lịch cá nhân và không được đính vào bằng đinh ghim) và lý lịch cá nhân mới nhất của bạn (đặt bên trên và có thể đính bằng đinh ghim).

Sau khi giới thiệu về bản thân bạn nên trao hồ sơ này cho người phỏng vấn. Bạn mở hồ sơ theo chiều thuận để người phỏng vấn có thể đọc được nội dung bên trong. Bạn hãy nói rằng “Tôi có mang theo đây một bản lý lịch nữa và một số tài liệu nữa mà quý ông/ bà có thể muốn

Phòng vấn không hề đáng sợ

xem qua” và dùng hai tay đặt túi hồ sơ trước mặt người phỏng vấn. Người phỏng vấn có thể đọc hồ sơ của bạn sau hoặc có thể đọc lướt qua ngay lúc đó và nhận xét. Bạn hãy để cho người phỏng vấn có thời gian đọc bằng cách ngưng không nói cho đến khi họ ngẩng lên nhìn bạn và hỏi bạn hay đưa ra nhận xét nào đó.

Đúng giờ

Làm sao để đúng giờ là vấn đề cuối cùng của công tác chuẩn bị cho buổi phỏng vấn mà chúng ta phải bàn đến trước khi chuyển sang phần hai của cuốn sách này (phần hai sẽ bàn về vấn đề làm thế nào để vượt qua từng bước diễn biến của cuộc phỏng vấn). Trừ phi bạn đã nắm rõ về lộ trình cũng như lượng xe cộ lưu thông vào thời điểm bạn phải đi phỏng vấn, bạn nên đi thăm dò vài ngày trước khi buổi phỏng vấn diễn ra.

Một hoặc hai ngày trước buổi phỏng vấn bạn nên dành thời gian để xác định lộ trình nào là dễ đi nhất đến địa điểm phỏng vấn. Bạn cũng đừng quên xác định nơi nào thuận tiện để đỗ xe và nên vào địa điểm phỏng vấn bằng cổng nào. Bạn phải tính xem trong lần đi thăm dò bạn đã mất bao lâu để đến được địa điểm phỏng vấn rồi cộng thêm vào đó khoảng nửa giờ đồng hồ để đề phòng có điều gì bất trắc xảy ra. Biết được đâu là nơi đến, mất bao nhiêu thời gian và đỗ xe ở đâu sẽ làm cho bạn cảm thấy thoải mái và cho thấy bạn đã hoàn tất công tác chuẩn bị cho một buổi phỏng vấn thành công.

Những câu hỏi đặt ra trước buổi phỏng vấn để kiểm tra lại công tác chuẩn bị:

- ☐ Bạn đã nêu lên được từ 20 đến 25 kỹ năng trong danh sách những kỹ năng mà bạn có hay bạn muốn có chưa?

- ☐ Bạn đã chuẩn bị được từ 20 đến 40 câu minh họa, dẫn chứng để chứng tỏ rằng bạn sẽ thành công chưa?
- ☐ Bạn đã tập hợp các thư tiến cử và liên lạc với những người xác nhận chưa?
- ☐ Bạn đã trả lời được câu hỏi “Bạn biết gì về công ty chúng tôi?” nếu được hỏi chưa?
- ☐ Bạn đã chắc chắn rằng mình đã làm hết sức mình để có thể có mặt tại buổi phỏng vấn đúng giờ và đã chuẩn bị mọi thứ cho một buổi phỏng vấn thành công chưa?

Nếu bạn đã chắc chắn về những điểm nêu trên thì chúng ta hãy chuyển sang bàn về buổi phỏng vấn.

CHƯƠNG 6

LÀM CHỦ HAI MƯƠI PHÚT ĐẦU TIÊN CỦA BUỔI PHỎNG VẤN

Thế giới này như một tấm gương phản chiếu vậy. Nếu bạn cau mày với nó, nó sẽ cau mày lại, nhưng nếu bạn mỉm cười với nó thì nó cũng mỉm cười với bạn.

Herbert Samuels

Bạn có hai mươi phút tạo ấn tượng ban đầu cho người phỏng vấn để họ có thể cân nhắc việc tuyển dụng bạn. Từ lúc bạn bước vào phòng phỏng vấn cho đến khi bạn ngồi xuống ghế thì người phỏng vấn cố gắng tập trung tâm trí để trả lời cho câu hỏi “Người này là bạn hay là thù?”. Việc ngay lập tức nhận định xem người lạ mặt trước mặt mình có thể giúp mình hay làm hại mình là một phản xạ tự nhiên trong bản năng sinh tồn của con người.

Ấn tượng đầu tiên

Cho dù việc đánh giá một con người ngay lần đầu tiên gặp gỡ là đúng hay sai về mặt đạo đức thì về mặt sinh học, đó là điều cần phải

làm. Và khi chúng ta biết điều này là một thực tế thì chúng ta nên đảm bảo rằng ấn tượng đầu tiên sẽ có lợi cho bản thân mình.

Nếu bạn muốn phản ứng đầu tiên của người phỏng vấn đối với bạn là “đây là bạn” chứ không phải là ngược lại thì bạn hãy làm theo một số hướng dẫn đường như rất đơn giản sau đây.

1. Bạn hãy cố gắng tươi cười cho dù bạn đang ở tâm trạng như thế nào đi nữa. Nụ cười biểu lộ sự tự tin, lòng tự trọng và cho thấy bạn là một người có năng lực, nồng hậu và nhiệt tình. Hơn nữa, dù bạn có tin hay không thì theo kết quả của những thí nghiệm về y học đối với hoạt động của bộ não thì khi bạn cười bạn có thể làm tốt hơn công việc mà bạn đang làm vì lúc đó cả não phải và não trái của bạn hoạt động tốt hơn.
2. Bạn nên ăn mặc thật phù hợp với tính chất của buổi phỏng vấn. Vấn đề không phải ở chỗ màu sắc quần áo hay hoa văn của chiếc cà vạt có phù hợp với bạn không. Điều quan trọng là ở chỗ bạn bày tỏ sự tôn trọng của bạn đối với người phỏng vấn một cách gián tiếp qua việc bạn cho rằng buổi phỏng vấn là một sự kiện quan trọng đối với bạn và bạn đánh giá cao việc người phỏng vấn đã dành thời gian cho mình nên bạn đã chăm chút rất kỹ lưỡng về hình thức.
3. Bạn nên bắt tay thật chặt và nắm toàn bộ bàn tay. Một cái bắt tay không chặt vô hình chung làm cho người phỏng vấn có cảm giác như bạn không toàn tâm toàn ý với buổi phỏng vấn. Ngược lại một cái bắt tay quá mạnh lại làm cho người ta có cảm giác là tính cạnh tranh trong con người bạn quá cao. Thông điệp qua hai kiểu bắt tay này đều không có gì hấp dẫn đối với người phỏng vấn. Một cái bắt tay chặt và kéo dài một, hai hoặc ba nhịp là một lời chào thích hợp trong những cuộc

giao tiếp mang tính chất công việc và hàm ý rằng “Nào, chúng ta hãy vào việc đi.”

4. Hãy gọi người phỏng vấn là ông ...hay bà ... cho đến khi họ đề nghị bạn gọi họ bằng tên. Một lần nữa, việc chào hỏi này phần nào cho thấy sự tôn trọng của bạn đối với thời gian và quyền hạn của người phỏng vấn.
5. Bạn giới thiệu cả họ và tên của mình và hãy nói là bạn rất vui mừng được có mặt tại buổi phỏng vấn. Bạn có biết rằng chỉ 40% những người phỏng vấn được đào tạo thực sự để làm công việc phỏng vấn? Kết quả một cuộc điều tra của tôi đối với những người quản lý và các giám đốc của 500 công ty khác nhau cho thấy rằng những người này thường cảm thấy hồi hộp khi phỏng vấn còn hơn cảm giác hồi hộp của bạn khi đứng trước người phỏng vấn. Việc bạn giới thiệu về mình và bày tỏ sự vui mừng được có mặt tại buổi phỏng vấn làm cho người phỏng vấn cảm thấy thoải mái và cả hai đều không có cảm giác căng thẳng của buổi phỏng vấn.
6. Bạn không nên ngồi xuống khi người phỏng vấn chưa mời bạn ngồi. Nếu người phỏng vấn không mời bạn ngồi thì bạn nên hỏi một cách ý nhị xem bạn có thể ngồi xuống không. Khi bạn ngồi xuống ghế trong văn phòng của người phỏng vấn thì bạn đã trở thành một phần trong “lãnh thổ” của họ. Do vậy bạn nên tỏ ra khôn ngoan bằng cách đợi họ mời ngồi hay xin phép họ ngồi xuống.
7. Suốt buổi phỏng vấn bạn không nên đặt bất cứ thứ gì lên bàn của người phỏng vấn. Bạn nên đặt cặp táp, giấy ghi chú, sổ nhật ký hay ví tiền bên cạnh hay trên đùi mình. Bàn của người phỏng vấn là nơi thiêng liêng và nơi người phỏng vấn thể hiện sự làm chủ của họ hơn là những nơi khác quanh văn phòng. Bạn không nên để tay, tỳ khuỷu tay hay đặt bất cứ vật gì lên

bàn. Tuy nhiên, nếu bạn được mời ngồi tại bàn của phòng họp hay bàn tròn thì bạn có thể thoải mái ghi chú trên máy tính xách tay trong suốt buổi phỏng vấn.

8. Bạn hãy chú ý làm sao để hành vi của bạn tại phòng đợi thật chuyên nghiệp và lịch sự. Người phỏng vấn thường đề nghị nhân viên tiếp tân nhận xét về bạn. Nhiều nhà quản lý, giám đốc hay những người giữ các chức vụ chủ chốt khác thường nhờ những người trợ lý của họ làm tai mắt cho họ và vì thế bạn nên cố gắng để những người này có thể nhận xét với sếp của họ những điều tốt đẹp về bạn.

Sự biểu cảm trên khuôn mặt

Chúng ta hãy nói về từng bước một của việc tạo ra ấn tượng ban đầu và lý giải tại sao những bước này lại là một phần của nghi thức đã được sắp đặt trước nhằm bước vào một cuộc phỏng vấn thật nghiêm túc và thành công. Trước hết, chúng ta phải nói đến tầm quan trọng của nụ cười. Có thể bạn coi thường điều này nhưng một lúc nào đó bạn hãy tự nhận xét lại cách cư xử của mình và nhận thấy rằng bạn có thể mỉm cười với một người hoàn toàn xa lạ một cách rất dễ dàng và nồng ấm. Bạn hãy tập mỉm cười với mọi người trên đường phố hay cười với mọi người từ trên xe. Bạn nên luyện tập cơ mặt để có thể mỉm cười một cách thật tự nhiên khi cần thiết.

Nụ cười không đơn thuần là một hình thái biểu cảm trên khuôn mặt. Nó là một tín hiệu truyền lên não bộ giúp bạn có thể đánh giá một cách nhanh chóng người đứng trước mặt mình là bạn hay thù. Thông điệp mà nó mang lại là “Tôi đang ở bên cạnh bạn và tôi không làm hại bạn đâu”.

Chính vì thế cho dù vào ngày phỏng vấn tâm trạng của bạn như thế nào và dù bạn có cảm thấy nếu mình cười toe toét thì trông ngớ

ngắn đến thế nào đi chăng nữa thì bạn vẫn nên mỉm cười. Nụ cười sẽ làm cho tâm hồn bạn thật hạnh phúc và thoải mái, đồng thời nó cũng làm cho người phỏng vấn nhận ra rằng bạn có mặt ở đó là để trợ giúp chứ không phải để đe dọa họ.

Theo các nhà ngôn ngữ học và các nhà tâm lý thì 93 đến 97% giao tiếp hằng ngày của chúng ta là bằng ngôn ngữ không lời và nụ cười là một phần rất quan trọng của sự giao tiếp không lời đó.

Ăn mặc như thế nào?

Sau khi bạn đã học được cách để nở một nụ cười thật tươi và nồng hậu, giờ đây chúng ta nên bàn đến cách ăn mặc như thế nào để tham dự buổi phỏng vấn. Bạn hãy đoán thử xem mình nên ăn mặc như thế nào? Bạn không nhất thiết phải bỏ ra 400 đô la để mua một bộ cánh thật thích hợp cho buổi phỏng vấn (tất nhiên là trừ phi bạn muốn thế). Có lẽ bạn chỉ cần đầu tư 5 đô la để giặt hấp và là lại bộ cánh đã có của mình.

Đây không phải là một cuốn sách với chủ đề là ăn mặc như thế nào để thành công. Điều quan trọng hơn là làm thế nào để bạn trông gọn gàng, sạch sẽ, chải chuốt một chút và quần áo thẳng nếp. Tôi sẽ không đi sâu vào chi tiết như chỉ cho bạn mặc màu nào hay mang giày gì cho phù hợp. Điều đó bạn hãy tự quyết định lấy nhưng nên nhớ là bạn nên ăn mặc đơn giản thôi.

Bạn không thể nào bị coi là ăn mặc quá diện cho buổi phỏng vấn trừ phi bạn mặc đồ dạ hội.

Ăn mặc chỉnh tề không chỉ là cách để làm cho bạn trở nên thu hút hơn mà đây còn là một trong những biểu hiện của sự tôn trọng của bạn đối với người phỏng vấn, góp phần tạo ấn tượng tốt của họ đối với

Phòng vấn không hề đáng sợ

bạn trong 20 giây đầu tiên của buổi phỏng vấn. Thông điệp qua cách ăn mặc chinh chu đối với người phỏng vấn là: “Tôi rất coi trọng việc ông/bà đã dành thời gian cho buổi phỏng vấn và vì vậy tôi đã cân nhắc rất kỹ lưỡng các ăn mặc của mình”.

Nhiều bạn đọc có thể phản đối việc ăn mặc chỉnh tề để đi phỏng vấn. Họ có thể kêu ca rằng vị chủ tịch công ty mặc quần soóc, đi giày xăng-đan và chẳng buồn cạo râu hay vị chủ tịch công ty mặc quần jean hiệu Gloria Vanderbilt và đi giày ống kiểu các chàng cao bồi. Nhưng bạn nên nhớ rằng sự khác biệt giữa bạn và người phỏng vấn là ở chỗ bạn chưa có một văn phòng riêng với bảng tên của bạn gắn bên ngoài cửa.

Trước khi xin được việc, bạn nên dành thời gian để ăn mặc sao cho thật nghiêm chỉnh hơn thường ngày (Rồi sau khi bạn đã được tuyển dụng, bạn có thể mang giày ống và không cần phải che dấu những hình xăm trên cơ thể, miễn là bạn cảm thấy thật thoải mái để làm việc).

Bạn nên lưu ý rằng vấn đề không phải ở chỗ bạn có mặc quần áo đắt tiền và hợp thời trang hay không. Điều khác biệt là ở chỗ bạn ăn mặc chỉnh chu hơn những người khác nhờ bạn có sự chuẩn bị chu đáo. Để làm được điều này, bạn nên thực hiện theo một số hướng dẫn sau:

Đối với nam giới:

Giày. Bạn nên mang giày đế cứng, mũi cứng, tốt nhất nên chọn màu đen hoặc nâu. Bạn không được mang giày thể thao, giày xăng-đan hay giày ống. Đã có lần tôi nghe ai đó nói rằng người phỏng vấn thường rất chú ý đến giày của người xin việc. Thật chẳng hay ho chút nào nếu bạn mất nhiều thời gian để chăm chút cạo râu và diện một bộ com-lê đen thật lịch lãm nhưng lại mang một đôi giày mòn đế, mũi giày

Chương 6: Làm chủ hai mươi phút đầu tiên của buổi phỏng vấn

trầy xước. Bạn nên thuê người ta đánh bóng lại đôi giày và nếu có thể bạn nên tự làm việc đó. Điều này thêm phần cơ hội để bạn tạo ấn tượng tốt đầu tiên đối với người phỏng vấn.

Cà vạt. Bạn nên chọn những màu cổ điển như đen, nâu, xanh sẫm hay đỏ. Tốt nhất bạn nên chọn những cà vạt một màu trơn hay hoa văn đơn giản. Bạn nên tránh đeo những cà vạt bản quá to hay quá bé, những loại có hoa văn có tính nghệ thuật hay hiện đại khiến người ta chú ý, màu quá nhạt hoặc quá sặc sỡ. Bạn cũng không nên đeo nơ.

Com-lê. Những bộ com-lê công sở màu sắc hài hòa là lựa chọn tối ưu. Nếu bạn không có bộ com-lê công sở nào may cho riêng bạn hay vừa kích cỡ bạn màu xám, đen, xanh sẫm hay màu nâu thì bạn có thể mặc quần âu, sơ mi, đeo cà vạt và khoác thêm áo vét bên ngoài.

Sơ mi. Kiểu sơ mi duy nhất mà nam giới nên mặc tại buổi phỏng vấn xin việc là loại sơ mi cài cúc thẳng hàng trước, cổ cứng. Tốt nhất bạn nên chọn sơ mi màu trắng, xanh dương nhạt hay kẻ sọc nhỏ và sáng màu. Dù bạn có thích mặc áo phông hay áo len cổ lọ thế nào đi nữa thì cũng không nên mặc đi phỏng vấn vì những loại áo này không được nghiêm chỉnh.

Phụ trang. Bạn không nên mang nhiều hơn một chiếc nhẫn trên một bàn tay và không được đeo những loại nhẫn màu sắc sặc sỡ. Nếu bạn thường tạo phong cách bằng cách đeo vòng khuyên hay đính hạt trên môi, lưỡi, tai hay ở nơi nào mà người phỏng vấn có thể nhìn thấy thì theo tôi, bạn nên tháo nó đi. Bạn có thể đợi đến khi bạn đã nhận việc và làm thử trong vài tuần rồi hãy quyết định xem mang loại phụ trang nào là phù hợp nơi sở làm của bạn.

Mùi hương. Ngoại trừ xà bông tắm và chất khử mùi, bạn không nên dùng nước hoa hay nước thơm dùng sau khi cạo râu. Phản ứng mạnh mẽ của mọi người đối với mùi hương là rất đáng ngạc nhiên. Họ có thể rất thích và cũng có thể rất ghét nó. Bạn hãy tránh trường hợp

bạn dùng loại nước hoa mà một người nào đó người phỏng vấn bạn không ưa cũng dùng.

Tóc. Một lần nữa, lựa chọn tối ưu là những kiểu tóc đơn giản và nghiêm túc. Cho dù bạn để kiểu tóc nào và độ dài thế nào thì bạn cũng nên dành một ít tiền để cắt tóc trước khi bước vào cuộc phỏng vấn đầy tính cạnh tranh. Bạn không nên đội nón tại buổi phỏng vấn.

Nếu bạn để tóc dài thì bạn nên buộc lại đằng sau thật gọn gàng hay cân nhắc xem có nên cắt tóc hay không ngay từ lúc này. Không phải là tôi đang chỉ cho bạn cách để biểu lộ phong cách cá nhân của mình. Đơn giản là tôi chỉ nói cho bạn biết những xu hướng tuyển dụng trên thị trường lao động hiện nay. Người phỏng vấn có xu hướng có cảm tình với những người râu tóc gọn gàng.

Một khách hàng của tôi đã từng không xin được công việc nào cho đến khi anh ta cạo sạch bộ râu bờm xờm của mình. Khi đã có được công việc (không lâu sau khi cạo râu), anh ta dù rất tiếc bộ râu nhưng lại không có gì phàn nàn với mức lương 80.000 đô la/ năm.

Đồ dùng mang theo. Khi đi phỏng vấn bạn nên mang theo một tập giấy và bút viết để ghi chú. Bạn không nên mang theo điện thoại di động, máy nhắn tin, hay những thiết bị cầm tay có thể rung chuông hay phát ra âm thanh có thể khiến người khác mất tập trung một cách khiếm nhã. Người phỏng vấn muốn bạn tập trung cao độ và liên tục, do đó bạn nên làm cho họ thỏa mãn về điều này.

Dù bạn có thường xuyên đeo đồng hồ tay không thì bạn cũng nên mang khi đi phỏng vấn. Đó là dấu hiệu chứng tỏ bạn rất chú ý đến vấn đề giờ giấc và người phỏng vấn nào cũng muốn nhân viên của mình có được phẩm chất này.

Cuối cùng, nếu bạn chưa có chiếc cặp da nào trông nam tính một chút thì tôi khuyên bạn nên mua lấy một chiếc. Có nhiều loại cặp giả da trông giống da thật được bày bán rất nhiều tại các cửa hàng bán đồ

dùng văn phòng với giá chưa đầy 25 đô la. Bạn chỉ cần để bên trong cặp một tờ Chủ Nhật hay một tờ Wall Street Journal là được. Mang theo một chiếc cặp xinh xắn sẽ làm cho bạn trông có vẻ hoàn toàn sẵn sàng bắt tay vào công việc.

Đối với phụ nữ:

Giày. Bạn nên mang giày bít gót cao vừa phải. Bạn không nên mang những loại giày gót cao và quá nhọn hay giày ống. Nên chọn những màu như màu nâu, đen, màu da, hay màu xanh sẫm. Tránh mang những loại giày màu sắc sặc sỡ như màu đỏ hay màu nhũ vàng lấp lánh. Không được mang giày thể thao, giày hở mũi chân hay xăng-đan. Giày đế bằng có thể chấp nhận được tại những môi trường làm việc rất bình dân nhưng người ta vẫn thích bạn mang giày bít gót thấp hơn.

Áo đầm hoặc đồ vét. Tại những cuộc hội thảo do tôi chủ trì lúc nào cũng có ít nhất một phụ nữ lên tiếng rằng họ mặc quần vải mềm đi phỏng vấn nhưng đã trúng tuyển. Đó quả là tin tốt lành đối với họ nhưng đó là những trường hợp ngoại lệ. Bạn có thể mặc quần vải mềm đi làm nếu điều này phù hợp với văn hóa của công ty nhưng đi phỏng vấn lại là chuyện khác.

Tôi thành thật khuyên bạn mặc áo đầm hay đồ vét văn phòng của nữ. Nếu thích bạn có thể mặc váy với áo vét hay áo cộc tay. Một lần nữa chúng ta phải ăn mặc làm sao trông thật nghiêm chỉnh và có vẻ là người làm nơi công sở nên gấu váy chỉ nên trên đầu gối một chút và cổ áo không được quá rộng và sâu. Màu sắc của áo vét hay áo cộc tay không thành vấn đề nhưng bạn nên mặc màu trơn hay hoa văn đơn giản để người phỏng vấn có thể tập trung vào gương mặt bạn hơn là mãi mê chú ý những họa tiết cầu kỳ trên quần áo bạn. Tất nhiên, điều bất tiện nhất khi mặc đầm hay đồ vét là mang bít tất. Trước khi các nhà khoa học

phát minh ra loại tất không bị xước thì bạn nên mang theo một đôi dự phòng trong ví hay cặp da phòng khi tất của bạn bị xước khi móc vào cửa lên xuống tàu điện ngầm.

Trang sức. Một lần nữa bạn nên thiên về xu hướng cổ điển và nghiêm túc. Ngoài chiếc vòng cưới và nhẫn đính hôn thì bạn nên tuân thủ nguyên tắc chỉ đeo không quá một chiếc nhẫn trên một bàn tay và không quá một chiếc vòng trên một cổ tay. Bạn không nên đeo những loại hoa tai lủng lẳng hay nhiều hoa tai cùng một lúc để tránh làm cho người phỏng vấn bị phân tâm. Trước buổi phỏng vấn, bạn nên tạm thời cởi bỏ những loại hoa tai nào khác trên tai và trên mặt bạn.

Tóc và trang điểm. Hãy thật đơn giản. Bạn không nên để mái tóc dài và lượn sóng che phủ mất khuôn mặt bạn. Bạn nên cân nhắc xem có nên sử dụng những màu quyến rũ, uốn lượn sóng hay tỉa bót tóc hay không. Bạn nên trang điểm nhạt màu và nhẹ nhàng hơn bình thường. Bạn nên tránh dùng quá nhiều phấn nền và tô màu mắt quá đậm. Nếu bạn dùng keo xịt tóc thì nên dùng loại không mùi. Một số mùi của keo xịt tóc, kem dưỡng da hay nước hoa có thể làm cho người phỏng vấn khó chịu.

Đồ dùng mang theo. Đừng quên rằng bạn cũng nên mang theo những chiếc ví và cặp da xinh xắn. Bạn cần kiểm tra xem chúng có bị trầy xước hay bị rách gì không và nhớ mang theo danh thiếp của bạn. Một tập giấy và một cây bút để ghi chú chứng tỏ bạn là người biết tập trung lắng nghe người khác và có quan tâm đến những điều họ nói.

Những nguyên tắc này dường như có vẻ cứng nhắc nhưng bạn vẫn có thể tìm cách thể hiện cá tính mình ở mức độ tùy thích trên cơ sở những nguyên tắc này. Bạn nên chắc chắn rằng bạn mặc những loại quần áo mà bạn thấy thoải mái và chọn những màu có thể tôn làn da của bạn. Khi bạn có thể nhìn mình trong gương và nói “Được rồi. Mình

đã sẵn sàng” thì lúc đó bạn biết rằng mình đã có sự kết hợp hài hòa các trang phục văn phòng.

