

Exercitii – Conceptul C.A.R.

Identificati daca raspunsurile candidatilor urmasori indeplinesc cerintele C.A.R., si dati un calificativ raspunsului primit.

- 1. [iniiativa si ducerea lucrurilor la bun sfarsit] Ti s-a intamplat vreodata sa iti dorest cu ardoare sa obtii ceva si, in pofida unor dificultati / obstacole, sa reusesti sa iti atingi obiectivul?**

Raspuns 1: Lucram in Iasi, si eram responsabil cu organizarea unor evenimente (cu necesarul de deplasari cerute de negocieri, cercetari de piata corezpunzator). De fiecare data am avut succes, mai ales cand evenimentele erau desfasurate in regim de urgenta.

Raspuns 2: In general, am succes in realizarea a tot ceea ce imi doresc. Bunaoara, astazi, trebuia sa vin la interviu, si mi-am convins mama sa ma conduca cu masina, pentru ca sa ajung la timp.

Raspuns 3: Cel mai greu proiect a fost in anul 3 de facultate, cand a trebuit sa proiectez un brat de robot. Profesorul avea ambitii foarte mari, si a trebuit sa muncesc pana seara tarziu, si toata vacanta de Craciun. Dar a meritat: bratul de robot dezvoltat de noi a luat premiul 2 la salonul national de inventica, si acum e folosit ca suport pentru aparatele grele de filmare.

- 2. [iniiativa si ducerea lucrurilor la bun sfarsit] Care e cea mai importanta realizare din viata ta (profesionala / scoala / ...)?**

Raspuns 1: Eram manager de categorie la un importator de automobile. Mangerul de categorie administreaza lantului de aprovizionare pentru o categorie de produs de la furnizor catre clientii finali si asigura contributia la profit a categoriilor de care e responsabil. Managerul de categorie este responsabil de indicatorii de performanta (stoc, vanzare) si de profit (gross margin), ai unei categorii de produse. Managerul de categorie decide sortimentatia, identifica, contacteaza si negociaza cu furnizorii, administreaza preturile, ofertele si promotiile, inclusiv ofertele catre clientii speciali si contractele cu acestia, atunci cand acestea sunt necesare. Mi-a placut foarte mult aceasta pozitie, si am avut multe realizari in cei doi ani cat am lucrat aceasta pozitie.

Raspuns 2: Am acumulat o foarte bună experiență managerială în cadrul companiilor la care am activat și de asemenea o mare experiență în vânzări prin practicarea directă și indirectă a vânzărilor în asigurările generale, asigurările de viață, vânzări de bunuri și de servicii. Cunoștințele dobândite asupra mediului de afaceri din România împreună cu experienta acumulată în diverse domenii de activitate, asupra promovării imaginilor și a serviciilor firmelor, asupra dezvoltării, gestionării și fidelizării portofoliului de clienti de pot fi de un real folos companiei dumneavoastră. Usurința cu care mă adaptez la un mediu nou de afaceri și de vânzări, abilitatea de a asimila foarte rapid cunostintele despre un nou domeniu, reprezintă unele dinte calitățile mele.

Raspuns 3: Faptul ca am terminat cu *magna cum laudae* facultatea. Am muncit mult pentru asta, si chiar a trebuit sa imi iau un part-time job pentru ca sa ma intretin. Realizez ca, daca nu faceam si altceva, in afara de facultate, nu ma simteam implinit.

- 3. [Comunicare si persuasiune] Povesteste-mi o intamplare, cand a trebuit sa faci o propunere unei persoane (cu o anumita autoritate) si ai fost in stare sa o faci cu succes.**

Raspuns 1: Nu cred ca am avut o astfel de experienta. In alegerile legislative precedente am lucrat ca si activist pentru un partid politic. Trebuia sa mergem in casele oamenilor si sa-i convingem sa mearga la vot, si sa ne voteze. De multe ori a fost greu: unii oameni ne dadeau afara, altii chiar ne jigneau. Dar am rezistat pana la capat, si partidul meu a obtinut cele mai multe voturi in circumscriptia noastra electorala.

