



PROCESOS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN

RETAIL
2021



Proceso de Reclutamiento y Contratación en Ask Athena



¿Cuáles son las consecuencias de una mala selección de personas?



- **Retraso en el cumplimiento de objetivos**

Va a tardar más del tiempo lograr la curva de aprendizaje

Lideres: competencias: no tardarán en llegar los conflictos con sus equipos compañeros e incluso sus jefaturas.

- **Baja productividad**

Nuevo : desconoce políticas y procedimientos, requiere apoyo del equipo y jefaturas.



¿Cuáles son las consecuencias de una mala selección de personas?

- **Repetición de procesos**

Por lo general, se le permite al nuevo ingreso aprender sobre la marcha, Lo perjudicial es cuando lo hace mal y alguien más tiene que repetir el proceso y hacer la corrección. Meses (no habrá cambio).

- **Clima laboral**

El incremento en el nivel de estrés y frustración por los malos resultados del nuevo ingreso va a alterar el clima laboral.

- **Costos**

El costo de tiempo invertido: entrevistas, enseñanza, correcciones.
Mejor percepción de los que hacen el trabajo.



RECLUTAMIENTO & SELECCIÓN

1. Filtro de CV
2. Coordinar entrevistas
3. Entrevistas
4. Selección de candidatos



<http://intranet.samsonite.cl/reclutamiento-y-seleccion/>



1. FILTRO DE CV

¿Qué debemos ver?

Requisitos Básicos	Coherencia historia laboral	Cronología de trayectoria laboral	Movilidad o rotación laboral
<ul style="list-style-type: none">➤ Ubicación de domicilio vs Ubicación Tienda➤ Escolaridad➤ Dominio de herramientas requeridas• <i>Sexo, edad y estado civil son aspectos que quedan en segundo término.</i>	<ul style="list-style-type: none">➤ Tipo de empresas y giro➤ Puestos anteriores• <i>En entrevista indagar sueldos anteriores</i>	<ul style="list-style-type: none">➤ Verificar si existen brechas muy largas entre un empleo y otro.• <i>En caso de existir estas brechas, en la entrevista se preguntará qué hace en ese tiempo.</i>	<ul style="list-style-type: none">➤ Tiempo en que permanece en cada empleo.• <i>Indagar sobre los motivos de salida en entrevista.</i>



Filtro de CV en Ask Athena

Solicitudes (10) 

FILTROS Mostrar solicitudes: Que poseo Estado: Abiertas Tipo de contratación Todas Borrar todo

Más acciones Formato de listas Formato de lista de solicitud...

<input type="checkbox"/>			Cargo	ID	1	Estado	Detalles de estado			Reclutador
<input type="checkbox"/>		14	MX_VENDEDOR DE TIENDA Samsonite Centro Histórico	21000196	Abiertas	Publicada (14/10/21)				AGUILAR KARLA
<input type="checkbox"/>		0	MX_VENDEDOR DE TIENDA GALERIAS MONTERREY	21000194	Abiertas	Publicada (14/10/21)				AGUILAR KARLA

TALEO - Comprobación de vacantes:
<https://vimeo.com/386782763>



2. COORDINACIÓN DE ENTREVISTA

✓ Llamado de primer contacto:

- Presentación
- Coordinar fecha y hora

✓ Preparar entrevista de trabajo



Coordinación de Entrevistas



PRIMER CONTACTO: llamada telefónica o mensaje What's App

1. Brindar la mejor impresión posible al presentarse a ti mismo y a la marca de manera profesional.
2. Preguntar si tiene unos minutos disponibles.
3. Comentarle brevemente de la vacante y si está interesado.
4. Si es positivo: coordinar fecha, hora y lugar de la entrevista y CUMPLIRLA



Coordinación de Entrevistas

TIEMPO DE PREPARACIÓN ANTES DE LA ENTREVISTA



- Revisa el CV y realiza anotaciones para preguntar sobre más detalles respecto a su trayectoria laboral.
- Planifica las preguntas a realizar para conocer sus competencias laborales (STAR)



TIPOS DE PREGUNTAS



Cerrada

- Se contestan con una sola palabra (*Sí/No*)

De Sondeo

- Sencillas y Cortas. *¿A qué se dedica su pareja?*

Hipotéticas

- Presentar casos hipotéticos. *¿Qué haría si...?*

Dirigidas

- Se sugiere la respuesta esperada. *Vas a terminar su carrera ¿cierto?*

Abiertas

- El candidato se puede expresar sobre un tema. Sus respuestas brindan mucha información.

STAR (Situación – Tarea – Acción – Resultado)

- Preguntas en pasado con respuestas en primera persona de acciones no mayores a 1 año. Miden Acciones.



3. ENTREVISTA

Saludo y Bienvenida

- Mejor impresión de sí mismo y de la empresa. Saludar con sonrisa.

Rapport

- Crea un clima de amabilidad, tratando de romper el hielo con el candidato

Verificar Datos Personales

- Fecha de nacimiento, tiempo de trayecto, estado civil, hijos, con quién vive, a qué se dedican las personas que cohabitan con el candidato, etc.