Bắt tay

Cho đến lúc này bạn đã biết cách cười thật tươi và bạn trông thật tuyệt. Biểu hiện tiếp theo mà người phỏng vấn chú ý là cách bắt tay của bạn. Tại những cuộc hội thảo mà tôi chủ trì, tôi luôn đề nghị những người tham dự tập bắt tay nhau và sau đó phát biểu cảm tưởng.

Có phải bạn bắt tay quá nhẹ hay không (như trong câu chuyện về Godilocks và ba chú gấu)? Hay quá mạnh? Hay vừa phải? Dường như chẳng có gì tệ hơn một cái bắt tay hờ hững và lạnh lùng. Chúng ta đều đã từng có kinh nghiệm với kiểu bắt tay này và trực giác cho thấy rằng chẳng ai thích thú với những cái bắt tay kiểu như vậy. Ngược lại, cũng chẳng ai ưa gì những cái bắt tay quá mạnh như muốn bẻ gãy tay đối phương. Bắt tay là dấu hiệu chứng tỏ cho người phỏng vấn thấy rằng bạn đã sẵn sàng vào cuộc. Nếu cái bắt tay của bạn cho người ta cảm giác bạn hơi hờ hững, không toàn tâm toàn ý hay có tính cạnh tranh gay gắt thì bạn đã không vào cuộc đúng cách.

- Một cái bắt tay xã giao trong công việc đúng cách là một cái bắt tay thật chặt và đặt toàn bộ bàn tay của bạn trong lòng bàn tay người đối diện.
- Không có lý do gì để bạn bắt tay phụ nữ khác với bắt tay nam giới. Nguyên tắc mà bạn cần ghi nhớ là bắt tay thật chặt và có hiệu quả.

Rất nhiều người, cả phụ nữ lẫn nam giới, đều không biết người khác cảm thấy thế nào với cái bắt tay của họ. Tôi thật sự khuyên bạn nên tập bắt tay với bạn bè hay những người trong gia đình rồi đề nghị họ đưa ra nhận xét thật trung thực. Bạn hãy tập bắt tay với các cấp độ

mạnh, nhẹ khác nhau và ở những vị trí khác nhau cho đến khi nào cả bạn và người đối diện đều cảm thấy hài lòng.

Cách chào hỏi

Vậy là tôi đã hướng dẫn bạn cách cười và cách bắt tay. Có thể bạn đang tự hỏi vậy tiếp theo sẽ là gì? Cười lên lưng ngựa chẳng? Hay leo núi? Rất tiếc là bạn không cần những kỹ năng đó để thành công tại buổi phỏng vấn. Bạn có thể thực hiện những điều liệt kê dưới đây một cách dễ dàng mà không cần luyện tập.

1. Bạn hãy gọi người phỏng vấn là bà ...hay ông ... và tự giới thiệu mình bằng cả họ và tên. Ví dụ bạn có thể nói: “Xin chào ông Isaacs. Tôi là Susan Sallinger. Rất cảm ơn ông đã dành cho tôi cơ hội gặp gỡ hôm nay.” Ngay lúc đó bạn nở một nụ cười thật nồng hậu và bắt tay người phỏng vấn một cách chuyên nghiệp. Sau lời giới thiệu, người phỏng vấn sẽ mời bạn ngồi xuống. Bạn không nên ngồi trước khi người phỏng vấn mời bạn ngồi. Nếu người phỏng vấn không mời bạn ngồi thì bạn có thể hỏi một cách lịch sự: “Tôi có thể ngồi được không ạ?”
2. Nếu nơi phỏng vấn là một văn phòng nhỏ và bạn ngồi rất gần bàn làm việc của người phỏng vấn, có thể bạn muốn đặt tập giấy ghi chú hay một đồ vật gì khác như chiếc ví của bạn lên bàn. Bạn đừng làm thế. Cái bàn thuộc quyền làm chủ của người phỏng vấn và họ sẽ thấy mình bị xâm phạm nếu bạn vượt qua ranh giới vô hình giữa không gian của họ và không gian của bạn. Việc bạn đặt một vật gì đó hay bàn tay, khuỷu tay của bạn lên bàn sẽ được xem như là dấu hiệu của sự không tôn trọng và đe dọa một cách vô thức. Nếu bạn muốn ghi chú thì bạn nên đặt tập giấy ghi chú lên đùi.

3. Bạn không nên mang đồ uống vào phòng phỏng vấn. Nếu bạn làm đổ đồ uống hay bị nghẹn thì thật xấu hổ và bất tiện. Nếu bạn được mời uống cà phê thì bạn có thể từ chối một cách lịch sự mà không hề hấn gì.
4. Bạn nên tắt máy nhắn tin hay điện thoại di động. Nếu bạn có quên tắt và có người gọi thì bạn cũng không nên nhìn xem ai gọi cho mình. Bạn chỉ cần xin lỗi vì đã làm ngắt lời mọi người và tắt điện thoại.

Thái độ

Bạn có bao giờ để ý rằng nếu ai đó thích bạn thì bạn có xu hướng thích lại họ hay không? Điều này cũng đúng với những người phỏng vấn. Như tôi đã đề cập ở phần trước, tại buổi phỏng vấn thì người phỏng vấn có thể hỏi hơn bạn tưởng. Họ cũng muốn bạn có cảm tình với họ cũng như bạn muốn họ có cảm tình với bạn vậy.

Có thể rất khó để giả vờ yêu mến ai đó mà bạn chưa biết hay không có vẻ gì đặc biệt đáng mến nhưng chúng ta vẫn có cách. Cách mà tôi khuyên những người nhờ tôi tư vấn đừng như đã tỏ ra hiệu quả, đó là tưởng tượng người phỏng vấn là một người bạn hay một người nào đó mà bạn thật sự mến mộ.

Bạn có thể tưởng tượng người phỏng vấn là chị Sylvia hay anh Harold, cô June hay chú Bob của bạn. Có thể nghe có vẻ hơi buồn cười nhưng tôi đã khuyên những người nhờ tôi tư vấn xem người phỏng vấn như một chú gấu Teddy nhồi bông lớn. Không ai không thích những chú gấu Teddy xinh xắn phải không nào? Trong hoàn cảnh này thì sự nồng hậu của bạn sẽ được đón nhận và có thể sẽ được đáp lại.

Một điều nữa bạn cần lưu ý trong thái độ của mình là bạn đang phỏng vấn công ty cũng như công ty đang phỏng vấn bạn. Khi bạn tâm

niệm được điều đó thì bạn sẽ nhớ chú ý cách những người trong công ty đối xử với bạn như thế nào trước, trong và sau cuộc phỏng vấn. Bạn có thích cách họ đối xử với bạn hay không?

Nếu người ta để bạn đợi cả tiếng đồng hồ, nhân viên lễ tân thô lỗ với bạn, người phỏng vấn nhận điện thoại trong khi lẽ ra họ phải tập trung lắng nghe những gì bạn đang trình bày. Bạn nên nhớ rằng bạn có thể sẽ bị đối xử theo cách đó trong công việc khi bạn được nhận vào làm. Bạn hãy tự đặt ra cho mình những câu hỏi sau:

- Bạn có thích không khí chung của công ty không?
- Bạn có được tôn trọng không?
- Người ta có lắng nghe bạn không?
- Những câu hỏi và câu trả lời của bạn có được tiếp nhận một cách nghiêm túc hay không?

Bạn có thể nghĩ theo hướng bạn đang “tuyển” một người chủ lao động. Bạn có muốn làm việc cho người này không? Bạn có muốn trở thành một nhân viên của cơ quan này hay không?

Khi bạn suy nghĩ theo hướng đó thì không chỉ người phỏng vấn có quyền mà cả bạn cũng có quyền. Chúng ta sẽ bàn sâu hơn về những câu hỏi bạn nên đặt ra cho chính mình khi chấp nhận lời đề nghị làm việc trong chương 9.

Bạn đã vượt qua được thử thách!

Như vậy là bạn đã vượt qua được thử thách. Xin chúc mừng bạn! Bây giờ chúng ta sẽ nói đến những vấn đề còn lại liên quan đến cuộc phỏng vấn. Những chương tiếp theo sẽ nói về những thủ thuật để bạn có thể có một cuộc phỏng vấn hiệu quả, chủ động và không căng thẳng.

CHƯƠNG 7

TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI PHỎNG VẤN

Không có hào quang nào là xa xôi khi con người dám tin rằng anh ta có một sức mạnh chế ngự được hoàn cảnh.

Bruce Baton

Các câu hỏi phỏng vấn không giống nhau. Có những câu hỏi đòi hỏi những câu trả lời cụ thể nhưng cũng có những câu hỏi cần những câu trả lời không rõ ràng và có tính mở. Cũng có những câu hỏi mà bạn không cần phải trả lời. Những câu hỏi loại này khó hơn và đòi hỏi bạn phải có những chiến lược đặc biệt để vượt qua. Trong những chương tiếp theo chúng ta sẽ bàn về bốn loại câu hỏi và những chiến lược đặc biệt để giải quyết từng loại.

1. Những câu hỏi thẳng thắn, dễ hiểu.
2. Những câu hỏi ẩn chứa đằng sau là những câu hỏi khác.

3. Những câu hỏi gây căng thẳng.

4. Những câu hỏi mà bạn đặt ra cho người phỏng vấn.

Chúng ta sẽ bàn về cách nhận dạng và phản ứng thế nào cho có hiệu quả đối với những câu hỏi trái luật như thế. Cuối cùng, chúng ta sẽ xem lại một số điều quan trọng về ngôn ngữ hình thể.

Những câu hỏi thẳng thắn và dễ hiểu

Hầu hết các câu hỏi tại buổi phỏng vấn đều là những câu hỏi thẳng thắn và dễ hiểu. Những câu hỏi như vậy được đặt ra nhằm đánh giá xem bạn có những kỹ năng mà công việc đòi hỏi hay không và những kỹ năng của bạn ở cấp độ nào. Những kỹ năng thực sự của bạn và những câu trả lời có tính chất minh họa sẽ giúp bạn vượt qua được hầu hết những câu hỏi như vậy. Sau đây là một số ví dụ về những câu hỏi như vậy với những câu trả lời gợi ý.

Hỏi: *Bạn hãy nói về bản thân mình.*

Đáp: *Tôi đã có 7 năm kinh nghiệm với cương vị là người quản lý các vụ việc, đặc biệt là những vấn đề có liên quan đến hành vi của trẻ vị thành niên, chất kích thích, hành vi phạm pháp của thanh thiếu niên. Tôi có bằng cử nhân về tâm lý của Đại học Winconsin và bằng cao học về hoạt động xã hội của Đại học Texas ở Austin. Công việc gần đây nhất của tôi là tại Trung tâm Khám phá về thanh thiếu niên và trong thời gian làm việc ở đó tôi đã phát triển được chương trình đạo tạo hướng nghiệp cho thanh thiếu niên phạm pháp. Qua hơn một năm áp dụng chương trình này, hơn 70% các thanh thiếu niên tham gia các khóa đào tạo hướng nghiệp đã tìm được việc làm và duy trì công việc trong ít nhất là 1 năm. Hôm nay tôi xin vào vị trí nhân viên y tế xã hội tại cơ quan của quý vị vì tôi muốn chứng tỏ rằng tôi sẽ gặt hái được những thành công tương tự với khách hàng của quý vị.*

Mẫu câu trả lời theo trình tự với các ô trống

Mẫu câu trả lời theo trình tự

Tôi có ...năm kinh nghiệm với chức vụ ... trong ngành ... đặc biệt chuyên về ... và ... Tôi có bằng (cử nhân, thạc sĩ) của Đại học ... tại ...và bằng (thạc sĩ Quản trị kinh doanh, tiến sĩ) của Đại học ... tại ...Tôi cũng đã theo học lớp (sau đại học, sau tiến sĩ, giáo dục cho người lớn) hay đã thực tập về ... và ... Một thành quả trong công việc mà tôi rất tự hào là ... (bạn hãy viết một câu có tính chất minh họa về một việc gì đó có thể đáp ứng nhu cầu của công ty tuyển dụng) ... Hôm nay tôi có mặt ở đây để xin vào vị trí ... mà công ty của quý vị đang tuyển và tôi mong muốn đem lại những thành quả lớn trong công việc tại công ty quý vị như những gì mà tôi đã làm được trong thời gian qua.

Mẫu câu trả lời theo trình tự với phần trả lời giả định.

Mẫu câu trả lời theo trình tự

Tôi đã có 10 năm kinh nghiệm với cương vị *người tổ chức sự kiện* trong ngành công nghệ cao,đặc biệt là tổ chức các cuộc trưng bày về thương mại, thu xếp cho các chuyến đi nước ngoài và các hoạt động gây quỹ. Tôi có *bằng cử nhân về Quản trị kinh doanh của trường Đại học Georgia tại Atlanta* và có bằng *Kinh doanh Quốc tế của trường Đại học Simms Valley College*. Một trong những thành quả trong công việc mà tôi cảm thấy tự hào nhất là *tôi đã tổ chức buổi ăn tối cho ngài chủ tịch tập đoàn và ngài thống đốc bang Georgia. 110 nhà quản lý và quan chức chính phủ đã đến tham dự và mọi việc đã diễn ra khá suôn sẻ. Tôi không chỉ tổ chức sự kiện đó trong khuôn khổ ngân sách đưa ra mà còn nhận được thư cảm ơn của ngài chủ tịch*. Điều mà tôi cũng muốn làm cho công ty của quý vị là *làm sao để tiết kiệm ngân sách trong việc tổ chức các sự kiện quan trọng của công ty*.

Câu hỏi “Hãy nói về bản thân bạn” thường là câu hỏi đầu tiên được đặt ra tại buổi phỏng vấn.

Cho dù bạn có thể hiểu rằng đó là một câu hỏi mang tính chất cá nhân và đòi hỏi một câu trả lời cũng mang tính cá nhân nhưng đây chính là cơ hội để bạn giới thiệu với người phỏng vấn những kỹ năng quan trọng nhất có liên quan đến công việc, trình độ học vấn và những thành quả trong công việc của bạn. Câu trả lời của bạn cho câu hỏi này phải thật ngắn gọn và súc tích về tiểu sử của bản thân.

Câu trả lời của bạn cho câu hỏi này có vai trò rất quan trọng vì nó góp phần khẳng định vị trí của bạn trong thời gian còn lại của buổi phỏng vấn. Đó là lý do tại sao một số nhà tuyển dụng gọi đây là câu trả lời nhằm xác định vị trí. Tôi đã tìm được một mẫu câu trả lời nhằm xác định vị trí rất tuyệt vời, có thể phù hợp với nhiều ngành, nghề khác nhau. Trên đây là mẫu câu này với các ô trống để bạn có thể điền vào cho phù hợp và mẫu câu với phần trả lời giả định.

Thường thì tôi không khuyên những người mà tôi tư vấn học thuộc các câu trả lời cho các câu hỏi có thể được đặt ra tại buổi phỏng vấn ngoại trừ mẫu câu trả lời này.

Phần trả lời này rất quan trọng. Bạn không chỉ sử dụng được phần trả lời này tại các buổi phỏng vấn mà còn có thể sử dụng nó trong một số tình huống giao tiếp xã hội nhất định, khi nói chuyện trên điện thoại hay bất cứ khi nào bạn có cơ hội giới thiệu bản thân với những người có thể tuyển dụng bạn hay những người biết những nhà tuyển dụng như vậy. Khi bạn đang trong giai đoạn chuyển đổi công việc thì tốt nhất là bạn nên chuẩn bị sẵn sàng phần trả lời này. Tôi khuyên bạn nên xem xét mẫu câu đưa ra một cách kỹ lưỡng và tự xây dựng cho mình một phần trả lời phù hợp với bạn và để bạn có thể nói ra một cách thoải mái và tự nhiên.

Các câu hỏi thẳng thắn, dễ hiểu khác thường gặp

Đối với những câu hỏi này, bạn có thể sử dụng danh sách các kỹ năng của bản thân và những câu có tính chất minh họa như đã nêu ở phần trước. Chẳng hạn như khi xem lại các kỹ năng của mình bạn có thể đặt ra các câu hỏi sau:

1. Bạn đã thuộc danh sách các kỹ năng của mình để có thể nêu lên tại buổi phỏng vấn hay chưa?
2. Bạn đã nắm rõ danh sách những đặc trưng cá nhân của mình để đưa ra dẫn chứng cho người phỏng vấn hay chưa?
3. Bạn có nhớ ba khả năng của bạn và những câu chuyện đã xảy ra trên thực tế để minh họa chưa?
4. Cuối cùng, câu nói có tính chất minh họa, dẫn chứng mà bạn chuẩn bị đã phác họa được một bức tranh rõ ràng về công việc bạn đã làm, làm cho ai, ở đâu và quan trọng nhất là thành quả đạt được như thế nào hay chưa? Nếu được như vậy rồi thì thật tuyệt.

Nếu bạn cảm thấy mình chưa nắm rõ phần trả lời và danh sách các kỹ năng đã chuẩn bị thì đây là lúc bạn cần phải xem xét lại và có những thay đổi nhất định để sao cho có thật nhiều thông tin và cho người phỏng vấn thấy rằng bạn là sự lựa chọn tốt nhất của họ.

Sau đây là một số ví dụ:

Hỏi: *Hãy kể một số thế mạnh của bạn?*

Đáp: *Thế mạnh của tôi là kỹ năng đàm phán, đào tạo và kinh doanh. Một trong những ví dụ về khả năng đào tạo của tôi là dự án trong đó tôi chịu trách nhiệm đào tạo một nhóm 16 nhân viên mới cho bộ phận hỗ trợ và sau đó những người này đã có khả năng làm việc nhanh hơn 20% so với những người tiền nhiệm.*

Để trả lời câu hỏi trên, người xin việc đã:

- Trích dẫn được ba kỹ năng hàng đầu từ danh sách các kỹ năng của bản thân.
- Tập trung vào một trong những kỹ năng đó và minh họa bằng một câu định lượng.

Chúng ta hãy chuyển sang một câu hỏi khác thuộc dạng này.

Hỏi: *Theo bạn thì sắp gần đây nhất của bạn sẽ nói gì về bạn?*

Đáp: *Tôi tin bà ấy sẽ nói rằng tôi là một người sáng tạo, đáng tin cậy và chuyên nghiệp. Một ví dụ về khả năng sáng tạo của tôi là tôi đã viết một chương trình phần mềm để đào tạo các nhân viên mới và chương trình đó đã giành được giải thưởng.*

Lần này, người xin việc đã:

- Chọn ra ba đặc trưng cá nhân nổi bật nhất trong danh sách những kỹ năng của bản thân.
- Tập trung đi sâu vào một ví dụ điển hình về thành quả đạt được trong công việc.

Chiến lược trên cũng được áp dụng cho câu hỏi sau:

Hỏi: *Theo bạn thì các đồng nghiệp cũ sẽ nói gì về bạn?*

Đáp: *Theo tôi, họ sẽ nói rằng tôi rất thân thiện, làm việc hiệu quả và chuyên nghiệp. Một trong những biểu hiện của sự thân thiện đối với đồng nghiệp là tôi luôn coi việc đưa các đồng nghiệp mới đến làm ở công ty đi ăn trưa ít nhất là một lần trong tuần đầu tiên của họ tại công ty là một thông lệ. Tôi biết cái cảm giác bối ngỡ khi mới đến làm ở một nơi nào đó và bạn sẽ rất coi trọng những nỗ lực giúp đỡ bạn của bất kỳ một đồng nghiệp nào khác trong công ty. Làm thế nào để các đồng nghiệp luôn cảm thấy thoải mái là điều mà tôi cho rằng rất quan trọng. Tôi rất mong có được cơ hội để đem lại cảm giác thân thiện như vậy cho khách hàng của quý công ty.*

Bạn vẫn còn bối rối ư? Sau một số ví dụ nữa bạn sẽ biết cách vận dụng mẫu câu trả lời này.

Hỏi: *Những thành quả nào trong cuộc sống mà bạn cảm thấy tự hào nhất?*

Đáp: *Tôi cảm thấy tự hào vì tôi đã tự sản xuất, viết kịch bản và đạo diễn được một bộ phim tài liệu của riêng mình, vì tôi đã giành chiến thắng trong cuộc thi ba môn phối hợp cấp thành phố và vì tôi đã sản xuất được một chương trình cho Đài Truyền hình CBS. Khi sản xuất bộ phim tuần cho Đài Truyền hình CBS, tôi đã rút ngắn lịch làm việc xuống bớt 3 ngày và tiết kiệm cho đài 650.000 đô la.*

Một lần nữa, người xin việc đã:

- Chọn ra ba thành tựu trong cuộc sống (2 trong công việc và 1 trong đời sống cá nhân).
- Tập trung vào một trong ba thành tựu đó và minh họa bằng mẫu câu định lượng.

Hỏi: *Theo bạn thì những kỹ năng nào của bạn có thể góp phần mang lại lợi ích cho công ty chúng tôi?*

Đáp: *Tôi tin rằng kỹ năng về quản lý, cân đối ngân sách và kỹ năng mua hàng của tôi sẽ mang lại lợi ích cho công ty quý vị. Tôi đã thiết lập được một quy trình mua vật tư góp phần giảm 37% chi phí mua vật tư hàng năm. Đây cũng là điều mà tôi muốn làm cho công ty của quý vị.*

- Câu nói “Đó là điều mà tôi cũng muốn làm cho công ty của quý vị” sẽ rất có sức mạnh và tính thuyết phục cao nếu nó đứng sau một câu trả lời ấn tượng và trau chuốt. Bạn hãy thử xem sao!

Câu hỏi dưới đây có thể được áp dụng cho những người thay đổi hoàn toàn nghề nghiệp của mình. Câu hỏi này được đặt ra nhằm đánh giá xem họ có những kỹ năng phù hợp với nghề nghiệp mới hay không.

Hỏi: *Điều gì làm bạn cảm thấy sẵn sàng để chuyển nghề từ một nhà giáo dục về sức khỏe cộng đồng sang một nhà biên tập sách?*

Đáp: *Nếu quý vị cần tìm một người có thể nâng cao tinh thần làm việc của mọi người trong công ty thì tôi tin rằng tôi là người mà quý vị cần tìm. Trong thời gian làm việc tại công ty gần đây nhất, dưới sự lãnh đạo của tôi, sự hài lòng của nhân viên công ty đã tăng từ 1,7 lên 4,9 (tính theo tỷ lệ từ 1 đến 5) chỉ trong vòng một năm và tỷ lệ những người vắng mặt không có lý do chính đáng cũng giảm hơn 51%. Đây cũng là điều mà tôi muốn làm cho công ty của quý vị.*

Nếu ai đó hỏi bạn rằng theo bạn thì lý do tại sao họ lại muốn tuyển dụng bạn, thường thì bạn rất dễ trả lời: “Bởi vì tôi là người thích hợp nhất cho công việc này”. Bạn không nên trả lời như vậy. Cho dù bạn có thể đúng đi chăng nữa nhưng người phỏng vấn không thể đánh giá trên cơ sở một quan điểm đơn thuần mà không có dẫn chứng. Thay vào đó, bạn có thể thuyết phục được người phỏng vấn bằng việc đưa ra một câu dẫn chứng về một trong những thành quả của bạn và kèm theo đó là câu “Đó cũng chính là điều mà tôi muốn làm cho công ty của quý vị”.

Mẫu đối thoại sau là giữa người phỏng vấn với một người đang xin vào vị trí trình duyệt viên của một công ty dược:

Hỏi: *Bạn có thể đóng góp được gì cho công ty chúng tôi?*

Đáp: *Tôi có thể đóng góp những hiểu biết sâu rộng của mình về các sản phẩm dược, khả năng trình bày tốt và tuân thủ chặt chẽ quy trình tiếp theo sau bán hàng. Một ví dụ về quy trình tiếp theo sau bán hàng của tôi tại công ty cũ là tôi luôn luôn gọi điện cho khách hàng 3 ngày sau khi bán hàng và sau đó cứ hai tháng tôi lại gọi cho họ một lần để chắc chắn rằng họ cảm thấy hài lòng với sản phẩm. Tôi rất vui mừng vì trong quý ba chúng tôi đã thu được 2 triệu đô la từ công việc kinh doanh với một khách hàng lớn nhờ những nỗ lực tuân thủ chặt chẽ quy trình tiếp theo sau bán hàng. Tôi cũng mong muốn đem lại những nguồn lợi nhuận như vậy cho công ty của quý vị.*

Những câu hỏi ẩn ý

Thủ thuật để trả lời những câu hỏi dạng này là bạn phải làm sao xác định được mục đích sâu xa của câu hỏi đặt ra. Để làm được điều này, bạn phải tuân theo các bước sau:

1. Bạn phải nhận ra được câu hỏi thật sự ẩn chứa đằng sau câu hỏi mà người phỏng vấn nêu ra.
2. Xác định được điều mà người phỏng vấn thực sự muốn hỏi bạn.
3. Nhận thức được điều gì mà người phỏng vấn thực sự lo ngại hay quan tâm ẩn chứa đằng sau câu hỏi.
4. Hướng câu trả lời của bạn đến những vấn đề mà người phỏng vấn quan tâm ẩn chứa đằng sau đó.