Raspuns 2: Mobilitatea, puterea mare de efort și rezistentă la stress, capacitatea de a lucra în echipă și a coordona o echipă de vânzări de aproape 80 de persoane, cunoștințele de limba engleză și abilitățile de lucru cu calculatorul sunt calitățile mele care pot fi puse în valoare în beneficiul companiei dumneavoastră, si care demonstreaza capacitatile mele de comunicare.

Raspuns 3: Din data de 01.06.1999 am activat ca Sef Departament Marketing Vanzari la S.C. MARTENS S.A., fabrica de bere apartinand concernului belgian BROUWERIJ MARTENS N.V. Principala sarcina a fost lansarea pe piata a noului produs , si anume berea DAMBURGER, gasirea de distribuitori in toate judetele tarii, infiintarea a doua mari depozite la SIBIU si BUCURESTI. Am coordonat si supervizat activitatea sefilor de depozite, a directorilor de zona si a reprezentantilor de vanzari. Am coordonat campaniile promotionale, echipa de promotori, am organizat participarea la festivalurile nationale ale berii.

4. **[Comunicare si persuasiune] Povesteste despre o intamplare cand ai fost pus intr-o situatie dificila, si ai reusit sa faci fata si sa-ti impui punctul de vedere.**

Raspuns 1: Cel mai greu mi-a fost atunci cand am fost la cules de capsuni in Anglia. Cand sa-mi iau biletul de intoarcere, acesta se scumpise, si costa 115 lire, iar eu mai aveam disponibil numai 90 de lire. Le-am spus ca, daca nu accepta sa-mi vanda biletul pentru cele 90 de lire care le aveam, vor mai avea un alt imigrant ilegal in tara. Mi-au dat biletul.

Raspuns 2: Din martie 2003 activez ca Area Sales Manager la ROGROUP INTERNATIONAL, firma importatoare si distribuitoare de accesorii auto. Principala sarcina fiind marirea numarului de clienti ,cresterea vanzarilor si cresterea numarului de coduri la raft. Consider ca in toata aceasta perioada am reusit o crestere constanta a vanzarilor, ca exista potential pentru o crestere lineara pentru perioada urmatoare. Toate aceste realizari, ma determina sa cred ca sunt candidatul potrivit pentru postul pe care l-ati scos la concurs. Avand in vedere vastele cunostinte dobandite pana acum din punct de vedere tehnic, al vanzarilor si al marketingului, inalta capacitate si disponibilitate pentru efort, adaptabilitatea la coditiile impuse de un mediu ambiental din ce in ce mai concurential, alaturate dorintei mele de a reusi – dorinta creata echipe tinere , dinamice si competitive., formata si dezvoltata in spiritul mentalitatii specifice invingatorului – constituie doar cateva din motivatiile care ma determina sa cred ca ma voi putea integra cu succes in cadrul unei echipe tinere, dinamice si competitive.

Raspuns 3: Am fost oprit de politist pentru ca [cica] trecusem pe rosu. L-am convins ca nu a fost asa, si m-a lasat sa plec.

5. **(leadership combinat cu Initiativa) Spune-mi despre o intamplare cand ai luat in maini o problema / ti-ai asumat reponsabilitatea unui proiect, ai lucrat la el si ai obtinut rezultate / l-ai dus la bun sfarsit. Care a fost contributia ta si cum ai facut tu diferenta?**

