youth employ

Maximizing the internship experience for everyone

Habilidades para la entrevista

Project No. 2014-1-IE01-KA202-000375

INTRODUCCIÓN

Las entrevistas de trabajo pueden ser muy estresantes. Sin embargo, cuanto más preparados estamos, más seguros nos sentimos. Además, menores serán las probabilidades de enfrentarnos a preguntas que nos dejen en blanco, tartamudeando o sentados en silencio mientras pensamos desesperadamente en una respuesta. Este manual enseña qué información investigar, qué preguntas se suelen plantear y cómo responderlas para acudir a las entrevistas serenos, seguros y preparados. ¡Recuerda que fracasar en la preparación es preparase para el fracaso!

Paso 1: CAUSAR UNA BUENA IMPRESIÓN

Hay estudios que demuestran que las personas solo necesitamos siete segundos para crearnos una opinión sobre los demás... Lo bueno es que siempre podemos controlar la imagen que proyectamos de nosotros mismos al entrevistador. Sigue estos consejos para causar la impresión más profesional, competente y entusiasta posible:

- ### Puntualidad
  Llega pronto. Si no conoces el lugar donde se va a celebrar la entrevista, asegúrate de familiarizarte con la ruta con bastante antelación. Por ejemplo, puedes conducir hasta allí el día anterior o informarte de las opciones para ir en transporte público y salir con tiempo suficiente para evitar retrasos por el tráfico, etc.

- ### Preparación
  Llega preparado. La entrevista empieza en el mismo momento en que llegas al lugar donde se te va a entrevistar. Ten una actitud amable y educada con todas las personas que conozcas. Asegúrate de apagar tu teléfono móvil, tranquilízate y estate listo.

- ### Indumentaria
  Vístete con un atuendo profesional. En caso de duda, ponte un traje.

- ### Higiene
  Lleva el pelo limpio y peinado de una forma conservadora. En el caso de las mujeres, el maquillaje y las joyas deben ser poco llamativos. Asegúrate de quitarte los piercings faciales y de cubrir los tatuajes visibles. No lleves ni muestres nada que pueda desconcertar al entrevistador.

- ### Apretón de manos
  La fórmula más habitual para saludar al entrevistador es el apretón de manos. Este debe ser razonablemente firme, porque así transmite confianza.
  Asegúrate de llevar las manos limpias y secas y, cuando estreches la mano del entrevistador, sonríele amablemente y mírale directamente a los ojos.

- Lenguaje corporal

  El lenguaje corporal transmite toda clase de mensajes: un lenguaje corporal adecuado da a entender que eres una persona equilibrada y segura de sí misma. Asegúrate de transmitir los mensajes correctos sentándote con la espalda recta y ligeramente adelantado en la silla y moviéndote con seguridad. Mira al entrevistador a los ojos. Evita un lenguaje corporal defensivo o agresivo: no cruces los brazos, no te inclines demasiado hacia delante y no apoyes los codos en la mesa.

- Compenetración

  Sonríe, sé amable, mira al entrevistador a los ojos y llámale por su nombre cuando te dirijas a él. Si hay más de un entrevistador, asegúrate de dirigirte a todos ellos.

Paso 2: PREPARACIÓN PARA LA ENTREVISTA

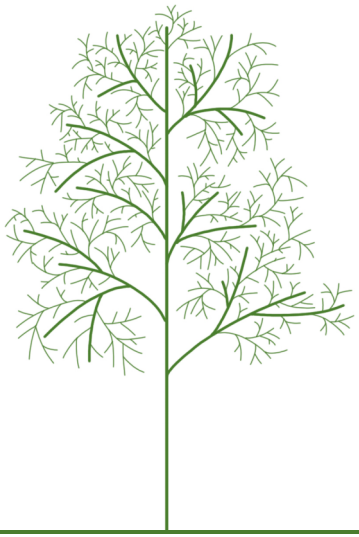
Una buena preparación y la familiarización con las prácticas habituales en entrevistas te dará la seguridad que necesitas para obtener buenos resultados.

Las entrevistas te brindan la oportunidad de convencer al potencial empleador de que tú eres la persona adecuada para el trabajo a base de resaltar aquellas competencias y experiencia que el empleador exige en sus especificaciones para el puesto. Imagina que dichas especificaciones son una lista de comprobación para el entrevistador. Cuánto más fácil se lo pongas para que vaya tachando las casillas, mayores serán tus opciones de conseguir el trabajo.

Sigue estos consejos prácticos para acudir a la entrevista bien preparado y seguro.

