APP.THINK | DELO
Не угадывай — готовься

Разговор с сотрудником. Отель «Кардела Ясноморск» — разбор Вашего разговора

Разговор с сотрудником · Вы — управляющий отелем · собеседник — Вера Самохина, руководитель службы приёма и размещения отеля «Кардела Ясноморск»

Разговор — 20 минут · Разговор закончился по времени · Настрой собеседника: как в кейсе · Доверие собеседника: как в кейсе · Темп: обычный

Баллы по компетенциям

Компетенция	Балл	Уровень
Управление эффективностью	4 из 5	выше среднего
Влияние и убеждение	3 из 5	средний
Умение слушать	3 из 5	средний

Сильнее всего у Вас получилось спокойно назвать цель встречи и ровными вопросами [redacted]

Сильные стороны и что развивать

Сильные стороны

- [redacted] Ваши слова на 00:01 разговора: «Хочу разобраться, что [redacted]».
- Нехватку людей Вы вслух забрали в свою зону и назвали реальный срок. Тем самым Вы отделили то, что от Веры не зависит, от её части работы и не сделали пустые ставки её виной. Ваши слова на 04:01 разговора: «Людей беру на [redacted]».
- [redacted] Ваши слова на 08:56 разговора: «Кого из смены [redacted]».

Что развивать

- [redacted] Ваши слова на 13:11 разговора: «Понимаю, вам сейчас [redacted]».
- Не обещать сумму без проверки — верно. Но Вера прямо сказала, что «посмотрю» уже слышала, и просила день ответа, а прозвучало то же «посмотрю». В лист пункт о доплате попал без срока, хотя его легко было привязать к встрече 23 сентября. Ваши слова на 17:56 разговора: «Посмотрю, что можно [redacted]».
- Признание силы Веры прозвучало общими словами. Без конкретного случая, где она показала себя, оно весит меньше, чем могло бы, [redacted] Ваши слова на 16:51

Образец разбора APP.THINK | DELO · тестовое прохождение, не реальный человек · чёрные полосы — гриф · app.thinkdelo.ru

разговора: «Я хочу, чтобы [redacted]».

Что попробовать в следующий раз

- Если собеседник обронил фразу не о работе и тут же вернулся к делу, остановитесь, повторите его слова и спросите открыто, всё ли в порядке, — и оставьте выбор, отвечать ли.
- На просьбу о деньгах отвечайте тем, что проверите, с кем и к какому дню, например к следующей встрече, — и вносите этот срок в лист.
- Когда собеседник говорит, что ему пора, за минуту проговорите итог и внесите в лист всё, о чём договорились, вместе с датой следующей встречи.
- Признавайте заслугу на конкретном случае с датой и фактом, а не общими словами.

Компетенции подробно

Признак: есть, частично, нет или нет материала. Время — от начала разговора.

Управление эффективностью — 4 из 5, выше среднего

Вы с первой реплики спокойно назвали цель встречи, говорили цифрами без оценок и вопросами вывели Веру на её часть: [redacted]

Цель и оценка по фактам — есть

- + «Хочу разобраться, что[redacted]» (на 00:01 разговора) Вы с первой фразы спокойно назвали цель встречи: разобраться в причинах и договориться о плане, [redacted] Момент разговора: Сообщение HR перед разговором.

Разделяет причины — есть

- + «Людей беру на[redacted]» (на 04:01 разговора) Вы вслух забрали в свою зону то, что от Веры не зависит, и не стали делать из нехватки людей её вину. Момент разговора: Объяснения Веры по каждому поводу.
- + «С 3 июля[redacted]» (на 07:41 разговора) [redacted] Момент разговора: Объяснения Веры по каждому поводу.

Охват ключевых проблем — есть

Свидетельств по этому признаку в разборе нет.

Ответственность сотрудника — есть

- + «Кого из смены[redacted]» (на 08:56 разговора) Вы спросили решение у Веры, а не назначили его сами, [redacted]

План со сроками и проверкой — частично

- + «Предлагаю встретиться 23[redacted]» (на 16:51 разговора) Вы назначили следующую встречу с датой и сказали, что на ней проверите.
- − «Посмотреть возможность доплаты[redacted]» (в листе договорённостей) Когда Вера сказала, что ей пора, и предложила записать 23 сентября в лист, Вы внесли пункт без срока, а встреча, Ваше письмо «Ландорике» и данные по 30 августа так и остались вне листа. Момент разговора: Конец разговора: Вере пора на стойку.

