

Diskussionsuppgift - Kund- och kandidatupplevelsen



Introduktion: Vi hjälper deltagare och arbetsgivare att hitta varandra och vi har mycket att vinna på att samtidigt leverera en konkurrenskraftig tjänst till alla inblandade parter. Vi vill skapa samarbeten som är värdeskapande över en längre tid och leverera en positiv upplevelse för både deltagare och arbetsgivare, som gör att de vänder sig till oss även nästa gång de har ett kompetensbehov, och rekommenderar oss till andra.

Syfte och mål: Syftet med denna övning är att börja reflektera över hur man själv och inom organisationen arbetar med kund- och kandidatupplevelsen inom ramen av att vara en rekryteringspartner. Målet är att genom dessa reflektioner över kund- och kandidatupplevelsen kunna identifiera delar som är bra, delar som kan utvecklas eller delar som eventuellt behöver implementeras.

Genomförande: Övningen utgår ifrån utvalda frågeställningar som kan genomföras genom diskussion i grupp, med en kollega, medarbetare eller chef. Man kan även genomföra övningen individuellt som en reflektionsuppgift. Alternativt som en kombination av de båda, att man först på egen hand reflekterar och sedan tar med sina reflektioner och delar dessa tillsammans med arbetsgruppen.

Ont om tid? Att göra något är bättre än att göra inget. Om du upplever det svårt att hitta eller att skapa tiden för diskussionsuppgiften i sin helhet finns en förenklad variant av övningen i slutet av detta kursmaterial.

Reflektionsfrågor

Reflektera över hur arbetet med kund- och kandidatupplevelsen ser ut idag och vilka eventuella insatser som kan genomföras för att utveckla denna delen. Med en kund menar vi arbetsgivare eller motsvarande samarbetspartners. Med en kandidat menar vi en deltagare eller annan arbetssökande som presenteras som en relevant kandidat till en tjänst. I första delen av reflektionsövningar kommer frågeställningarna

vara med utgångspunkt från kunden, i andra delen är utgångspunkten från kandidaten.

Del 1:

Med utgångspunkt från kunden:

- Vad erbjuder vi kunder för tjänster inom ramen som rekryteringspartner?
- Vad kan vi erbjuda kunder för tjänster inom ramen för en rekryteringspartner?
Vad har vi valt att göra för avgränsningar och varför?
- Hur vill vi uppfattas av kunderna som rekryteringspartner?
- Vad uttrycker kunderna som viktigt när de tar hjälp av oss för att tillgodose sina personalbehov?
- Hur arbetar vi med kundupplevelsen idag?
- Vad är bra och vad kan utvecklas på individnivå för öka kundupplevelsen?
- Mäter vi kundupplevelsen idag?
- Vad är bra och vad kan utvecklas på organisationsnivå för att öka kundupplevelsen?
- Finns det något som vi inte gör idag som kan utveckla kundupplevelsen både på individnivå och organisationsnivå?

Del 2:

Med utgångspunkt från kandidaten:

- Hur arbetar vi med kandidater inom ramen för en rekrytering?
- Hur kan vi arbeta med kandidater inom ramen för en rekrytering?
- Hur vill vi uppfattas av kandidaten vid en rekryteringsprocess som vi ansvarar för?
- Vad uttrycker kandidaterna som viktigt för dem när de är med i en rekryteringsprocess?
- Hur arbetar vi med kandidatupplevelsen idag?

- Vad är bra och vad kan utvecklas på individnivå för öka kandidatupplevelsen?
 - Mäter vi kandidatupplevelsen idag?
 - Vad är bra och vad kan utvecklas på organisationsnivå för att öka kandidatupplevelsen?
 - Finns det något som vi inte gör idag som kan utveckla kandidatupplevelsen både på individnivå och organisationsnivå?
-

Reflektionsövning i snabbformat:

Del 1 - Utgångspunkt Kunden

1. Vad uttrycker kunderna som viktigt i en rekryteringsprocess? Vad anser du är viktigt enligt dina erfarenheter för en gynnsam rekrytering?
2. Hur jobbar du och din organisation idag och hur matchar det mot det som är viktigt för kunderna?
3. Vad skulle du vilja utveckla?

Del 2 - Utgångspunkt Kandidaten

1. Vad uttrycker kandidaterna som viktigt i en rekryteringsprocess? Vad anser du är viktigt enligt dina erfarenheter för en gynnsam rekrytering?
2. Hur jobbar du och din organisation idag och hur matchar det mot det som är viktigt för kandidaterna?
3. Vad skulle du vilja utveckla?