Chúng ta hãy xem những câu hỏi thuộc dạng này. Chúng ta sẽ phân tích 6 mẫu câu hỏi và trả lời, tôi sẽ trình bày các chiến lược được sử dụng để trả lời mỗi câu hỏi đặt ra. Bạn hãy thử lựa chọn A, B hay C là câu trả lời thích hợp nhất. Sau khi xem xét một số ví dụ, tôi tin rằng bạn cũng sẽ xác định được đâu là câu hỏi thật sự ẩn chứa đằng sau câu hỏi được đặt ra cho bạn.

Hỏi: Theo bạn thì bạn sẽ làm gì trong 5 năm nữa?

A: Trong 5 năm nữa tôi muốn trở thành phó giám đốc nhân sự.

B: Tôi thực sự chỉ muốn kiếm đủ tiền để mua vé máy bay đi Hawaii và làm sao để có đủ tiền trả tiền thuê nhà vào đầu và cuối tháng.

C: Mục tiêu của tôi là tiếp tục phát triển và học hỏi để trở thành một người chuyên nghiệp.

Trước khi xem đâu là câu trả lời thích hợp nhất, chúng ta hãy xem đâu là câu hỏi ẩn chứa đằng sau câu hỏi được nêu ra. Đây là mục

đích thực sự của người phỏng vấn? Điều gì là điều mà người phỏng vấn lo ngại hay quan tâm ẩn chứa đằng sau câu hỏi?

Theo kinh nghiệm của tôi, khi người phỏng vấn đặt ra câu hỏi này, thực sự họ muốn hỏi bạn hai vấn đề sau:

1. Bạn có ý định làm việc lâu dài với công ty đủ để họ thu lại được những gì họ đầu tư để định hướng và đào tạo bạn hay bạn chỉ có ý định làm việc ở công ty họ một cách tạm thời?
2. Nếu họ tuyển bạn thì có nguy cơ một ngày nào đó bạn lật đổ họ hay không?

Nếu bạn trả lời là bạn chỉ muốn làm việc tại công ty cho đến khi bạn kiếm đủ tiền và bạn sẽ rời khỏi thành phố thì bạn đã phạm phải điều lo ngại thứ nhất của người phỏng vấn.

Nếu bạn trả lời rằng trong vòng 5 năm nữa bạn muốn trở thành phó giám đốc nhân sự có thể làm cho người ta nghĩ rằng trong quá trình thăng tiến trong công ty, có thể bạn sẽ tranh giành vị trí hay tệ hơn là thay thế luôn vị trí của người đang phỏng vấn bạn. Điều này phạm phải mối lo thứ hai của người phỏng vấn.

Vậy C là câu trả lời thích hợp nhất trong trường hợp này. Nó là một câu trả lời có tính mở và không có ý đe dọa ai cả. Ngoài ra, nó còn là một câu trả lời chung chung nên khi nói ra bạn không có cảm giác là mình đang nói dối. Mặc dù bạn không nói rõ là bạn sẽ làm việc lâu dài để cống hiến cho công ty nhưng bạn có nói rằng bạn sẽ cống hiến cho nghề nghiệp. Qua câu trả lời đó bạn cũng đã diễn tả được tham vọng của mình nhưng ở mức độ vừa phải (“phát triển và học hỏi”) làm người ta có cảm giác bạn làm việc chăm chỉ và phấn đấu để thành công nhưng bạn lại không có ý đe dọa làm lung lay vị trí của ai đó.

Chúng ta hãy khám phá một số câu hỏi khác thuộc dạng này và bạn hãy thử đoán xem đâu là câu trả lời thích hợp cho từng câu hỏi đặt ra.

Hỏi: *Tại sao bạn lại nộp đơn xin vào vị trí này?*

A: Tôi xem báo và tình cờ thấy thông tin tuyển dụng của công ty quý vị.

B: Lâu nay tôi chú tâm tìm những công việc thích hợp tại những công ty lớn trong ngành công nghệ phần mềm. Tôi tìm thấy thông tin tuyển dụng của quý công ty trên Internet và tôi quyết định tìm hiểu sâu hơn về công ty của quý vị. Theo thông tin trên website của công ty thì trong những năm qua công ty của quý vị đã giới thiệu một loạt các sản phẩm mới. Tôi rất ấn tượng bởi những thành quả đạt được của quý công ty và mong muốn tìm hiểu thêm.

C: Tôi biết thông tin tuyển dụng của công ty quý vị qua một người bạn.

Câu hỏi thực sự ẩn chứa đằng sau câu hỏi đặt ra là: “Bạn có tình cờ biết về công ty chúng tôi hay không hay bạn đã suy nghĩ và cân nhắc, lựa chọn trước khi quyết định nộp đơn xin làm việc tại công ty chúng tôi? Bạn đã tìm hiểu thông tin gì về công ty chúng tôi hay chưa? Câu trả lời B cho thấy bạn đã có những dự tính và sự chuẩn bị kỹ càng trước khi nộp đơn. Trả lời được câu hỏi này chính là thành quả của những cách tìm hiểu thông tin về công ty tuyển dụng mà bạn đã học được từ Chương 4.

Chiến lược như vậy cũng có thể được vận dụng để trả lời câu hỏi sau với câu hỏi thực sự ẩn chứa đằng sau nó cũng là “Bạn đã tìm hiểu thông tin gì về công ty của chúng tôi trước hay chưa?”

Hỏi: *Bạn biết gì về công ty chúng tôi?*

Đáp: *Trong quá trình tìm hiểu, tôi được biết rằng trụ sở chính của công ty quý vị đặt tại Philadelphia và trong vòng 3 năm qua, từ một văn phòng nhỏ, công ty quý vị đã phát triển, mở rộng và hiện có hơn 56 chi nhánh khác nhau. Tôi cũng được biết rằng ban đầu công ty quý vị chỉ là một công ty môi giới nhưng hiện nay quý vị đã có một đội ngũ các nhà hoạch định về tài chính chuyên nghiệp phụ trách*

Phỏng vấn không hề đáng sợ

các mảng khác nhau của lĩnh vực tài chính cá nhân và lập kế hoạch hưu trí. Tôi cũng đọc được một bài báo của một khách hàng ca ngợi về công ty quý vị trên tờ Des Moines Daily Reporter. Tác giả bài báo cho biết rằng bà chuyển từ một công ty môi giới khác sang làm việc với công ty của quý vị vì bà nhận thấy rằng các nhà hoạch định của công ty quý vị có tính thống nhất cao và đặt những yêu cầu của khách hàng lên trên yêu cầu của công ty. Tính thống nhất trong công ty như vậy khiến tôi mong muốn trở thành một phần của công ty quý vị.

Nhiều người nhờ tôi tư vấn cho biết rằng họ từng gặp phải những mẫu câu thuộc loại câu hỏi có ẩn chứa đằng sau câu hỏi khác.

Hỏi: *Bạn có cho rằng bạn có khả năng đáp ứng những yêu cầu cao hơn yêu cầu của công việc này hay không?*

Những vấn đề mà người phỏng vấn thực sự lo ngại ẩn chứa đằng sau câu hỏi này thường là:

1. “Có khả năng bạn sẽ rời bỏ công việc vì bạn nhận thấy rằng công việc này quá dễ đối với bạn không?”
2. “Có khả năng bạn không hài lòng với mức lương đề nghị và rời đòi hỏi thêm hay rời bỏ công ty để nhận một vị trí khác lương bổng khá hơn hay không?”

Câu trả lời sau có thể làm yên tâm những mối lo ngại của người phỏng vấn như nêu trên:

Đáp: *Sau khi bàn bạc kỹ lưỡng với quý vị về công việc và sau khi xem bản mô tả chi tiết về công việc, tôi ý thức rất rõ những trách nhiệm của công việc và những gì mà tôi có thể nhận được. Tôi thỏa mãn với cả hai vấn đề này và tôi rất mong được làm việc cho công ty của quý vị.*

Hỏi: Công việc nào bạn đã làm mà bạn cảm thấy thích thú nhất và công việc nào mà bạn ít thích thú nhất?

A: Tôi cho rằng công việc mà tôi thích nhất là công việc gần đây nhất của tôi với cương vị là người thiết kế các trang web. Theo tôi lý do mà tôi thích công việc này là nó có tính sáng tạo và tôi luôn luôn phải học các chương trình phần mềm mới. Có thể nói rằng tôi thích tất cả những công việc mà tôi đã làm nhưng nếu phải chọn công việc nào mà tôi ít thích thú nhất thì đó là công việc mà tôi làm lúc còn học cấp ba: là người trông nom bãi đỗ xe. Tôi thích gặp gỡ những người vào đỗ xe nhưng tôi không thể nói là mình yêu thích công việc này.

B: Tôi thích tất cả các công việc mà tôi đã làm ngang nhau. Có thể nói rằng tất cả các công việc đó đều là những công việc yêu thích của tôi.

C: Theo tôi thì công việc mà tôi yêu thích là công việc kế toán vì hầu như tôi phải làm việc một cách độc lập. Công việc mà tôi cho là kém thú vị nhất là khi tôi giữ vị trí kế toán cao cấp vì trong suốt thời gian đó sếp của tôi luôn kiểm tra rất chặt chẽ công việc của tôi và bảo tôi việc gì tiếp theo cần phải làm.

Cũng như những câu hỏi có ẩn ý khác, câu hỏi trên cũng được đưa ra để người phỏng vấn có thể phát hiện những điểm tiêu cực ở người được phỏng vấn. Câu trả lời B không thực sự trả lời vào vấn đề và có vẻ không thể hiện chính kiến một cách rõ ràng. Câu trả lời C lại cho thấy những vấn đề rất tiêu cực ở người được phỏng vấn vì có vẻ như người trả lời câu hỏi này có vấn đề khi làm việc với sếp của mình và không thích làm việc theo nhóm cho lắm. Câu trả lời A là câu trả lời tốt nhất vì nó cho thấy người được phỏng vấn có hai kỹ năng rất đáng quý là sáng tạo và thích học hỏi những điều mới lạ. Trong khi đó, những lý giải vì sao người được phỏng vấn không thích công việc ở bãi đỗ xe dường như vô hại.

Một trong những câu hỏi khó nhất nhưng lại thường hay được đặt ra nhất là câu hỏi sau:

Hỏi: *Tại sao bạn rời bỏ công việc gần đây nhất của mình?*

Mỗi lo thực sự đằng sau câu hỏi trên là có thể bạn đã bị sa thải, bạn thay đổi công việc vì ý thích nhất thời hay vì lý do tiền bạc, hay bạn là người thường xuyên thay đổi công việc. Chúng ta hãy xem ba cách trả lời cho câu hỏi trên như sau:

A: Tôi nhận thấy rằng sẽ có rất nhiều cơ hội mới tuyệt vời trong ngành công nghệ sinh học. Tôi thực sự muốn mở rộng khả năng phát triển nghề nghiệp của bản thân bằng cách tìm hiểu thêm về những cơ hội này. Theo những nhận định trên website của công ty quý vị thì dường như công ty quý vị có thể mang lại những cơ hội đáng quan tâm.

B: Tôi cảm thấy công việc gần đây nhất của tôi hơi chán nên tôi muốn tìm một việc gì đó thú vị hơn.

C: Thực sự thì sếp cũ của tôi và tôi chẳng bao giờ nhìn thẳng mặt nhau. Ông ta không chịu tăng lương cho tôi cho dù tôi đã xin tăng lương không biết bao nhiêu lần.

Bạn nên tránh kể những điều không hay về sếp cũ bằng mọi giá cho dù bạn có cảm thấy mình đã bị đối xử không công bằng.

Trường hợp bạn bị sa thải do công ty cắt giảm biên chế hay tái cấu trúc lại thì sao? Sau đây là ba nguyên tắc được rút ra từ kinh nghiệm để giải thích cho sự sa thải trong những trường hợp như vậy:

1. Đừng tự trách mình.
2. Đừng đổ lỗi hay tỏ ra là bạn oán giận công ty cũ.
3. Kết thúc phần giải thích hoàn cảnh bạn bị sa thải bằng một câu nhấn mạnh rằng bạn đang tìm một vị trí mới với những nhiệm vụ mới.

Bạn hãy thử vận dụng những câu trả lời sau. Những câu trả lời này không bộc lộ điều gì tiêu cực và nó cho thấy bạn có một tiêu sử làm việc trong sạch và bạn mong muốn tiếp tục được làm việc.

Đáp: *Sau khi công ty cũ của tôi trải qua một cuộc tái cấu trúc lớn, toàn bộ phòng ban mà tôi làm việc đã bị xóa bỏ. Hiện nay tôi mong muốn được khám phá những sự lựa chọn mới cho nghề nghiệp.*

Hoặc:

Đáp: *Vì gặp phải những vấn đề về tài chính rất nghiêm trọng, công ty cũ của tôi buộc phải cắt giảm biên chế. Thật không may là vị trí của tôi đã bị ảnh hưởng. Hiện nay tôi mong muốn được khám phá những cơ hội mới.*

Hoặc:

Đáp: *Công ty cũ của tôi cắt giảm nhân sự để phù hợp với sự thay đổi lớn trong hoạt động kinh doanh của công ty. Những người làm công việc như tôi phải chuyển sang một chi nhánh khác cách đó một ngàn dặm nhưng tôi không muốn chuyển đến đó. Tôi sẵn sàng theo đuổi những công việc khác tại địa phương.*

Nếu bạn bị sa thải thì không có sự ràng buộc về mặt pháp lý nào buộc bạn phải tiết lộ điều đó. Có nhiều người rất có năng lực cũng bị sa thải một cách tình cờ. Bị sa thải không phải là điều gì đó đáng xấu hổ. Đây cũng không phải là điều bạn nên nói với những người có khả năng tuyển dụng bạn.

Người chủ lao động cũ của bạn không thể tiết lộ một cách hợp pháp thông tin về việc bạn bị sa thải, nêu ra những điểm tích cực hay tiêu cực trong quá trình làm việc của bạn hay những điều tương tự như vậy. Một người chủ lao động chỉ có thể tiết lộ một cách hợp pháp những thông tin về nhân viên cũ của mình như sau:

1. Ngày nhân viên đó bắt đầu làm việc tại công ty.
2. Chức vụ cuối cùng của nhân viên đó trước khi rời công ty.
3. Ngày làm việc cuối cùng của nhân viên tại công ty.

Bây giờ thì bạn đã có chiến lược để trả lời những câu hỏi dạng ẩn ý một cách tốt nhất. Bạn hãy làm sao để buổi phỏng vấn cũng giống như buổi hẹn hò đầu tiên: đáng nhớ, vui vẻ và không quá nặng nề. Bạn không nên quá sa đà về các chi tiết mang tính cá nhân nếu không thì kết quả có thể không như bạn mong đợi của bạn.

Câu hỏi mang tính giả định (Nếu...thì...?)

Những câu hỏi ẩn ý thường được đặt ra dưới dạng câu hỏi giả định (nếu...thì...?)

Hỏi: *Bạn sẽ làm gì nếu bạn phát hiện một nhân viên ăn cắp tài sản của công ty?*

Điều người phỏng vấn thực sự quan tâm đằng sau câu hỏi này không phải là phản ứng và hành động của bạn khi phát hiện một nhân viên ăn cắp tài sản của công ty. Điều mà người phỏng vấn muốn biết là mức độ trung thành của bạn đối với công ty và liệu bạn có khả năng phán đoán không. Hãy xem thử bạn có thể đoán được đâu là câu trả lời tốt nhất trong tình huống này hay không:

A: Tôi sẽ nói với nhân viên đó rằng ăn cắp tài sản của công ty là hành vi bất hợp pháp.

B: Tôi sẽ báo cáo sự việc với cấp trên ngay lập tức.

C: Có lẽ tôi sẽ nói với nhân viên đó rằng tôi nghi ngờ họ đã ăn cắp tài sản của công ty và mong rằng họ sẽ hoàn trả lại những thứ họ đã lấy cắp. Nếu tôi thấy việc ăn cắp vẫn tiếp diễn thì tôi sẽ trình báo cho người quản lý.

Cả hai câu trả lời A và B đều có lý. Không thể nói đây là những câu trả lời sai. Tuy nhiên, câu trả lời C là hợp lý nhất vì nó cho thấy rằng đầu tiên người được phỏng vấn cố gắng tự mình giải quyết vấn đề với nhân viên kia và chỉ để bộ phận quản lý phải bận tâm khi cách giải quyết ban đầu không có hiệu quả.

Nhìn chung thì các công ty thường thích nhân viên của mình cố gắng tự giải quyết vấn đề. Nó cho thấy rằng những kỹ năng giao tiếp với những người xung quanh tốt sẽ có thể cải thiện được những điều không tốt ở một đồng nghiệp khác. Tất nhiên, nếu vấn đề không được giải quyết thì việc bạn đưa vấn đề ra thảo luận với cấp trên cũng là biểu hiện của khả năng phán đoán và tính trung thành của bạn với công ty.

Tại buổi phỏng vấn có thể bạn sẽ gặp phải nhiều câu hỏi dạng giả định như vậy. Những câu hỏi dạng nếu... thì thường là những câu hỏi giả định có liên quan đến vấn đề đạo đức hay vấn đề quan hệ với mọi người. Mỗi quan tâm của người phỏng vấn không phải là ở chỗ câu trả lời của bạn có chính xác hay không mà họ tập trung đánh giá xem khả năng phán đoán của bạn có tốt hay không. Bạn hãy xem xét những tình huống giả định sau và tưởng tượng xem bạn sẽ giải quyết như thế nào nếu người phỏng vấn đặt ra những tình huống như vậy.

Hỏi: *Bạn sẽ làm gì nếu bạn phát hiện một đồng nghiệp của bạn chèn ép mắng trong công việc? Anh ta đi làm muộn, ăn trưa quá giờ, rồi sờ làm sớm hay trò chuyện huyên thuyên trên điện thoại trong khi lẽ ra anh ta phải giúp các đồng nghiệp khác trong nhóm hoàn thành công việc đúng thời hạn.*

Đáp: *Tôi sẽ nói rằng: “Harry này, lúc này chúng tôi thật sự cần sự giúp đỡ của anh. Đây là một dự án khó khăn và tất cả chúng ta phải cùng làm việc để vượt qua khó khăn. Anh hoàn toàn có những khả năng cần thiết để giúp chúng ta hoàn thành công việc đúng thời hạn. Anh là một phần của nhóm và tôi thực sự trông cậy vào anh. Sự tham gia của anh sẽ giúp đỡ được rất nhiều cho tất cả mọi*

người. Tôi đề cao tất cả những ý kiến của anh và tôi nghĩ mọi người cần sự đóng góp của anh.” Nếu sau cuộc nói chuyện Harry vẫn không có biểu hiện tiến bộ nào thì tôi sẽ phải nêu vấn đề này với cấp trên.

Hỏi: *Bạn sẽ làm gì nếu sếp của bạn liên tục bàn tán với bạn về một đồng nghiệp và tỏ ý muốn bạn tham gia vào những lời bình phẩm có tính xúc phạm người đồng nghiệp đó?*

Phản ứng của bạn đối với tình huống thứ hai này thường phụ thuộc rất nhiều vào mối quan hệ giữa bạn với người sếp đó. Nếu bạn khá thân thiết với sếp, bạn có thể nói như sau:

Đáp: *Tôi không thấy thoải mái lắm nếu chúng ta cứ nói về Sally theo cách này.*

Nếu bạn không thân thiết với sếp lắm thì thật không hay cho bạn nếu bạn cho sếp bạn biết rằng bạn không thấy thoải mái. Trong trường hợp này, có thể bạn phải lắng nghe những lời nói chuyện của sếp nhưng bạn không tham gia vào bằng cách kể chuyện gì xấu xa về Sally.

Hỏi: *Bạn sẽ làm như thế nào nếu bạn có một cuộc hẹn mang tính cá nhân với nhiều người khác và đã lên kế hoạch trước, lại khá tốn kém nhưng rồi đến phút cuối sếp bạn lại cần bạn để kết thúc một vụ làm ăn trị giá 3 tỷ đô la trước lúc nửa đêm?*

Tình huống này rất thường được đặt ra nhưng lại là một tình huống thuộc loại khó giải quyết nhất. Ở lại làm thêm giờ trong khi có các cuộc hẹn với gia đình hay với bạn bè và người thân là điều hầu như ai cũng có lúc gặp phải trong quá trình làm việc. Đây là một tình huống khó khăn vì dù bạn quyết định như thế nào đi nữa thì cũng có người cảm thấy thất vọng.

Trước hết, bạn hãy cho sếp bạn biết tầm quan trọng của cuộc hẹn của bạn nhưng đồng thời bạn cũng trấn an sếp là bạn sẽ làm mọi

việc có thể để kết thúc vụ làm ăn. Bạn có thể đề nghị được ở lại làm quá giờ một chút và đến buổi hẹn trễ. Bạn có thể nói vài câu như “Tôi sẽ mở điện thoại di động suốt đêm cho đến 1h sáng và nếu cần thì cứ gọi cho tôi. Nếu bạn đầu tư đặc biệt cho công việc và có thể sắp được thăng chức thì có lẽ bạn phải chấp nhận những hậu quả có thể xảy ra và quyết định ở lại sở làm đến nửa đêm để giúp sếp bạn giải quyết công việc. Ý tôi muốn nói rằng không có câu trả lời nào là đúng ở mọi lúc, mọi nơi.

Nếu bạn có một người quen, người bạn đời hay ai đó trong gia đình có ảnh hưởng quan trọng đối với bạn thì bạn có thể hỏi ý kiến họ xem bạn nên quyết định thế nào khi công việc ở sở làm và ở nhà mâu thuẫn với nhau. Bằng cách này, bạn sẽ biết bạn có được gia đình ủng hộ ở lại làm việc muộn hay nhất thiết bạn phải đặt gia đình và bạn bè lên hàng đầu.

Đến lúc này thì bạn đã nắm rất rõ về loại câu hỏi có ẩn ý và bạn đã vượt qua được một nửa chặng đường của buổi phỏng vấn với sự khéo léo, năng lực và những bí quyết học được.

Chỉ còn hai loại câu hỏi phỏng vấn nữa mà chúng ta cần xem xét: câu hỏi gây căng thẳng và câu hỏi bạn đặt ra cho nhà tuyển dụng.

Câu hỏi gây căng thẳng.

Bạn đừng để những câu hỏi gây căng thẳng này làm bạn lung lay. Đó chính là mục đích của dạng câu hỏi này. Bạn càng linh hoạt bao nhiêu thì càng giải quyết tốt những câu hỏi loại này bấy nhiêu.

Mục đích của những câu hỏi loại này không phải là để thu thập thông tin từ nội dung câu trả lời của bạn mà là nhằm thu thập thông tin về cách ứng xử của bạn khi gặp căng thẳng. Đó là lý do tại sao những câu hỏi loại này lại được gọi là “câu hỏi gây căng thẳng” vì bản thân nó có thể gây ra căng thẳng.

Chúng ta hãy phân tích một trong những câu hỏi đáng sợ nhất như sau:

Hỏi: *Thất bại lớn nhất từ trước đến nay của bạn là gì?*

Tất nhiên là trước mặt một người hoàn toàn không quen biết, bạn không nhất thiết phải nhớ lại đâu là thất bại thực sự lớn nhất của bạn. Thực sự là người phỏng vấn cũng không muốn như vậy. Thay vào đó, người phỏng vấn muốn kiểm tra xem bạn phản ứng như thế nào khi gặp căng thẳng.

Bạn sẽ vượt qua những câu hỏi dạng này bằng cách nào? Trước hết bạn hít thở thật sâu để lấy tự tin rồi trả lời theo những cách sau đây:

Đáp: *Có lẽ thất bại lớn nhất từ trước đến nay đối với tôi là việc tôi không được vào đại học ngay sau khi tốt nghiệp trung học. Dù sao thì tôi cũng đã đợi cho đến khi tôi có vài năm kinh nghiệm làm việc rồi sau đó tôi vào đại học và tốt nghiệp với bằng vật lý hạng ưu. Theo tôi thì cuối cùng mọi chuyện cũng không đến nỗi tệ lắm.*

Hoặc:

Đáp: *Tôi đã tham gia vào một cuộc thi ba môn phối hợp tổ chức giữa ba hạt với nhau và tôi đã phải luyện tập hơn 6 tháng trời cho cuộc thi. Thậm chí tôi đã thuê một huấn luyện viên chuyên nghiệp và nhanh chóng thay đổi chế độ ăn uống cũng như thực hiện chương trình tập luyện để thay đổi trọng lượng cơ thể. Khi đến ngày diễn ra cuộc thi, tôi đã hoàn toàn sẵn sàng và hăng hái giành chiến thắng. Tôi chắc chắn rằng nếu tôi không giành được giải quán quân thì cũng lọt vào top ba người dẫn đầu. Tôi đã hoàn thành vòng thi trong 1 giờ, 32 phút và 7 giây. Đó là thành tích tốt nhất của tôi nhưng tôi vẫn chỉ xếp ở vị trí thứ 4.*

Hoặc:

Đáp: *Một lần nọ tôi quyết định trồng một vườn rau rất công phu phía sau nhà. Tôi đến cửa hàng và mua tất cả các loại dụng cụ và các loại*

hạt cần thiết. Tôi đã mua một cuốn sách dạy cách trồng rau và thậm chí tôi còn tham gia một khóa học ngoài trời được tổ chức tại địa phương về cách tự trồng các loại cây làm thức ăn. Tôi làm theo tất cả những chỉ dẫn đã học được và trồng bốn loại rau khác nhau nhưng rồi chỉ có cà chua là sống được. Tôi cho rằng mình không thích hợp với công việc làm vườn bằng công việc quản lý tại công ty.