Сильные стороны и развитие — частично

- + «Как вы сами[redacted]» (на 12:01 разговора) Вы перевели разговор о звонке туроператору на поступок, а не на характер, и дали Вере самой его оценить.
- − «Я хочу, чтобы[redacted]» (на 16:51 разговора)

Образец разбора APP.THINK | DELO · тестовое прохождение, не реальный человек · чёрные полосы — гриф · app.thinkdelo.ru

Признание прозвучало общими словами: без конкретного случая, где Вера показала свою силу, оно весит меньше, чем могло бы.

Влияние и убеждение — 3 из 5, средний

Вы убеждали фактами, а не нажимом: [redacted]

Довод, а не нажим — есть

- + «[redacted]» (на 13:11 разговора) [redacted]

Довод для неё — нет

- − Без цитаты: возможность была, а слов не было. [redacted]

Настойчивость без давления — есть

- + «Загрузка важна, согласен. [redacted]» (на 02:51 разговора) Когда Вера объяснила спад загрузкой, Вы не спорили и не отступили, [redacted] Момент разговора: Объяснения Веры по каждому поводу.

Уступки по делу и границы — частично

- + «Людей беру на [redacted]» (на 04:01 разговора) На просьбу о людях Вы сразу взяли своё решение на себя и назвали реальный срок закрытия вакансий, без лишних обещаний. Момент разговора: Объяснения Веры по каждому поводу.
- + «По деньгам сейчас [redacted]» (на 16:51 разговора) [redacted]
- − «Посмотреть возможность доплаты [redacted]» (в листе договорённостей) В пункте о доплате нет ни честного «нет», ни проверки к сроку: [redacted]

Конкретика и согласие — частично

- + «Кого из смены [redacted]» (на 08:56 разговора) Вопрос о том, кто будет вести [redacted] Момент разговора: Объяснения Веры по каждому поводу.

Гибкость подхода — частично

- − «Точного числа сейчас [redacted]» (на 17:56 разговора) Вера прямо сказала, что «посмотрю» уже слышала, а Вы повторили те же слова вместо другого хода, например проверки к дню встречи.

Умение слушать — 3 из 5, средний

Вы задавали открытые вопросы, Вера говорила больше Вас, найм Вы взяли на себя со сроком, [redacted]

Вопросы и место для неё — есть

- + «Как вы сами [redacted]» (на 12:01 разговора) Вы не стали давать оценку

Образец разбора APP.THINK | DELO · тестовое прохождение, не реальный человек · чёрные полосы — гриф · app.thinkdelo.ru

звонку сами, а открытым вопросом дали Вере назвать её часть, и она назвала. Момент разговора: Объяснения Веры по каждому поводу.

Отражение и признание трудности — частично

- + «Вижу, что лето[redacted]» (на 01:21 разговора) Вы начали с её же слов о тяжёлом лете и только потом перешли к цифрам, без вердикта. Момент разговора: Вера сказала, что всё нормально.
- − «Правда, без "на[redacted]» (на 05:06 разговора) Вера дважды сказала, что ночи по-прежнему на ней, а Вы ответили только про вакансии, и эти её слова остались без отклика до конца разговора.

Намёки и личное — нет

- − «Да, давайте про[redacted]» (на 07:41 разговора) [redacted] Момент разговора: Личное в разговоре.
- − «Понимаю, вам сейчас[redacted]» (на 13:11 разговора) [redacted] Момент разговора: Личное в разговоре.

Выдержка — нет материала

Свидетельств по этому признаку в разборе нет.

Поддержка в пределах реального — частично

- + «Людей беру на[redacted]» (на 04:01 разговора) Вы ответили на её «дайте людей» решением в своих полномочиях, со сроком и честным предупреждением, что закрытие займёт недели. Момент разговора: Объяснения Веры по каждому поводу.
- − «Точного числа сейчас[redacted]» (на 17:56 разговора) Не обещать деньги без проверки — верно, но Вера прямо просила дату ответа [redacted]

Баланс поддержки и требований — есть

- + «вы до 18[redacted]» (на 13:11 разговора) В одной фразе Вы оставили за Верой [redacted]

Ситуации разговора

Конец разговора: Вере пора на стойку — средний ответ

Когда Вера сказала, что ей пора на стойку, и предложила записать 23 сентября в лист, Вы добавили пункт о доплате без срока, а итог вслух не подвели и встречу в лист не внесли — дату Вы назвали раньше и повторили в записке.