Raspuns 1: In perioada 1993 – 1997 am activat la S.C. LAMINORUL S.A. Braila ca Sef Serviciu Aprovizionare. S.C. LAMINORUL S.A. Braila este o intreprindere metalurgica care produce aproximativ 30% din totalul profilelor mijlocii si usoare existente pe piata romaneasca. Ca Sef Serviciu Aprovizionare m-am ocupat de achizitionarea de materii prime si materiale, piese de schimb, echipamente, in esenta de tot ce era necesar pentru bunul mers al societatii. De asemeni, am avut in primire doua gestiuni in valoare totala de aproximativ 3 miliarde lei. Am avut in subordine un colectiv de circa 60 persoane cu diverse pregatiri profesionale. Tot in aceasta perioada am primit ca sarcina suplimentara problema compensarilor si recuperarea creditelor. Concluzionand, in aceasta perioada am dobandit experienta in lucrul cu furnizorii si clientii, in a lucra cu gestiuni de valori mari, in a conduce si coordona o echipa eterogena, m-am familiarizat cu instrumentele de plata, cu documentele corespunzatoare circulatiei marfurilor si de inregistrare in cadrul gestiunilor, am participat la numeroase contractari si negocieri de preturi.

Raspuns 2: Sunt foarte buna la condus proiecte. In plus, ofer excelente calitati organizatorice si capacitate in luarea deciziilor ferme. Aceste calitati, combinate cu flexibilitatea si devotamentul meu, consider ca imi vor putea permite sa aduc o contributie valoroasa in cadrul companiei dumneavoastra, daca mi se va da ocazia.

Raspuns 3: Eram in practica cand l-am cunoscut... A m stat o noapte cu el si pot spune ca pentru mine a fost Bestial, de Vis chiar... Primul baiat care mi-a spus ca am ochi frumosi... Si apoi totul s-a terminat... pentru el cel putin! Eu ma indragostisem deja, deci pentru mine era prea tarziu sa termin... Si am continuat, negandindu-ma ca el are o relatie si " poate " ca sigur isi iubea prietena. I-am trimis o mie de mesaje... la inceput imi raspundea... apoi gata, s-a saturat de insistenta mea. Si a venit vara, eu tot ma gandeam la el, dar m-am calmat cu mesajele... am inceput sa-l uit, am cunoscut pe altcineva, am avut o relatie de o luna... Deja nu ma mai gandeam aproape deloc la el... frumos, nu? Numai ca a inceput iar facultatea si inevitabilul s-a produs... l-am revazut (suntem la aceeasi facultate, doar!). Si amintirile au revenit si ele. Si mesajele mele la fel... Dar la un moment dat am spus STOP! Si asa a fost!

5. (leadership) Da-mi un exemplu de situatie in care a condus si influentat bunul mers al unui proiect.

Raspuns 1: Eram in anul patru de facultate cand am depus cv-ul pe JOB-Studenti.ro. A doua zi, dupa licenta, am fost la interviu. Nu am vrut sa ma angajez atunci, pentru ca trebuia sa plec in vacanta. Asa ca, dupa ce m-am intors in septembrie, am dat un telefon si, dupa cateva saptamani, am primit oferta de angajare in cadrul TechTeam. A fost singurul job la care am aplicat pe site.

Raspuns 2: Imi place sa pun lucrurile in miscare. De exemplu, de curand am organizat un eveniment de relatii publice, lansarea unui nou film romanesc, ceea ce a adus mai multi clienti si mai multa publicitate firmei pentru care am lucrat. Pentru ca vreau sa lucrez intr-o alta industrie, si sa lucrez pentru o companie ca aceasta. De aceea, e nevoie sa fac un pas inapoi ca sa pot merge inainte. Evident, sunt ambitioasa, dar din ceea ce stiu despre compania dumneavoastra, cei care lucreaza si dau rezultate excelente sunt recompensati prin oportunitatile de a invata si a se dezvolta

Raspuns 3: Atunci cand profesoara de cercetare ne-a cerut sa facem o aplicatie practica, toti colegii mei s-au gandit cum sa copieze ceva similar de pe Internet. Eu am avut o alta idee: le-am sugerat colegelor mele sa facem ceva hazos, sa mergem la un club, sambata seara, si sa facem interviuri cu fetele care intra acolo. A fost foarte haios: am stat la intrare in Office, si am facut poza fiecarei respondente. In principiu le intrebam acelasi lucru: ‚Care e prima ta zi de ciclu?’ si ‚Ai venit singura, cu o prietena, sau cu un baiat?’. Rezultatele au fost pur simplu hilare: fetele cele mai ‚dezbracate’ sau ‚imbracate sexy’ erau cele care veneau cu o prietena sau cu un prieten, si care erau intre zilele 11 si 17 de ciclu! Eu am organizat toata povestea, care nu a durat mai mult e 2 ore, si ne-am prapadit de ras cand am prezentat rezultatele in clasa! Si, stiti ce? A fost cel mai bun proiect, singurul care a luat 10!