Với những câu trả lời như trên, bạn đã chỉ ra được những thất bại lớn hơn một chút so với những gì làm bạn hơi thất vọng. Bạn có thể nhận thấy rằng thật ra bạn đã lôi kéo được sự chú ý của người phỏng vấn về một số phẩm chất tốt đẹp của bạn như tính kiên trì, kiên định, sẵn sàng cố gắng làm những điều mới mẻ và thậm chí là việc bạn có sở trường riêng. Cách trả lời như vậy rất hiệu quả vì đây chỉ là một câu hỏi gây căng thẳng để kiểm tra phản ứng của bạn trước những hoàn cảnh khó khăn.

Nếu bạn có thiện cảm với người phỏng vấn và bạn nhận thấy rằng họ rất có óc hài hước thì bạn có thể trả lời một cách nhẹ nhàng và hài hước như sau:

Đáp: *Tôi cho rằng thất bại lớn nhất của tôi hẳn không phải là việc tôi bị mất ba điểm khi chơi golf (cười).*

Đáp: *Theo tôi thì... đó là việc tôi không thành công với món trứng rán phỏng (cười tủm tỉm).*

Một câu hỏi gây căng thẳng khác mà bạn thường gặp tại hầu hết các buổi phỏng vấn là:

Hỏi: *Điểm yếu lớn nhất của bạn là gì?*

Bạn không nên nói thật về điểm yếu lớn nhất của mình. Hãy tưởng tượng xem những câu trả lời đại loại như thế này nghe nực cười đến mức nào “Tôi vốn là một kẻ lười biếng và bần thủ” hay “Tôi đã lấy

Phỏng vấn không hề đáng sợ

27 cái vé đỗ xe mà không trả tiền.” hay thậm chí là “Tôi thường đi làm muộn nhưng lại về sớm”. Bạn hãy gạt những điểm yếu đó (tất nhiên là bạn không có) sang một bên và đừng đề cập đến chúng tại buổi phỏng vấn.

Cách tốt nhất để trả lời câu hỏi này là bạn hãy chỉ ra một điểm tiêu cực ở bạn nhưng lại cũng có thể coi là một điểm tích cực. Sau đây là một số ví dụ. Bạn hãy thử xem mình có một trong những điểm yếu sau đây hay không. Cột bên trái là những điểm yếu và cột bên phải cho thấy khả năng biến những điểm yếu đó thành những đặc điểm tích cực.

“Điểm yếu” – tiêu cực

“Điểm yếu” – tích cực

Quá say mê làm việc

Làm việc chăm chỉ và sẵn sàng làm việc ngoài giờ.

Cầu toàn

Cẩn thận, tỉ mỉ và đặt ra những tiêu chuẩn cao trong công việc

Quá thân mật với mọi người

Có tinh thần làm việc tập thể, có khả năng giao tiếp tốt với mọi người và nồng hậu.

Tính cạnh tranh cao

Làm việc có mục tiêu, phấn đấu vươn lên và vượt qua thử thách

Tôi biết rằng có những điều nói trên nghe có vẻ vô lý nhưng hãy xem thử mặt tích cực của những điểm được cho là tiêu cực sẽ trở thành một câu trả lời tuyệt vời như thế nào.

Hỏi: Điểm yếu lớn nhất của bạn là gì?

Đáp: Nhiều người bảo tôi rằng tôi có phần quá say mê công việc và tôi cũng nhận thấy rằng nhận xét đó phần nào cũng đúng. Vấn đề chỉ

là tôi không ngại phải làm thêm một hay hai tiếng đồng hồ hay làm việc ở nhà vào cuối tuần nếu phòng tôi có những công việc quan trọng cần phải đảm bảo thời hạn đặt ra. Trong ngành này, việc đảm bảo đúng thời hạn là rất quan trọng và tôi luôn rất sẵn sàng đảm bảo hoàn thành đúng tiến độ phần việc của tôi.

Tuy nhiên tôi cũng cảnh báo bạn rằng người phỏng vấn có thể nghe những câu trả lời về điểm yếu này quá nhàm tai khiến họ cho bạn trượt vì lý do bạn thiếu tính sáng tạo. Sau đây là hai câu trả lời khác mà bạn có thể vận dụng đối với câu hỏi trên:

Đáp: *Nhiều người hỏi tôi rằng tại sao tôi lại phải nỗ lực đến thế để có thể sống hòa đồng với mọi người. Chẳng qua vì tôi muốn tất cả mọi người làm việc trong một môi trường trong đó mọi người cần phải quý mến và tôn trọng lẫn nhau. Theo tôi thì một tập thể trong đó mọi người sống hòa đồng với nhau thì tập thể đó sẽ làm việc có hiệu quả hơn.*

Đáp: *Đã rất nhiều lần mọi người nói với tôi rằng tôi quá cầu toàn. Vâng, điều đó quả là không sai. Tôi đã tập cho mình một thói quen là kiểm tra lại công việc đã làm ít nhất là một đến hai lần để đảm bảo không còn sai sót nào. Khi còn làm việc ở phòng thí nghiệm y khoa, tôi đã rất chú ý đến từng chi tiết nhỏ. Nếu bạn mất thêm một vài phút để đảm bảo rằng các thí nghiệm đã được tiến hành một cách chuẩn xác thì điều đó chẳng thấm vào đâu so với cái giá mà chúng ta phải trả khi cuộc sống của ai đó phụ thuộc vào những thí nghiệm như vậy.*

Cho dù những câu trả lời trên dường như hơi gượng ép một chút nhưng những câu trả lời như vậy vẫn tốt hơn đề cập đến những vấn đề đại loại như không có khả năng tuân theo chỉ dẫn hoặc quan hệ với đồng nghiệp rất căng thẳng. Nếu bạn nêu lên những khuyết điểm kiểu này thì bạn sẽ kích thích người phỏng vấn tìm hiểu sâu xa hơn vào vấn đề.

Một điều nữa mà bạn cần lưu ý ở đây là đây là một câu hỏi gây căng thẳng. Nó được đặt ra không phải nhằm thu thập thông tin về các khuyết điểm của bạn mà là để cho bạn có cảm giác mất thăng bằng. Một khi bạn nhận thức được điều này thì tất cả những gì bạn phải làm là trả lời một cách bình tĩnh và kèm theo đó là một nụ cười như thể bạn không bị vướng bận bởi sự căng thẳng mà người phỏng vấn tạo ra và dễ dàng vượt qua nó.

Cũng có lúc những câu hỏi gây căng thẳng lại rất kỳ lạ và dường như chẳng ăn nhập gì với buổi phỏng vấn.

Hỏi: *Tại sao trên quả bóng tennis lại có lông?*

Sẽ rất tốt nếu bạn vận dụng một trong hai câu trả lời sau kèm với một nụ cười.

Đáp: *Quả là một câu hỏi thú vị.*

Đáp: *Đây chắc chắn là điều đáng để mọi người suy nghĩ.*

Cũng có những câu hỏi khác nghe có vẻ như hơi ngớ ngẩn được đặt ra để đánh lừa bạn, để bạn nghĩ rằng đó là những câu hỏi rất sâu xa và từ đó đánh bật bạn khỏi “cuộc đua”, đó là những câu hỏi như:

Hỏi: *Màu nào là màu bạn thích nhất và tại sao?*

Hỏi: *Nếu bạn được lựa chọn ăn tối với ai đó thì bạn sẽ chọn ai và tại sao?*

Hỏi: *Bạn thích loài động vật nào nhất và tại sao?*

Lời khuyên của tôi là bạn cứ trả lời theo nghĩa trong sáng nhất của câu hỏi. Bạn không cần phải đoán già đoán non ý nghĩa sâu xa của những câu hỏi như vậy là gì. Thực sự thì không phải người phỏng vấn muốn phân tích tâm lý bạn mà họ chỉ muốn bạn làm tưởng như vậy. Đối với những câu hỏi như vậy bạn chỉ cần trả lời một cách thẳng thắn và đơn giản. Như vậy là bạn đã làm tốt rồi.

Hai câu hỏi khác có thể được đặt ra là:

Hỏi: *Bạn có phản đối những cuộc kiểm tra tâm lý không?*

Hỏi: *Bạn có phản đối việc kiểm tra chất kích thích không?*

Nếu người phỏng vấn hỏi bạn những câu hỏi kiểu như vậy thì ít nhất bạn cũng có thể chắc chắn rằng họ đang cân nhắc một cách nghiêm túc việc lựa chọn bạn cho vị trí đang tuyển. Bạn sẽ chỉ thực sự thành công khi bạn trả lời:

Đáp: *Không, tôi không phản đối bất cứ loại kiểm tra nào.*

Nếu bạn phản đối việc bị kiểm tra thì có lẽ bạn đang nhắm đến một số công ty khác không áp dụng biện pháp này.

Tại chương 10, bạn sẽ học cách để có khả năng nhận định về toàn bộ buổi phỏng vấn, từ khi bắt đầu tới khi kết thúc và bạn sẽ đoán được chính xác ý nghĩa của những câu hỏi gây căng thẳng trong bối cảnh buổi phỏng vấn và trả lời như thế nào cho thích hợp. Bạn cũng sẽ học được khả năng cảm nhận về diễn biến và nhịp độ của toàn bộ buổi phỏng vấn.

Những câu hỏi gây căng thẳng về mặt kỹ thuật.

Có rất nhiều câu hỏi gây căng thẳng thường được đặt ra tại các buổi phỏng vấn về khoa học kỹ thuật nhưng vẫn có thể được sử dụng trong những lĩnh vực khác kể cả lĩnh vực khoa học xã hội. Những câu hỏi gây căng thẳng về kỹ thuật (tôi có thể tạm gọi như vậy) không phải là những câu hỏi thực sự. Chúng đảm nhận những nhiệm vụ nhỏ hơn. Mục đích của những câu hỏi này là nhằm đặt người được phỏng vấn vào một tình trạng căng thẳng thực sự. Những câu hỏi này có thể được đặt ra tại các cuộc phỏng vấn trong đó người phỏng vấn là một cá nhân hay có cả ban phỏng vấn. Hãy xem tình huống sau để xem những câu hỏi như vậy thường được đặt ra như thế nào.

Abdhur Khatik có bằng tiến sĩ trong lĩnh vực hóa sinh và đang xin vào vị trí nhân viên nghiên cứu tại một công ty kỹ thuật sinh học. Abdhur đã có một cuộc phỏng vấn rất thành công với vị phó chủ tịch công ty và anh được gọi trở lại để tham gia một cuộc phỏng vấn với ba tiến sĩ khoa học khác. Họ đã đi được nửa chặng đường của buổi phỏng vấn thì bỗng nhiên một trong những người phỏng vấn nói: “Anh Khatik, anh có thể lên bảng và vẽ hình một tế bào bình thường không?”

Đối với Abdhur thì yêu cầu này quả thật là kỳ cục và có vẻ là của những người suy nghĩ nông cạn. Chẳng phải đây rõ ràng là việc người ta muốn biết một người có bằng tiến sĩ có biết những điều quá ư là sơ đẳng như làm thế nào để vẽ một tế bào đó sao? Tuy nhiên, Abdhur cũng làm theo yêu cầu, đi lên bảng và khéo léo vẽ mô hình một tế bào khỏe mạnh.

“Đấy, nó đấy” – Abdhur nói và mỉm cười.

Không khí trong phòng bỗng im lặng một cách đáng sợ. Một trong ba nhà khoa học ngồi tựa vào lưng ghế, khoanh tay trước ngực và đang cau mày. Nhà khoa học thứ hai thì có vẻ bối rối và lắc đầu liên tục. Nhà khoa học thứ ba lên tiếng, giọng có vẻ không đồng tình: “Theo anh thì chỉ có thể thôi à? Sao anh không vẽ nốt phần còn lại?”

Trên thực tế thì hình vẽ như vậy đã là chuẩn. Abdhur biết rằng nó đúng nhưng anh tự hỏi tại sao các nhà khoa học kia lại không nghĩ như vậy.

“Tại sao anh không dành thêm một lúc nữa để hoàn thành hình vẽ?” – Nhà khoa học nữ hỏi.

Với những hiểu biết mà bạn đã nắm được về loại câu hỏi gây căng thẳng thì theo bạn câu trả lời nào trong số những câu trả lời dưới đây là thích hợp cho câu hỏi trên.

A: (trả lời một cách phản kháng) Hình vẽ của tôi chẳng có gì sai cả! Bất cứ một học sinh lớp 8 nào cũng có thể vẽ được mô hình tế bào bình thường. Có lẽ quý vị đã quên mất rằng tôi là một tiến sĩ về hóa sinh và đã có các công trình được xuất bản rất nhiều lần, đó là chưa kể đến việc tôi đã đi thỉnh giảng về đề tài tế bào sinh học khắp nơi trên thế giới.

B: (trả lời một cách đầy lo âu) À, ừm...Tôi rất tiếc. Có nghĩa là quý vị muốn tôi thay đổi hình vẽ đó phải không? Chắc chắn là được rồi. Thật ra tôi không vẽ không được giỏi cho lắm. Có thể quý vị không thể nhận ra được rằng đó là một tế bào. Hẳn là tôi đã quên một chi tiết nào đó. Hình vẽ này trông thật tệ quá. Thật là lộn xộn! Tôi rất tiếc, tôi không cho rằng đây là hình vẽ mà quý vị mong đợi. Tôi có thể vẽ lại được không?

C: (trả lời một cách bình thản) Theo hiểu biết của tôi thì đây là hình ảnh của một tế bào thực sự.

Đến lúc này thì bạn đã biết được rằng loại câu hỏi gây căng thẳng được đặt ra nhằm để bạn phản kháng, giận dữ, lo lắng hay nghi ngờ. Cách tốt nhất để giải quyết những câu hỏi như vậy là bạn phải giữ được bình tĩnh và trả lời theo cách mà bạn cho là hay nhất. Vì vậy, trong tình huống trên, câu C là câu trả lời thích hợp nhất.

Câu hỏi không hợp pháp

Chín mươi chín phần trăm những người phỏng vấn thường không hỏi những câu hỏi không hợp pháp. Tuy nhiên, một số người do lơ đãng, thiếu kinh nghiệm hay vì những động cơ không tốt khác lại có thể hỏi bạn một cách trực tiếp hoặc gián tiếp về tình trạng hôn nhân, tình hình con cái, lý lịch tư pháp, những khiếm khuyết về thể chất hay tinh thần, chủng tộc, tôn giáo, sở thích về tình dục hay dân tộc.

Xét về khía cạnh pháp lý, bạn hoàn toàn có quyền từ chối không bàn về những vấn đề này.

Một trong những cách tốt nhất để bạn thoát khỏi cảm giác khó chịu trước những câu hỏi loại này là trả lời theo cách sau (hơn là đứng dậy và bỏ ra ngoài):

A: Rất xin lỗi nhưng tôi không chắc là tôi đã hiểu câu hỏi của quý vị. Ông/ bà có thể tóm tắt lại câu hỏi được không?

Thường thì chỉ cần một câu trả lời như vậy cũng có thể làm cho người phỏng vấn chùn bước. Nhưng nếu họ lặp lại câu hỏi một lần nữa thì bạn có thể nói:

A: Tôi không rõ tình trạng hôn nhân thì có ảnh hưởng như thế nào đến khả năng làm việc. Xin ông/bà làm rõ giúp điểm này.

Hoặc:

A: Vấn đề chủng tộc của tôi thì có ảnh hưởng gì đến bảng mô tả công việc của tôi không? Tôi không nghĩ là tôi hiểu rõ câu hỏi của quý vị.

Đối với vấn đề khiếm khuyết cơ thể hoặc tinh thần thì theo quy định tại Điều luật về thương tật của Mỹ, cách duy nhất để có thể đặt ra một câu hỏi hợp pháp về vấn đề khiếm khuyết cơ thể hoặc tinh thần là:

Hỏi: *Nếu bạn làm công việc này thì theo bạn có điều gì về mặt thể chất có thể gây cản trở cho bạn không?*

Dĩ nhiên câu trả lời của bạn là không, trừ phi bạn ý thức được rằng có điều gì đó sẽ gây trở ngại cho bạn nếu bạn làm công việc đó. Có thể bạn bị đau lưng, bị tật ở đầu gối, bị trầm cảm hay bị tiểu đường nhưng nếu nó không ảnh hưởng đến tính chất của công việc thì bạn không cần phải đề cập đến chúng. Chuyện còn lại là giữa bạn và bác sĩ. Không ai buộc bạn phải cho người ta biết những khiếm khuyết về sức khỏe của mình nếu những khiếm khuyết đó không có ảnh hưởng tiêu cực đến công việc mà bạn đang tìm.

Câu hỏi “Bạn có khiếm khuyết gì về sức khỏe hay không?” là một câu hỏi bất hợp pháp.

Với câu hỏi này bạn chỉ cần trả lời một cách đơn giản là không.

Những câu hỏi cần đặt ra với người phỏng vấn

Thường thì vào cuối buổi phỏng vấn, người phỏng vấn dành một chút thời gian để hỏi bạn xem bạn có câu hỏi nào về công ty hay về vị trí mà họ đang tuyển dụng. Cho dù bạn có cảm thấy tò mò đến mức nào đi nữa thì lúc này cũng không phải là lúc để bạn hỏi xem liệu bạn có được phân cho một chỗ để xe, một phòng hay một góc làm việc. Đó cũng là những điều đáng quan tâm nhưng không phải tại thời điểm này.

Đây là thời điểm để bạn dùng trí tò mò của mình để đặt ra những câu hỏi có tính mở mà bạn đã thu thập và nghiên cứu được vừa để có thêm thông tin vừa để tranh thủ sự chú ý của người phỏng vấn. Sau đây là một loạt những câu hỏi hay mà bạn nên vận dụng:

- Kế hoạch 5 năm của công ty là gì?
- Nhiệm vụ của công ty là gì?
- Đặc điểm văn hóa của công ty có tính bình dân, thoải mái hay nghiêm túc, trang trọng?
- Một ứng cử viên lý tưởng cho vị trí này phải là một người như thế nào?
- Phong cách quản lý đặc trưng của công ty là gì?
- Hãy kể một số những nhiệm vụ của tôi trong những năm đầu làm việc tại công ty nếu tôi được nhận vào làm?
- Hãy kể một số những sản phẩm hay dịch vụ mới và những cải tổ trong công việc của công ty theo kế hoạch sản xuất cho năm tới?

- Điều gì quý vị (người phỏng vấn) cảm thấy thích thú nhất khi làm việc tại công ty?
- Hãy kể một số những giây phút đáng tự hào nhất hay những thành quả độc đáo nhất của công ty?
- Theo quý vị thì cá nhân tôi có thể đóng góp được điều gì để tăng khả năng cạnh tranh của công ty?

Về sau, khi bước vào giai đoạn đàm phán thì bạn có thể nghĩ đến việc xin cấp một nơi đỗ xe. Còn vào thời điểm này thì bạn nên đặt những câu hỏi mở và chung chung.

Trì hoãn và tìm câu trả lời thích hợp

Trong nhiều trường hợp có những câu hỏi mà bạn không thể tìm được câu trả lời ngay.

Nếu bạn dừng một lúc để chuẩn bị câu trả lời thì có thể bạn sẽ cảm thấy rất ngạc nhiên là tại sao mình lại có thể sáng suốt đến vậy.

Bạn có thể dừng lại một lúc, đặt một tay lên cằm và phát biểu ý kiến của bạn: “Câu hỏi rất hay. Để tôi xem nào... Gần đây tôi cũng chưa nghĩ về điều này”. Hành vi trì hoãn như vậy có thể ở mức chấp nhận được đối với người phỏng vấn vì như thế vô hình chung bạn đã tạo điều kiện cho người phỏng vấn tham gia vào quá trình tư duy của bạn. Và suy cho cùng thì cả bạn và họ đều là con người chứ không phải là những cái máy. Người phỏng vấn không nhất thiết đòi hỏi bạn trả lời ngay lập tức.

Một số câu hỏi buộc bạn phải có thời gian để tư duy một chút. Khi bạn đang thực sự sử dụng khoảng thời gian đó (chứ không phải ngồi hoang mang), bạn có thể hít một vài hơi thở thật sâu. Bạn cũng có thể

đưa mắt xuống sàn, ngược nhìn ra cửa sổ hoặc lên một bức tranh trên tường. Nhiều nghiên cứu về cách thức tiếp nhận thông tin của não bộ cho thấy rằng cần phải có một khoảng thời gian để ngó nghiêng, nhìn lên, nhìn xuống hay nhìn mông lung vào khoảng không nhằm để cho não bộ có thời gian tiếp cận những thông tin đã được lưu trữ. Những thông tin này giúp chúng ta chuẩn bị và sắp xếp câu trả lời. Chín mươi phần trăm trong những lúc như vậy thì não bộ có thể giúp bạn tìm được câu trả lời.

Nếu vào lúc đó bạn không tìm được điều gì thích hợp để trả lời thì bạn hãy vận dụng những mẫu câu trả lời sau, vừa có thể giúp bạn giữ thăng bằng vừa cho thấy bạn sẵn sàng bắt tay vào việc:

Đáp: *Quý vị biết đấy, đây là một câu hỏi rất thú vị nhưng tôi cần có thời gian để nghiên cứu thêm. Tôi có thể xem xét thêm về câu hỏi này tối nay và sáng sớm mai tôi sẽ gọi điện hoặc gửi email trả lời được không?*

Trả lời câu hỏi trong những buổi phỏng vấn không theo cách mặt đối mặt truyền thống

Bạn sẽ làm gì nếu bạn có một buổi phỏng vấn qua điện thoại? Bạn có thể sử dụng những từ ngữ như nhau để diễn đạt câu trả lời nhưng bạn cần phải chú ý nhiều hơn đến cách bạn bộc lộ sự nồng hậu và nhiệt tình của mình. Sau đây là một số chiến lược mà bạn có thể vận dụng nếu bạn muốn cuộc phỏng vấn qua điện thoại của mình cũng có ảnh hưởng như một cuộc phỏng vấn mặt đối mặt:

1. Bạn nên đứng suốt buổi phỏng vấn. Bạn hãy hít thở thật sâu và giọng của bạn nghe sẽ tròn tiếng hơn.
2. Bạn nên tươi cười. Quả đúng như vậy! Người ta đã đào tạo cho những người bán hàng chuyên nghiệp kỹ năng này nhằm làm cho

giọng điệu của họ nghe thật là thân mật và vui tươi (cho dù họ có đang trải qua một ngày không vui vẻ và may mắn chút nào). Khi bạn tươi cười thì người phỏng vấn có thể cảm nhận được điều đó trong giọng nói của bạn.

3. Bạn phải hết sức tập trung chú ý nghe thật kỹ những gì mà người phỏng vấn nói. Vì bạn không nhìn thấy người phỏng vấn nên bạn càng cần phải đảm bảo chắc chắn rằng bạn hiểu được những gì mà họ hỏi. Bạn có thể yêu cầu người phỏng vấn lặp lại câu hỏi hay bạn cũng có thể hỏi “Theo tôi hiểu thì ông/ bà hỏi tôi rằng... Như vậy có đúng không?”
4. Bạn nên trả lời thật ngắn gọn, mỗi câu trả lời không nên quá 90 giây. Vì bạn không thể thấy được biểu hiện bên ngoài của người phỏng vấn nên sẽ thật khôn ngoan nếu độ dài câu trả lời của bạn nằm trong chừng mực nhất định nào đó để người phỏng vấn không bị mất tập trung hay cảm thấy chán.
5. Bạn nên đa dạng hóa cao độ, trường độ giọng nói của bạn hơn thường ngày một chút. Nếu bạn cao giọng một chút, bạn sẽ có khả năng bộc lộ được sự hào hứng, sự đồng tình hay nhiệt tâm. Nếu bạn thấp giọng một chút thì người phỏng vấn có thể hiểu rằng bạn đang sắp đi vào một chi tiết quan trọng. Bạn nên lên giọng và xuống giọng hơn mức bình thường một chút vì như vậy sẽ không làm cho cuộc phỏng vấn trở nên nhàm chán và đồng thời nó cũng làm cho bạn cảm thấy nhiệt tình và hào hứng về những gì mà bạn đang nói.
6. Nếu muốn thì bạn cũng có thể đặt một con thú nhồi bông hay một bức hình của ai đó mà bạn yêu mến cạnh điện thoại và nhìn ngắm nó lúc bạn đang trả lời phỏng vấn. Điều này sẽ làm cho bạn cảm thấy thật thoải mái và có cảm giác như mình đang nói chuyện với một người bạn thân đồng thời nó mang hơi thở nồng ấm vào trong

giọng nói của bạn. Bạn nên nhớ rằng cho dù người phỏng vấn bạn là một nhà quản lý hay một vị chủ tịch thì họ cũng có cảm giác hồi hộp như bạn vậy.

