

ПРОФИЛЬ КЛИЕНТА

граждане предпенсионного возраста



Пол: мужской

Семейный статус: замужем,
проживает вместе с семьей

Регион: Мурманская
область

Дети: нет

Опыт работы: есть

Образование: среднее
профессиональное,
не редко - высшее

Сергей, 51 год

Цель обращения клиента

поиск работы по имеющейся профессии. В период поиска работы - получение пособия по безработице и увеличение общего трудового стажа для начисления будущей пенсии.

Предпочтительные формы взаимодействия

личное посещение ЦЗН. Другие формы взаимодействия кажутся сложными и излишними.

Предпочтительные каналы получения информации

не является активным пользователем социальных сетей, заходит в свой аккаунт в соцсетях время от времени. Предпочитает получать информацию при личном общении с сотрудниками ЦЗН.

Боли и сложности:

- Зачастую не испытывает никаких страхов в период поиска работы. Испытывает досаду от того, что на более высокооплачиваемые должности работодатели выбирают более молодых кандидатов.
- Имеет трудности в овладении современной техникой.
- Наличие хронических заболеваний, затрудняет определенные виды трудовой деятельности (физическая работа, работа в ночное время и др.).

Ценности и личные качества

- Поддержание состояния здоровья важнее, чем вопросы семьи и личной жизни. Объем семейных обязанностей снизился, поэтому соблюдение баланса между семьей и карьерой перестало быть критически важным.
- Работоспособность и активность в интересующей сфере деятельности сохраняется еще на достаточном уровне, поэтому поиск интересной работы, полностью или частично связанной с имеющейся профессией, находится в приоритете.
- Не проявляет активного стремления к своему профессиональному развитию. Не готова кардинально менять профессиональную траекторию. К получению новых профессиональных навыков в привычной сфере деятельности относится скептически.
- Доверяет государственным и муниципальным работодателям, считает их надежными в вопросах стабильности и законности выплаты заработной, соблюдения всех норм трудового законодательства, предоставления социальных гарантий.
- Имеет большой практический опыт работы и высокий уровень профессиональных знаний и умений.
- Тщательно соблюдает стандарты и инструкции.

Желания:

- Найти постоянное место работы с достойной для обеспечения нормального уровня жизни заработной платой. Не имеет большого значения режим рабочего времени и рабочей недели.
- Доступное время для поиска работы поляризовано. Существует потребность найти работу срочно, а если есть финансовая поддержка со стороны родственников существует возможность искать работу в течение 6 и более месяцев.
- В приоритете - работа в государственном или муниципальном учреждении. Хочет работать по трудовому договору, иметь все положенные соц. гарантии и получать «белую» заработную плату.
- Получить необходимый общий трудовой стаж, чтобы обеспечить желаемый (ожидаемый) срок выхода на пенсию.

ПРОФИЛЬ КЛИЕНТА

граждане пенсионного возраста



Татьяна, 61 год

Цель обращения клиента

в связи с увольнением по сокращению преследует цель сохранить за собой средний заработок в связи с увольнением по сокращению. Поиск работы вторичен.

Предпочтительные формы взаимодействия

личное посещение ЦЗН. Другие формы взаимодействия кажутся сложными и излишними.

Предпочтительные каналы получения информации

не является активным пользователем социальных сетей, заходит в свой аккаунт в соцсетях время от времени. Предпочитает получать информацию при личном общении с сотрудниками ЦЗН.

Боли и сложности:

- Не испытывает никаких страхов в период поиска работы. Иногда огорчается, что работодатели отказывают в приеме на работу. Считает, что это связано с ее возрастом, но относится к этому смиренно и с пониманием.
- Имеет трудности в овладении современной техникой.
- Наличие хронических заболеваний, затрудняет определенные виды трудовой деятельности (физическая работа, работа в ночное время и др.)

