

1. Hacer preguntas abiertas sobre experiencias pasadas.
2. Buscar incidentes críticos → salir de la respuesta mental para ir a la conductual.

Ejemplos:

- ¿Para ti qué cualidad es importante que tenga un líder? → Mental
- Háblame de una situación en la que hayas visto (una cualidad) en un jefe que te haya impactado → Conductual
- Dame un ejemplo de una ocasión en la que hayas tenido que resolver un problema difícil. → Conductual

PREGUNTAS SOBRE VALORES/CUALIDADES PERSONALES

- Cuéntame que tres cosas importantes has aprendido en tu experiencia laboral/personal
- Cuál es la experiencia más dura que has vivido en los últimos meses
- Cuál ha sido la experiencia que más has disfrutado en los últimos meses
- Cuéntame la última vez que has tenido un pollo con alguien.
- Qué libro crees que debería leer cualquier manager
- Qué proyectos tienes para los próximos 6 meses
- Qué te ves haciendo en los próximos 10 minutos, 10 meses, 10 años
- Qué te gustaría mejorar de tu personalidad para ser mejor profesional

- Qué te gustaría mejorar de tu personalidad para ser mejor profesional
- Dime 3 razones por las que tendría que contratarte
- Dime 3 razones por las que no tendría que contratarte
- Qué idea genial o diferente has puesto en marcha en el último año
- Cuál ha sido tu mayor logro en el último año.
- Qué no estás dispuesto a hacer
- Cuéntame una situación donde hayas puesto mucho esfuerzo y trabajo y que el resultado no haya estado a la altura de tu expectativas, incluso haya sido frustrante para ti.
- Cuéntame una situación donde hayas puesto mucho esfuerzo y trabajo y que el resultado haya sido muy buen; motivo de orgullo para ti.

EJEMPLOS PARA ALGUNAS COMPETENCIAS

1. Pasión por el cliente:

- ¿Cuál ha sido la experiencia más dura que has tenido con un cliente? ¿Cómo la resolviste?
- ¿Cuál ha sido la experiencia más gratificante que has tenido con un cliente? ¿Qué te supuso?
- ¿Cuál ha sido la experiencia más dura que has tenido como cliente/consumidor?
- ¿Cómo cliente, qué te ha llamado más la atención en la tienda?
- ¿Qué es lo que más te ha gustado?
- ¿Qué es lo que menos te ha gustado?

- ¿Qué cambiarías?
- ¿Cuál fue la última vez que ayudaste a alguien?
- ¿Por qué lo hiciste?
- ¿En tu anterior empresa le daba importancia a la atención al cliente?
- ¿Qué hacían?
- ¿Has visto nuestra página web? ¿Cómo la mejorarías?

1. Pasión por el cliente:

- ¿Qué ventajas tiene para ti trabajar en equipo?

Cuéntame alguna experiencia en la que tú hayas visto estas cualidades (ventajas) en un equipo en el que hayas participado tú

- ¿Y qué desventajas?

Cuéntame alguna experiencia en la que tú hayas visto estas dificultades (desventajas) en un equipo en el que hayas participado tú.

- ¿Qué valores crees que deben tener las personas que forman un equipo?

Cuéntame una experiencia

- ¿Cuál ha sido la experiencia más positiva que has tenido con un jefe?

¿Por qué fue tan relevante?

- ¿Qué hace que un equipo funcione bien?

- ¿Con qué tipo de persona no trabajarías nunca?

¿Por qué?

- ¿Cuál ha sido la experiencia más negativa que has tenido con un jefe?
¿Por qué fue tan mala?
- ¿Qué has hecho por tu anterior empresa?
- ¿Qué vas a aportar tú a este equipo? ¿Cómo lo vas a hacer?
- ¿A quién has ayudado a superar un problema?

3. Comunicación:

- Imagínate que tienes que comunicar una mala noticia a un compañero de trabajo, ¿cómo lo harías?
- Escríbeme 10 líneas sobre esto.
- Explícame cómo le dirías a un cliente que hemos perdido su pedido.
- Resúmeme una película
- ¿Te he inspirado en algún momento de esta entrevista? ¿Cómo me lo reconocerías?

4. Orientación a resultados

- ¿Qué indicadores crees que son importantes para un profesional?
- ¿Cómo medirías el grado de satisfacción de un cliente?
- ¿Cómo crees que es un día de trabajo en esta empresa?