Trên thực tế thì đến 60% những người phỏng vấn không được đào tạo để làm công việc phỏng vấn. Hàng trăm người phỏng vấn đã từng tâm sự với tôi rằng họ thực sự cảm thấy hồi hộp, không đủ năng lực hay căng thẳng khi phỏng vấn.

Một chút nồng ấm trong giọng nói của bạn nhờ bạn nhìn một vật gì đó đáng yêu, buồn cười hay một bức hình của ai đó mà bạn yêu thương có thể xua đi cảm giác hồi hộp, bối rối của người phỏng vấn và từ đó làm cho toàn bộ cuộc phỏng vấn diễn ra thật thoải mái với bạn.

7. Bạn đừng bao giờ bàn về chuyện lương bổng qua điện thoại. Thường thì có khả năng là câu hỏi đầu tiên đặt ra tại buổi phỏng vấn qua điện thoại sẽ là “Mức lương hiện tại của bạn là bao nhiêu?” hay “Bạn mong muốn được trả mức lương bao nhiêu?” Vẫn còn quá sớm để bạn nêu lên những thông tin như vậy. Trên thực tế thì nếu bạn bàn về vấn đề lương bổng quá sớm như vậy sẽ có khả năng làm thu nhập của bạn bị thiệt hại có khi lên đến hàng chục nghìn đô la một năm. Chương 8 sẽ cho bạn thấy tại sao người ta khuyên bạn không nên bàn về vấn đề lương bổng quá sớm. Chương 8 cũng bàn chi tiết về những cách thức trì hoãn bàn về chuyện lương bổng một cách lịch sự và khéo léo cho đến khi bạn nắm được rất rõ vị trí của bạn trong công ty. Tuy nhiên, bạn cũng lưu ý rằng khi làm việc với công ty môi giới việc làm chuyên nghiệp thì bạn có thể bàn đến vấn đề lương bổng ngay từ ban đầu vì những nhà tuyển dụng tại các công ty này cần biết lương của bạn ở mức nào để có thể tìm cho bạn một vị trí thích hợp.

Phòng vấn với ban phòng vấn

Cứ như thể là một người phỏng vấn vẫn không đủ, bạn có thể được yêu cầu phỏng vấn với cùng lúc ba hay bốn người phỏng vấn. Phỏng vấn kiểu này được gọi là phỏng vấn với ban phỏng vấn. Nội dung của buổi phỏng vấn và những câu trả lời của bạn tại buổi phỏng vấn kiểu này cũng chẳng khác gì so với tại buổi phỏng vấn với một người phỏng vấn. Tuy nhiên, cách chào hỏi, giao tiếp bằng mắt hay thông tin thêm sau phỏng vấn thì hơi khác một chút. Bạn hãy ghi nhớ ba lời khuyên sau:

1. Khi bước vào phòng phỏng vấn, bạn nên bắt tay từng người phỏng vấn. Nếu trước đó bạn đã cố gắng hỏi tên của tất cả những người phỏng vấn thì thật tuyệt nhưng điều này không phải lúc nào cũng khả thi. Bạn không cần phải nói chuyện với tất cả những người phỏng vấn bằng tên hay giới thiệu cả họ và tên bạn với tất cả mọi người. Một cái bắt tay, một ánh mắt nhìn trực diện, một nụ cười và một câu chào đơn giản là có thể chấp nhận được.
2. Bạn phải giao tiếp bằng mắt với tất cả mọi người có mặt tại buổi phỏng vấn. Mỗi người trong ban phỏng vấn sẽ thay phiên nhau đặt câu hỏi cho bạn. Bạn nên nhìn người đặt câu hỏi cho bạn rồi nhìn cả những người còn lại đang lắng nghe. Đối với mỗi câu hỏi, bạn phải đảm bảo rằng bạn nhìn vào mắt mỗi người phỏng vấn ít nhất là một giây bất kể ai trong số họ là người đặt câu hỏi đó cho bạn.
3. Viết thư cảm ơn tất cả những người đã tham gia vào ban phỏng vấn. Thời gian bạn bỏ ra sẽ được đền bù xứng đáng. Nếu bạn không biết hết tên và chức danh của những người này, bạn có thể hỏi người phỏng vấn chính hoặc thư ký của người đó.

Ngôn ngữ hình thể

Đến lúc này thì bạn đã học được rất nhiều về cách trả lời câu hỏi

phỏng vấn, tôi muốn tiết lộ cho bạn một bí mật nho nhỏ về ngôn ngữ hình thể. Bí mật đó là: nếu bạn ngồi dựa ngửa sau ghế thì người phỏng vấn sẽ không tin vào câu trả lời của bạn như khi bạn ngồi với toàn thân hơi nghiêng về phía trước. Ngồi tựa lưng vào sau ghế vô tình lại là một dấu hiệu để người phỏng vấn nhận thấy rằng bạn không mấy quan tâm đến vấn đề mà bạn đang nói hay thậm chí bạn có thể thuộc tuýp người quá ung dung, khoan thai hay không năng động.

Hơi nghiêng người về phía trước một chút (cho dù bạn chẳng thích thú gì với điều đó tại buổi phỏng vấn) cho thấy rằng bạn năng nổ và nhiệt tình tham gia vào cuộc thảo luận. Bạn muốn nói chuyện với ai nào? Với người biểu lộ sự thiếu năng động và quan tâm hay với người mà bạn cho rằng rất quan tâm và nhiệt tình? Tất nhiên là phần thắng sẽ thuộc về người năng động và nhiệt tình. Như đã đề cập ở chương trước, theo các nhà tâm lý học và các nhà ngôn ngữ học thì 93 đến 97% giao tiếp của con người được thực hiện bằng ngôn ngữ không lời, vì thế trước khi bạn định nói điều gì, bạn hãy nghĩ về việc bạn sẽ nói như thế nào.

Sau đây là một số lời khuyên về ngôn ngữ hình thể mà bạn nên ghi nhớ tại buổi phỏng vấn:

- Cơ thể của bạn đã được thả lỏng để có thể chuyển động và diễn tả bằng hình thể một cách tự nhiên chưa? Hay cơ thể bạn cứng nhắc, vai khom và hai tay khoanh trước ngực? Trong hai cách này thì dĩ nhiên cách thứ nhất là thích hợp.
- Bạn có tiếp xúc bằng mắt không? Bạn nên nhớ rằng tiếp xúc tốt bằng mắt không phải là nhìn chăm chăm mà thỉnh thoảng bạn vẫn có thể nhìn đi nơi khác một chút một cách tự nhiên.
- Bạn có đang ngồi hơi nghiêng về phía trước trong tư thế thả lỏng và không có những cử chỉ thuộc về thói quen như dùng tay xoắn tóc hay siết chặt nắm tay? Một khi bạn ngồi đúng cách và không có

những hành vi không nên có thuộc về thói quen thì bạn sẽ thấy mình có thể diễn tả bằng hình thể hay chuyển động nhiều hay ít một cách thoải mái, tự nhiên và phù hợp với bạn.

- Trong khi nói chuyện với người phỏng vấn bạn có cựa quậy và cảm giác không biết nên để tay ở đâu hay không? Bạn có thể để hai tay lên hai chân một cách thoải mái hay gập hai tay và đặt lên đùi.

Bạn sẽ cảm thấy thư giãn và thoải mái hơn nếu bạn cứ để bản thân tự diễn đạt một cách thoải mái như trong bất kỳ trường hợp nào khác.

Thêm một mẹo nhỏ nữa, đó là: bạn hãy học theo tốc độ và phong cách trình bày của người phỏng vấn. Nếu bạn có thể điều chỉnh tốc độ trình bày của mình cho phù hợp với tốc độ trình bày của người phỏng vấn thì tự nhiên người phỏng vấn sẽ có thiện cảm với bạn hơn. Thường thì bạn cũng không cần phải làm như vậy nhưng nếu bạn gặp một người nói quá nhanh hay quá chậm thì họ sẽ cảm thấy thoải mái hơn nếu tốc độ trình bày của bạn cũng gần bằng họ. Bạn hãy thử tập kỹ năng thay đổi cho phù hợp này với một người bạn hay một người nào đó mà bạn gặp rồi xem nó có hiệu quả như thế nào.

Trước khi bước vào thương lượng về vấn đề lương bổng thì bạn cần phải đảm bảo rằng mình đã nắm rõ những nhân tố có liên quan đến buổi phỏng vấn có thể giúp bạn nhận được một lời đề nghị tốt nhất. Bạn hãy dành một chút thời gian để kiểm tra lại danh sách sau. Nếu bạn có thể đánh dấu vào tất cả các ô thì bạn đã là một người đi phỏng vấn chuyên nghiệp rồi đấy!

- Tôi biết rằng chiến lược tốt nhất để trả lời các câu hỏi thách thức và dễ hiểu là kể những sự việc cụ thể và dùng những câu dẫn chứng, minh họa nhằm làm nổi bật các kỹ năng, các đặc điểm cá nhân, năng lực và các thành quả đã đạt được của bản thân.

- Tôi đã tìm hiểu, nghiên cứu về công ty và tôi biết nên nhấn mạnh những phẩm chất nào của bản thân tại buổi phỏng vấn.
- Tôi có thể trả lời câu hỏi “Bạn biết gì về công ty chúng tôi?”.
- Tôi biết rằng chiến lược tốt nhất để trả lời những câu hỏi có hàm ý đằng sau là xác định được mối lo ngại, quan tâm thực sự ẩn chứa đằng sau câu hỏi và trả lời như thế nào để làm dịu đi những mối lo ngại đó.
- Tôi nhận ra được đâu là câu hỏi gây căng thẳng và tôi biết rằng những câu hỏi như vậy được đặt ra nhằm làm cho người được phỏng vấn cảm thấy căng thẳng. Do đó, tôi cố gắng giữ bình tĩnh và trả lời câu hỏi một cách tốt nhất có thể.
- Tôi đã biết cách trả lời câu hỏi “Điểm yếu nhất của bạn là gì?”.
- Tôi ý thức rất rõ rằng tôi không nên đề cập đến điều gì không tốt về công việc cũ và sếp cũ thậm chí nếu tôi có được hỏi đi chăng nữa.
- Trong trường hợp người phỏng vấn đặt ra những câu hỏi không hợp pháp thì tôi biết phải xoay xử như thế nào.
- Tôi ý thức được rằng tư thế ngồi của tôi có thể cho thấy tôi nhiệt tình hay không quan tâm. Tôi phải chọn một tư thế ngồi làm sao để có thể cho thấy rằng tôi quan tâm đến vấn đề tôi trình bày cũng như những gì mà người phỏng vấn đặt ra.
- Tôi có ý tưởng hay về những câu hỏi mà tôi sẽ đặt ra cho người phỏng vấn khi được hỏi “Bạn có muốn hỏi gì không?”

CHƯƠNG 8

THỎA THUẬN MỨC LƯƠNG

Nếu muốn cổ vũ chính mình, tốt nhất là bạn hãy tự tìm cách, điều đó sẽ vô cùng thú vị.

Katherine Hepburn

Xin chúc mừng! Bạn đã hoàn thành gần hết những phần khó khăn, hóc búa nhất. Bạn đã nắm vững những kỹ năng đặc trưng cho công việc, những kỹ năng chung, nét tính cách, năng lực và năng khiếu thiên bẩm của bạn, và bạn đã sẵn sàng sử dụng những ví dụ đắt giá để minh chứng cho họ thấy bạn là ứng viên sáng giá nhất cho vị trí công việc ấy.

Bây giờ thì bạn đã đứng vào top 15% ứng viên đứng đầu có khả năng dành được công việc rồi đấy

Thêm vào đó, bạn có thêm những ví dụ cụ thể về kỹ năng cũng như năng lực của bạn, và còn có hơn 20 mẫu câu định lượng nữa chứ. Bạn không những đã có chiến lược để trả lời những câu hỏi thông

thường hoặc các câu hỏi khó, mà bạn còn biết làm thế nào để giữ bình tĩnh trước áp lực của các tình huống trong phỏng vấn với những câu hỏi gây căng thẳng .

Giờ bạn đã trở nên chuyên nghiệp rồi, chương này sẽ giúp cho bạn nắm vững hơn nữa. Bạn sẽ học cách làm thế nào để công sức mà bạn bỏ ra trong bảy chương vừa rồi sẽ mang lại lợi ích tối ưu nhất. Bạn sẽ học cách để mặc cả được mức lương cao hơn 20% mức lương bạn mong đợi .Bạn sẽ nắm vững chiến lược thương lượng mở.

Những thử thách trong thương lượng

Có bao giờ bạn để ý là những người bạn của bạn thường nói về vấn đề sức khỏe hoặc về những mối quan hệ riêng tư của họ chứ ít khi nói đến việc họ kiếm được bao nhiêu tiền không? Bạn có biết được bà con của mình, hàng xóm của mình, hoặc thậm chí là bạn thân của mình kiếm được bao nhiêu tiền không? Nếu bạn biết, có lẽ cũng chỉ là một phần nhỏ mà thôi. Vì một số lý do, người ta thường cảm thấy không thoải mái khi nói về số tiền mà mình kiếm được .Nếu nói là “nhiều “, họ sợ sẽ bị người khác ghen tị. Nếu nói là “ít“, họ lại sợ người ta coi thường mình. Hầu hết con cái chẳng hề biết cha mẹ chúng kiếm được bao nhiêu tiền, cũng như là họ đã làm thế nào để có được số tiền đó .

Bạn sẽ nhận ra rằng trong phỏng vấn, cả bạn lẫn người tuyển dụng thường có xu hướng thảo luận về mức lương và đi đến việc thỏa hiệp càng sớm càng tốt. Thật không may, bạn thường là người chịu thiệt trong việc thỏa thuận này với chủ sử dụng lao động.

Trong chương này, chúng tôi sẽ bàn bạc về vấn đề về lương bổng một cách rõ ràng. Chúng tôi sẽ đề cập đến một vài điều quan trọng mà bạn cần nắm vững trước khi thỏa thuận :

- Trước tiên, chúng tôi sẽ nói về sự e ngại thường gặp khi thỏa thuận và một vài giải đáp liên quan đến vấn đề này.

- Tiếp theo, chúng tôi sẽ so sánh câu chuyện giữa 2 người Thomas và Stephan, việc lựa chọn chính xác đã giúp cho một trong số họ đạt được mức lương hơn 30,000 đô la cho cùng một công việc .
- Thứ ba, tôi sẽ trình bày cái mà tôi gọi là “ bốn nhân tố thương lượng.” Đây là bốn điều mà bạn cần phải làm hoặc quyết định trước khi đặt lên bàn thương thuyết.
- Kế tiếp, chúng tôi sẽ phân tích kỹ thuật ‘thương lượng mở’, cách chắc chắn nhất để thương thuyết được một mức lương cao hơn và đạt được nhiều lợi ích hơn .
- Cuối cùng, chúng tôi sẽ nhận xét một cách tỉ mỉ việc thỏa thuận mức lương của những người đã thành công, để qua đó bạn có thể thấy rõ hơn bốn nhân tố thương lượng và kỹ thuật “thương lượng mở” đã được áp dụng như thế nào trong thực tiễn .

Những nỗi lo sợ thường gặp khi thương lượng

Bạn sẽ lưỡng lự khi thương lượng vì một trong số những lý do được liệt kê dưới đây. Trước khi bước vào phỏng vấn, bạn hãy nhìn lại mình, để xem mình đã có ý tưởng nào đó về việc kiếm tiền hay là thỏa thuận mức lương chưa .Hầu hết mọi người đều tránh việc thỏa thuận lương bổng. Thật ra, việc người ta sợ đề cập đến vấn đề này trong cuộc phỏng vấn cũng không hẳn là điều gì đó bất thường.

Đây là cơ hội để bạn kiểm tra lại phản ứng của mình và tìm cách vượt qua chúng.Sự nỗ lực này rất đáng giá. Bạn chỉ dành một vài phút hoặc vài giờ để trình bày và dàn xếp theo những giá trị bồi thường không chỉ mang đến cho bạn một hiệu quả tức thì, mà còn giúp bạn xây dựng chiến lược phát triển và thăng tiến trong tương lai.

Đây là cơ hội để bạn đánh giá lại những khó khăn của mình và tìm cách vượt qua chúng. Sự nỗ lực này rất đáng giá. Bạn chỉ phải

dành một vài phút hay vài giờ để trình bày và sắp xếp các khoản phụ cấp nhưng nó sẽ không chỉ mang đến cho bạn hiệu quả tức thì mà còn giúp bạn xây dựng chiến lược phát triển và thăng tiến trong tương lai.

5 khó khăn thường gặp trong việc thương lượng mức lương mà tôi được biết là:

1. Tôi sợ nếu tôi đòi hỏi nhiều hơn, tôi sẽ mất cơ hội làm việc. Nếu công ty thực sự muốn nhận bạn vào làm việc, bạn sẽ được chấp thuận cho dù bạn có thương lượng mức lương hay không, do vậy tốt hơn là bạn cứ việc thử.
2. Việc thương lượng thường chỉ dành cho hạng người buôn bán ngoài chợ. Thật ra, thương lượng bao hàm cả việc giao tiếp tế nhị. Bạn không cần phải gào hoặc hét lên, hay gồng cơ bắp lên. Mỗi ngày vẫn có hàng nghìn người thương lượng rất nhỏ nhẹ và tế nhị để yêu cầu được trả lương cao hơn. Thực tế, trong khi thương lượng, bạn nên hạ thấp giọng của mình xuống thì sẽ có hiệu quả hơn.
3. Tôi nghĩ rằng, khi công ty nói là họ đã đưa ra mức lương cao nhất, điều đó có nghĩa là họ sẽ không chấp nhận một con số cao hơn nữa. Liệu bạn có tin không khi một người bán một chiếc xe hơi giá 28,000 đô la, anh ta (hoặc cô ta) nói với bạn rằng không thể hạ giá hơn được nữa, và lặp đi lặp lại 2 đến 3 lần? Vậy thì khi người phỏng vấn nói với bạn là lương của bạn không thể cao hơn được nữa thì sao?

Trừ khi bạn nộp đơn xin làm việc cho chính phủ hoặc là viện hàn lâm, thông thường thì người tuyển dụng cũng dự trừ 1 khoản cao hơn từ 15% đến 20% mức khởi điểm người ta đưa ra cho bạn. Vấn đề là ở chỗ làm sao để bạn đòi được con số đó và chứng minh (bằng những câu định lượng) là bạn xứng đáng được hưởng phần thêm đó.

4. Điều làm tôi e ngại là tôi sẽ bị coi là “kẻ tham lam” khi mà tôi đòi tiền cao hơn hoặc là mặc cả để có nhiều lợi nhuận hơn. Vài người trong chúng ta (tôi nghĩ hầu hết) đều mong muốn giàu có cũng như có thu nhập ổn định để sống cuộc sống như chúng ta mong đợi. Việc mong muốn nâng cao mức sống của bạn và gia đình không phải là sự tham lam. Đảm bảo cuộc sống cho ba mẹ bạn lúc tuổi già, một sự giáo dục tốt cho con cái của bạn chắc chắn không phải là sự tham lam. Việc kiếm tiền, và kiếm nhiều tiền là bình thường. Thậm chí cũng chẳng thành vấn đề gì nếu bạn được lái 1 chiếc xe thể thao màu đỏ lộng lẫy.
5. Tôi không nghĩ là tôi có khả năng kiếm được nhiều tiền hơn bình thường. Hãy trở lại chương 2 và chương 3, xem lại kỹ năng và năng lực của bạn. Đọc lại những mẫu câu định lượng mà bạn đã viết, thậm chí hãy đọc to chúng lên, hay là ghi âm chúng lại. Xem lại những gì mà bạn biết. Xem lại bạn có thể làm những gì. Xem lại bạn là ai. Bạn không nên xem nhẹ điều đó. Bạn thực sự đã làm được như vậy đấy! Và bạn xứng đáng được hưởng những lợi ích do những giá trị đó mang lại.

Một công việc, hai mức lương khác nhau

Bây giờ hãy xem Thomas và Stephan, hai người cùng tiếp cận cách thỏa thuận mức lương khác nhau và cũng đạt được 2 kết quả khác nhau.

Thomas là 1 kỹ thuật viên có 5 năm kinh nghiệm. Anh ta đã thất nghiệp vài tháng nay và rất cần tìm việc làm. Sau 3 tháng thất nghiệp, anh đã mắc nợ và sẵn sàng chấp thuận lời đề nghị làm việc trong cuộc phỏng vấn ngày hôm nay. Trong thâm tâm, anh nghĩ là sẽ chấp thuận bất cứ lời đề nghị nào nghe có vẻ hợp lý. Có gì đó để làm thì vẫn tốt hơn là tiếp tục thất nghiệp.

Thomas chắc là anh đã nắm rõ được các kỹ thuật phỏng vấn, bởi vì công việc trước kia của anh là phỏng vấn những người khác. Khi Thomas phỏng vấn cho một vị trí như vậy trong một công ty, anh ta đã nhận được mức lương cơ bản là 30,000 đô la cộng với hoa hồng và những lợi ích khác.

Stephan thì 37 tuổi, và cũng mới làm về kỹ thuật được 3 năm. Anh đã tìm hiểu khá kỹ các kỹ năng phỏng vấn, thỏa thuận mức lương, và về cả công ty mà anh sắp được phỏng vấn. Mặc dù trong 3 tháng thất nghiệp, tình hình tài chính của anh khá eo hẹp, nhưng anh vẫn sẵn lòng chờ đợi một công việc phù hợp với một mức lương thỏa đáng. Hôm nay, cả Stephan và Thomas đều có cuộc phỏng vấn trong cùng một công ty. Mặc dù có ít kinh nghiệm hơn Thomas, Stephan vẫn đề nghị mức lương 60,000 đô la cộng với hoa hồng và các phúc lợi khác, mức phụ cấp, tiền thù lao, quyền mua bán cổ phiếu, và được truy cập từ nhà vào công ty để làm việc hai ngày trong một tuần.

Điều gì đã xảy ra?

Làm sao mà một người như Stephan chỉ mới có khoảng 2 năm kinh nghiệm lại có thể đòi một mức lương cao hơn 30,000 đô la, cộng với các phúc lợi, tiền thù lao và quyền mua bán cổ phiếu? Sơ đồ sau sẽ phân tích một vài điểm khác biệt giữa Thomas và Stephan.

Thương lượng mức lương

Thomas	Stephan
1. Anh ta đồng ý với mức lương đầu tiên được đề nghị.	1. Anh ta thực hiện kỹ năng thương lượng mở (mà bạn sẽ được học sau đây).
2. Anh ta không khảo sát trước mức lương, vì thế rất bối rối.	2. Anh ta tìm hiểu về lương bổng khá kỹ và biết phải đòi hỏi những gì.

3. Anh ta không biết mức lương tối thiểu là bao nhiêu.	3. Anh ta biết mức lương tối thiểu là bao nhiêu.
4. Anh ta sợ việc thương lượng có thể ảnh hưởng đến lời đề nghị làm việc.	4. Anh dự tính thương lượng mức lương cao hơn 15– 20% so với mức đề nghị.
5. Anh ta tin là mình đáng giá so với thị trường hiện nay.	5. Anh tin, và biết rằng anh có thể chứng minh giá trị của mình cao hơn so với thị trường hiện nay.
6. Anh cho là nhiều lợi ích có nghĩa là công ty phải cho anh những lợi ích mà công ty có.	6. Anh dự định thương lượng để dành được nhiều lợi ích và quyền hạn hơn.
7. Anh nóng lòng kết thúc việc thương lượng càng sớm càng tốt.	7. Anh quyết định đợi cho đến khi có lời đề nghị hợp lý.

Sự chênh lệch giữa lương của Thomas và của Stephan không phải là một điều ngẫu nhiên. Stephan đã áp dụng một cách triệt để kỹ thuật thương lượng mở và những hiểu biết về bốn nhân tố thương lượng. Vậy hãy xem chúng là như thế nào nhé!

Bốn nhân tố thương lượng

Việc thương lượng về mức lương có thể là một vấn đề tế nhị. Tuy nhiên, bạn càng hiểu về nó thì bạn càng dùng nó một cách có hiệu quả khi có cơ hội. Hãy dành thời gian để tìm hiểu về mức lương của bạn một cách cẩn thận và xác định bạn đang ở đâu dựa vào 4 yếu tố mặc cả sau đây :

1. Nắm vững những yếu tố tích cực có liên quan đến vị trí của bạn trên thị trường .
2. Xác định phẩm chất nào giúp bạn có thể kiếm nhiều tiền hơn mức trung bình và còn hơn cả mức khởi điểm mà chủ doanh nghiệp đề nghị .
3. Xác định rõ mức lương và lợi nhuận mà bạn nhắm tới.
4. Dự báo trước là bạn sẽ phải chờ trong bao lâu cho đến khi việc thỏa thuận đạt được kết quả như mong đợi.