1. Familiarización con la descripción del puesto

Es importante que conozcas la descripción del puesto en detalle. A la hora de prepararte para la entrevista, busca las competencias y funciones clave en la descripción del puesto y céntrate en las preguntas y respuestas en relación a ellas. Asegúrate de destacar aquellos cursos de formación o trabajos anteriores en los que aprendiste o desarrollaste dichas competencias y funciones.



2. Familiarízate con tu propio CV.

Apréndete tu CV y asegúrate de que puedes reproducir todos sus puntos en orden y entrar en detalles sobre cualquiera de ellos. Repasa tus logros pasados y prepárate para describir tu experiencia laboral en profundidad. Deberás ser capaz de hablar sobre cualquier dato de tu CV en la entrevista, lo que incluye tus aficiones, logros, etc.

3. Información de la empresa

Algunos entrevistadores te preguntarán directamente qué es lo que conoces de su empresa. Aprovecha la oportunidad para demostrarles que te has informado en profundidad y decirles lo que sabes sobre la empresa, su área de especialización, su reputación, sus plantas, etc. con positivismo y entusiasmo.

Otros entrevistadores no te preguntarán sobre ello. En este caso, tú decides si quieres incluir tus conocimientos sobre la empresa en tus respuestas a lo largo de la entrevista. Si, por ejemplo, te preguntan por qué quieres trabajar para ellos, puedes decir que te has informado sobre la empresa y mencionar detalles que hayas leído en su sitio web y demás medios.

4. Preparación y práctica de preguntas frecuentes

Aunque las entrevistas cambian de empresa a empresa y de puesto a puesto, hay algunas preguntas "frecuentes" cuyas respuestas puedes preparar con antelación.

El anexo a este manual recoge las preguntas frecuentes y sus respuestas.

Esboza las posibles respuestas a las preguntas y contempla varias alternativas que puedan resultar necesarias. Practica la exposición de tus respuestas en voz alta, ya sea solo o con ayuda de algún amigo o familiar.

5. Historias STAR

El método de las historias STAR es una estrategia especial para responder ciertos tipos de preguntas en las entrevistas. Se trata de aquellas preguntas a las que debes responder contando un ejemplo o evento concreto en el que demostraste una aptitud específica o reaccionaste de un modo particular. He aquí algunos ejemplos:

"Cuéntame algún caso en el que tuviste que atender a un cliente difícil".

"Describe una situación en la que tuviste que tomar la iniciativa".

STAR son las siglas de:

Situación	Proporciona detalles sobre el contexto. ¿Dónde estabas: el trabajo, la universidad, etc.? ¿Cuándo sucedió el evento?
Tarea	¿Cuál era el desafío o problema al que tuviste que enfrentarte? ¿Cuál era el objetivo, qué había que hacer? ¿Por qué?
Acción	¿Qué acción concreta DECIDISTE emprender? Dicha acción debe ejemplificar la aptitud sobre la que se te ha preguntado, es decir, que si se trata de iniciativa, tu ejemplo debe demostrar tu iniciativa.
Resultado	Destaca los resultados de tu acción, como el reconocimiento o el logro, y, si es posible, cuantifícalo, esto es, especifica el ahorro logrado. Asegúrate de enfocar esta parte siempre desde un punto de vista positivo.

Decidirte por un evento concreto y acordarte de todos los detalles de forma improvisada es extremadamente difícil. Por eso es recomendable preparar de antemano una selección de historias STAR para tu entrevista. Muchas de estas historias pueden adaptarse a varias preguntas. El siguiente ejemplo puede servir para demostrar tus competencias de atención al cliente, tu iniciativa, tu habilidad para solucionar problemas o tu capacidad de reacción ante un cliente o una situación difíciles.

EJEMPLO

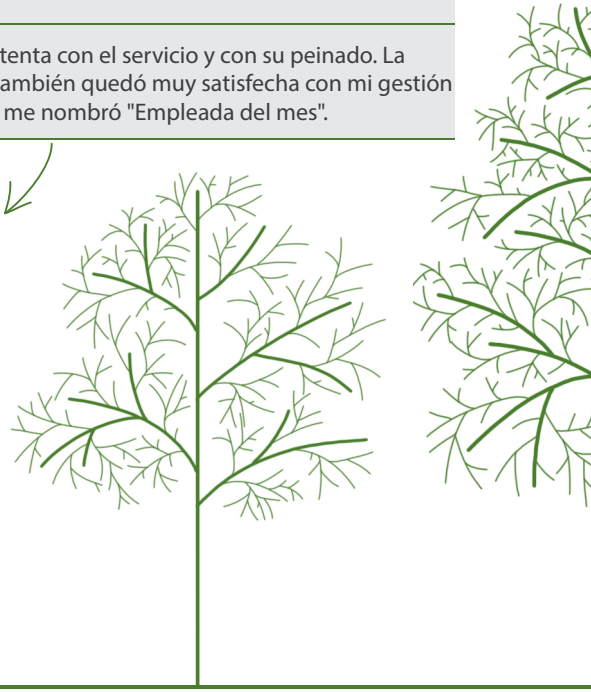
P. ¿Puedes describir alguna situación en la que tuvieras de demostrar tus aptitudes de atención al cliente?

