

Spis treści

O autorach	VII
Co zawiera płyta CD załączona do książki?	VIII
Jak pracować z książką i płytą CD?	
Skrócony przegląd wszystkich testów	4
Przegląd 1: Jakie kompetencje kluczowe można sprawdzić za pomocą określonych testów?	10
Przegląd 2: Jakie testy można zastosować dla określonych stanowisk?	12
Przegląd 3: Wszystkie kompetencje	13
Najczęściej pojawiające się pytania w związku z testami rekrutacyjnymi	
Kiedy przeprowadzić test?	15
Jak uniknąć błędów w ocenie?	16
Wskazówki dotyczące sposobów unikania błędów w postrzeganiu i ocenie	17
Czy powinienś przekazać kandydatowi informację zwrotną?	18
Ile czasu dać kandydatowi na przygotowanie?	18
Jak stosować profesjonalne techniki zadawania pytań?	
Model: Trójkąt zachowania	20
Technika zadawania pytań 1: Sytuacje krytyczne (critical incidents)	22
Metoda postępowania: Pytanie o największy sukces	23
Metoda postępowania: Pytanie o największą porażkę	23
Technika zadawania pytań 2: Lejek pytań	24
Wszystko na temat testów rekrutacyjnych	
1. Argumentacja podczas rozmowy handlowej (scenka)	27
2. Umiejętność argumentowania (scenka)	30
3. Zarządzanie reklamacjami (scenka)	33
4. Prezentacja w j. angielskim I (test językowy)	38
5. Prezentacja w języku angielskim II (test, prezentacja)	42
6. Protokół z rozmowy (zadanie domowe)	47
7. Tworzenie pomysłów i innowacyjność (prezentacja)	50
8. Przedstawienie skomplikowanych treści w prosty sposób (ćwiczenie)	54
9. Umiejętność radzenia sobie z konfliktami I (scenka)	57
10. Umiejętność radzenia sobie z konfliktami II (scenka, krótka prezentacja)	61
11. Koncentracja i spostrzegawczość (ćwiczenie)	66
12. Tworzenie kreatywnych pomysłów (prezentacja)	68

13. Kreatywność i innowacyjność (ćwiczenie praktyczne)	72
14. Aktywny kontakt z klientem (scenka)	77
15. Postępowanie z zastrzeżeniami klientów (scenka)	82
16. Instruowanie pracowników i delegowanie zadań (scenka)	85
17. Motywowanie pracowników i definiowanie celów (scenka)	87
18. Rozmowa z pracownikiem lub rozmowa w celu przekazania krytyki (scenka)	92
19. Rozmowa z pracownikiem dotycząca realizacji celów (scenka)	102
20. Przemówienie motywujące (prezentacja)	107
21. Docieranie do klientów reprezentujących różne kultury (prezentacja)	113
22. Argumentacja prezentująca korzyści i siła przekonywania (ćwiczenie)	122
23. Sprawność organizacyjna (ćwiczenie)	125
24. Próbný dzień w pracy: Stworzenie koncepcji	129
25. Próbný dzień w pracy: Przygotowanie i prezentacja informacji	133
26. Próbný dzień w pracy: Kompetencja w posługiwaniu się mediami	137
27. Zarządzanie projektem I (prezentacja, scenka)	142
28. Zarządzanie projektem II (prezentacja, analiza pisemna)	147
29. Ćwiczenie rachunkowe: Wyliczenie wskaźników	153
30. Ćwiczenie rachunkowe: Zastosowanie rachunku procentowego	156
31. Autokontrola i zarządzanie czasem (ćwiczenie)	159
32. Samoocena i autorefleksja (wywiad)	165
33. Analiza mocnych i słabych stron (wywiad, prezentacja)	169
34. Wywiad w warunkach stresu I	176
35. Wywiad w warunkach stresu II	180
36. Wiedza techniczna w codziennej pracy biurowej (ćwiczenie)	184
37. Kompetencja w prowadzeniu rozmów telefonicznych I (scenka)	187
38. Kompetencja w prowadzeniu rozmów telefonicznych II (scenka)	191
39. Umiejętność prowadzenia negocjacji (prezentacja, scenka)	194
40. Kompetencja w wyznaczaniu celów i planowaniu (zadanie domowe, prezentacja)	199
Indeks rzeczowy	205