Tôi muốn được trông thấy bạn thu hoạch từng đồng xu và từng lợi ích mà bạn đáng được hưởng. Để đạt được điều này, ta hãy xem kỹ hơn các yếu tố thương lượng:

- 1. Nắm vững những yếu tố tích cực có liên quan đến vị trí của bạn trên thị trường.** Nó rất có ích, đặc biệt là khi bạn bước chân sang một lĩnh vực mới hay từ một công ty rất nhỏ sang một công ty lớn, hoặc là khi bạn thay đổi nơi ở để tìm một vị trí có mức lương cao hơn. Hãy thống kê các số liệu để tìm ra mức lương thấp, trung bình, và cao cho từng công việc cụ thể .Sẽ chẳng có gì khiến bạn bối rối trước những con số không lồ mà bạn sẽ yêu cầu. Bạn chỉ nên sử dụng nó như một đường lối tổng quát thôi.
- 2. Xác định phẩm chất nào giúp bạn có thể kiếm nhiều tiền hơn mức trung bình và còn hơn cả mức khởi điểm mà chủ doanh nghiệp đề nghị.** Hãy hoàn thành bản đánh giá chất lượng ở cuối chương này. Bạn mang lại lợi ích gì cho doanh nghiệp? Đọc bản mô tả công việc (nếu có), và phân tích xem tại sao và bằng cách nào bạn lại có thể mang lại nhiều lợi ích cho công ty hơn so với những người xin việc khác. Hãy sử dụng bản đánh giá kỹ năng và các mẫu câu định lượng để xem xét lại trường hợp của bạn. Bạn hãy tự hỏi như sau :

- Tôi có thể giúp công ty kiếm ra tiền không?
- Việc tiết kiệm chi phí thì sao?
- Liệu các kỹ năng của tôi có ích gì cho việc tăng năng suất, giảm hao phí, thêm các giá trị dịch vụ, hoặc tạo thêm nhiều quan hệ khách hàng không?
- Tôi có những ví dụ nào chứng minh là tôi đã làm việc một cách kiên trì quá chỉ tiêu không?
- Liệu tôi có thể hành xử như một nhà quản lý hay một người lãnh đạo, nắm trong tay một ngân sách lớn, quản lý nhiều nhóm, và đào tạo những người giám sát giỏi không?
- Tôi có thể chứng minh là khả năng sắp xếp công việc của tôi sẽ tiết kiệm thời gian cho công ty không?
- Tôi có thể chứng tỏ rằng khả năng giao tiếp và phục vụ khách hàng của tôi sẽ làm cho hình ảnh của công ty ngày càng tốt hơn không?
- Liệu tôi có thể tiết kiệm thời gian đào tạo bằng cách làm một người tự học thông minh, độc lập và không màng đến thăng tiến đầu tiên không?
- Liệu tôi có những ý tưởng tiến bộ để tạo ra những điều khác biệt, sự nỗ lực và có thể là niềm vinh dự cho công ty không?
- Tôi có thể chứng minh bằng vài ví dụ rằng tôi làm việc nhanh hơn, tốt hơn, gọn gàng hơn, an toàn hơn, đẹp mắt hơn, hoặc chính xác hơn không?

Bạn phải làm quen với cái gọi là những yêu cầu của một công việc bình thường, và sử dụng các mẫu câu định lượng để chứng minh là bạn có thể đáp ứng được.

Tiền đề cơ bản của tất cả những yếu tố thương lượng là bạn chưa phải ở vị trí đó. Thực tế có thể những gì mà bạn đem đến bàn

phỏng vấn còn nhiều hơn những gì mà công ty yêu cầu cho vị trí đó. Khi bạn đã đánh giá được những kỹ năng của mình và tạo ra được những câu định lượng, bạn gần như đã có thể thuyết phục nhà tuyển dụng rằng bạn thực sự mang đến cho công ty nhiều lợi ích hơn những ứng viên khác mà họ đang phân vân chọn lựa.

Không bao giờ, đặc biệt là trong thời gian thỏa thuận lương bổng, bạn không muốn người phỏng vấn nghĩ bạn đơn giản chỉ là người lấp chỗ trống. Mà hơn thế, bạn cần được coi như là một cá nhân có nhiều tài năng đặc biệt có thể giúp công ty giải quyết những khó khăn, và là người mang lại thêm nhiều lợi ích cho họ .

Rất ít người kiểm soát được hết những khả năng của họ và có thể truyền đạt hết chúng. Tôi chắc rằng sau khi thực hành xong các bài tập của 7 chương trước, bạn sẽ có thể là một ứng cử viên lý tưởng mang lại nhiều lợi ích cho công ty. Lợi ích nhiều đồng nghĩa với lương cao. Hãy tiếp tục xem hai nhân tố thương lượng còn lại nhé .

3. Xác định rõ mức lương và lợi nhuận mà bạn nhắm tới. Mục tiêu về lương của bạn nên luôn luôn cao hơn từ 15% đến 20% so với mức khởi điểm mà công ty đưa ra. Tính nhanh việc nhân mức lương của bạn với 15% hay 20% ngay tại thời điểm đó. Phân biệt ra những lợi ích mà bạn thực sự cần và những lợi ích mà bạn mong muốn (Xem trang 139: danh sách những lợi ích) .

4. Dự báo trước là bạn sẽ phải chờ trong bao lâu cho đến khi việc thỏa thuận đạt được kết quả như mong đợi. Vài người cảm thấy họ chỉ chờ được 10 phút, người khác thì thông minh hơn, biết rằng họ sẽ chờ cả tuần mới giải quyết được những lợi ích của họ. Bạn cần có thu nhập gấp, nhưng trong hoàn cảnh này, bạn càng chờ lâu bao nhiêu thì bạn càng có lợi bấy nhiêu .

Bỏ ra hai giờ đồng hồ để lập kế hoạch cho cuộc thương lượng thì có đáng không nếu điều đó có nghĩa là kiếm được 20,000 đô la hay thậm chí 40,000 đô la hoặc cao hơn nữa trong một năm?

Tốt rồi, khi bạn đã xác định được những nhân tố thương lượng và học được kỹ thuật thương lượng mở, thì việc thỏa thuận về mức lương của bạn dễ như đi dạo trong công viên vậy

Câu chuyện của Leticia

Leticia, một trong số những khách hàng của tôi từng rất ngại chuyện thỏa thuận lương bổng, nhưng cô ấy kể với tôi là cô dành nhiều thời gian hơn để tìm hiểu mọi thứ và nhắc lại nhiều lần giá trị của cô ta đối với công ty! Từ mức lương khởi điểm là 37,500 đô la kèm theo các phúc lợi về y tế và răng miệng, cô đã xoay sở để đạt được mức lương 51,000 đô la cộng với các phụ trội, y tế, răng miệng, và thêm 14 ngày nghỉ có lương cùng với tiền học phí.

Thật là thú vị, người phỏng vấn đã bước ra khỏi phòng nhiều lần để đi gặp sếp của cô ta, rồi sếp đã đi gặp phó giám đốc, và họ hoàn toàn từ chối những khoản đó. Nhưng vì Leticia biết làm thế nào trình bày một cách xuất sắc những gì được liệt kê trong bản mô tả công việc, và cô có những ví dụ để minh chứng, nên cuối cùng công ty cũng nhượng bộ, thật chẳng có gì đáng ngạc nhiên .

Đến phút chót, có vẻ như là người phỏng vấn sẽ ngã lãn vì khâm phục tài năng của bạn. Nhưng tôi không ghi lại những trường hợp nghiêm trọng như thế này đâu. Hãy chờ xem nhé!

Thương lượng mở

Hãy nhớ lại trường hợp của Stephan, ai đã tấn công gấp đôi mức đề nghị và thêm nhiều lợi ích cho anh ta? Giống như Leticia, anh ta sử dụng thành công kỹ thuật thương lượng mở. Thương lượng mở có thể không giống những gì bạn nghĩ là như một cuộc mặc cả gay gắt với chủ sử dụng lao động. Không có hành vi hăm dọa, không đập bàn,

không lớn tiếng chửi thề, và không có kết thúc gay gắt. Trước khi giải thích với bạn thương lượng mở là gì, tôi sẽ nói cho bạn những gì không phải là thương lượng mở.

Những gì không phải là thương lượng mở

Tôi muốn làm rõ một số khái niệm chung bằng việc chỉ ra cho bạn thương lượng không phải là:

- Sự đấu tranh gay gắt để đi đến kết thúc, nơi mà người thắng thì có những gì mà họ muốn, còn kẻ bại thì trắng tay .
- Một cuộc dành thế cân bằng, nơi mà cả hai bên đều có quyền ngang nhau, và chẳng bên nào đạt được điều mong muốn .

Thay vì sử dụng những ẩn dụ như "đấu tranh để đi đến kết thúc" hoặc là "dành thế cân bằng", tôi muốn bạn nghĩ về cuộc thương lượng như là một "cánh cửa mở." Trong thương lượng mở, không có tuyên bố chung cuộc, không có sự đe dọa, và cũng yêu cầu cái gì đó khác thường bởi vì nó diễn ra một cách lửng lơ. Không có việc chấp thuận miễn cưỡng lời đề nghị mà bạn nhận được chỉ bởi vì bạn sợ sẽ mất công việc nếu bạn đòi hỏi cao hơn. Thương lượng mở là tạo ra một cái gì đó khả thi, cân nhắc các điều khả thi này một cách cẩn thận ,và đi đến một thỏa thuận chung.

Những qui tắc trong thương lượng mở

Có một vài qui tắc để bạn có thể tiến hành thực hiện tốt kỹ thuật thương lượng mở:

- Cố gắng trì hoãn việc thỏa hiệp mức lương cho đến khi có được lời đề nghị về công việc, hoặc cho đến khi bạn được mời phỏng vấn lần thứ hai.
- Đừng là người đầu tiên đề cập đến số tiền chính xác, cho dù nhà tuyển dụng tìm cách để bạn tiết lộ cho ông ta hoặc cô ta biết bạn kiếm được bao nhiêu hoặc bạn muốn kiếm bao nhiêu.

- Âm chỉ đến một mức lương hơn là dùng những con số chính xác.
- Né tránh việc nói không với lời đề nghị công việc cho đến khi nào bạn có đủ thông tin chắc chắn.
- Né tránh việc đồng ý với lời đề nghị công việc cho đến khi bạn có đủ tất cả các thông tin.
- Trì hoãn, trì hoãn, trì hoãn. Không có lý do gì khiến bạn nóng vội tranh luận về lương bổng, đặc biệt là cuộc tranh luận đó có thể giúp bạn kiếm thêm từ 15% đến 20%. Hãy kiên nhẫn.

Cuối cùng, nên nhớ rằng mức lương cơ bản không phải là điều duy nhất mà bạn thỏa thuận. Bạn đang thỏa thuận cả về những phúc lợi như là tiền phụ trội, phụ cấp và quyền hạn, và nhiều thứ khác nữa mà chúng ta sẽ nói sau cũng trong chương này. Hãy xem một tình huống thỏa thuận lương được tính toán một cách tỉ mỉ.

Thảo luận về lương bổng

Đây là một vài tình huống minh họa cho nguyên tắc thương lượng mở và cách sử dụng 4 nhân tố thương lượng. Đây là câu chuyện về Alex, một kỹ sư bán hàng phần cứng máy tính:

Hỏi: *Hiện tại anh kiếm được bao nhiêu?*

Đáp: *Tôi kiếm được nhiều hơn những người có tay nghề như tôi trong vùng này.*

Hỏi: *Anh có thể cho tôi con số cụ thể không?*

Đáp: *À, ông biết đó, rất khó so sánh giữa một người giống như tôi làm việc trong một công ty nhỏ, và một người tương tự làm việc trong một công ty lớn. Có lẽ ông nên cho tôi biết một người có tay nghề như tôi thì trả lương bao nhiêu là hợp lý.*

Hỏi: *À, trong khoảng từ 30,000 đô la đến 60,000 đô la, cộng với tiền hoa hồng.*

Đáp: [đứng lên, đưa tay ra bắt] 60,000 đô la nghe có vẻ hấp dẫn đấy .Khi nào thì tôi có thể bắt đầu làm việc?

Điều này nghe có vẻ quá đơn giản, nhưng nó lại hiệu quả. Đây là một thí dụ thỏa thuận mức lương điển hình trong số các vụ thỏa thuận của các khách hàng của tôi. Tình huống này có thể mở ra nhiều cách khác nhau, nhưng ở đây chẳng có gì gọi là may mắn cả. nó là một kỹ năng. Hãy quan sát điều gì đã xảy ra, và biết chính xác làm thế nào mà Alex có thể giải quyết được vấn đề:

1. Anh ta không bao giờ đề cập đến số tiền chính xác mà anh ta kiếm được, ngay cả khi được hỏi đến lần thứ hai .
2. Anh ta nói là lương của anh ta nằm trong khoảng từ trung bình đến cao.
3. Anh ta nghĩ ra một lý do (chẳng hạn như là không thể so sánh mức lương của một công ty nhỏ với mức lương của một công ty lớn. Một vài lý do khác có thể là như sau:
 - Sự thay đổi về nơi chốn (ví dụ như từ Seattle đi đến Atlanta)
 - Sự thay đổi về cấp bậc (chẳng hạn từ một nhà quản lý lên làm giám đốc)
 - Sự thay đổi ngành nghề (chẳng hạn từ ngành du lịch sang ngành viễn thông)
 - Sự thay đổi về phương thức thanh toán (ví dụ từ trả tiền theo giờ sang lương tháng)

Sau khi chứng minh là không thể thực hiện việc so sánh, anh ta quay trở lại và hỏi nhà tuyển dụng: “Theo ông thì một người như tôi sẽ có mức lương như thế nào là hợp lý?”. Chú ý là anh ta vẫn không đề cập đến con số chính xác. Một con số chính xác phần nào đồng nghĩa với câu việc kết thúc câu chuyện. Alex trả lời một cách khéo léo sao cho câu chuyện vẫn còn tiếp tục .

Cũng thế, anh ta không hỏi mức lương cho vị trí tuyển dụng. Anh ta buộc nhà tuyển dụng phải nhận xét anh ta với tư cách cá nhân rằng anh có thể đóng góp được gì. Nếu không làm thế, anh ta sẽ chỉ nhận được lời đề nghị mức lương cơ bản là 30,000 đô la. Trong một khoảnh khắc, anh ta đã có thể làm cho mức đề nghị tăng thêm 50%. Đây là một trường hợp hy hữu, nhưng nó thực sự đã xảy đến cho một vài khách hàng của tôi .

Chúng ta đã phân tích cuộc đối thoại giữa Alex và nhà tuyển dụng, bây giờ chúng ta sẽ xem thêm một vài trường hợp làm thế nào mà những người xin việc khác có thể nhận được lợi ích tốt nhất. Đây là câu chuyện về Wu-lei, một chuyên gia về marketing:

Hỏi: *Bạn trông đợi mức lương như thế nào?*

Đáp: *Thật ra rất là khó đánh giá được khi mà tôi chuyển từ một công ty về chất bán dẫn sang một công ty may mặc . Có lẽ ông nên cho tôi biết một người giống như tôi thì sẽ được xếp lương vào loại nào.*

Hỏi: *Chúng tôi có thể trả cho cô trong khoảng từ 50,000 đô la đến 62,000 đô la.*

Đáp: *[đứng dậy bắt tay] 62,000 đô la là tốt rồi. Khi nào thì tôi có thể bắt đầu đi làm?*

Hãy tưởng tượng Wu-lei trong một câu chuyện khác, trong đó 62,000 đô la là thấp hơn nhiều so với cô ta mong đợi .

- Nếu cô ta trả lời: " Mức đó không chấp nhận được", cô ta sẽ mất luôn các lời đề nghị khác .
- Nếu cô ta đáp: "68,000 đô la thì sao?", hy vọng rằng công ty sẽ giảm bớt xuống còn 65,500 đô la, nhưng cô vẫn bị mất hàng nghìn đô mỗi năm .

Đây là một vài cách về kỹ thuật thương lượng mở mà Wu-lei có thể dùng là tránh đề cập đến một con số chính xác nào đó. Cô có thể đáp lại lời đề nghị từ người phỏng vấn theo nhiều cách:

Phỏng vấn không hề đáng sợ

Đáp: [tựa lưng vào ghế một lúc, suy nghĩ, rồi nghiêng mình về phía trước, mắt nhìn thẳng] Nói thật với ông, tôi đang mong đợi một cái gì đó cao hơn.

Hoặc là. . .

Đáp: (ngồi tựa lưng và rồi thẳng người lên) tôi thực sự mong muốn một con số thực tế cao hơn.

Hoặc. . .

Đáp: Cảm ơn ông, nhưng tôi nghĩ là một mức lương gần 70 hoặc 80 thì sẽ dễ chấp nhận hơn.

Hoặc. . .

Đáp: Hmm... Tôi nghĩ là tôi sẽ thích thú hơn nếu lương của tôi gần 70,000 đô la.

Các khách hàng thường hỏi tôi họ sẽ phải làm gì nếu người xin việc cứ khăng khăng đòi hỏi con số chính xác cho mức lương hiện tại của họ. Đây là cách để giải quyết tình huống đó :

Hỏi: Chúng tôi không thể tiếp tục nếu như bạn không nói chính xác mức lương hiện tại của bạn là bao nhiêu cho chúng tôi biết.

Đáp: Lương căn bản của tôi là 78,350 đô la một năm, và đó chỉ là một trong những lý do khiến tôi tìm đến một vị trí khác. Tôi muốn kiếm được nhiều hơn.

Hoặc.. .

Đáp: Lương căn bản của tôi là 78,350 đô la một năm cộng thêm một khoản phúc lợi kha khá khoảng 12,000 đô la, vì vậy hãy đặt mức lương của tôi trong khoảng gần 90 .

Nếu như sau lần phỏng vấn đầu tiên, bạn được mời phỏng vấn lần thứ hai, hoặc bạn được liên hệ qua điện thoại, bạn không nên

thương thảo một cách căng thẳng. Câu hỏi “Anh muốn được trả bao nhiêu?” chỉ là một câu thăm dò để bạn được hay không được vào vòng trong. Câu trả lời tốt nhất là một cái gì đó “linh hoạt”, “chung chung”, hoặc là “còn thương thảo được.”

Ngay cả khi nhà tuyển dụng đưa ra mức trả mà không hợp lý đối với bạn, bạn cũng đừng từ chối trong lần phỏng vấn đầu tiên. Bạn vẫn chưa thực sự thương thảo mà!

Mục tiêu trong lần phỏng vấn đầu tiên của bạn chính là lần phỏng vấn thứ hai

Hãy dừng lại ở đây. Bạn không nhất thiết phải đồng ý với tất cả vấn đề được đề cập. Chỉ đơn giản là bạn nói bạn sẽ xem xét chúng. Trong lần phỏng vấn thứ hai, bạn sẽ có nhiều lợi thế mặc cả hơn. Bạn biết là công ty rất quan tâm đến bạn. Bạn có thể là một trong số hai hoặc ba ứng cử viên. Bạn cũng có thể là ứng cử viên duy nhất của công ty. Cờ đang trong tay của bạn .

Gary, một khách hàng khác của tôi đã được đề nghị một mức lương thấp không thể chấp nhận được trong lần phỏng vấn đầu tiên. Anh ta vẫn tiếp tục việc phỏng vấn và đạt được kết quả ở lần phỏng vấn thứ hai. Sau 45 phút thỏa thuận, Gary đã có thể làm cho nhà tuyển dụng tăng mức lương anh ta từ 35,000 đô la lên 49,000 đô la.

Gary đã làm được điều đó bằng cách nhấn mạnh kỹ năng của anh ta và sử dụng các mẫu câu định lượng. Anh ta chắc chắn làm cho nhà tuyển dụng hiểu được những giá trị mà anh ta sẽ mang lại cho công ty, và anh ta trở nên hoàn toàn hấp dẫn. Kiếm được 14,000 đô la trong 45 phút thương thảo quả là không uổng phí thời gian!

Lợi ích và những khoản phụ cấp của bạn

Việc thỏa hiệp mức lương của bạn không chỉ dừng lại ở việc tranh luận về mức lương. Bạn có thể thương thảo về bất cứ điều gì. Đây là

Phỏng vấn không hề đáng sợ

một vài yếu tố hữu hình và vô hình mà bạn có thể nghĩ đến trong toàn bộ các lợi ích của bạn:

- Chi phí dời nhà
 - Tiền phụ trội
- Bảo hiểm nhân thọ, thiên tai và tai nạn
 - Trợ cấp về y tế, tiền nha sĩ, khám mắt, và tiền trả cho luật sư tư vấn
- Các ngày nghỉ được hưởng lương
 - Các ngày lễ được nghỉ
- Tham gia hội viện câu lạc bộ chăm sóc sức khỏe hoặc câu lạc bộ thể hình
 - Xe của công ty
 - Công tác phí
 - Chi phí đào tạo và học hành
 - Chia lợi tức
 - Hình thức thanh toán hoa hồng
 - Các khoản thêm
 - Xem xét lại lương bổng và hiệu quả sau 90 ngày
 - Quyền mua cổ phiếu
- Làm việc từ xa (làm việc ở nhà bằng máy tính)
 - Thời gian làm việc linh hoạt
 - Tiền chăm sóc cho con cái
 - Công ty tài trợ giảm giá khi mua hàng hóa và dịch vụ

- Tiền giữ xe
- Tiền điện thoại, internet
- Chi phí cho vé máy bay loại hạng nhất
 - Việc sử dụng credit card của công ty và các tài khoản chung của công ty
- ... và nhiều thứ khác .

Thương lượng sáng tạo

Pat là một khách hàng mà đã thương thảo được những lợi ích cho mình một cách sáng tạo khi mà công ty cô nộp đơn vào không hề thay đổi mức lương .Cô đã đồng ý với họ mức lương 80,000 đô la một năm (cao hơn mức khởi điểm mà họ đưa ra), nhưng rồi cô cảm thấy cần phải bàn với họ thêm nhiều vấn đề để mà cô cảm thấy hài lòng khi làm việc lâu dài ở đây. Cô đã có ý tưởng tuyệt vời để làm thế nào thu hẹp khoảng cách giữa những điều mà cô muốn với những điều công ty đề nghị .

- Cô nói là cô đồng ý mức lương 80,000 đô la khi cô làm việc một tuần là 32 giờ. Trong thực tế, cô đã tăng được 20,000 đô la một năm.
- Pat yêu cầu những phúc lợi về y tế và sức khỏe phải có ngay chứ không đợi đến sau 90 ngày. Cô cũng đạt được điều này.
- Cô đề nghị được thanh toán học phí cho khóa học thạc sỹ mà sẽ giúp cô nắm vững về lĩnh vực mà cô đang làm. Cô cũng đạt được điều này, và tiết kiệm được 330 đô la cho mỗi đơn vị học trình (khoảng 1000 đô la cho một khóa học).

Sử dụng kỹ thuật thương lượng mở, kết hợp với sự tự tin mà bạn có được khi đã biết rõ khả năng của mình, năng khiếu và tài nghệ của bạn. Hãy thử liều một phen! Nó sẽ mang lại kết quả. Tôi kết thúc tại đây

Phỏng vấn không hề đáng sợ

bằng một câu thành ngữ mà tôi đã nghe được trong bộ phim Desert Hearts: "Bạn sẽ không thể nào thắng nếu bạn không tham gia vào cuộc chơi".

CHƯƠNG 9

THEO DÕI – TUNG HỨNG NHỮNG LỜI MỜI LÀM VIỆC

Hãy để tôi kể cho bạn bí quyết đã giúp tôi đạt được mục tiêu của mình: Sức mạnh của tôi nằm trong sự kiên trì.

Louis Pasteur

Thư bổ sung

Bạn vừa đi dự phỏng vấn về. Có phải nó thật dễ dàng, thậm chí còn làm bạn hân hoan phấn khởi? Hãy ăn mừng, nhưng khoan bắt nút chai rượu sâm banh vội nếu như bạn chưa nhận được thông báo trúng tuyển. Chúng ta vẫn còn có một ít việc mang tính chiến lược hơn cần phải làm ngay lập tức.

Bây giờ là lúc để bạn lấy giấy và viết ra, hoặc khởi động máy tính. Tôi cược là bạn nghĩ tôi đang đề nghị bạn viết một lá thư ngắn để cảm ơn. Chà, vừa đúng lại vừa sai. Đây là lúc bạn có thể tiếp tục tăng tính thuyết phục khá tích cực mà bạn đã tạo được trong cuộc phỏng vấn.

Lá thư chúng ta sắp sửa viết ra đây là một dạng thư khác. Tôi gọi nó là thư bổ sung. Thư có mục đích làm cho người tuyển dụng thêm tin tưởng rằng bạn chính là ứng viên xứng đáng mà họ đang tìm.

Một lá thư bổ sung không những chứa đựng biểu hiện biết ơn của bạn về thời gian mà người phỏng vấn dành cho bạn, mà quan trọng hơn, nó còn truyền đạt một thông điệp đầy ý nghĩa về những nhận thức bạn mới thu nhận được về công ty... và tại sao kỹ năng của bạn lại cần thiết cho việc giải quyết những khó khăn trong kinh doanh của công ty. Trong trang tiếp theo, tôi sẽ trình bày ví dụ về thư bổ sung của một Quản lý Tiếp thị, ứng viên vào vị trí Phó Chủ tịch về Tiếp thị tại một công ty phần mềm máy tính.