Situación	Entonces trabajaba de recepcionista en una peluquería. Era una mañana de sábado con mucho trabajo y teníamos la agenda llena para el resto del día.
Tarea	Entró una clienta que quería arreglarse el pelo. Dijo que tenía cita, pero esta no aparecía en la agenda y no había ningún hueco libre. Aquel día era la boda de su hija, así que estaba muy enfadada, porque era una cliente habitual y había cogido la cita con antelación.
Acción	En lugar de negarle el servicio, llamé a una de las peluqueras que iba a empezar su turno más tarde y le pregunté a ver si podía entrar antes, a lo que respondió que sí. Tras una breve espera, atendimos a la clienta y me disculpé por el error.
Resultado	La clienta quedó muy contenta con el servicio y con su peinado. La gerente de la peluquería también quedó muy satisfecha con mi gestión del problema, ante lo que me nombró "Empleada del mes".

El anexo a este manual recoge más ejemplos de historias STAR.

6. Resumen de tus referencias

Asegúrate de que todas tus personas de referencia están al día con tu situación y saben que estás buscando trabajo. Pregúntales si puedes nombrarles como personas de referencia y, de ser así, comunícales que pueden recibir una llamada telefónica y qué puesto has solicitado, para que preparen sus referencias correctamente.



ESTRUCTURA DE LA ENTREVISTA

Las entrevistas cara a cara siguen siendo las más populares. Sin embargo, cada vez se recurre más a otros formatos con el objetivo de ahorrar tiempo y dinero o para facilidad de aquellos entrevistados que viven lejos de la empresa.

Entrevistas telefónicas

Los empleadores cada vez hacen más entrevistas telefónicas y es importante prepararse para ellas con la misma seriedad que para las entrevistas cara a cara. El objetivo de estas entrevistas es comprobar si el solicitante es una persona seria, así que cabe esperar preguntas como "¿Por qué esta carrera/empresa?", "¿Qué puedes aportar?", etc.

La mayor parte de la impresión que causes se trasmitirá a través de tu tono de voz, así que es importante que suene entusiasta. Intenta imaginarte que tu interlocutor está presente y que le estás hablando directamente. En las entrevistas telefónicas es más fácil ocultar los nervios y relajarse. Aunque nadie te ve, hay quien considera útil vestirse con ropa formal para entrar en un estado mental de negocios. Y recuerda que si sonríes, se nota en tu voz.

Consejo: Intenta no aceptar ningún trabajo únicamente tras una entrevista telefónica, porque resulta muy difícil evaluar la cultura de la empresa sin visitar sus oficinas.

Consejos para entrevistas telefónicas:

1. Busca un lugar adecuado donde no tengas molestias de ningún tipo. ¡Evita que se oigan niños, mascotas o ruidos de fondo!
2. Ten a mano tu CV o tu solicitud completa y la información que has investigado sobre la empresa.
3. Practica antes de llamar o de recibir la llamada.
4. Contempla la posibilidad de hacer la entrevista de pie, ya que esta postura te puede ayudar a sentirte más seguro y en control de la situación.
5. Dale las gracias al entrevistador al final de la entrevista y envía un mensaje de agradecimiento una o dos horas más tarde.

Entrevistas por Skype

Skype es un software de videoconferencias que ha abierto la puerta a la celebración de entrevistas directamente desde tu ordenador personal y que permite entrevistar a personas por todo el globo. Su descarga es gratuita y las videoconferencias de Skype a Skype son libres de cargo también. Lo único que necesitas para realizar una entrevista por Skype es un ordenador, conexión a Internet, un micrófono y una cámara web.

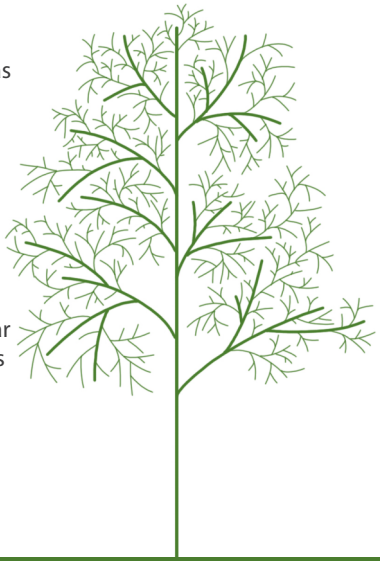
Al igual que ocurre con las entrevistas telefónicas, cada vez son más las empresas que utilizan este método para ahorrar tiempo y dinero y para facilidad de los candidatos en el extranjero. Asimismo, las entrevistas por Skype deben tomarse en serio y tratarse como si fuesen cara a cara, para conseguir captar la atención del entrevistador.