6. (gandire logica si creativitate) Povesteste-mi despre o situatie cand a trebuit sa analizezi datele pe care le aveai la dispozitie, sa defisesti problemele cele mai importante si sa gasesti o solutie care sa produca rezultate.

Raspuns 1: Nu am avut ocazia sa fiu atat de implicata in multe interviuri de recrutare cum as fi dorit, dar diploma de studii de Resurse Umane mi-a dat baza academica de la care pot pleca mai departe. Dupa cum puteti vedea, sunt un bun comunicator si am demonstrat ca invat repede, deci nu mi-ar trebui mult timp ca sa invat tot ce este de stiut despre aceasta slujba. Am fost implicata in probleme legate de legislatia muncii, dar ceea ce imi ofera acest post este pregatirea pentru tribunal. Acest lucru este extrem de important pentru mine, ma intereseaza foarte mult si ar fi, in timp, o adaugire la cunostintele si experientele actuale.

Raspuns 2: Sunt o persoana cu initiativa si consider ca prin calitati analitice si intuitive, detin capacitatea de a lucra atat in echipa cat si independent. Putandu-ma adapta diferitelor situatii, cu cinci ani in urma am luat decizia practica de a schimba domeniul de activitate pentru care m-am pregatit in anii de studiu - respectiv ingineria - si de a ma lansa in domeniul vanzarilor in cadrul unei firme multinationale. In ultimii ani am activat in domenii diferite de activitate ca Director de Departament si Key Account Manager intr-o companie internationala. Am fost responsabil cu indeplinirea planului de vanzari si cu dezvoltarea relatiilor cu clientii majori, activitate ce mi-a adus satisfactia de a atinge atat rezultate valorice cat si calitative. In activitatea de zi cu zi, am fost nevoit sa cunosc si o parte din segmentul marketing.

Raspuns 3: Am contribuit la dezvoltarea celei mai performante retele de vanzari din Romania, incepand de la pozitia de Agent de Vanzare pana la nivelul de Manager de Regiune pentru Romania de Est, pe timpul a 4 ani de munca de constructie si dezvoltare. Am dezvoltat reseaua de filiale a distribuitorului, am angajat o parte a oamenilor de vanzare ai distribuitorului, am implementat proceduri si sisteme de lucru noi, in principal reaplicand in Romania succese din alte tari europene. Am construit afacerea de distributie pentru clientii importanti si engrosisti prin angajarea, antrenarea, educarea si conducerea unei echipe de manageri (key account manageri). Am reorganizat afacerea de distributie directa in Bucuresti. Am condus si administrat echipa de vanzari; initial responsabil pentru o echipa de 5 manageri am ajuns sa conduc pina la 109 oameni, din P&G si de la distribuitor, in 6 filiale. In aproximativ 3 ani (Aug. '96 – Dec '98), afacerea de key accounts (clienti importanti) a crescut de la \$0.7MM la \$2.3MM iar afacerea din Bucuresti de la \$1.2MM\$ la un varf de \$3.1MM in decembrie '98, conducand dupa sine cresterea volumului de vanzare pe intreaga tara. In 7 luni (Aprilie – Decembrie '98) productivitatea pe vehicul de vanzare a crescut de la vanzari zilnice de aproximativ \$14.3M/van la \$28.6M /van, iar vanzarea lunara pe van de la \$200M/ luna la \$770M/ luna.

6. (lucrul cu altii combinat cu leadership) Povesteste-mi de o situatie in care a trebuit sa-i motivezi pe altii, pentru ca sa obtii rezultatele dorite.

