



A ENTREVISTA DE TRABALHO

O que faz a diferença numa entrevista?
– As competências emocionais.
E se mesmo assim ouvir um não?

Em qualquer entrevista de emprego há o fantasma de não ser aceite, de ouvir a expressão “não é a pessoa indicada para a função”. Este receio é acrescido quando enquadrado na procura do primeiro emprego, onde a insegurança e a inexperiência do candidato é quase total. Contudo, a experiência do não poderá ser tão ou mais construtiva que a experiência do sim.

Num cenário de entrevista assistimos ao encontro entre duas pessoas que, aparentemente, se movem em planos distintos e que têm agendas diferentes. No plano superior temos o entrevistador, que procura recrutar, e num plano inferior encontramos o entrevistado, que deseja ser recrutado. Esta aparente ‘não relação’ entre dois pólos é maioritariamente a fonte de todos os constrangimentos e, normalmente, dita o sucesso ou insucesso.

Mas a premissa da ‘não relação’ é um pressuposto de partida errado. Ao analisarmos, de um ponto de vista ra-

cional e com o devido distanciamento da situação, podemos encontrar um ponto de ligação entre quem recruta e quem quer ser recrutado: ambas as partes aceitam encontrar-se de livre vontade. Este acordo mútuo desdobra-se na ideia de que existe uma definição das competências técnicas para a respectiva função. Neste sentido, uma entrevista de emprego só ocorre se o entrevistado se encaixar no perfil técnico procurado, à priori o entrevistador teve de definir as competências técnicas que procura. Então, se à partida existe uma relação e ambos operam no mesmo plano, o que faz a diferença numa entrevista? As competências emocionais. A resposta à questão pode ser considerada uma realidade simplista e redutora. Contudo, a empatia que se gera entre as duas pessoas é a máxima condicionante para o desfecho de uma entrevista onde à partida uma parte sabe o que procura e a outra sabe que corresponde às competências técnicas requeridas.



Foto: istockPhoto

COMO REAGIR A UM NÃO?

Durante o processo de procura de emprego as entrevistas são incontornáveis e é quase impossível não passar pela experiência da rejeição. Após receber uma resposta negativa, o candidato deve passar por dois momentos distintos que o poderão ajudar a ultrapassar a recusa e, ao mesmo tempo, a preparar-se para situações futuras. Num primeiro instante o entrevistado deve analisar os argumentos que originaram uma resposta negativa por parte de quem estava a liderar o processo de recrutamento. Nesse sentido, deve sempre, sublinhe-se, perguntar quais foram as razões da decisão.

Além de ser um direito que o assiste, a resposta do entrevistador é uma excelente fonte de informação para o futuro. O segundo passo, e sem dúvida o mais importante, é fazer a auto-análise de todo o processo. É com base nesta capacidade de analisar racionalmente o desempenho que se consegue detectar falhas e evidenciar qualidades.

SEIS DICAS PARA QUE A ENTREVISTA CORRA BEM:

1 Documente-se sobre a empresa e utilize essa informação para colocar questões sobre a mesma.

EMPREGO DA SEMANA



PEDRO LOPES NUNES

Idade: 40 anos
Empresa: DHL Express Portugal
Sector: Transportes e logística
Cargo: Customer Service Manager Portugal

Teve sempre uma ideia clara de até onde queria chegar profissionalmente?

Tracei desde o início um rumo para a minha carreira e fui cumprindo as diversas etapas ao longo dos anos, de forma objectiva. O planeamento da carreira é fundamental para o sucesso e devemos gerir-lo tal qual o orçamento familiar, com muito rigor e sem hesitações.

Que qualidades pessoais lhe permitiram ter sucesso?

Perseverança e orientação para a melhoria contínua,

pessoal e de processos. Confiar na minha intuição.

Como se descreve profissionalmente?

Customer lover e muito rigoroso com esta paixão.

Há alguém em particular que tenha influenciado a sua carreira?

Todas as pessoas ao longo da minha carreira, quer as que liderei, quer os pares e superiores hierárquicos. A DHL Express tem desenvolvido ao longo dos anos excelentes profissionais que, com a sua sabedoria, envolvem as pessoas à sua volta e as fazem



Após resposta negativa deve avaliar o que a originou e auto-analisar o processo

2 Liste no papel possíveis perguntas sobre a organização. Prepare as suas respostas.

3 Pense nos pontos mais fracos e prepare-se para responder por eles.

4 Reveja o seu currículo. Caso existam lapsos de tempo certifique-se de que tem uma boa explicação para o que fez durante esse período.

5 Não tenha receio de tentar saber mais informações sobre a função ou sobre a empresa, de fazer perguntas. Por exemplo:

- Pode falar-me um pouco sobre os profissionais que trabalham nessa equipa?

- Com que frequência as pessoas progridem na organização?

- Quando é que se pode esperar uma decisão sobre este processo de selecção?

6 Não chegue atrasado. Seja cordial e saúde quem o/a recebe.

Wilson Learning Portugal
info@wilsonlearning.com.pt

crescer profissionalmente. Ainda hoje e a cada dia, sou influenciado positivamente pelo excelente grupo de trabalho no seu conjunto.

Como mede o seu sucesso?

Fantástico, mas... ainda não terminou.