Consejos para entrevistas por Skype:

1. **Intenta causar la mejor primera impresión, como en el cara a cara.**
2. **Mira al entrevistador a los ojos durante toda la entrevista.**
3. **Sé natural: relájate, sonríe y deja que tu personalidad resplandezca.**
4. **Practica en Skype antes de la entrevista.**
5. **Habla despacio y de forma inteligible y ajusta el volumen del micrófono para que no cree interferencias.**
6. **Crea un fondo sencillo y poco sobrecargado.**
7. **Igual que con las entrevistas telefónicas, asegúrate de que no hay ruidos ni distracciones de fondo, como perros ladrando, etc.**
8. **Siéntate con la espalda recta y mantén una postura erguida.**
9. **Vístete para triunfar, como si se tratase de una entrevista en persona.**
10. **Comprueba antes de la entrevista que tu conexión de Skype funciona correctamente y que tienes suficiente calidad de imagen y sonido.**

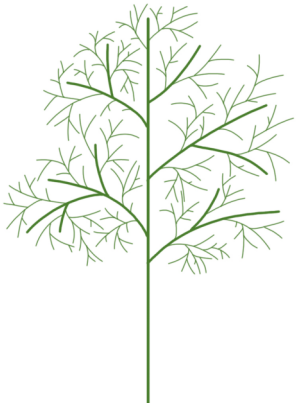
Entrevistas cara a cara

El hecho de que te inviten a una entrevista significa que has logrado convencer al empleador de que reúnes las competencias y la experiencia necesarias para el puesto. El objetivo de las entrevistas es investigar más a fondo si lo escrito sobre el papel realmente te representa en persona.



¡Recuerda que el empleador QUIERE que seas la persona que busca!

Las entrevistas suelen durar entre 30 y 60 minutos y constar de varias partes distintas. Pueden celebrarse en numerosos formatos diferentes: entrevistas basadas en competencias, entrevistas técnicas, entrevistas en grupo, entrevistas por videoconferencia/Skype, entrevistas de panel, entrevistas individuales, entrevistas telefónicas, etc.



Sin embargo, todos ellos tienden a presentar la misma estructura:

Introducción

Esta es la parte en la que "se rompe el hielo". Durante la introducción, el entrevistador crea un entorno positivo y tranquiliza al entrevistado. Algunas de las preguntas introductorias pueden ser por qué decidiste solicitar el puesto, que hables sobre ti o que comentes tu CV.

Cuerpo

Esta es la parte principal de la entrevista y la que más tiempo dura. En ella se te plantearán preguntas sobre tus cualificaciones, sobre las responsabilidades, operaciones y políticas del trabajo, etc. Generalmente, es en esta parte en la que se espera que describas tu CV. Lo más importante es que hagas todas las referencias posibles a las especificaciones para el puesto y que establezcas conexiones entre tus competencias y anterior experiencia con el trabajo al que aspiras. Proporciona ejemplos concretos de las competencias relevantes por medio de historias STAR.

Cierre

Al final de la entrevista, el entrevistador te preguntará si tienes alguna pregunta. Debes tener alguna preparada. Piensa en 3 preguntas relacionadas con el trabajo, por ejemplo, sobre la descripción del puesto, sobre la empresa, sobre tu rol, etc. Evita consultas sobre horarios laborales, dinero o bonificaciones o beneficios, porque en este momento debes centrar tu interés en la empresa/puesto, no en lo que vas a sacar tú a cambio. Después se te informará sobre los "siguientes pasos" a seguir en el proceso de selección y sobre el plazo estimado de espera hasta que se te notifique el resultado de la entrevista. De lo contrario, pregunta sobre estos detalles.

Los consejos más importantes

1. Formulación de preguntas
Asegúrate de tener en mente al menos 3 preguntas sobre la empresa o el trabajo, ya que con ellas demostrarás al entrevistador tu interés y entusiasmo por el puesto. Si no lanzas ninguna pregunta, parecerás desinteresado.

2. Preparación, preparación y preparación
No subestimes la necesidad de preparación. Elabora respuestas para las preguntas frecuentes y las preguntas de tipo historia STAR y asegúrate de que puedes exponerlas de manera calmada y segura. Si puedes, ensáyalas con amigos o familiares y pídeles feedback sobre aquellos aspectos que puedes mejorar.