Raspuns 1: Am experienta in lucrul cu publicul, in realizarea de studii de marketing, studii de fezabilitate, in asigurarea suportului logistic, in coordonarea echipelor, in negocierea, incheierea si gestionarea de contracte, in planificarea, urmarirea si efectuarea platilor, in realizarea evidentei contabile primare, precum si in efectuarea formalitatilor vamale de import. Sint o persoana dinamica, ma adaptez repede in functie de mediul de lucru si de sarcinile pe care le implica postul. In plus, lucrez foarte bine in echipa si am experienta in organizarea sarcinilor si a colegilor conform prioritatilor si termenelor limita.

Raspuns 2: Am avut o echipa de vanzari, care nu obtinea performante. Am modificat sistemul de comisionare, pentru ca sa-i ajut sa creasca numarul de clienti din sectiune. Aceasta modificare se baza pe un numar dorit – un target- apoi, in crestere, in trepte, in functie de numarul de clienti care erau vizitati si li se vindea.

Raspuns 3: In prezent lucrez ca Director Vinzari la Tehnic Decoral, companie mixta ce face parte din Grupul TehnoREX- TehnoEM, cu peste 250 angajati, si care activeaza in domeniul fatadelor din sticla si aluminiu. Aici conduc Departamentul de Vinzari si Marketing si am reusit introducerea cu succes in ultimul an al pardoselilor flotante (Lindner - Germania si NESITE - Italia), produs ce a dus la cresterea cifrei de afaceri a Grupului intr-un an cu peste 9% in timp ce produsele de baza (peretii cortina, timplaria si placarile cu materiale compozite) au crescut cu 55% pe baza politicii de vanzari realizate.

7. (lucrul cu altii) Hai sa vorbim despre o situatie cand a trebuit sa eviti o situatie neplacuta in relatiile cu altii sau sa rezolvi o stare de tensiune creata.

Raspuns 1: Ca angajat al companiei Meridian cat si al companiei McDonald's am fost insarcinat cu negocierea si semnarea contractelor, verificarea in mod constant a standardelor si procedurilor, cu formarea si pregatirea echipei, monitorizarea produselor pentru a asigura corecta derulare a procesului de productie, mentinerea legaturii cu autoritatile locale, monitorizarea activitatii reprezentantilor firmelor de service. De asemenea aveam datoria de a analiza toate rapoartele de vanzari si de a intocmi bugetul lunar si anual. La cele enumerate se pot adauga mai multe responsabilitati si succese. Nu mi s-a intamplat niciodata sa am vreo situatie neplacuta, sau sa ma cert cu colegii.

Raspuns 2: Am reusit sa-l conving pe profesorul de matematici speciale sa ma treaca clasa, cu toate ca nu invatasem. Am folosit persuasiunea!

Raspuns 3: Aveam un sef care ma ura sincer. Imi gasea tot timpul nod in papura. Culmea a fost cand nu m-a propus la prima, desi aveam cele mai bune rezultate! M-am dus si am vorbit cu el: mi-a spus ca nu era buget suficient. Asta a umplut paharul: mi-am pus demisia. Culmea, a doua zi m-a chemat patronul la el, si mi-a dat o prima mult mai mare, si asa am ramas.

8. (setarea prioritatilor) Povesteste-mi despre un obiectiv de-al tau pe termen lung pentru obtinerea caruia inca lucrezi.

Raspuns 1: Imi caut normal, o slujba. Imi doresc sa trec de interviul cu Dvs., si sa fiu angajat.

Raspuns 2: Am reusit sa-l conving pe profesorul de matematici speciale sa ma treaca clasa, cu toate ca nu invatasem. Am folosit persuasiunea!

Raspuns 3: Mi-am propus sa construiesc o casa la tara. Muncesc la ea in fiecare vara, cate 2-3 saptamani. Materialele de constructie mi le iau din Bricostore si Praktiker. Acum e la rosu, si ii pun termopane.