



Het nieuwe solliciteren bij ABN AMRO

Met plezier sprak ik Diane van Galen Last-van Leeuwen, Global Executive Staffing Specialist bij ABN AMRO, over haar selectie-ervaring in de 'Klant Arena' (voorjaar 2015).

In de Klant Arena betrok de bank een viertal klanten bij de eindselectie van acht sollicitanten voor de functie van Klantadviseur. De reden hiervoor is dat beleving van de klant van de klantadviseur bij alle betrokkenen – klant, kantoordirecteur en klantadviseur – vooropstaat. Altijd. Diane zegt: 'Hoe kun je dat mooier toetsen dan door klanten tegenover de kandidaten te zetten en hen ook de vragen te laten stellen?'

Sollicitatiegesprekken doe je zo, Aaltje Vincent

Bereid je sollicitatiegesprekken zo optimaal mogelijk voor
- case een van de acht cases uit het boek -



Vragen die de klanten in de arena aan de sollicitanten stelden zijn onder andere:

- Stel dat je de baan zou krijgen, wat is dan je toegevoegde waarde?
- Wat is de reden dat je bij ABN AMRO wil werken en niet bij een andere bank?
- Waarom ben jij de geknipte kandidaat?
- Op grond waarvan ga je bepalen of je tijdens de eerste twee maanden contact met mij opneemt?
- Hoe reageer je als klanten kritisch zijn op de salarisverhogingen en bonussen die bestuurders krijgen?
- Om mijn pensioen veilig te stellen wil ik een huis in het buitenland kopen. Is dat slim?
- Vind je dat wij zakendoen met ABN AMRO of met de accountmanager zelf?

De reacties van alle betrokkenen zijn:

Klantenquote: 'Slim van ABN AMRO om bij echte klanten te toetsen hoe iemand bevalt. Ik voel me als klant serieus genomen dat ik hierover mee mag praten. Ik let vooral op of ik me thuis voel bij deze persoon. Als ik met iemand aan een bureau zit en een advies krijg om iets met mijn geld te doen, of ik er dan ook vertrouwen in heb. Soms is het zo ingewikkeld, dat ik als klant niet precies begrijp hoe het zit, en dan is het vertrouwen heel erg belangrijk.'

Kantoordirecteur: 'Klanten kijken naar andere dingen bij de kandidaten, voelen andere dingen bij de kandidaten. Dit heeft mij een andere indruk gegeven van wat een klant nu echt belangrijk vindt. Het maakt het sollicitatieproces wel veel waardevoller, ik zou het iedereen aanbevelen.'

Sollicitantenquote: 'Ik heb een aantal sollicitaties meegemaakt, maar nog nooit op deze manier. Ik vond het wel heel erg spannend en ook confronterend. Op het moment dat je heel weinig aan het woord bent geweest, zou het kunnen zijn dat je daar misschien toch een achterstand in hebt en dat vond ik wel jammer. Het idee vind ik wel heel leuk, ook al ben ik het niet geworden. Ik heb hier veel van geleerd.'

Global Executive Staffing Specialist Diane: 'Als recruiter zitten we in de observatierol. Normaal stel je de vragen, dus dit was heel speciaal. Nu hebben we ook kunnen zien wat er in het contact met de klant echt gebeurde. Veel toegevoegde waarde met klanten erbij!'

Enkele vragen van de klanten:

Wat is de reden dat je bij ABN AMRO wil werken en niet bij een andere bank?

Waarom ben jij de geknipte kandidaat?