Личное в разговоре — слабый ответ

[redacted]

Вера сказала, что всё нормально — средний ответ

Когда Вера сказала, что служба работает и лето было тяжёлым, Вы спокойно назвали цифры без оценки и спросили её взгляд, но её заслуга прозвучала только общими словами, без конкретного факта.

Объяснения Веры по каждому поводу — сильный ответ

Когда Вера объясняла спад загрузкой, Вы не спорили, [redacted]

Сообщение HR перед разговором — сильный ответ

[redacted]

ОБРАЗЕЦ

Темы разговора

Открылось тем: 2 из 8

- [redacted] — на 07:51, после Ваших слов на 07:41: «Да, давайте про [redacted]»
- [redacted] — на 14:26

Как это выглядело в цифрах

Показатель	Значение
Реплик в разговоре	Ваших — 11, Вера — 15
Сколько говорили Вы	около половины слов разговора
Средняя длина Вашей реплики	38 слов
Вопросов	6, из них открытых — 5
Фактов из папки названо	10
Цель встречи	названа на 00:01
Лист договорённостей	пунктов 4, согласовано 4, со сроком 3
Следующая встреча	названа
Записка по итогам	184 слова

Лист договорённостей

Пункт	Кто	Срок	Итог
Открыть вакансии на пустые ставки службы приёма: старший администратор, два администратора стойки, ночной администратор · внесли Вы	Вы	до 19 сентября	согласовано
[redacted]	Вера	с 17 сентября	согласовано
[redacted] · внесли Вы	Вера	до 18 сентября	согласовано
Посмотреть возможность доплаты Вере и вернуться к ней с ответом · внесли Вы	Вы	—	согласовано

Записка по итогам

Вера, спасибо за сегодняшний разговор и за прямоту, [redacted]

ОБРАЗЕЦ

Ответ: Вера

Спасибо, Женя. Всё так. [redacted]

Разговор целиком

Время — от начала разговора. Под репликами — пометки программы.

00:00 · Вера: Здравствуйте, Женя. Вы хотели поговорить [redacted]

00:01 · Вы: Здравствуйте, Вера. Спасибо, что нашли[redacted]

- Здесь Вы назвали цель встречи

00:11 · Вера: Спасибо. Служба работает, Женя. Лето [redacted]

- Момент разговора: Вера сказала, что всё нормально

01:21 · Вы: Вижу, что лето было тяжёлым.[redacted]

- После этих слов разговор стал откровеннее

01:31 · Вера: Цифры правильные, спорить не буду. [redacted]

- Момент разговора: Объяснения Веры по каждому поводу

02:51 · Вы: [redacted]

- После этих слов разговор стал откровеннее

03:01 · Вера: Ладно, не только загрузка. Людей [redacted]

04:01 · Вы: Людей беру на себя: найм[redacted]

- После этих слов разговор стал откровеннее

04:11 · Вера: Хорошо. Это уже разговор. Только [redacted]

05:06 · Вы: Правда, без «на днях»: вакансии[redacted]

05:16 · Вера: [redacted]

- [redacted]

06:41 · Вера: Вижу, записали. Ваше имя, ваш [redacted]

07:41 · Вы: [redacted]

- После этих слов разговор стал откровеннее

07:51 · Вера: [redacted]

- [redacted]
- Момент разговора: Объяснения Веры по каждому поводу

08:56 · Вы: Спасибо, что говорите прямо, Вера. [redacted]

09:06 · Вера: Согласна, с завтра [redacted]

10:31 · Вера: Хорошо. Записали. [redacted]

12:01 · Вы: Хорошо, со [redacted]

12:11 · Вера: [redacted]

- [redacted]

13:11 · Вы: Понимаю, вам сейчас непросто. Вернёмся [redacted]

13:21 · Вера: Справлюсь. [redacted]

14:26 · Вера: [redacted]

- [redacted]

16:36 · Вера: Женя, вы что-то хотели сказать?

16:51 · Вы: Спасибо, что сказали прямо, Вера. [redacted]

17:01 · Вера: Двадцать третьего — хорошо, приду. [redacted]

17:56 · Вы: Точного числа сейчас не назову, [redacted]

18:06 · Вера: Поняла, Женя. Мне через пару [redacted]

- Момент разговора: Конец разговора: Вере пора на стойку

19:06 · Вера: Согласна, это на вас. Одно [redacted]

Разбор подготовлен языковой моделью по методике упражнения; каждая цитата сверена с Вашими словами. Отчёт не пересчитывается.

Образец разбора APP.THINK | DELO · тестовое прохождение, не реальный человек · чёрные полосы — гриф · app.thinkdelo.ru