Cách soạn thảo một lá thư bổ sung

1. Xác định những yếu tố mà người sử dụng lao động đang cố gắng nhắm đến khi kiếm người cho vị trí mà bạn đang ứng thí. Sau đây là những dạng vấn đề mẫu được nhắm đến trong chiến lược tuyển dụng:

- Gia tăng tốc độ sản xuất
- Thu được nhiều lợi nhuận hơn từ việc đầu tư
- Cải tiến năng suất
- Nâng cao tinh thần nhân viên
- Trở nên có tổ chức hơn
- Thu hút nhiều khách hàng hơn
- Bán được nhiều sản phẩm hay dịch vụ hơn
- Giảm lãng phí
- Bảo đảm tính an toàn
- Cải thiện công tác giao tế nhân sự

- Tiết kiệm tiền và thời gian
- Thi đua lấy giải thưởng hay danh hiệu
- Giành vị trí đứng đầu trong ngành
- Thay đổi hình tượng công ty
- Vượt trội trong cạnh tranh trên thương trường
- Phát triển những sản phẩm, ý tưởng, và dịch vụ mới
- Cải tiến kỹ năng của nhân viên và các cấp quản lý
- Sắp xếp, tổ chức để tạo ra chỗ làm việc lành mạnh
- Tuân thủ các quy định của chính phủ
- Thực hiện công tác kế toán chính xác về doanh thu, thuế, chi phí, nhân sự, hay kiểm kê hàng tồn kho
- Giữ quan hệ tốt với khách hàng
- Thúc đẩy việc quảng bá hàng hóa qua lòng gấm miệng thêu của thiên hạ
- Sửa chữa hàng hóa hay dịch vụ hiện hành

Bà Bettina Simmons

Phó Chủ tịch Điều hành

Ionit, Incorporated

554 Second Avenue, Suite 237A

New York, NY 103XX

Bà Simmons thân mến,

Thật hân hạnh được gặp bà sau khi đã nghe Carol Jones nói rất nhiều về bà! Tôi phải nói rằng tôi lấy làm hãnh diện khi được bà dành gần chín mươi phút cho cuộc gặp gỡ của chúng ta thay vì nửa tiếng như đã dự kiến. Và dĩ nhiên, tôi thật cảm kích khi bà cởi mở chia sẻ những ý tưởng của mình về công ty và cho tôi làm quen với Bob Delts cũng như những người khác trong nhóm.

Phỏng vấn không hề đáng sợ

Qua trao đổi giữa chúng ta, tôi đã nhận ra một điều và thiết nghĩ tôi cần trình bày với bà. Như bà đã đề cập, Ionit sắp sửa mở một văn phòng tại Minneapolis và sẽ cần một Phó Chủ tịch Điều hành tại đó vào thời điểm đưa dòng sản phẩm tháng giêng ra thị trường bằng việc quảng cáo khá rầm rộ.

Tôi đã không đề cập trong cuộc phỏng vấn về việc tình cờ tôi có kinh nghiệm tiếp thị sản phẩm Dtrek 5001 và phần mềm tương tự. Khi còn đương nhiệm tại 4Tell, tôi đã lên kế hoạch và thực hiện một dự án tương tự để đưa sản phẩm ra thị trường, và khi hoàn thành, tôi đã tiết kiệm được cho công ty khoảng 250.000 đô la bằng việc sử dụng một bộ phận trong dự án có chức năng gửi thư trực tiếp.

Tôi tin rằng, với hiểu biết từ vốn kinh nghiệm của mình, tôi sẽ giúp Ionit tiết kiệm một số tiền đáng kể, và nếu được tuyển dụng, tôi dự định trình bày những kế hoạch cho tương lai mà tôi nghĩ chúng có ích cho những nỗ lực của Menneapolis. Tôi cũng sẵn sàng chuyển đến sống tại đó trước khi dòng sản phẩm được tung ra thị trường Menneapolis.

Một lần nữa, xin cảm ơn bà về thời gian đã dành cho tôi qua cuộc phỏng vấn. Tôi có thể trả lời bất cứ thắc mắc nào của bà, và nếu bà thích xem một đề xuất mẫu từ ý tưởng của tôi cho dự án Minneapolis, tôi sẽ rất vui lòng được trình bày.

Xin trân trọng kính chào.

Han Nguyen

(212) 883-XXXX

- Quyết định chọn một hoặc nhiều chiến lược, dựa trên những kỹ năng đã được chứng minh của bạn hoặc mẫu câu định lượng, để chứng tỏ cho người phỏng vấn biết bạn có thể là người mà họ cần để giúp công ty giải quyết các khó khăn và đạt được một hoặc nhiều mục tiêu của nó.

Bố cục cho thư bổ sung của bạn

- **Đoạn mở đầu:** Bắt đầu bằng lời chào thân mật, nhưng không quá riêng tư, nói rằng bạn rất thích cuộc phỏng vấn và/ hoặc cảm ơn về thời gian mà người phỏng vấn đã dành cho bạn.
- **Đoạn thứ hai hoặc thứ ba:** Đề cập vấn đề của công ty và chứng minh cho người phỏng vấn biết trước đây bạn đã từng giải quyết những khó khăn tương tự. Bạn hãy trình bày rằng nếu được tuyển dụng, bạn muốn bắt tay vào việc bằng cách giúp cho người sử dụng lao động đạt được những mục tiêu của họ.
- **Đoạn cuối:** Kết thư bằng lời cảm ơn lịch sự. Bạn cũng có thể viết rằng bạn sẽ gọi điện để nhận thông tin trong 2 hoặc 3 ngày tới.

Những điều cần nhớ về thư bổ sung

1. Luôn kiểm tra lại từ 2 đến 3 lần chính tả của danh tánh và chức danh.
2. Gửi thư bổ sung trong vòng 24 tiếng đồng hồ sau cuộc phỏng vấn.
 - Bằng thư điện tử: tốt nhất.
 - Bằng thư bưu điện hoặc fax: cũng tốt.
 - Bằng cách đưa thư tay tới văn phòng người tuyển dụng: có thể khá đường đột.

Những cuộc điện thoại để theo dõi

Sau buổi phỏng vấn, sắp xếp thời gian để gọi điện lại là một ý kiến hay. Đối với người tuyển dụng thời gian ba ngày thường là đã đủ để kiểm tra. Nếu bạn phải đợi một thời gian dài mới nhận được thông báo của họ, tại sao không gọi lại vài ngày sau đó. Nhiều người sợ họ

đang thúc hỏi quá nếu cứ tiếp tục gọi điện lại. Họ lo lắng mình sẽ làm cho người tuyển dụng rối lên.

Điều ngược lại mới đúng. Trên thực tế, một cấp trên của tôi cho biết bà tuyển dụng tôi vì tôi đã gọi điện lại sáu lần trong một tháng để hỏi thăm tình hình công việc. Cứ mỗi lần tôi gọi cho bà, tôi hỏi liệu tôi có thể gọi lại. Bà giải thích các cuộc gọi liên tục của tôi không phải mang tính hối thúc mà thể hiện sự nhiệt tình. Người sử dụng lao động luôn quan tâm đến việc liệu ứng viên của họ có thực sự muốn làm việc cho công ty họ hay không.

Gọi điện một hoặc hai lần một tuần vẫn chấp nhận được. Hãy chủ động trước nhưng bạn phải bảo đảm rằng bạn không làm phiền người tuyển dụng. Bạn có thể là người vẫn giữ được sự kiên nhẫn trong khi mọi người khác đã bỏ cuộc! Hãy đoán xem họ sẽ tuyển dụng ai khi đến lúc phải quyết định?

Nhiều lời mời làm việc

Như tôi đã đề cập trước đây, tới lúc này bạn có thể đã có vài lời đề nghị làm việc. Nếu bạn để cho người tuyển dụng biết về một lời mời chào khác cũng không sao, miễn nó là sự thật. Chúng tôi gọi chúng là những lời mời chào đòn bẫy. Bạn có thể tác động làm cho người tuyển dụng có quyết định nhanh chóng hơn, hoặc thậm chí làm tăng giá trị tài chánh của lời đề nghị, nhưng tất cả những việc này phải được làm một cách khôn khéo.

Bạn phải chắc rằng người tuyển dụng mà bạn đang liên hệ hiểu bạn thực sự mong muốn làm việc cho công ty họ, chứ không phải bạn chỉ đùa hoặc toan tính điều gì. Khi bạn có nhiều lời đề nghị, chúng thường có những ưu và nhược điểm riêng của từng cái... Làm sao để bạn quyết định một cách đúng đắn nhất?

Bạn lựa chọn dựa trên sự mạch bảo của cảm giác. Những tiêu chuẩn cá nhân mà chúng ta đề ra nếu được đáp ứng thì sẽ làm cho chúng ta thấy hạnh phúc và thỏa mãn. Bạn đã bao giờ sắp xếp thứ tự cho các tiêu chuẩn về cuộc sống của bạn chưa? Công việc của bạn thì thế nào? Tiền thì chắc chắn quan trọng đối với phần lớn chúng ta, nhưng có lẽ không phải là tiêu chuẩn duy nhất khiến nhiều người hài lòng về chỗ làm của mình. Rất nhiều thứ khác cũng thuộc tiêu chuẩn như được mọi người thừa nhận, công việc có tính động não, giao tiếp xã hội, sự sáng tạo, và thậm chí sự thỏa mãn tinh thần. Bây giờ hãy dành ít thời gian để đánh giá một số tiêu chuẩn của bạn, để chúng ta có thể sử dụng chúng nhằm giúp bạn quyết định chính xác công việc đang được mời chào nào là thích hợp nhất với bạn.

Đánh giá các tiêu chuẩn

Hãy sắp xếp các tiêu chuẩn sau từ 1 đến 22, với 1 là tiêu chuẩn quan trọng nhất và 22 là tiêu chuẩn kém quan trọng nhất.

- | | |
|----------------------------|--------------------------------|
| – Thu nhập ổn định | – Công việc đa dạng |
| – Công việc cần óc thẩm mỹ | – Tính độc lập trong công việc |
| – Sự cạnh tranh | – Công việc ít căng thẳng |
| – Thu nhập khá | – Giờ làm việc linh hoạt |
| – Giao tiếp xã hội | – Chỗ làm việc gần nhà |
| – Được thừa nhận | – Công việc nhàn hạ |
| – Giúp đỡ người khác | – Công việc nhiều thử thách |
| – Sử dụng chuyên môn | – Công việc đã thành thạo |
| – Sự thỏa mãn tinh thần | – Vị trí lãnh đạo |

Phỏng vấn không hề đáng sợ

- Công việc cần động não
- Công việc lặp đi lặp lại hằng ngày
- Tính hào hứng trong công việc
- Cơ hội thăng tiến

Bây giờ bạn hãy lựa ra 9 tiêu chuẩn hàng đầu của bạn và viết chúng ra dưới đây:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____

Tốt lắm! Đây là một ví dụ về điều mà tôi muốn bạn làm với những tiêu chuẩn bạn đã lựa chọn. Nào hãy cùng tưởng tượng xem chúng ta đang có một người tìm việc tên là Tanya. Giả sử cô ta đang cố gắng lựa chọn giữa một công ty rất lớn và một công ty rất nhỏ trong ngành công nghệ thông tin. Những tiêu chuẩn hàng đầu của cô như sau (theo thứ tự giảm dần):

1. Thu nhập dồi dào
2. Sự cạnh tranh
3. Được thừa nhận
4. Công việc cần động não

5. Công việc đa dạng
6. Tính hào hứng trong công việc
7. Công việc nhiều thử thách
8. Tính độc lập trong công việc
9. Sử dụng chuyên môn

Đánh giá các lời mời chào

Bằng việc sử dụng một bảng như bảng dưới đây, với cột trái đại diện cho công ty nhỏ, và cột phải đại diện cho công ty lớn, chúng ta sẽ so sánh việc làm ở đâu thì đáp ứng nhiều nhất nhu cầu của Tanya. Nếu công ty nhỏ đáp ứng tốt hơn cho một tiêu chuẩn, chúng ta sẽ ghi tiêu chuẩn đó bên trái. Còn nếu tiêu chuẩn đó được đáp ứng tốt hơn ở công ty lớn, chúng ta sẽ ghi nhận nó ở phía bên phải.

Khi đã hoàn thành, bảng liệt kê các tiêu chuẩn đã được sắp xếp của Tanya như sau:

Công ty nhỏ

Được thừa nhận

Công việc đa dạng

Tính độc lập trong công việc

Công ty lớn

Thu nhập dồi dào

Sử dụng chuyên môn

Công việc cần động não

Sự cạnh tranh

Tính hào hứng trong công việc

Công việc nhiều thử thách

Tanya có thể chọn đi theo công ty lớn vì nó đáp ứng được phần lớn các tiêu chuẩn của cô. Một người với một tập hợp những tiêu chuẩn khác sẽ có một bảng liệt kê hoàn toàn khác với bảng ở trên.

Chúng ta hãy lấy lại ví dụ trên với cùng hai công ty đó nhưng áp dụng cho một người khác. Carlos đang bình phục sau một cơn bệnh tim. Các bác sĩ của anh khuyên anh phải bớt làm việc. Các tiêu chuẩn hàng đầu của Carlos như sau:

1. Công việc ít căng thẳng
2. Công việc nhàn hạ
3. Chỗ làm việc gần nhà
4. Công việc đã thành thạo
5. Tính độc lập trong công việc
6. Sự thỏa mãn tinh thần
7. Thu nhập ổn định
8. Giao tiếp xã hội
9. Giờ làm việc linh hoạt

Trong bảng so sánh của chúng ta, các tiêu chuẩn của Carlos được sắp xếp như sau:

Công ty nhỏ

Công việc ít căng thẳng

Công việc nhàn hạ

Giờ làm việc linh hoạt

Giao tiếp xã hội

Sự thỏa mãn tinh thần

Tính độc lập trong công việc

Công ty lớn

Chỗ làm việc gần nhà

Công việc đã thành thạo

Thu nhập ổn định

Dựa vào sự đáp ứng các tiêu chuẩn được liệt kê trong bảng trên, Carlos có thể muốn làm việc với một công ty nhỏ hơn.

Còn bạn, bạn sắp xếp các tiêu chuẩn của bạn như thế nào, và bạn đi theo sự chọn lựa nào?

Trước khi quyết định nhận lời đề nghị nào, bạn hãy xem những cuộc phỏng vấn ở chương kế. Dẫn cho bạn thích công việc ở đâu và bạn đang phỏng vấn cho vị trí nào, bạn sẽ tìm thấy một điều gì đó có ích cho bạn.

CHƯƠNG 10

NHỮNG CUỘC PHỎNG VẤN MẪU

*Bạn không thể lựa chọn sẽ chết cách nào. Hay khi nào.
Bạn chỉ có thể chọn cách bạn sống ra sao.*

Joan Baez

Bây giờ là lúc tập hợp tất cả những gì bạn đã học được vào trong một cuộc phỏng vấn đầy đủ. Chương này bao gồm ba cuộc phỏng vấn mẫu. Một với Jerry Aronson, Quản lý tiếp thị, một với Sarah Auschansky, Kỹ sư tin học, và một với Kei Soto, Giám đốc phát triển thị trường.

Cuộc phỏng vấn Jerry và Sarah chỉ bao gồm lời thoại giữa người tuyển dụng và người xin việc. Chỉ có vài ghi chú để bạn có thể hiểu được bằng cách nào toàn bộ một cuộc phỏng vấn có thể được khai triển và liên tục. Những thương lượng về lương bổng minh họa một cách khá rõ ràng các bước của một cuộc thương thảo mà bạn gặp ở chương 8.

Cuộc phỏng vấn thứ ba bao gồm những ghi chú chi tiết về nguyên nhân tại sao ứng viên sử dụng một chiến thuật nào đó, nhằm giúp bạn nhớ những lý do đã được trình bày trong những chương trước của sách này. Nó cũng bao gồm một sự thương lượng lương bổng chi tiết hơn và toàn diện hơn, đồng thời minh họa các sắc thái của những hành vi mà Kei thực hiện để có được mức lương tốt nhất trong một tình huống phức tạp hơn.

Khi bạn đọc những cuộc phỏng vấn này, hãy để bản thân bạn cảm nhận được tiến trình và cường độ của toàn bộ quá trình hỏi đáp. Chớ cố gắng phân tích tỉ mỉ chúng- bạn đã biết mọi thứ sau khi đọc chín chương đầu của cuốn sách mà.

Hãy tưởng tượng chính bạn là nhân vật trong những kịch bản sắp được trình bày.

Jerry Aronson

Quản lý Tiếp thị

10:30 giờ sáng. Jerry Aronson đến Công ty Walton sớm nửa tiếng. Anh tìm thấy một khu vực đậu xe gần đó, chỗ anh đã kiếm được vào ngày hôm trước. Và anh ngồi một mình tại xe trong chốc lát.

Anh kiểm tra xem mình đã có đủ mọi tài liệu trong tập hồ sơ chưa, rồi anh bỏ nó lại vào cặp. Anh để điện thoại di động và máy nhắn tin trong xe. Anh cảm thấy thư thái, phấn khởi và tự tin.

Anh bước vào tòa cao ốc vào khoảng 10:50 giờ, lịch sự tự giới thiệu với nhân viên tiếp tân ở quầy tiền sảnh bằng tên đầy đủ của mình và nói anh có một cuộc hẹn vào lúc 11:00 giờ với Elena Gross, Giám đốc Tiếp thị. Vài phút sau, một phụ nữ bước ra chào anh.

“Thưa, ông là Jerry?” Bà hỏi.

“Vâng, thưa bà Gross,” anh nói. “Tên tôi là Jerry Aronson. Cảm ơn bà vì đã mời tôi đến đây hôm nay.”

“Tôi rất vui được gặp anh,” bà nói. Họ đi vào một phòng họp nhỏ. Jerry vẫn đứng cho đến khi bà Gross mời anh ngồi.

“Tôi có mang theo một bảng lý lịch mới nhất của tôi và một vài giấy tờ khác, bà có thể muốn xem chúng”, anh nói.

“Tôi rất muốn xem chúng. Xin cảm ơn,” bà đáp.

Anh trao cho bà tập tài liệu, cẩn thận không để bất cứ thứ gì khác trên bàn họp. Hai mươi giây đầu tiên trôi qua, và anh đã làm tốt. Anh có cảm giác dễ chịu, bình tĩnh, và tự tin.

“Hãy cho tôi biết về bản thân anh”. Bà Gross nói.

Jerry hít một hơi sâu: “Tôi có hơn 10 năm kinh nghiệm trong cương vị một Quản lý Tiếp thị, chuyên về kế hoạch chiến lược, dự báo, và dịch vụ khách hàng. Ở vị trí dịch vụ khách hàng, tôi giám sát một tổ chuyên trách phục vụ khách hàng gồm 65 nhân viên để xử lý đến một ngàn cuộc điện thoại mỗi ngày. Tôi có bằng cử nhân danh dự về tiếp thị. Tôi đang theo học để lấy bằng MBA chuyên ngành về tiếp thị tại trường Đại học Phoenix”.

“Vâng, tốt lắm!” Bà nói. “Anh cho đâu là những điểm mạnh nhất của anh?”

“Tôi có thể mạnh trong lãnh vực cải tiến chất lượng, phát triển sản phẩm, và huấn luyện. Tôi xin đơn cử một ví dụ về khả năng cải tiến chất lượng của mình. Đó là một dự án tôi đã hoàn thành với sự sát nhập một số bộ phận tiếp khách qua điện thoại thành một phòng ban, dẫn đến việc tiết kiệm trên 266,000 đô la cho công ty và 20% chất lượng phục vụ được cải tiến theo những báo cáo từ phía khách hàng.”

“Anh nghĩ sắp gần đây nhất của anh sẽ nói gì về anh?” Bà Gross hỏi.

“Tôi tin rằng bà ấy sẽ nói tôi có óc sáng kiến, đáng tin cậy, và hay đi tiên phong trong công tác. Tôi cũng xin đơn cử một ví dụ khác về một cải cách mà tôi đã thực hiện tại nhiệm sở cuối của tôi. Đó là việc chỉnh sửa lại chương trình giảng dạy trong công tác định hướng nhân viên và các chương trình tập huấn. Các nhân viên đã hoàn thành việc đào tạo của họ sớm hơn 3 ngày, và công việc của họ đã chứng tỏ có hiệu quả hơn 15% so với công việc của các người tiền nhiệm,” Jerry trả lời.

“Ừm.. tốt lắm. Jerry, anh hãy cho tôi biết cái gì là điểm yếu nhất của anh?”

“Vâng, tôi đoán bà có thể cho tôi có phần là người cầu toàn. Chi tiết và sự chính xác thì luôn luôn quan trọng đối với tôi. Ví dụ như nếu tôi đang viết một báo cáo cho Trưởng bộ phận của mình, tôi muốn thật chắc chắn rằng tôi có những con số cực kỳ chính xác trước khi gửi nó đi. Điều này về lâu dài sẽ tiết kiệm thời gian của bà ấy.”

Bà Gross mỉm cười với anh. “Xin phép được hỏi vui, bài hát nào anh thích nhất?”

Anh cười: “Ồ, để tôi xem... có lẽ là bài “Xin trời đừng mưa khi tôi điểu hành” của Barbra Streisand. Nó đầy lạc quan!”

“Jerry, tại sao anh lại rời bỏ công việc gần đây nhất của mình?”

“Vâng, như bà thấy, tôi sắp chuyển chỗ ở từ New York tới California. Một lý do rất hiển nhiên là thời tiết ở đây thật tuyệt. Ngoài ra, như tôi vừa đề cập, tôi sắp hoàn thành học vị của tôi tại trường Đại học Phoenix. Phần lớn các buổi học là trực tuyến trên mạng, nhưng mỗi tháng chúng tôi có một buổi hội thảo tại California. Tôi tính là sẽ thuận tiện và cắt giảm được chi phí hơn nếu hoàn thành học vị tại đây, rồi ổn định và mua nhà tại California.”

“Anh có nhiều phẩm chất xuất sắc, Jerry, nhưng chúng tôi cũng đang xem xét một số các ứng viên khác có khả năng cao cho vị trí này.

Xin hãy cho tôi biết tại sao tôi nên tuyển dụng anh chứ không phải là một trong số những người ấy?”

Jerry ngừng một lát rồi trả lời. “Tôi nghĩ một trong những lý do quan trọng nhất là tôi có thành tích xuất sắc về diễn thuyết. Đặc biệt, một trong những bài diễn thuyết gần đây do tôi thiết kế và trình bày trước một nhóm cử tọa là những ủy viên quản trị người Âu đã giúp công ty giành được một hợp đồng trị giá 4 tỷ đô la. Đây chính xác là cái mà tôi muốn đóng góp cho công ty của bà.”

“Theo anh nghĩ thì anh sẽ làm gì trong 5 năm sắp tới?” Bà Gross hỏi.

“Vâng, như tôi đã đề cập, tôi đang học để lấy học vị thạc sĩ. Tôi không muốn ngừng lại ở đó. Tôi muốn theo học thêm những khóa học phát triển chuyên môn để theo kịp những phát triển trong lãnh vực này. Tôi nghĩ trong 5 năm nữa, tôi chỉ muốn tiếp tục trưởng thành và tôi luyện những kỹ năng của mình để trở thành một chuyên gia tiếp thị giỏi.”

“Anh có câu hỏi nào về công ty không?”

“Vâng, thực sự có. Khi nghiên cứu, tôi đã để ý thấy rằng trong vòng 2 năm qua, công ty ta đã chuyển từ vị trí 214 lên vị trí 97 trong danh sách 500 Doanh nghiệp thành đạt. Xin cho hỏi bà nghĩ thành quả này là do đâu mà có?”

“Chúng tôi có một đội ngũ quản trị phi thường đang lèo lái công ty. Trong 3 hoặc 4 năm qua, chúng tôi đã tổ chức hợp lý hóa dây chuyền sản xuất và đánh giá lại mảng thị trường thích hợp của chúng tôi. Tất cả chúng tôi đều tự hào về những tiến bộ đã đạt được”. Bà Gross nhìn lướt qua bản lý lịch của Jerry và một trong những thư giới thiệu trong giấy lát.

“Ừ... anh được giới thiệu tốt. Jerry, mức lương mong muốn của anh là bao nhiêu?”

“À, thành thật mà nói, khi chuyển từ một công ty nhỏ hơn ở New York đến công ty lớn này ở Santa Clara, thật hơi khó để mà biết mức mà mình mong đợi. Theo bà, khoảng bao nhiêu thì hợp lý cho một người có khả năng như tôi ở tại vùng này?”

“Ồ, tôi có thể nói chúng tôi trả lương hơi cao hơn ở khu vực miền đông. Tôi thấy anh có thể ở mức khởi điểm từ 92.000 đô la đến 120.000 đô la.”

Jerry đứng lên và đưa tay về phía bà Gross: “120.000 đô la thì tốt lắm! Khi nào tôi có thể bắt đầu?”

Sarah Auschanky

Kỹ sư vi tính

Sarah lên tàu điện ngầm và nhắm lại trong đầu lộ trình chính xác mà cô phải đi bộ đến văn phòng như cô thực tập thử ngày hôm trước. Cô biết cô sẽ đến trạm của mình trong 5 phút nữa và rồi cô mất thêm 10 phút để đi bộ đến công ty. Khi rời tàu điện ngầm và đi dọc xuống phố, Sarah bắt đầu mong cho đến cuộc phỏng vấn!