Verificar Formación Escolar

- Máximo grado de estudios, saber si estudia actualmente, si dejó trunco sus estudios saber el motivo y conocer si los va a retomar.

Verificar Trayectoria Laboral

- Iniciar del más reciente hacia atrás. Verificar puestos, sueldos, prestaciones, motivos de salida, tiempo de permanencia, áreas de experiencia. Método STAR.

Buscar Principales Rasgos de Personalidad

- Solicitarle que se describa en el ambiente laboral. Características positivas y áreas de oportunidad. Conocer proyectos futuros/ prioridades.

Cierre de entrevista

- Brindar breve reseña de la empresa, la vacante y pasos a seguir dentro del proceso. ***Mencionar que debe hacer su registro en TALEO***

Despedida

- Antes de despedirlo, pregunta si tiene alguna duda o comentario.



DURANTE LA ENTREVISTA

- Preséntate y tranquiliza a tu candidato
- Utiliza preguntas que te permitan obtener la información general y que te especifiquen las habilidades del candidato.
- Toma notas, sin parecer que ignoras al candidato.
- Dale oportunidad al candidato de formular preguntas y resolver las dudas que tenga sobre el puesto o el proceso.
- Explica claramente los siguientes pasos dentro del proceso y la forma de seguimiento.



DESPUÉS DE LA ENTREVISTA

- Analiza toda la información relevante y realiza un análisis inmediatamente después de la entrevista.
- Realiza un reporte que te permita recordar los datos básicos del candidato.



10 TIPS PARA REALIZAR TU ENTREVISTA

1. Tener una pauta para la entrevista: guía-objetivo
2. No debe durar menos de 15 ni mas de 45 min
3. Evitar interrupciones o tener menos posibles
4. No hacer falsas expectativas, no prometer
5. El entrevistado es el que debe hablar (70% - 80% conversación: candidato)
6. Siempre tome notas



10 TIPS PARA REALIZAR TU ENTREVISTA



7. No tome notas sobre apariencia, raza, religión, color, edad o adjetivos para recordar después. Violando leyes de discriminación.
8. Tampoco se indaga sobre esos temas, no son relevantes para el cargo, como tampoco si tienes planes de tener hijos o de casarse.
9. Sentirse cómodo con el silencio.
10. Agradecer por el tiempo y aclarar pasos a seguir



¿Qué no hacer en la Entrevista?



- No hacer preguntas cerradas
- No hacer preguntas condicionantes de respuestas obvias
- No hacer preguntas que ponen en riesgo la intimidad de la persona
- No hacer juicios de valor u opinar de las respuestas



4. SELECCIÓN DE CANDIDATOS

- Después de haber seleccionado a tu terna de candidatos, debes programar sus entrevistas para que tu Supervisor realice un segundo filtro y tomen una decisión.
 - En caso de ser necesario, también deberás agendar las entrevistas con Gerencia Retail.
- Una vez seleccionado al candidato debes modificar su “estado” en Taleo para que pueda continuar el proceso.
- Después de las entrevistas se solicitará un estudio sociolaboral y finalmente se creará la carta oferta, misma que debes aprobar en Taleo.
- ✓ *Recuerda que debes acompañar a tus candidatos para su registro en la Bolsa de Trabajo Samsonite y durante todo el proceso Web.*



SELECCIÓN DE CANDIDATOS EN TALEO

ta de candidaturas > Vista de candidato

Candidatura: Cristhian Israel, Alcala Israel para MX_VENDEDOR DE TIENDA Samsonite Cent

Más acciones ▾

Candidatura Anexos Recomendación Historial

Information personal

Información personal del candidato

Nombre	Segundo nombre
Alcala	Israel
Dirección (línea 1)	
Cerró de las palomas 26 col El ocotal la magdalena Contreras	
Ciudad	Código postal

OLICITUDES CANDIDATURAS BUSCAR

ta de candidaturas > Vista de can

Candidatura: Cristhian

Más acciones ▾

Candidatura Anexos

Information personal

Información personal

Nombre	Segundo nombre
Alcala	Israel
Dirección (línea 1)	
Cerró de las palomas 26 col El ocotal la magdalena	
Ciudad	Código postal

- Proceso de selección
 - Omitir pasos de selección
 - El candidato ha declinado
 - Cambiar paso/estado**
 - Rechazar candidatura
- Proceso de oferta
 - Crear oferta
- Actividades de prospección
 - Enlace a solicitud
 - Compartir candidato
 - Comprobar duplicados
- Otras acciones
 - Agregar comentarios
 - Suprimir candidatura
 - Agregar candidato a carpeta
 - Enviar correspondencia



GRACIAS

¿Dudas o Consultas del Proceso?

Acércate con el responsable de Recursos Humanos de tu país.

Reclutamiento SOLA – carolina.bustos@samsonite.com

Reclutamiento NOLA – gabriela.aguilar@samsonite.com