Qual foi a sua maior conquista?

Reconhecimento a 360°. É excelente saber que as pessoas podem confiar em nós.

Onde espera estar daqui a cinco anos?

No emprego de sonho.

Qual seria o seu emprego de sonho?

Director de customer service. Apaixono-me pelo que faço, continuamente.

Conselhos para quem pretende enveredar nesta área?

Sugiro que aprendam a gostar de pessoas e o demonstrem, logo de seguida aprenderão a gostar de clientes. E depois, trabalhem muito e actualizem-se (estudem regularmente) – o sucesso virá logo a seguir.

Fazer carreira na



Sector: Gestão de créditos

Tipo: Privada

N.º de países onde está presente: Portugal (Lisboa e Porto). O grupo adquiriu a multinacional espanhola Multigestion, que actua na área da gestão de cobranças e tem representações em Espanha, Argentina e Peru.

N.º total de trabalhadores: 180 colaboradores.

N.º total de quadros recrutados anualmente: 120 colaboradores em 2006. 20 colaboradores em 2007. Previsão de crescimento na ordem dos 10 colaboradores/ano.

O grupo Domusvenda "é de momento o maior servidor independente de non performing loans (NPL) – créditos vencidos – em Portugal", diz João Costa Reis, chief executive officer. Com escritórios em Lisboa e Porto, gere um conjunto de portefólios de crédito hipotecário, crédito a empresas e crédito ao consumo. Entre os accionistas do grupo encontra-se a empresa alemã GFKL.

O processo de recrutamento é conduzido internamente pela área de Recursos Humanos, recorrendo a anúncios "em sites apropriados, jornais e facultades, bem como à pesquisa de candidatos em base de dados. O recurso a empresas externas de recrutamento ocorre apenas em situações em que a especificidade técnica do perfil ou a urgência do pedido assim o exijam", explica João Costa Reis.

Entre os perfis mais recrutados encontram-se os recuperadores e gestores de crédito, advogados com experiência em processo executivo, gestores imobiliários e licenciados em matemática aplicada. A generalidade dos colaboradores entra na Domusvenda para o nível de júnior, "com excepção dos quadros com competências de gestão", refere o CEO. E acrescenta que o sistema de carreira na empresa conta com os níveis de júnior, profissional, sénior profissional e director, existindo sub-níveis dentro de cada um dos grupos.

Após a admissão os colaboradores passam por um programa de integração, "transversal a todas as áreas da empresa, que visa dar a conhecer o negócio e a estrutura da mesma, as relações e workflows intra e inter-departamentais e as ferramentas utilizadas". João Costa Reis prossegue: "face as especificidades do negócio e o facto de termos um sistema informático próprio, verifica-se um esforço contínuo na realização de acções de formação focalizadas na actividade da empresa, o que se realiza maioritariamente com recursos internos".

No que respeita a avaliação, além da monitorização "contínua do desempenho dos colaboradores por parte de cada responsável de equipa, lançámos recentemente um sistema de avaliação de desempenho, que teve uma primeira fase no final do primeiro trimestre de 2007", conta o responsável. Acrescenta que este modelo se baseia "na avaliação de competências específicas da função e competências transversais, visando não só analisar o desempenho do colaborador mas sobretudo identificar áreas de melhoria e potencial de desenvolvimento e definir objectivos para o período de avaliação subsequente".

Há "a preocupação de alocar os recursos humanos às áreas e projectos para os quais revelam maior apetência e adequação de competências. Pelo que, além de promovermos o desenvolvimento profissional dentro da empresa, procuramos estar atentos a situações

em que a mudança de área e/ou função pode consubstanciar-se numa potencialização das competências do colaborador e factor motivador para este. Dentro deste contexto, possibilitamos a realização de estágios nas empresas do grupo e em Espanha, na Multigestion", explica João Costa Reis. Em termos de progressão na carreira, estão previstos mínimos de permanência em cada nível, "mas o tempo de progressão depende igualmente do grau de maturidade profissional do colaborador aquando da sua admissão e da evolução do seu desempenho". Quanto a benefícios, os colaboradores que operam na gestão de carteiras "estão integrados num sistema de incentivos que se baseia no atingir de objectivos (quantitativos e/ou qualitativos) previamente estabelecidos". Já em relação ao grau de retenção de quadros, a maioria das saídas ocorre no primeiro ano, "colocando o grau de retenção na ordem dos 80%". Após o primeiro ano a percentagem de retenção "supera os 95%". Quanto ao recrutamento nas universidades, existem instituições "de eleição, consoante os perfis a recrutar. Por exemplo, a Universidade de Lisboa e a Lusíada na área de direito; o ISEG - Instituto Superior de Economia e Gestão, ISCTE - Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa, Católica e Universidade Nova nas áreas de gestão e economia; IST - Instituto Superior Técnico e ISEL - Instituto Superior de Engenharia de Lisboa para engenharia; e no caso dos perfis para a área de imobiliário a ESAI - Escola Superior de Actividades Imobiliárias. "Neste momento estamos a equacionar a possibilidade de estabelecer algumas parcerias com instituições académicas, no sentido de captar jovens talentos em início de carreira".

João Costa Reis,
chief executive officer
do grupo Domusvenda.
Foto DR