Пол: женский

Семейный статус: замужем, проживает вместе с семьей

Регион: Мурманская область

Дети: нет

Опыт работы: есть, уволена в связи с сокращением

Образование: среднее профессиональное, не редко - высшее

Ценности и личные качества

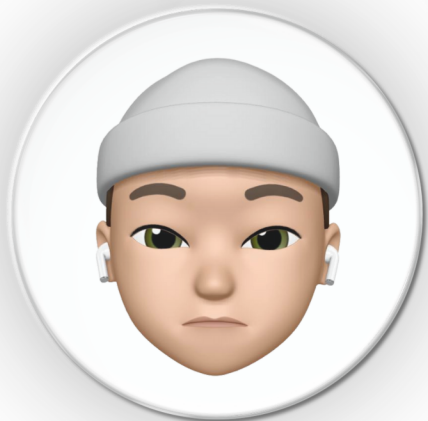
- На данном этапе вопросы, связанные со здоровьем, становятся крайне важными и выходят на первый план. Наличие оплачиваемого занятия перестало быть критически важным, поскольку имеет пенсию. Может работать, а может и позволить себе находиться на заслуженном отдыхе.
- Работоспособность и активность снижена. Потребность найти интересную работу отсутствует.
- Считает, что работа должна соответствовать уже имеющимся у человека знаниям, умениям и навыкам. К получению новых профессиональных навыков не стремится.
- Любит предсказуемость и размеренность. Проявляет в меньшей степени гибкость в принятии решений, не проявляет интереса к участию в новых проектах.
- Имеет большой практический опыт работы, но зачастую не актуальные навыки.
- Доверяет государственным и муниципальным работодателям, считает их надежными в части стабильности и законности выплаты заработной платы, соблюдения всех норм трудового законодательства, предоставления социальных гарантий.

Желания:

- Найти постоянное место работы с гарантированным окладом и социальной защищенностью. Не имеет большого значения режим рабочего времени и рабочей недели.
- Поиск работы отсрочен. Есть время искать работу в течение 6 и более месяцев. Хочет получить легкую работу, не требующую особого трудового вклада, как способ получить «прибавку» к пенсии, или иметь такой уровень дохода (повышение размера пенсии), чтобы вообще не работать.
- Сохранить средний заработок по последнему месту работы в связи с увольнением по инициативе работодателя (сокращением).
- Из возможных вариантов приоритет отдаст работе в государственном или муниципальном учреждении.

ПРОФИЛЬ КЛИЕНТА

молодежь в возрасте до 35 лет



Пол: мужской
Семейный статус: холост,
проживает с родителями
Регион: Мурманская
область

Дети: нет
Опыт работы: есть, до 3
лет
Образование: среднее
профессиональное,
реже - высшее

Александр, 21 год

Цель обращения клиента

поляризована: обращается в ЦЗН для поиска работы с высокой заработной платой по имеющейся профессии или обучения для смены профессиональной траектории. В период поиска работы или обучения - получение пособия по безработице.

Предпочтительные формы взаимодействия

личное посещение ЦЗН,
портал «Работа России».

Предпочтительные каналы получения информации

личное общение, телефон, социальные сети и мессенджеры, сайт.

Боли и сложности:

- Боится не найти работу с нужным доходом и подходящими условиями.
- Завышенные зарплатные ожидания.
- Есть страх оказаться обманутым недобросовестным работодателем или остаться без денег, если на новой работе что-то пойдет не так.
- Переживает, что не сможет оправдать ожидания работодателя или не справиться с порученной работой.

Ценности и личные качества

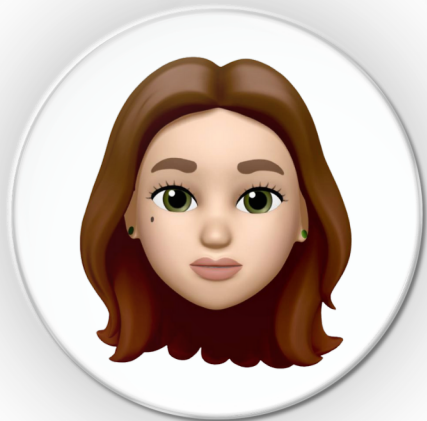
- Важным является вести такой образ жизни, чтобы интересы семьи и карьеры взаимно уравнивали друг друга.
- Стремится к высокой материальной обеспеченности жизни, важна достойная и стабильная заработная плата.
- Ищет возможности для своего развития и обучения. Проявляет высокую активность в интересующей сфере деятельности. Готов переобучиться, чтобы найти работу.
- Ценит общение и коммуникацию между людьми.
- Активный и деятельный. Зачастую движим желанием быть лучше других, склонен к соперничеству. Имеет определенные амбиции.

