



Deyir ki, düzgün təlimatlandırılmamış işçini müştəri qarşısına çıxarmaq düzgün deyil. Çünki müştəri ilə ünsiyyət zamanı hər bir nüans, xidmət göstərən rəftarından, vəziyyəti necə idarə etməyindən asılıdır. "Əgər xidmət göstərən rəftarı qaydasındadırsa, ən problemlü müştəri ilə belə dil tapmaq olur" deyən müsahibimiz "Neptun" Supermarketlər şəbəkəsinin İnsan Resursları departamentinin işə qəbul və təlim şöbəsinin rəhbəri Cavidan Quluzadədir.

- Belə bir fikir var ki, təcrübəli işəgötürənin CV-ni qiymətləndirməsi üçün 10 saniyə bəs edir. Həqiqətən də belədir?

- 10 saniyə CV-nin elan edilən vakansiyaya uyğun olub-olmadığını öyrənmək üçündür. Tutaq ki, satıcı vəzifəsi üçün vakansiya ilə bağlı elan vermişik. Tələb də odur ki, filan əraziyə yaxın yerdə yaşasın, satıcı kimi 2 il təcrübəsi olsun. Gələn CV-lərin həmin vakansiyaya uyğun olub-olmadığını öyrənmək üçün bir neçə saniyə bəs edir. Ancaq CV-ləri analiz edib, içerisindən daha uyğun olanı seçmək üçün vaxt lazımdır. Ümumiyyətlə, CV-lərin sürətli qiymətləndirilməsi İR mütəxəssisinin nə dərəcədə peşəkar, yüksək analitik qabiliyyətə malik olmasından asılıdır. Lakin hər CV-yə də 10-15 saniyə baxmaqla qərar vermək olmaz. Bəzən CV-də bir seminar adı olur, onu oxuyub araşdırmaq üçün saniyə kifayət etmir. Şirkətə audit götürürəmsə, onun universitetə giriş balına, universitetdə qiymət nəticəsinin ortalama balına qədər analiz edirəm.

- Tutaq ki, kadr vakansiyaya uyğundur, bu zaman CV-nin necə hazırlanması nə dərəcədə önəm kəsb edir?

- İşə qəbulda CV-nin önəmi böyükdür. Ona görə CV hazırlanmasına həssas yanaşmaq lazımdır. Amma məsələ tək CV-də deyil. Bəzən baxırsan ki, CV gözəl hazırlanıb, qrammatik səhv yoxdur, ancaq göndərdiyi elektron ünvan "janavar25@mail.ru"dur, profildə də hovuzdan şəkil yerləşdirib. Bu, həmin adamın ciddi, məsuliyyətli biri olmadığını göstərir. Bəlkə də kimə düşünə bilər ki, bu yanaşma düzgün deyil, şəxsi elektron ünvanıdır, istədiyi şəklə qoya, istədiyi adı seçə bilər. Amma şəxsi elektron ünvan şəxsi yazışmalar üçündür. Hansısa şirkətə CV göndərsən, ciddiliyi gözləməlidir.

- Dünya təcrübəsində "LinkedIn" sosial şəbəkəsi üzərindən işçi cəlb edilməsi geniş tətbiq edilir. Bizdə bu proses nə dərəcədə geniş yayılıb?

- "LinkedIn"də mühasib, analitik, audit, İR mütəxəssisi, texnoloq və s. kimi

“Müştəri səs tonunu qaldırıdığca, peşəkar işçi səs tonunu aşağı salır”

Cavidan Quluzadə: “Ən problemlü müştəri ilə də dil tapmaq mümkündür”

"back office" işçilərinin profilləri daha çox olur. Düzdür, bizdə hələ ki, çox yayılmayıb, amma "LinkedIn" vasitəsilə də işçi cəlb edilməsinə gedilir. İşlədiyim bir neçə müəssisədə bu saytdan istifadə edib effektiv nəticə almışam. İR mütəxəssisi olan tanışlarımın da bu üsulla işçi cəlb etdiyini bilərəm. Həm universiteti yeni bitirən, həm də az təcrübəli və ya könüllü fəaliyyətləri olan gənclərimiz orda iş axtarmaq cəhətdən son dövrlər daha aktivdirlər. Mənə yazanlar da çox olur. Vakansiya olanda, təbii ki, nəzərə alırıq.

Amma deyim ki, İR mütəxəssisləri "LinkedIn"də daha çox təcrübəli işçiləri axtarırlar. Satıcı, kassir kimi vakansiyalar üzrə işçi axtarışını "LinkedIn"də deyil vakansiyalarla bağlı "Facebook"da olan qruplarda, səhifələrdə yayımlamaq və ya yerli mərkəzlərdə CV qutuları yerləşdirməklə daha effektiv olur. Bu gün ən optimal üsul budur. Hansı vakansiyanı harda paylaşacağını, hansı işçini harda axtaracağını bilməlisən.