3. Proyección de una imagen profesional
La duración de las entrevistas es relativamente corta, así que es importante cuidar cómo te presentas ante el entrevistador para causarle una buena impresión. Vístete con un atuendo profesional y ten una actitud amable, abierta, educada y segura. Si no te sientes seguro del todo, prepárate un poco más para garantizar esa seguridad que te falta. De lo contrario, ¡actúa!

Cosas a evitar

1. Negatividad
Si es tu primera entrevista, no tendrás trabajos, jefes ni compañeros anteriores que no te gustasen. Pero si sí los tienes, las entrevistas de trabajo no son la ocasión adecuada para criticarlos. Evita hablar mal de tu trabajo, jefe o compañeros anteriores e intenta añadir una nota positiva a las situaciones difíciles que hayas tenido que encarar. El uso de palabras como "solamente", "no más", etc. transmite una actitud despectiva con los logros propios y falta de confianza: "No era más que un técnico júnior." o "Mi trabajo solamente consistía en gestionar los reembolso y cambios". Presta atención a estos detalles cuando ensayes tus respuestas y evita utilizar este tipo de expresiones.

2. Hablar demasiado o demasiado poco
Todas tus respuestas deben ser concisas, inteligibles y precisas, contestando exactamente a lo que se te ha preguntado. Si son demasiado largas, el entrevistador pensará que estás divagando y perderá el interés. Y si son demasiado cortas, obligarán al entrevistador a sonsacar la información, cosa para la que no todos tienen paciencia...

3. Mentiras
No importa si se trata de unos retoques para maquillar una historia para quedar bien o de una mentira en toda regla, al final te acabarán pillando. Tal vez sea tentador soltar una mentira piadosa si crees que puede condicionar el resultado de la entrevista, sin embargo, en las entrevistas siempre es mejor ser honesto, porque nunca se sabe cuándo algo mencionado en la entrevista puede darte problemas a futuro.

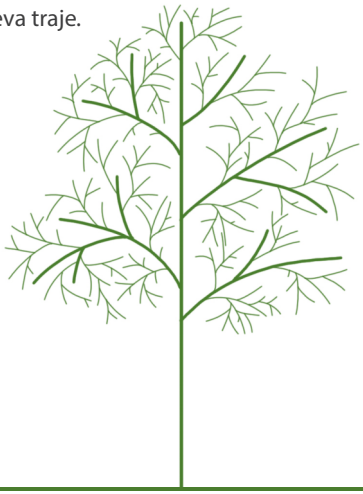
COSAS QUE HACER Y EVITAR ANTE UNA ENTREVISTA:

- ✓ Investigar sobre la empresa
- ✓ Preparar preguntas sobre el trabajo o la empresa
- ✓ Llevar a la entrevista copias adicionales de tu CV en formato impreso o digital
- ✓ Recordar el nombre del entrevistador
- ✓ Apagar tu móvil
- ✓ Escuchar para no pasar por alto los datos más importantes del puesto que el entrevistador mencione
- ✓ Dirigirte por igual a todos los entrevistadores
- ✓ Vestir profesionalmente: ¡la primera impresión es la que cuenta! Sonreír y mostrar entusiasmo e interés en la empresa y el puesto

- ✗ Llegar tarde
- ✗ Recostarse en la silla
- ✗ Dar respuestas monosilábicas
- ✗ Preguntar sobre dinero, horarios o beneficios en la primera entrevista
- ✗ Hablar mal de tus antiguos jefes
- ✗ Hacer declaraciones cargadas de negatividad
- ✗ Mentir
- ✗ Mascar chicle

¡Recuerda!

- Haz hincapié en que tú eres la persona adecuada para el puesto; habla en un tono seguro; mira a los ojos; estrecha la mano con firmeza.
- Familiarízate con tu propio CV.
- Ensaya tus respuestas; complementa y desarrolla los contenidos de tu CV.
- Vístete de manera apropiada; en caso de duda, lleva traje.
- Una vez iniciada la entrevista, sonríe y relájate



Anexo 1

Preguntas frecuentes

¿Cuáles son tus puntos fuertes?
Escoge tres características que sean relevantes de cara al puesto solicitado y prepárate para demostrar por qué y cómo eres fuerte en esos aspectos. Proporciona ejemplos de situaciones en las que utilizaste dichas aptitudes en el trabajo. Si solo te preguntan por "tu punto fuerte" en singular, menciona uno solamente.

¿Cuáles son tus puntos débiles?
Nunca digas que no tienes puntos débiles, ¡todos los tenemos! La clave es reconocer un punto débil realista y demostrar cómo estás trabajando para mejorarlo.