Желания:

- Найти постоянное место работы с гарантированным окладом и социальной защищенностью.
- Соблюдать баланс между работой и интересами семьи.
- Общаться с большим количеством людей, с пользой употреблять свои коммуникативные навыки.
- Проявлять творческий подход к работе. Быть активным. Чтобы работодатель (непосредственный руководитель) хвалил, был доволен его работой.
- Получать высокую заработную плату, обеспечить высокий уровень материального достатка себя и своей семьи.
- Зачастую работа нужна срочно. Рассчитывает, что максимальный срок поиска работы не будет превышать 3 месяцев.
- Получать финансовую поддержку в период поиска работы.

ПРОФИЛЬ КЛИЕНТА

женщина с детьми дошкольного возраста



Пол: женский

Семейный статус: замужем,
проживает вместе с семьей

Регион: Мурманская
область

Дети: есть

Опыт работы: есть

Образование: среднее
профессиональное,
не редко - высшее

Екатерина, 33 года

Цель обращения клиента

поиск работы или бесплатное дополнительное образование для трудоустройства по полученной профессии.

Предпочтительные формы взаимодействия

личное посещение ЦЗН,
портал «Работа России».

Предпочтительные каналы получения информации

личное общение, телефон, социальные сети и мессенджеры, сайт.

Боли и сложности:

- Страх не найти работу с подходящими доходом и условиями.
- Опасается быть обманутой недобросовестным работодателем или мошенником.
- Боится, что наличие ребенка и отсутствие помощников в период его болезни, повлияют на решение принять ее на работу.
- Боится остаться без денег, если на новой работе что-то пойдет не так и придется уволиться.
- Боится, что болезни ребенка изменят отношение к ней в коллективе и руководителя.
- Переживает, что не сможет оправдать ожидания работодателя или не справиться с порученной работой.
- Есть волнение, что не сможет влиться в новый коллектив.

Ценности и личные качества

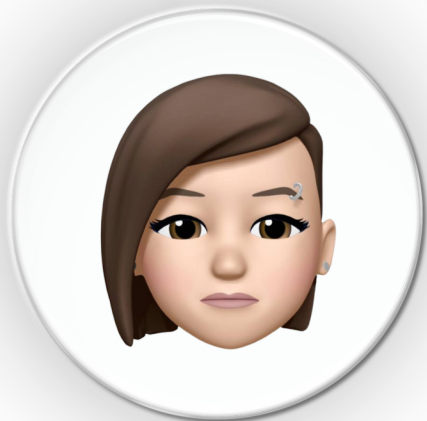
- Приоритет – семья и дети. Важно вести такой образ жизни, чтобы интересы семьи и карьеры находились в балансе.
- Большое значение имеет график работы. Важно, чтобы рабочий день завершался до окончания работы дошкольного учреждения, а рабочая неделя не затрагивала выходные и праздничные дни.
- Здоровье ребенка важнее заработной платы, карьерного роста, престижности работы.
- Проявляет высокую активность в интересующей сфере деятельности. Готова учиться и развиваться.
- Доверяет государственным и муниципальным работодателям, считает их надежными и стабильными.

