

IL METODO S.T.A.R. PER RISPONDERE ALLE DOMANDE

Quando un intervistatore fa domande comportamentali (basate sulle passate esperienze del candidato in specifiche situazioni) è utile in primo luogo che queste siano riferite a esperienze reali e non ipotetiche, e in secondo luogo saper strutturare la risposta in maniera che sia convincente ed esaustiva. A questo scopo si utilizza il metodo S.T.A.R., attraverso il quale si possono fornire tutte le informazioni più rilevanti. Per sfruttare al meglio questa tecnica si devono fornire risposte oneste e approfondite, senza discontinuità. Bisogna fornire solo i dettagli più pertinenti per rendere le risposte concise ma chiare. L'intervistatore chiederà in caso di desiderio di ulteriori informazioni.

DOMANDA DI ESEMPIO

Parlami di un periodo in cui eri particolarmente sottopressione a lavoro. Come hai trattato la questione?

Quali erano le circostanze? Quale la sfida?

Situazione

Nel mio precedente ruolo un importante membro della squadra ha lasciato improvvisamente, durante un importante progetto. Sapevamo che non saremmo stati in grado di assumere una persona adatta entro i tempi previsti per la consegna, ma si trattava di qualcosa di particolarmente importante per il cliente e altrettanto per l'azienda. Non volevamo perdere il contatto.

A quale obiettivo stavi lavorando?

Task

Mi è stato assegnato il compito di assumermi la responsabilità di quanto competente alla persona che aveva lasciato, oltre a quanto già facevo, per garantire che il progetto avesse successo.

Cosa hai fatto specificatamente per affrontare la situazione?

Azione

Ho lavorato con il mio manager per rivedere le priorità su alcuni altri progetti a cui stavamo lavorando in modo da poter dedicare più tempo e sforzi a questo cliente. Mi sono reso completamente disponibile al cliente, anche in occasione di alcuni incontri aggiuntivi o contatti telefonici serali per avere la certezza della loro soddisfazione.

Qual è stato il risultato?

Risultato

Il progetto è stato consegnato in tempo e secondo standard elevati. Il cliente è stato molto felice e in seguito ha rinnovato e ampliato le collaborazioni con noi.