Evita ejemplos del tipo de:

- *"Soy muy perfeccionista.": esto no es un punto débil en sí mismo y puede dar a entender al entrevistador que no cumples los plazos.*
- *"Acepto demasiado trabajo.": esto significa que no sabes priorizar tus propias tareas ni gestionar tu tiempo.*
- *"Siempre tengo que llegar a la hora.": esto no es un punto débil, aunque tampoco debe presentarse como un punto fuerte o como una aptitud clave, porque se da por sentado que debes llegar puntual al trabajo.*

Entonces, ¿cómo se responde a esta pregunta?

Escoge una debilidad relevante de cara al puesto solicitado pero que no te impida por completo hacer tu trabajo.

Ejemplo 1: Tengo una vasta experiencia en el manejo de sistemas operativos de Microsoft, pero nunca he usado Linux. Sin embargo, aprendo rápido y sé que no tardaré en poder usarlo una vez que se me enseñe.

Ejemplo 2: Me solía poner nervioso cuando tenía que hablar en público, pero el año pasado empecé a participar en Toastmasters (el club de práctica de comunicación en público) y estoy a punto de llegar a mi discurso de nivel 4. He notado una considerable mejora en la seguridad en mí mismo, pero voy a seguir trabajando en ella.

Ejemplo 3: Tengo amplios conocimientos de Word y PowerPoint, pero no estoy tan contento con mis competencias en Excel. Estoy realizando un cursillo en línea para mejorar esta carencia

¿Cuáles son tus logros más destacados?
Prepara una o dos historias que ejemplifiquen tus mayores competencias o logros y que contribuyan a que el entrevistador te considere un candidato interesante.

¿Cómo te describirían tus antiguos jefes y compañeros de trabajo?
Esta es otra oportunidad para mencionar tus puntos fuertes.

¿Qué tal gestionas la tensión/el estrés?
Puedes decir que en el pasado has aprendido que "una buena organización y planificación ayuda a evitar la tensión y el estrés".

¿Qué tal trabajas con plazos de entrega muy ajustados?
Muestra siempre una actitud positiva. La respuesta a esta pregunta es "muy bien" porque, al fin y al cabo, es normal que en el trabajo se fijen plazos de entrega. Proporciona uno o dos ejemplos que lo ilustren. La clave es priorizar y planificar bien.

¿Cómo llevas las críticas?
Reconoce que la crítica es vital para el crecimiento continuo y que siempre agradeces las críticas constructivas que ayuden al equipo a funcionar mejor o a optimizar los resultados.

¿Cómo trabajas mejor, solo o en equipo?
Nunca des una respuesta demasiado extrema. La mejor solución es encontrar el equilibrio entre ambas opciones. Sírvete de ejemplos extraídos de tus empleos anteriores (siempre que puedas) o de tu etapa de estudiante para demostrar que puedes trabajar tanto por tu cuenta como con otras personas.

¿Qué dirían tus referencias sobre ti?
Esta es otra oportunidad para destacar tus puntos fuertes. Centra tu respuesta en el puesto solicitado, resaltando las aptitudes que sean relevantes para este.

¿Cuáles son tus metas personales y cómo piensas alcanzarlas?
Prepárate para poder enumerar tus metas personales y profesionales y asegúrate de que son razonables, viables y equilibradas. Explica cómo esperas alcanzarlas. Demuestra que has pensado y planificado cada paso con detenimiento.

¿Cuáles son tus metas profesionales?
Tu respuesta deberá desarrollarse a lo largo de una ventana temporal concreta:
A corto plazo: "Quiero ser el mejor en mi puesto actual al tiempo que voy adquiriendo más responsabilidades. Así espero reafirmar mi compromiso con la empresa y ascender hasta el próximo nivel de responsabilidad y promoción. Me gustaría conservar los aspectos técnicos de mi trabajo, pero también desarrollar las aptitudes necesarias para poder liderar equipos y proyectos".
A largo plazo: "Después de demostrar mis capacidades, me veo trabajando una empresa que me brinde la oportunidad de ascender a un nivel de gestión que me permita mantener mis competencias al máximo".

¿Qué estás haciendo para alcanzarlas?
Da un ejemplo de un logro académico o profesional que te hayas propuesto y explica cómo piensas lograrlo.

¿Qué es lo que te interesa de este puesto/esta empresa?
Antes de cualquier entrevista laboral debes investigar sobre la empresa y mostrar tu interés en su trabajo y en lo que puedes aprender de ella. Infórmate sobre su historia, sus productos y servicios, su clientela y sus competidores y sobre qué hace que esa empresa en particular te resulte tan atractiva.