Желания:

- Постоянное место работы с гарантированным окладом и социальной защищенностью.
- Нормированный рабочий день: пятидневная рабочая неделя, окончание рабочего дня не позднее 18 часов.
- Готова рассмотреть варианты удаленной работы.
- Соблюдать баланс между работой и интересами семьи. Заботиться о ребенке, быть хорошей и внимательной матерью.
- Иметь время для себя. Без ущерба для интересов семьи ходить куда-то, посещать мероприятия. Выйти из «синего трактора», вернуться в рабочий ритм.
- Иметь свои деньги, зарабатывать для себя.
- Хочет, чтобы работодатель относился с пониманием к тому, что ребенок часто болеет.
- Обучаться и развиваться, получать новые навыки.
- Найти работу в течение 3 месяцев.

ПРОФИЛЬ КЛИЕНТА

ребенок-сирота или лицо, оставшееся без попечения родителей



Пол: женский
Семейный статус: не замужем, проживает одна
Регион: Мурманская область

Дети: нет
Опыт работы: нет
Образование: среднее профессиональное,

Дарья, 20 лет

Цель обращения клиента

получение «повышенного» пособия по безработице. После окончания выплаты пособия по безработице – поиск любой работы.

Предпочтительные формы взаимодействия

личное посещение ЦЗН, портал «Работа России».

Предпочтительные каналы получения информации

личное общение, телефон

Боли и сложности:

- Испытывает страх не найти работу с нужным доходом и подходящими условиями.
- Боится, что не сможет оправдать ожидания работодателя или не справиться с порученной работой.
- Отсутствие собственного опыта в различных жизненных ситуациях.
- Отсутствие поддержки, в том числе финансовой, со стороны других людей (родителей, родственников).
- Неуверенность в себе, низкая самооценка.
- Выбор профессии обуславливается «легкостью» обучения, в итоге имеет невостребованную профессию на рынке труда.

Ценности и личные качества

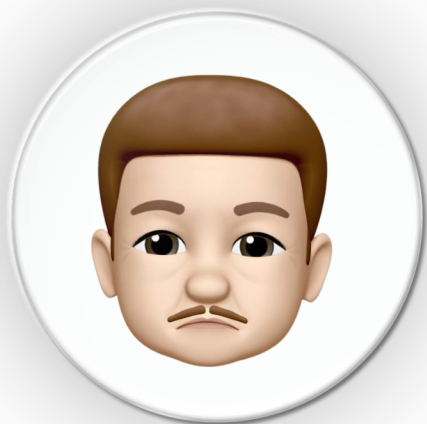
- Озабочена своим состоянием здоровья.
- Поиск партнера для жизни, построение отношений и обретение семьи.
- К «повышенному» пособию по безработице относится как к дару, государственной гарантии, которые можно получить, имея статус сироты. Не считает материальную обеспеченность своей жизненной ценностью, к повышению уровня дохода не стремится.
- Осознает, что не может себе позволить не работать, но поиск работы откладывает «на потом», когда в этом возникнет острая необходимость (закончатся деньги).
- Инфантильна. Доверяет людям, облаченным властью, или авторитетным в ее глазах, опытным.
- Не проявляет стремления к своему развитию и обучению. Считает, что полученных знаний, профессиональных навыков в образовательном учреждении достаточно.

Желания:

- Полностью получить причитающееся «повышенное» пособие по безработице.
- Стабильное поступление денежных средств на свое содержание: пособия, заработная плата, другие финансовые средства.
- После завершения периода выплаты пособия по безработице найти любую работу. График и режим работы, условия труда, форма собственности организации, должность, профессия не имеют значения.
- Иметь возможность делать все по-своему и не быть стесненным правилами.

ПРОФИЛЬ КЛИЕНТА

гражданин с ограниченными возможностями здоровья



Пол: мужской

Семейный статус:

холост, проживает один

Регион: Мурманская область

Дети: нет

Опыт работы: от 5 до 7 лет, не работает более 1 года.

Образование: среднее профессиональное, не редко - среднее (полное)

Александр, 41 год

Цель обращения клиента

оформление мер социальной поддержки, пособия по безработице – первично, поиск работы вторичен.

Предпочтительные формы взаимодействия

личное посещение ЦЗН.

Предпочтительные каналы получения информации

Заходит в социальные сети время от времени или вовсе не имеет аккаунта. Чаще совершенно не использует электронную почту. Считает эффективными каналами коммуникации с ЦЗН один способ - личное общение.