- Prosesləri keçib işə qəbul olunan bir qisim kadr öz istəyi ilə işdən tez ayrılır. Bu, hansı tərəfin seçiminin düz ol-

iş tez tərək etmə halları yaşanır. Səbəb isə "Adamın əsəbləri korlanır" kimi olur.

- Azərbaycanda "Müştəri hər zaman haqlıdır" prinsipi işçilər üçün problem yaradır. Bu prinsipi pisləmirəm, ancaq bəzən müştəri düşünür ki, pul verərəmsə, xidmət göstərənə qaba da davrana bilərəm. Qul kimi yanaşma sərgiləyirlər. Bu cür eəqlü müştərilərlə işləmək də asan deyil. Müştəri ilə işləmək cəhətdən yaxşı təcrübəli olan şəxslər belə meqamları daha yaxşı yoluna qoyurlar. Amma təcrübəsiz olan şəxslər müştərilərin bu davranışını qəbul edə bilməyəndə, bu zaman problem yaşanır və onlar işdən ayrılmaq qərarı da verirlər. Bu səbəbdən şirkətlər işçiləri üçün müştərilərlə ünsiyyət cəhətdən təlimlər keçirirlər. Ancaq təlimlərlə yanaşı, müdiriyyətdən də çox şey asılıdır. Müdiriyyət işçiləri düzgün təlimatlandırdıqdan sonra müştəri qarşısına çıxarmalıdır. Ümumiyyətlə, müştəri ilə ünsiyyətdə hər bir şey xidmət göstərən rəftarından asılıdır. Əgər xidmət göstərən rəftarı qaydasındadırsa, ən problemlü müştəri ilə belə dil tapmaq mümkündür.

- Müştəri ilə ünsiyyətdə problem olanda, təcrübəli işçi necə yanaşır, təcrübəsiz işçi necə?

- Təcrübəsiz işçi emosiyaları ilə hərəkət edir. Müştəri səsini qaldırırsa, o da qaldırır, təhqir edirsə, təhqirə keçir. Təcrübəli, peşəkar işçi isə müştəri səs tonunu qaldırıdığca, öz səs tonunu aşağı salır. Şəxsi məsafəsini qoruyur, onu başa düşdüyünü qeyd edir, özünü müştərinin yerinə qoyur və onun probleminə özünü kimi yanaşır. O zaman müştəri rahatlaşır. Problem yaşayan müştərinin işmiş balon kimi təsəvvür edin. O balonu yeni gələn işçi bir sözü ilə iynə ilə partladır. Təcrübəli işçi isə balonun ağzını ağır və partlatmadan boşaltmağı bacarır.

- Günün sonunda hansı işçi evə daha yorğun gedir?

- Müştərinin sözü xidmət göstərənini qiçıldandırırsa, təcrübəsiz biri elə eyni formada reaksiya versə, qışqıranda qışqırsa,



mamasından irəli gəlir?

- Öz istəyi ilə ayrıldıqdan söhbət gədir-sə, burda səbəb çox ola bilər. Mən əsas bir neçəsini deyim. Birincisi, gənclərin bir qismi nə istədiyini bilmir. Vakansiya olur, müraciət edir, amma düşünür ki, bir-iki ay işləyim, maaş alım, sonra baxarıq görək nə olur? Bu zaman da işə sevgi olmur, həvəslə yanaşmır. Bir müddət sonra özü məcbur uzaqlaşır.

Digər tərəfdən, maaşın qane etməməsi məsələsi var. İşçi yeni başlayanda, bir çox hallarda təcrübəsiz olur. Ona görə, ona təklif edilən maaşla razılaşır. Bir müddət təcrübə yığından, işi öyrəndəndən sonra haqlı olaraq daha yüksək əməkhaqqı istəyir. Çalıdığı iş yeri, əgər işçinin əmək haqqı iddiasına qarşılıq verə bilmirsə, o zaman da işdən tez çıxıb bilər.

Bəzən isə müdiriyyət, idarəetmə və ya iş ortami işçini qane etmir və çıxmaq qərarı verirlər. Bir az zarafatlı da olsa, həmişə deyirəm ki, Azərbaycanda 90 faiz yerli iş yerlərində müdiriyyət, idarəetmə, direktorların kadrlara yanaşması, onlardan gözləntiləri və s. eynidir. Sadəcə olaraq, dəyişən, müəssisələrin və direktorların adları, müəssisənin fəaliyyət istiqamətidir.