Buổi sáng hôm ấy, Sarah cảm thấy khoan khoái, cô đã chuẩn bị chu đáo với những kỹ năng trong đầu mình và bằng những câu hỏi thuộc kỹ như trong lòng bàn tay. Trước khi tới trạm dừng, cô soát lại để chắc rằng mình có tập hồ sơ, tắt điện thoại di động và máy nhắn tin.

Chao ôi! Thật là thú vị, cô nghĩ thầm khi đi về phía công ty.

Cô đến nơi sớm khoảng 15 phút. Cô đợi ở phía ngoài, còn 10 phút trước cuộc phỏng vấn, cô đi vào, và tự kiểm đường tới văn phòng trong tòa nhà. Ở tầng 12, cô lễ phép chào một thư ký, người này mời cô ngồi trong phòng chờ. “Ông Gandy sẽ ra tiếp cô trong giây lát,” người thư ký nói.

Sarah lướt xem qua một tạp chí, thích thú ngắm các bức hình, cho đến khi người thư ký đến dẫn cô tới phòng phỏng vấn.

Cô vừa mỉm cười vừa bước vào phòng, giơ tay bắt, và nói: “Xin chào ông Gandy. Tên tôi là Sarah Auschansky. Xin cảm ơn vì đã mời tôi đến hôm nay.”

“Cô có muốn dùng một tách cà phê không?” Ông hỏi.

“Dạ, thưa không ạ. Cảm ơn ông.” Cô đợi một chút rồi nói: “Tôi được phép ngồi xuống chứ?”

“Vâng, dĩ nhiên, xin mời ngồi.”

Hai mươi giây đầu tiên đã trôi qua, và Sarah vẫn đang mỉm cười! Cô ngồi xuống, dáng hơi nghiêng về phía trước. Cố kìm lại ý nghĩ đặt ví lên bàn ông Gandy, và thay vì làm như thế, cô đặt nó dưới sàn phía bên cạnh mình. Cô giữ một cuốn sổ tay trên lòng cô.

Người phỏng vấn xáo đồng giấy tờ trên bàn ông. “Xin lỗi, chắc tôi đã làm lạc bản lý lịch mà cô fax cho tôi. Cô có tình cờ đem theo một bản khác đến đây không?”

“Vâng, tôi có đem theo ạ. Đây là bản lý lịch mới cùng với vài thư giới thiệu mà ông có thể muốn xem qua”. Cô đưa cho ông Gandy tập hồ sơ của mình.

Ông ta đọc lướt bản lý lịch trong vài giây, rồi nói: “Ừm, rất chi tiết. Hãy cho tôi biết điều gì đó mà không được viết trong bản lý lịch của cô.”

“Điều không được ghi trong bản lý lịch là tôi có tính kiên trì đến mức độ khó tin. Tôi có thể khắc phục những sự cố của phần cứng định ước/ tiêu chuẩn ghép nối của mạng nội bộ Ethernet, mạng Token Ring, mạng nội bộ LAN, mạng diện rộng WAN, và bộ tiếp sóng khung. Tôi không dừng lại cho tới khi sự cố được khắc phục và công việc đã hoàn thành. Có một lần nọ, ở công ty gần đây nhất của tôi, toàn bộ hệ thống bị hỏng vào ngày cuối của quý. Một số nhân viên mạng khác hốt hoảng.

Tôi lập tức đối phó với tình huống và cố gắng dùng nhiều cách giải quyết khác nhau. Cuối cùng tôi đã khởi động lại được hệ thống và làm cho nó hoạt động bình thường trong vòng 90 phút”.

“Tốt!” Ông Gandy im lặng duyệt sơ qua bản lý lịch một cách cẩn thận hơn trong vài phút. “Bản lý lịch của cô xem có vẻ được lắm. Hãy cho tôi biết cô sẽ làm gì nếu một nhân viên khác nói với cô rằng anh ta đã lấy cắp một cái gì đó rất có giá trị của công ty?”

“Tôi nghĩ rằng đầu tiên tôi phải gặp mặt anh ta và ráng thuyết phục anh ta trả lại món đồ. Nếu anh ta nói không, tôi sẽ phải cho anh ta biết tôi bị buộc phải trình với cấp trên nếu như anh ta không trả lại món đồ ấy. Nếu điều này cũng chẳng có tác dụng gì, có lẽ tôi phải nói chuyện với cấp trên của tôi về việc này.”

“Cô biết những ứng dụng tiên tiến nào?”

“Tôi thạo về các ngôn ngữ lập trình bậc cao như Fortran, C++, COBOL, và ngôn ngữ truy vấn có cấu trúc SQL. Tôi cũng có kinh nghiệm với ngôn ngữ lập trình bậc cao Visual Basic và ngôn ngữ lập trình hướng đối tượng Object-oriented programming. Trên thực tế, tôi đã huấn luyện SQL cho 10 chuyên gia vi tính khác.”

“Tại sao cô muốn làm vị trí này?”

“Khi đọc bảng mô tả công việc trên trang Web của công ty ông, tôi nghĩ việc này rất phù hợp với những kỹ năng của tôi. Tôi biết ông đặc biệt cần một người chuyên môn về hệ thống mạng, và đó là lãnh vực mạnh nhất của tôi. Ngoài những kỹ năng tôi vừa đề cập, tôi cũng là một chuyên gia trong lãnh vực giao thức kiểm soát truyền thông và internet TCP/IP, các định ước, cầu dẫn, khóa chuyển đổi, và tiêu chuẩn mạng cục bộ Apple Talk.”

“Bao giờ thì cô sẵn sàng cho công việc?”

“Tôi cần thông báo cho công ty hiện tại của tôi trước 2 tuần. Sau đó, tôi muốn bắt đầu công việc ngay lập tức.”

“Cô được trả bao nhiêu tại công ty cô đang làm hiện nay?”

“Lương của tôi ở mức trung bình dành cho một kỹ sư vi tính trong khu vực này.”

“Chính xác là bao nhiêu?”

“Cao hơn 80.”

“Tôi cần một con số chính xác trước khi chúng ta có thể tiếp tục trao đổi thêm.”

“Tôi kiếm được 86.700 đô la một năm, đó là một trong những lý do tôi đang tìm việc ở một công ty khác. Tôi tin rằng một người với kỹ năng và chuyên môn như tôi có thể đáng được một mức lương cao hơn con số ấy nhiều. Còn về con số cụ thể mà tôi đang mong đợi, chúng ta có thể thương lượng lúc này.”

“Cô có nghĩ rằng cô có thể chấp nhận mức lương khoảng giữa 90 – tức là từ 95.000 đô la đến 97.000 đô la?”

“Tôi chấp nhận mức lương 97.000 đô la. Xin cảm ơn ông.” Sarah đứng dậy, và bắt tay ông Gandy. “Tôi có thể xem tài liệu về chế độ phúc lợi của công ty ông có được không?”

“Chắc chắn là được. Tôi có thông tin ấy trong hồ sơ.” Ông trao cho cô một tập tài liệu. Sara thấy hài lòng về chế độ phúc lợi của công ty, bao gồm y tế, nha khoa, nhãn khoa, những ngày phép, ngày nghỉ lễ được hưởng lương, thẻ hội viên cho một phòng tập thể dục, sự hoàn trả học phí, và những quyền lựa chọn cổ phiếu. Cô nói: “Tất cả xem ra rất tuyệt đối với tôi.”

“Vậy thì xin chúc mừng cô! Cô được tuyển dụng. Xin chào mừng sự gia nhập của cô vào công ty chúng tôi!”

Kei Soto

Giám đốc phát triển thị trường

Kei Soto đến nhà hàng sớm, nơi anh có một cuộc hẹn dùng bữa trưa để phỏng vấn vào lúc 2:00 giờ với Giám đốc Điều hành một công ty có tên Panatel. Anh đã bay đến từ Austin, Texas, nơi anh là Chủ tịch của công ty Soto Partners, một công ty tư vấn nhỏ chuyên về thông tin tương tác. Trước đó, Kei đã vượt qua một cuộc phỏng vấn trên điện thoại với Giám đốc nhân sự, cũng như là phỏng vấn trực diện tại Houston với Phó Chủ tịch Điều hành về Tiếp thị. Giờ là dịp để anh tỏa sáng. Anh tin rằng ngày hôm nay, nếu mọi việc tiến triển tốt đẹp, Giám đốc Điều hành sẽ đề nghị anh nhận công việc.

Kei đã bay trong đêm hôm trước để anh được nghỉ ngơi trước khi phỏng vấn. Anh dậy sớm, tập thể dục, đi tắm, và khoác lên người bộ đồ vest màu xanh biển cùng với chiếc cà vạt đỏ. Anh đã đi tỉa tóc và đánh bóng giày vài ngày trước, để anh trông nhanh nhẹn và chuyên nghiệp. Anh bước vào chiếc xe thuê, với cặp và tập hồ sơ trong tay, và lái xe đến địa điểm hẹn. Anh đã tới sớm nửa tiếng.

Kei ngồi vào bàn, nhưng anh chưa gọi món ăn. Khi vị Giám đốc Điều hành đến, tự giới thiệu, Kei đứng dậy chào và bắt tay bà.

“Tôi là Tina O’Connell,” Bà nói. “Anh hẳn là Kei.”

“Vâng, thưa bà O’Connell,” Kei nói. “Tôi rất hân hạnh được gặp bà.”

“Xin cứ gọi tôi là Tina. Chuyến bay của anh thế nào?”

“Ồ vâng, hơi dần xóc một chút khi qua vùng vịnh, nhưng cũng rất dễ chịu, cảm ơn bà.”

“Anh có muốn một ly cocktail hay một thức uống gì đó ở quầy giải khát?” Bà hỏi.

Nhân viên phục vụ bàn đến gần: “Thưa quý khách dùng gì cho bữa trưa?”

“Tôi sẽ dùng một ly vang trắng Stonehouse Chardonnay”. Tina nói.

“Còn tôi một ly nước khoáng, cảm ơn anh.” Kei đáp.

[Kei biết rằng nếu gọi rượu – thậm chí ngay cả khi người phỏng vấn uống rượu trong bữa trưa – cũng không thích hợp với hoàn cảnh một cuộc phỏng vấn. Kei đã chờ đợi để vị Giám đốc Điều hành đặt thức uống trước, rồi mới cẩn thận gọi một món gì đó trong thực đơn không nhiều tiền hơn món gọi của bà]

“Chà, tôi rất vui khi chúng ta có thời gian gặp gỡ thế này,” Tina nói trước.

“Tôi đã được nghe cả hai người là Nancy và Ari báo cáo rất tốt về công việc của anh. Dẫu cho chúng tôi là một công ty đa quốc gia, tôi vẫn nghĩ rằng nó gần giống như một gia đình. Tôi luôn đích thân phỏng vấn mỗi nhân viên điều hành từ chức vụ giám đốc trở lên, và tôi rất vui vì anh đã có thể bay từ Florida đến hôm nay.”

“Tôi thích cách xử sự của bà,” anh đáp. “Như bà biết, tôi đã làm việc ở một công ty nhỏ nhưng thành công, ở đó chúng tôi như trong một gia đình. Không có gì khác ngoài sự tín nhiệm và tình đồng nghiệp để xây dựng nền móng vững chắc cho một tổ chức.”

[Kei cố ý trả lời cách này vì anh đã thấy những từ như “sự tín nhiệm” và “tình đồng nghiệp” nổi bật trong đề cương nhiệm vụ của Panatel khi anh tìm kiếm thông tin trên trang Web của công ty trước buổi phỏng vấn]

“Hãy cho tôi biết anh biết gì về Panatel và tại sao anh muốn làm việc với chúng tôi?” Tina hỏi.

“Vâng, thật dễ dàng. Với vị trí thứ 12 trong danh sách 500 Doanh nghiệp thành đạt, tôi nghĩ Panatel là một tên rất quen thuộc. Phải thành thật nói rằng tôi luôn khâm phục không chỉ tính đổi mới và độ bền của sản phẩm công ty bà, mà tôi còn ngưỡng mộ việc công ty bà rất tích cực đóng góp từ thiện cho việc phổ cập đọc viết của người lớn và những nghiên cứu về bệnh ung thư. Tôi sẽ rất tự hào được làm việc cho Panatel vì tôi tin vào sức mạnh trường tồn của sản phẩm công ty, như Voice Pan 2000 và TelEase Release 201 BV. Tôi cũng rất cảm kích khi biết công ty chia sẻ lợi nhuận với cộng đồng và những người gặp khó khăn, như chương trình ‘Sẵn sàng, Tiến lên, Đọc’ và Xã hội Mỹ trước việc ngăn ngừa bệnh ung thư ngực.”

[Kei cũng tìm thấy những chi tiết này qua truy cập Internet và thư viện lưu trữ về những nỗ lực từ thiện của công ty]

“Tôi phải nói rằng tôi bị ấn tượng trước những gì anh biết về công ty chúng tôi.”

“Tôi nghĩ tôi chỉ thực sự thích tìm kiếm thông tin,” Kei đáp. “Tôi thích nỗ lực tìm kiếm nhiều kiến thức và thông tin khi có thể để phân tích được tình hình trước khi đi đến một kế hoạch hành động. Tôi thực sự muốn kể cho bà về một dự án ở công ty cũ của tôi mà tôi là mũi nhọn dẫn đầu, đó là một số nghiên cứu về việc giới thiệu một sản phẩm vào thị trường châu Mỹ La tinh trước đó vẫn còn xa lạ với nó. Cuối cùng khi chúng tôi đưa phần mềm nhận ra giọng nói vào thị trường đó, chúng tôi đã có thể báo cáo lợi nhuận thu từ đầu tư chỉ trong vòng 9 tháng, do nghiên cứu và dự báo thận trọng.”

[Xin nhận ra rằng từ “nghiên cứu” là một trong những từ then chốt của bảng mô tả công việc. Kei đã khéo léo dẫn cuộc đàm thoại đến một trong những thành tích chính của anh, dẫn cho anh không được trực tiếp yêu cầu làm việc đó]

“Tốt lắm, Kei. Tôi hiểu là anh đang sống ở Texas. Việc dời chỗ ở có gây trở ngại gì cho anh không?”

“Hoàn toàn không. Tôi cũng đã thảo luận khả năng phải chuyển nhà với gia đình, và chúng tôi cũng đang mong chờ một sự thay đổi ở một thời điểm nào đó. Bà xem, tôi đang có một lời mời chào khác từ Nusite ở Denver mà việc ấy cũng đòi hỏi tôi phải dời nhà. Thật ra vợ tôi đã cho tôi biết cô ấy thích ở đây, tại Fort Lauderdale hơn ở Denver. Họ hàng tôi sống tại Florida, và từ khi vợ tôi hoàn thành học vị MBA của cô ấy ở Trường Đại học Florida, cô ấy vẫn có vài người quen ở đây. Chúng tôi rất vui được ở gần gia đình và bạn bè. Bởi thế, chúng tôi đã chuẩn bị đầy đủ để trả những chi phí trong việc dời nhà. Tôi đoán việc di dời sẽ rất thuận lợi, nhanh chóng và hiệu quả.”

[Key nhận ra rằng đối với câu hỏi “Việc dời chỗ có gây trở ngại gì cho anh không?” thực sự có một câu hỏi khác đằng sau. Người phỏng vấn có thể đang thăm dò liệu Kei có yêu cầu những chi phí cho việc chuyển nhà không. Trong trường hợp này, anh đoán trước nỗi lo lắng của bà và nhanh chóng làm bà yên lòng rằng anh sẽ trả mọi chi phí cho việc di chuyển này]

Bữa ăn trưa được dọn ra, và Kei cẩn thận gấp miếng đầu tiên sau khi Tina đã lấy phần của bà.

“Tôi biết anh đã là chủ tịch của công ty riêng. Việc chuyển qua làm cấp bậc giám đốc liệu có phải là một bước lùi đối với anh không?”

“Tuyệt đối không thưa bà. Thực ra, khi tôi nghĩ tới chuyện làm việc cho một công ty danh tiếng như Panatel đối với tôi dường như đó là một bước ngoặt, vì công ty của tôi tương đối nhỏ và không được biết đến nhiều lắm. Tôi đã đọc bảng mô tả công việc của giám đốc phát triển thị trường, và việc này dường như là một thách thức thú vị đối với tôi, một cái gì đó mà tôi muốn dồn sức vào làm trong một thời gian dài. Tôi cũng biết khoảng mức lương cho phép cho vị trí này, và về phương diện tài chánh tôi thấy chấp nhận được. Tôi sẽ rất sung sướng nếu được hợp tác làm việc lâu dài ở đây với chức vụ giám đốc, và nếu tôi đảm

đương vị trí này thì có nhiều vấn đề khó khăn nhưng rất thú vị để giải quyết, đây chính xác là điều mà tôi thích làm nhất.”

[Một lần nữa, Kei nhận ra rằng nghi vấn đằng sau câu hỏi về chức vụ thấp hơn là một câu hỏi thực sự liệu anh có phải quá đủ điều kiện cho vị trí này, và do đó không hài lòng hoặc về công việc hoặc về lương bổng. Anh nhận ra mối quan tâm đằng sau câu hỏi và lập tức nói ngay ra rằng anh sẽ rất hài lòng với vị trí ấy và vừa ý với mức lương]

“Tôi đang tự hỏi anh mong muốn một mức lương bao nhiêu.”

Kei đáp, “Việc chuyển chỗ làm từ Texas đến Fort Lauderdale và từ một công ty nhỏ của chính mình sang một công ty lớn trong danh sách 500 Doanh nghiệp thành đạt, thì hơi khó đối với tôi để có được một con số cụ thể. Có lẽ bà có thể nói cho tôi biết khoảng bao nhiêu thì thích hợp cho một người có khả năng như tôi?”

“Anh nghĩ trong đầu mức khoảng bao nhiêu?”

“Chà,” Kei đáp, “đối với một người với hơn 10 năm kinh nghiệm trong tiếp thị và có học vị MBA, tôi tự xem mình là một ứng viên cho mức lương từ trung bình đến cao của một vị trí giám đốc tại vùng này.”

“Chính xác là bao nhiêu?” Tina hỏi.

[Kei biết rằng khoảng lương đăng trên quảng cáo là từ 129.000 đô la đến 146.000 đô la cho một năm. Tuy nhiên, anh cho rằng công ty chắc có thể tăng thêm từ 15% đến 20% để chào mời anh]

“Chà,” anh nói, “Tôi cho rằng khởi điểm ở một mức trên 165.000 đô la là hợp lý.”

“Kei, mức lương của chúng tôi cho vị trí này là từ 129.000 đô la đến 146.000 đô la, và tôi không chắc rằng chúng tôi có thể vượt qua con số đó.”

“Mặc dù 146.000 đô la là mức mà tôi có thể xem xét, nhưng thực sự tôi có khuynh hướng nghiêng một đề nghị ở mức cao hơn. Do tôi đã

lãnh đạo việc đưa ra thị trường trên 20 sản phẩm và đã đem lợi nhuận từ việc đầu tư chỉ trong vòng 9 tháng, tôi đoán chắc rằng tôi có thể đem lại cho Panatel một phương thức năng động như vậy và có thể đem lại lợi nhuận tức thì. Nếu chúng ta có thể đồng ý với một mức lương có phần cao hơn một chút, điều này bảo đảm rằng tôi sẽ nhận thấy lời mời chào này hấp dẫn hơn cái mà tôi đã nhận của Nusite.”

[Hãy ghi nhận rằng Kei nói anh có thể xem xét 146.000 đô la. Điều này cho thấy anh rất quan tâm tới vị trí đó, nhưng anh đã không để bị kẹt ở mức đó. Anh vẫn mở đường để tiếp tục thương lượng chứ không bác bỏ lời đề nghị ngay ở giai đoạn đầu]

Bạn thấy rằng anh ta đã sử dụng những cụm từ một cách có chiến thuật như “cao hơn đáng kể” và “có phần cao hơn một chút” để tránh đề cập đến một con số cụ thể. Những cụm từ như “Tôi có khuynh hướng nghiêng về...” và “lời đề nghị sẽ trở nên hấp dẫn hơn...” thích ứng với việc tránh đưa ra quyết định ngay lập tức và đi theo những hướng dẫn của việc thương lượng tự do.

Kei đã sử dụng kỹ thuật “những lời mời chào đòn bẩy” khi anh nói đến lời đề nghị có thật anh đã nhận được từ Nusite (nhưng không đi sâu vào chi tiết). Anh cũng nhắc cho vị Giám đốc Điều hành rằng anh có thể mang lại nhiều giá trị đáng kể hơn là chỉ “trám chỗ trống”, bằng cách nêu bật lên một trong những thành tích đầy ấn tượng của mình ở quá khứ, và nói thêm vào là anh có kế hoạch dùng tài năng đó của mình để tạo thêm giá trị cho Panatel.]

Tina lắng nghe và đồng ý: “Được, tôi sẵn sàng đề nghị một mức lương gần với mức mà anh yêu cầu. Vậy anh có sẵn sàng đưa ra một con số thích hợp không?”

“Xin cảm ơn bà. Tôi cảm kích điều này. Tôi nghĩ rằng một mức lương thích hợp cho sự đóng góp tôi dự định sẽ thực hiện sẽ gần với mức trên 160.000 đô la.”

[Anh ta đã đến gần một con số hơn nhưng vẫn không khóa anh ta bằng một con số cụ thể.]

“Vậy thì 169.000 đô la cho mức khởi điểm có được không?” Bà ta đề nghị.

Anh nhanh chóng trả lời, với một nụ cười và giơ tay ra để bắt, “171.000 đô la và tôi sẽ ký hợp đồng, với điều kiện các phúc lợi đúng như tôi mong đợi.”

“Mức lương là 171.000 đô la,” bà ta đồng ý. “Chúng tôi rất vui được có anh trong công ty!” Họ bắt tay nhau qua bàn. “Tôi muốn để anh gặp một người đại diện nhân sự phụ trách các phúc lợi để trao đổi cụ thể toàn bộ chế độ phúc lợi cho anh. Tôi sẽ nói người trợ lý sắp xếp một cuộc hẹn lúc nào đó vào ngày mai để chúng ta gút lại những gì thỏa thuận. Nếu anh đồng ý mọi chuyện, anh sẽ nhận được một thư đề nghị nhận việc qua đường bưu điện trong 5 hoặc 7 ngày tới.”

Kei rất vui. “Xin cảm ơn bà. Tôi nghĩ rằng ngày hôm nay chúng ta đã có một cuộc gặp hữu ích, và cũng nhân đây xin cảm ơn bà về buổi ăn trưa. Sau khi gặp bộ phận nhân sự, tôi cần có 48 tiếng để đánh giá toàn bộ chế độ phúc lợi, xem xét lại những gì chúng ta đã đề cập ngày hôm nay, thảo luận việc dời nhà với vợ tôi để tôi có thể chính thức chấp nhận lời đề nghị.”

[Thực ra anh ta đã dùng thời gian này để quay về Nusite với khoản lương cạnh tranh là 165.000 đô la mà lúc đầu họ đã đề nghị, để xem anh ta có thể dùng lời đề nghị của Panatel để bẫy mức lương của Nusite lên cao hơn]

“Được thôi,” vị Giám đốc Điều hành trả lời. “Chắc chúng ta sẽ cùng làm việc với nhau vào khoảng đầu tháng sau.”

“Tina, tôi thực sự cảm ơn bà về lời đề nghị công việc, và tôi cho rằng sự thỏa thuận của chúng ta sẽ có ích và đem lại lợi nhuận cho cả

hai bên. Xin cảm ơn bà lần nữa về thời gian bà dành cho tôi. Thật hân hạnh được gặp và nói chuyện với bà.” Họ bắt tay nhau. “Chúc bà một ngày tốt lành.”

“Vâng, dĩ nhiên. Chúc chuyển đi về nhà của anh được thượng lộ bình an. Xin tạm biệt.”

Kei quay về nhà sau khi gặp gỡ bộ phận nhân sự để thương lượng về chế độ bảo hiểm y tế, nha khoa, nhãn khoa, 401(k), ngày nghỉ lễ, phép bệnh và ngày phép. Anh cũng nhận được thẻ hội viên cho phòng tập thể dục địa phương, vé máy bay hạng nhất cho bất kỳ chuyến đi công tác nào, hợp đồng bảo hiểm nhân thọ, và những quyền lựa chọn cổ phiếu.

Để chính thức xác nhận sự thỏa thuận, sau khi Kei trở về Texas, anh đã viết một thư bổ sung, đề cập lại lời hứa của mình là cố gắng đem lại lợi nhuận nhanh chóng từ đầu tư, và cảm ơn về thời gian của tất cả những người đã phỏng vấn anh. Anh và vợ đã quyết định rằng mặc dù Nusite đã đồng ý trả anh 173.000 đô la, nhưng họ thích sống và về hưu tại Florida hơn là Colorado.

Thư đề nghị việc làm chính thức từ Panatel đã đến qua đường bưu điện vài ngày sau đó. Trong thư họ đã quyết định trả cho anh 12.000 đô la cho chi phí dời chỗ ở, ngoài mọi thứ mà anh đã thương lượng. Anh cười và ký tên bên dưới.