Боли и сложности:

- Боится быть обманутым недобросовестным работодателем, мошенником.
- Боится, что будет сложно трудоустроиться из-за проблем со здоровьем. Убежден, что может претендовать только на низкооплачиваемые, неквалифицированные должности.
- Ограничения по доступности рабочего места, что существенно сужает воронку возможных вакансий. Боится, что предложения работы будут не соответствовать его возможностям, не будет предложений о работе с подходящими условиями труда и желаемой заработной платой.
- Отсутствие или недостаточный уровень цифровой грамотности.

Ценности и личные качества

- Поддержка имеющегося уровня состояния здоровья, недопущение ухудшения.
- Профессиональные интересы снижены, не стремится к своему развитию, повышению социальной активности.
- Финансовая стабильность, обеспеченность государственными гарантиями, социальная защищенность.
- Малоэмоциональный, закрытый, склонен к одиночеству, неуверенный в себе.
- В силу особенностей здоровья, потери (отсутствия) профессиональных навыков, возможности работать по полученной профессии, выбирает легкий, неквалифицированный труд.

Желания:

- Пользоваться всеми доступными государственными гарантиями, пособиями, льготами.
- Стабильное поступление денежных средств на свое содержание: пособия, заработная плата, другие финансовые средства.
- Работать рядом с домом, подходящие для его состояния здоровья условия труда.
- Работать в государственном или муниципальном учреждении, чтобы гарантированно пользоваться всеми льготами и гарантиями, стабильно получать заработную плату.
- Иметь возможность делать все по-своему и не быть стесненным правилами.

ПРОФИЛЬ КЛИЕНТА

выпускник учреждения высшего или среднего профессионального образования



Пол: мужской

Семейный статус: холост,
проживает с родителями

Регион: Мурманская
область

Дети: нет

Опыт работы: нет

Образование: среднее
профессиональное,
реже - высшее

Никита, 21 год

Цель обращения клиента

поиск работы с высокой заработной платой по имеющейся профессии

Предпочтительные формы взаимодействия

личное посещение ЦЗН, портал "Работа России"

Предпочтительные каналы получения информации

активный пользователь социальных сетей. Уверенный пользователь ПК. Знаком с сайтом ЦЗН. Регулярно пользуется электронной почтой. Считает эффективными каналами коммуникации с ЦЗН: личное общение, телефон, социальные сети и мессенджеры.

Боли и сложности:

- Боится не найти работу с нужным доходом и подходящими условиями.
- Есть страх оказаться обманутым недобросовестным работодателем или остаться без денег, если на новой работе что-то пойдет не так.
- Переживает, что не сможет оправдать ожидания работодателя или не справиться с порученной работой.
- Отсутствие опыта работы, трудности практического применения теоретических знаний.
- Завышенные зарплатные ожидания.

Ценности и личные качества

- Важно вести такой образ жизни, чтобы вопросы личной жизни и карьеры взаимно уравнивали друг друга. Разделяет время на жизнь и на работу, баланс имеет для него значение.
- Стремится к высокой материальной обеспеченности, важна достойная заработная плата. Видит прямую связь между вложенными усилиями и вознаграждением.
- Ищет возможности для своего развития и обучения. Проявляет высокую активность в интересующей сфере деятельности. Готов переобучиться, чтобы найти работу или улучшить имеющиеся знания в выбранной профессии.
- Имеет высокий уровень притязаний к полученной профессии.
- Активный и деятельный. Проявляет нетерпеливость, амбициозность. Зачастую движим желанием быть лучше других, склонен к соперничеству. Нацелен на карьерный рост с возможностью в перспективе занять руководящие позиции.
- Интересуется работой в интернете, удаленными и гибридными формами занятости.