- Müştərilərlə işləyən sahələrdə də



təhqir edəndə təhqir etsə, içini həmin adama töküür və bir az rahatlayır. "Atam-anam mənimlə belə danışımayıb" deyib işdən çıxanlar da olur. Belə adamlar çox yorulmur. Təcrübəli, təmkinli davranan işçi daha çox yorulur. Çünki nə qədər təcrübəli olsa da, təmkinli davransa da, istər-istəməz gün ərzində müştəridən gördüyü ko-

bud münasibət, xoş olmayan sözlər ona təsir edir. Nəticədə insandır, robot deyil.

- Bir çox iş yerlərində müştərilərlə ünsiyyətlə bağlı təlimlər keçirilir. Ancaq xidmət alarkən müştəri ilə ünsiyyət bacarığı olmayan kadrlarla çox rastlaşırıq. Bu təlimlərin effekti nə dərəcədədir?

- İlk olaraq deyim ki, işçilər üçün təlimlərin təşkil edilməsi önəmli və çox vacibdir. İşçi işə yeni qəbul edildiyi vaxtdan işdən ayrıldığı zamana qədər müəyyən dövrlərdə planlaşdırılmış təlimlər keçirilməlidir. Ancaq təlimin keyfiyyəti, təlimçinin bacarığı da vacibdir. Ona görə, işçilərə təlim keçirirsinizsə, düzgün təlimçi seçməlisiniz. Hər "təlimçiyəm" deyənə gətirib işçilərinə təlim verdirsən, təbii ki, effektiv nəticə əldə etməyə bilərəm. Təlim düzgün şəkildə, real analizə əsaslanan, doğru informasiyalarla aparılmalıdır. Əgər peşəkar təlimçidirsə, 70 faiz iştirakçı onun dediklərini mənimsəyir. Öyrəndiklərini işində tətbiq etməyə gəlincə, artıq bu, kadrın peşəkarcılığından, işinə yanaşmasından, öyrəndiklərini işinə tətbiq etmək istəyinin olub-olmamasından və s. asılıdır. Bəzən təlimdə 20 nəfər olur, 19-u dinləyir, amma biri elə bil ki, təlimdə deyil. Mən o adama saatlarla təkbətək də təlim keçsəm, öyrənmək istəməyəcək. Çünki onun öyrənmək niyyəti yoxdur. Təlimlərdə belə insanlar olur. Şirkət təlimçi gətirir, təlim keçirir, işçi dinləyir, amma bildiyini edir.

- Bəs şirkət hansı hallarda əməkdaşını işdən çıxarmaq hallarına gedir?

- Bütün şirkətlər peşəkar şəkildə iş görən sağlam komandaya sahib olmaq istəyirlər. Çünki komandada sağlam olmayan kadr varsa, idarəetmədəki zənciri qırır. Əgər əməkdaş işinə peşəkar yanaşmırsa, sağlam komanda prinsiplərinə uyğun olmayan davranış sərgiləyirsə, bu zaman onun işdən çıxarılmasına gedilir. Əvvəllər hansısa səbəblərə görə işçiləri işdən çıxarmaq kimi addımları atmağa hər deyəndə getmirdilər. Ancaq indi tanış-bilişi işlədib onun nazını çəkmək dövrü keçib. Belə hallar ola bilər, ancaq rəqabətli mühitdə, peşəkar işdən söhbət gədir-sə, hər bir idarəçi çalışır ki, işi bilən, yaxşı ünsiyyət qabiliyyəti olan kadrı cəlb etsin.

- Bəzən şirkətlər işçilərin işə gecikməsinin qarşısını almaq üçün cərimə metodu tətbiq edirlər. İşə gecikən işçinin maaşından gecikmə müddətinə görə müəyyən məbləğ tutulur.

- İlk olaraq deyim ki, şirkət işçinin maaşından cərimə tutub bilər. Bu, qanunla qadağandır. O halda ola bilər ki, işçi müəssisəyə maddi ziyan vursun. Təəssüf ki, bizdə işə gecikməyə və s. görə maaşdan tutma təcrübəsini tətbiq edən şirkətlər var. Ən pis halda işçinin maaşını saat hesabına yazmaq olar. Amma gecikdiyi üçün cərimə tətbiq edib maaşından kəsmək tamamilə qanunsuzdur.

- İşçi gecikirsə, bu zaman problemi necə həll etmək lazımdır?

- Birinci dəfə özünə məlumat verirsən. Növbəti dəfələrdə töhmət, şiddətli töhmət verirsən. 3-cü dəfə bu hal baş verəndə, işdən uzaqlaşdırıla bilərsən. Bu, daxili nizam-intizam qaydalarıdır. İşçi buna riayət etməyə borcludur. Ümumi olaraq deyə bilərəm ki, işçinin peşəkarcılığı, təcrübəliliyi ilə yanaşı, intizamlı olması da mütləqdir.

Aygün Asımqızı