¿Qué tipo de trabajador eres?
De nuevo, recuerda que nadie es perfecto. Admite que siempre te vuelcas en cada tarea con todas tus fuerzas y capacidades, porque es admirable, pero no olvides reconocer que también eres capaz de aprender de tus errores.

¿Cómo planificas y organizas tu trabajo?
Di que primero reflexionas sobre el trabajo en cuestión y pides consejo si se trata de una tarea compleja o nueva para ti. Después priorizas el trabajo, lo que te ayuda a distinguir entre las tareas urgentes y las importantes. Y, en caso de duda, siempre recurres a tu jefe directo.

¿Qué has aprendido de tus trabajos anteriores?
Esta es una oportunidad para resumir tu experiencia desde el punto de vista del aprendizaje: menciona tanto las tareas involucradas en tu trabajo, como la relación con tus compañeros. Y recuerda enfocar tu respuesta en los aspectos que sean relevantes para el puesto que estás solicitando.

¿En qué puesto te ves cuando completes tu cualificación o experiencia laboral?
Explica que el área que te interesa es aquella en la que estás adquiriendo tu experiencia laboral actualmente. Nunca se sabe, ¡tal vez tengan un puesto para ti! Ten clara tu visión y decide la dirección en la que quieres avanzar enumerando tus metas a largo plazo.

¿Qué sabes de nuestra empresa?
Research the company thoroughly (through the website, LinkedIn, business library etc.) in order to answer this question effectively. Prepare in advance and this question should pose no problem. Focus on key areas (company history, clients, services, products, why you want to work there).

¿Por qué quieres trabajar en este puesto?
En tu respuesta menciona los aspectos que consideras más interesantes del puesto en cuestión. Usa palabras clave, como "desafíos" y "oportunidades". Haz referencia a la descripción del trabajo y basa tus competencias en los requisitos que se exigen para el puesto.

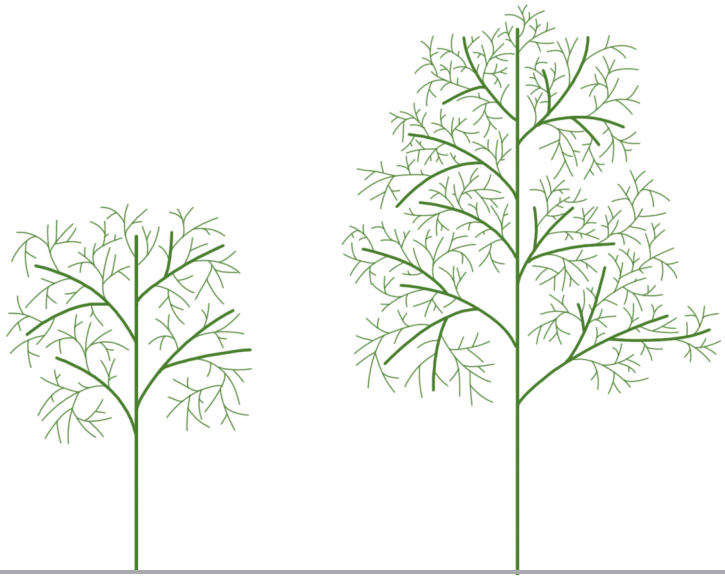
¿Estás dispuesto a trabajar horas extra?
Esta pregunta no se plantea si no es necesario hacer horas extra. Tu respuesta debe ser "sí" e ilustrar que eres una persona flexible.

Parte del trabajo es bastante rutinario y repetitivo. ¿Qué te parece?
Algunas de las posibles respuestas son "Soy consciente de que este puesto implica tareas rutinarias, pero entiendo que para llegar arriba, hay que empezar desde abajo..." o "La rutina forma parte de cualquier trabajo y, de hecho, de la vida misma. Saber qué tienes que hacer ya desde primera hora puede ser algo positivo".

¿Por qué crees que deberíamos contratarte a ti, frente a otros candidatos? ¿Qué te convierte en la persona idónea para este puesto?
No te andes con rodeos en esta respuesta. Recuerda que debes centrarte en las especificaciones del puesto y enlazarlas con tu experiencia anterior. Demuestra que reúnes los requisitos necesarios haciendo referencia a la descripción del trabajo y proporcionando ejemplos concretos de tus competencias y experiencia para el puesto. Mantén una actitud positiva y entusiasta.

¿Cuáles son las tendencias más importantes que detectas en nuestro sector?
Esta pregunta requiere preparación y concentración. Deberás demostrar tus conocimientos sobre el sector.