Желания:

- Найти постоянное место работы с высокой заработной платой по имеющейся профессии.
- Соблюдать баланс между работой и личной жизнью.
- Вести здоровый образ жизни.
- Проявлять творческий подход к работе. Быть активным. Чтобы работодатель (непосредственный руководитель) его заметил, хвалил, был доволен его работой.
- Развивать свои навыки, получать новые знания.
- Работать в удаленном режиме или с гибридной формой занятости.
- Готов приступить к работе в течение месяца.

ПРОФИЛЬ КЛИЕНТА

гражданин, освободившийся из мест лишения свободы



Пол: мужской
Семейный статус:
холост, проживает один
Дети: нет
Регион: Мурманская
область

Опыт работы: есть, в основном в местах лишения свободы
Образование: основном среднее (общее) образование, реже среднее (полное) образование)

Александр, 40 лет

Цель обращения клиента

поиск работы любой работы и получения государственной поддержки (пособие по безработице, другие меры социальной поддержки).

Предпочтительные формы взаимодействия

личное посещение ЦЗН.

Предпочтительные каналы получения информации

заходит в социальные сети время от времени или вовсе не имеет аккаунта, или доступ к аккаунту в социальной сети ограничен или затруднен. Считает эффективными каналами коммуникации с ЦЗН: личное общение, телефон.

Боли и сложности:

- Боится вообще не найти работу. Убежден в том, что судимость - препятствие для официального трудоустройства.
- Есть страх, что в случае неофициального трудоустройства, он окажется обманутым или останется без денег.
- Давление общества, предвзятость в отношении людей с судимостью.
- Неравные условия на рынке труда.
- Сложности в коммуникации, построении социальных связей, осознанием себя в социуме.
- Отсутствие средств к существованию.
- Отставание от технического прогресса.
- Подорванное здоровье.
- Профессия, полученная в местах лишения свободы, неликвидна. Отсутствие практического опыта по полученной профессии

Ценности и личные качества

- Главное на этом этапе – быстрый заработок, чтобы наладить свой быт.
- Важным является восстановление социальных связей, возвращение предыдущих отношений или знакомство с новым партнером для создания семьи или совместного проживания.
- Осознает, что во время отбывания наказания состояние его здоровья ухудшилось, здоровье является важным, но для улучшения его состояния ничего не предпринимает, проявляет низкий уровень заботы о себе.
- Готовность к обучению низкая. Высокий уровень самосаботажа к своему развитию.
- При трудоустройстве не является важным официальное оформление трудовых отношений, готов на нелегальную занятость и выплату «серой» заработной платы.

Желания:

- Найти постоянное место работы с гарантированным окладом. Получать стабильный доход, создать экономическую стабильность жизни.
- Заниматься интересным делом, чтобы нравилось то, чем он занимается.
- Получить кредит доверия, чтобы судимость не была «клеймом».
- Не попадаться в поле зрения органов власти (полиция, УФСИН). Сделать все правильно, чтобы к нему не было нареканий со стороны контролирующих его органов.
- Работа нужна любая и срочно.
- Получить меры государственной поддержки, если такие ему положены после освобождения из МЛС.

ПРОФИЛЬ КЛИЕНТА

ранее не работавший гражданин



Пол: женский

Семейный статус: не замужем, проживает одна

Регион: Мурманская область

Дети: нет

Опыт работы: нет

Образование: среднее (полное) образование

Анна, 22 года

Цель обращения клиента

поиск любой работы с высокой заработной платой.

Предпочтительные формы взаимодействия

личное посещение ЦЗН, портал "Работа России"

Предпочтительные каналы получения информации

является активным пользователем социальных сетей. Регулярно пользуется электронной почтой. Считает эффективными каналами коммуникации с ЦЗН: личное общение, телефон.

Боли и сложности:

- Боится не найти работу с нужным доходом и подходящими условиями.
- Есть страх оказаться обманутым недобросовестным работодателем или остаться без денег, если на новой работе что-то пойдет не так.
- Переживает, что не сможет оправдать ожидания работодателя или не справиться с порученной работой.
- Нет опыта работы, практических навыков и знаний.
- Завышенные зарплатные ожидания.
- Нет опыта участия в переговорах с работодателями, собеседованиях. Боится каверзных вопросов на собеседовании, повести себя неправильно, не так, как нужно.

