

Övningsuppgift - Utmana kunden



Introduktion:

I den klassiska kravprofilen utgår man från ett företags eller organisations upplevda kompetensbehov kring en rekrytering. Vilka kompetenser vill, och önskar, de ska finnas hos kandidaterna? Vi behöver självklart vara lyhörda kring detta, men med ett växande kompetensgap där en stor grupp arbets sökande inte kommer vidare i processer och en stor del företag upplever det vara svårt att hitta eftersökt kompetens är det dags att börja tänka om. Hur kan vi hjälpa företagen att rekrytera mer socialt hållbart och bli mer delaktiga i att bygga den kompetens de eftersöker? Det gör vi genom att bli en partner till dessa kunder i sin rekrytering och utmana dem i sina tankar kring kompetensförsörjning.

Utmana kunden att våga tänka om när det kommer till krav och kompetens. Vilka krav har en koppling till det verkliga arbetet och vilka alternativa lösningar finns det hos arbetsgivaren för att komplettera och bygga på en ofärdig kompetens? Med en nyfiken kravprofil som utgår från konkreta, orubbliga krav för att klara tjänsten kombinerat med meriterande önskemål och mjuka värden kan vi ta fram underlag för att hitta kandidater med potential att tillsammans med arbetsgivaren växa in i rollen och skapa en start på en ny karriär eller hitta vägen tillbaka till en gammal.

Syfte och mål: Syftet med övningen är att med kravprofilen som verktyg skapa en dialog med kunden där du får möjlighet att utmana och utveckla kunden i deras allmänna syn angående kompetens och potential. Samt att undersöka vilka alternativ deras arbetsplats skulle kunna erbjuda för arbets sökande med olika förutsättningar. Målet är att bryta invanda tankesätt hos arbetsgivare och presentera och utforska möjliga lösningar på kompetensförsörjningen gemensamt med kunden. Kanske upptäcker du även att du själv har vissa tankesätt att utmana?

Genomförande: Övningen genomförs självständigt eller med en kollega, gärna i samband med ett möte tillsammans med en ny eller gammal kund/arbetsgivare. Upprätta en kravprofil under mötet med kunden eller uppdatera en kravprofil ni tidigare tagit med kunden. Övningen är fördelad i tre steg.

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

Del 1 - Upprätta kravprofilen

Ta kontakt med ett företag eller organisation där du vill matcha ut kompetens. Det kan vara en redan existerande kund eller en helt ny kontakt. Upprätta en kravprofil tillsammans med kunden. Är det en tjänst de aktivt behöver tillsätta nu eller är det för att förutsättningslöst hitta kandidater för kommande behov?

Har ni ett eget underlag för en kravprofil kan du använda den annars finns en mall i kursmaterialet att utgå ifrån. Har ni en kund ni söker kompetens åt löpande som ni har svårt att hitta matchande kandidater åt kanske den kravprofilen kan uppdateras.

Delar du upp en grundläggande kravprofil i tre delar kan det se ut så här:

- Fakta om tjänsten, kompetenskrav kopplat till hårda och mjuka värden
- Fakta om uppdraget/anställningen, hur ser ramarna för anställningen ut
- Fastställ en tidsplan

Del 2 - Skapa förståelse kring kompetens och potential

I Del 2 av övningen är det dags att verkligen se över de krav som framkommit. I kravprofilen behöver du nu undersöka och kartlägga varför vissa krav och egenskaper behövs för att klara tjänsten.

Om kunden har krav på att kandidaten ska inneha körkort eller ha tidigare erfarenhet av yrket, Vad beror det på? Går det att planera verksamheten på ett sätt som gör att man kan lösa arbetsuppgifterna även om inte alla har körkort trots att det kanske är den bekvämaste lösningen?

Exempel på resonemang att hålla med kunden:

Krav med grund kopplat mot kompetens, exempelvis erfarenhet eller utbildning.

Krav 1 - Två års erfarenhet av yrket

Krav 2 - Krav på truckkort

Ursprungligt krav 1: Två års erfarenhet från yrket:

- Vad kommer kravet från? Vad är bakgrunden?
- Hur kan vi hitta en alternativ lösning? Finns det liknande branscher som kan vara likvärdiga?

- Kan vi skapa kompetensen? Om rätt potential finns, kan vi då inleda med exempelvis en praktik för att skapa erfarenhet och kan ett anställningsstöd ge en utökad möjlighet att lära och bygga kompetens under första året?

Ursprungligt krav 2: Giltigt truckkort:

- Vad kommer kravet från? Vad är bakgrunden?
- Hur kan vi hitta en alternativ lösning? Finns det möjlighet att fördela uppgifterna internt så inte alla anställda behöver kunna köra truck? Kan vi skapa kompetensen? Om rätt potential finns, vad krävs då för att ni ska kunna "klä på" kandidaten med ett truckkort? Kan det exempelvis vara en praktik för att skapa erfarenhet och kan ett anställningsstöd ge ekonomiska förutsättningar att bekosta ett truckkort?

Exempel på resonemang att hålla med kunden:

Krav grundat ur fördomar.

Krav 1 - En stark kille till lagret

Krav 2 - En trevlig tjej till serveringen

Ursprungligt krav 1: Stark kille till lagret:

- Vad kommer kravet från? Vad är bakgrunden?
Kunden - "Vi har testat en tjej i den rollen förut och det har inte fungerat så bra, dom brukar inte orka och slutar"
Du - "Ok, så om den fysiska styrkan finns, då spelar det egentligen ingen roll om det är en tjej eller kille?"
- Hur kan vi hitta en alternativ lösning? Finns det hjälpmedel som kan underlätta för någon som inte är lika stark att genomföra arbetssysslorna eller går det att fördela uppgifterna annorlunda? Kan det finnas andra faktorer som gör att tjejer generellt slutar efter ett tag?

Ursprungligt krav 2: Trevlig tjej till serveringen:

- Vad kommer kravet från? Vad är bakgrunden?
Kunden - "Vi har testat en kille i rollen som servitör förut och det har inte fungerat så bra, dom brukar inte vara lika lyhörda och glada mot kunderna"
Du - "Ok, så om den sociala färdigheten finns, då spelar det egentligen ingen roll om det är en tjej eller kille?"
- Hur kan vi hitta en alternativ lösning? Finns det speciella egenskaper och personlighetsdrag att leta efter i urvalsprocessen? Finns det särskilda branscher som är fördelaktiga för den typen av serviceprofil ni letar efter? Kan det finnas andra faktorer som gör att killar inte uppfattas som lika glada på arbetsplatsen?

Del 3 - Avslut och reflektion

Reflektera över kravprofilen du tagit tillsammans med kunden efter mötet och stäm av med en kollega som får kolla igenom din tolkning av den efterfrågade profilen, finns det något där som saknar en förklaring till varför profilen ser ut just som den gör?

Finns det en medvetenhet både hos dig och kunden kring den efterfrågade kompetensen och potentialen? Behöver de någon som matchar till 100% eller kan de vara delaktiga att bygga kompetensen om kandidaten har potentialen?

Övningsuppgift i snabbformat:

Utmana kunden i sin kravprofil

1. Boka ett möte med en arbetsgivare
2. Skapa eller uppdatera en kravprofil med kunden, vad är krav och vad är önskemål?
3. Skapa förståelse kring den kompetens och potential som efterfrågas. Varför ser profilen ut som den gör?

Vad kommer kravet från, vad är bakgrunden?

Hur kan vi hitta en alternativ lösning?

Kan man skapa kompetensen om potentialen finns?

4. Reflektera på egen hand, kan det finnas tankesätt du behöver utmanas i?