¿Cuánto tiempo esperas quedarte con nosotros? ¿Dónde te ves en cinco años?
Una posible respuesta puede empezar por "Si ambos sentimos que yo, como trabajador, estoy aportando algo, logrando objetivos, creciendo...". Con esta pregunta el entrevistador está tanteando tu compromiso a permanecer en la empresa durante un periodo concreto de tiempo si te seleccionan para el puesto. Recuerda que se necesitan al menos 3 meses y un gran esfuerzo para conseguir que un recién llegado a una empresa alcance un nivel suficiente como para poder trabajar con autonomía. "Después de dominar mi trabajo y asumir nuevas responsabilidades, me veo en un puesto como el que ofrecéis" es un buen ejemplo con el que lograrás expresar tu compromiso con el puesto.



Preguntas frecuentes de tipo historia STAR

Cuéntanos alguna situación en la que hayas tenido que recurrir a tus aptitudes comunicativas/multitarea/interpersonales/de delegación.

Usa historias STAR para responder estas preguntas sobre competencias. Cuando las prepares, compara las competencias que mencionan en la descripción del puesto y las que tú incluyes en tu CV para hacerte una idea de sobre qué tipo de aptitudes te pueden preguntar.

¿Qué tal asimilas los cambios?

La única respuesta aceptable es que asimilas los cambios muy bien. Pero no te limites a afirmarlo; da algún ejemplo sobre lo bien que encajaste algún cambio experimentado en tu entorno laboral anterior por medio de una historia STAR.

Ejemplos de historias STAR

EJEMPLO 1

Pregunta del entrevistador: ¿Puedes darme un ejemplo de algún caso en el que hayas tenido que trabajar en equipo?

Situación	Sí, cuando trabajé como cajero en una cadena de supermercados, tenía que atender a los clientes en la caja registradora.
Tarea	En una ocasión yo no tenía ningún cliente, pero mi compañero estaba muy ocupado gestionando una compra muy grande.
Acción	Me acerqué hasta su caja y le ayudé a embolsar los artículos.
Resultado	Gracias a eso, el cliente se marchó muy satisfecho con la rapidez del pago y mi compañero quedó muy agradecido por la ayuda prestada.

EJEMPLO 2

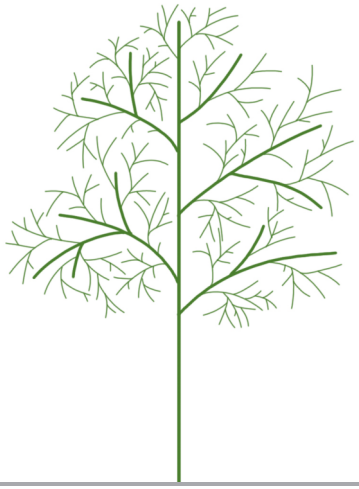
Pregunta del entrevistador: ¿Puedes darme un ejemplo de algún caso en el que hayas tenido que tomar la iniciativa?

Situación	Sí, cuando trabajé en un restaurante local como camarera llegó una familia pidiendo mesa para cuatro.
Tarea	Era un domingo por la tarde muy ajetreado y solo quedaba libre una mesa pequeña para dos.
Acción	Sin embargo, vi que había una pareja ocupando una mesa para cuatro y les pregunté discretamente si no les importaba trasladarse a la mesa pequeña.
Resultado	La pareja accedió con gusto y me encargué de que el servicio les atendiese con especial atención para que quedasen satisfechos con su velada. Además, me aseguré de volver a agradecerles el gesto cuando se marchaban. La familia también quedó encantada y el restaurante no perdió ningún cliente.

EJEMPLO 3

IPregunta del entrevistador: ¿Puedes darme un ejemplo de algún caso en el que hayas tenido que atender a un cliente difícil?

Situación	Sí, cuando trabajé en una juguetería en la campaña prenavideña. Obviamente, era un periodo muy ajetreado.
Tarea	Un día tuve que atender a un cliente que estaba muy enfadado porque el juguete que había venido a comprar para su hijo estaba completamente agotado. Empezó a gritarme y a culparme de la falta de stock.
Acción	Yo me dirigí a él de forma tranquila, le expliqué que comprendía su problema y que, si me daba un minuto, haría todo lo que estuviese en mi mano para ayudarle. Poco a poco el cliente se fue calmando, lo que me dio tiempo suficiente para mirar en el almacén de otra de nuestras filiales. Pude reservarle el juguete para que lo recogiese en la otra tienda.
Resultado	Me agradeció mi trabajo y se disculpó por haberme gritado. De aquello aprendí a mantener la calma, a no tomármelo como algo personal y a buscar la manera de resolver la situación de forma tranquila.



This project has been funded with support from the European Commission.
This publication [communication] reflects the views only of the author and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.