Ценности и личные качества

- Уделяет внимание своему здоровью, ведет здоровый образ жизни.
- Стремится к ведению активной деятельной жизни и высокой материальной обеспеченности.
- Ищет возможности для своего развития. Проявляет высокую активность в интересующей сфере деятельности. Однако вектор направлен на личностный рост, нежели на профессиональное развитие. К переобучению, получению новой профессии не готов.
- Коммуникабельный и открытый к новым знакомствам и социальным контактам. Вопросы личной жизни, нахождения в социуме являются одними из приоритетных.
- Не ищет постоянства, не заиклен на одной сфере деятельности, профессии. Открыт для нового опыта, готов работать на временном рабочем месте, если нет вариантов постоянной работы.

Желания:

- Найти любое место работы с высокой заработной платой (постоянную или временную). Режим труда, график рабочего времени, местонахождение рабочего места не имеют значения.
- Вести здоровый образ жизни. Заниматься личностным ростом, творчеством. Быть активным.
- Иметь много общения, социальных контактов. Употреблять свое умение общаться.
- Иметь перспективы карьерного роста, после начала трудовой деятельности видеть (получить) возможности для повышения по должности.
- Работать в государственном или муниципальном учреждении.
- Готова приступить к работе в течение 3-6 месяцев.

ПРОФИЛЬ КЛИЕНТА

длительно неработающий гражданин



Пол: мужской

Семейный статус: женат,
проживает с семьей

Регион: Мурманская
область

Дети: нет

Опыт работы: есть

Образование: среднее
профессиональное

Александр, 43 года

Цель обращения клиента

поляризована: часть клиентов обращается в ЦЗН для поиска работы, часть – для оформления справок для получения социальной помощи, иных мер государственной поддержки.

Предпочтительные формы взаимодействия

личное посещение ЦЗН

Предпочтительные каналы получения информации

имеет аккаунт в социальных сетях и часто ими пользуется. Считает эффективными каналами коммуникации с ЦЗН: личное общение, телефон.

Боли и сложности:

- В целом не имеет каких-либо страхов, связанных с поиском работы.
- Отсутствие желания развиваться. Сложно вырвать себя из ставшего привычным образа жизни неработающего человека, вернуть себя в режим трудовых будней. Привык к статусу безработного.
- Если имеет цель поиска работы, то боится не найти работу с нужным доходом и подходящими условиями.
- Длительный, более года, перерыв в трудовой деятельности. Утрата навыков поиска работы и прохождения собеседований.

Ценности и личные качества

- Сниженная мотивация во многих сферах жизнедеятельности. Безразличие, отсутствие притязаний к будущему месту работы: не имеет значение каким оно будет (режим труда, график работы, форма собственности организации, близость к дому и пр.). Плышет по течению.
- Не стремится к повышению доходов и увеличению материальной обеспеченности семьи.
- К обучению, развитию имеющихся навыков, повышению квалификации зачастую не готов. К получению новой профессии не готов вовсе. Но, если профессиональное обучение реально сможет помочь трудоустроиться именно на ту работу, которая ему кажется «идеальной», то в целом может рассмотреть вопрос обучения, но только в своем направлении, в той сфере деятельности, которая ему знакома.

Желания:

- Если повезет – найти работу, если нет – иметь статус безработного для иных целей.
- Для части граждан, которые совершенно не преследуют цели трудоустройства и не планируют работать – пройти необходимые процедуры в ЦЗН, чтобы получить статус безработного, необходимые справки, чтобы оформить социальную помощь в других учреждениях.
- В целом готов приступить к работе в течение 3-6 месяцев, но может и отложить поиск работы на срок более 6 месяцев.

ПРОФИЛЬ КЛИЕНТА

представитель государственного или муниципального учреждения

Статус: руководитель учреждения/
сотрудник отдела кадров

Регион: Мурманская область



Елена

Цель обращения клиента

обращается в ЦЗН для поиска работников, а также в целях предоставления различного рода отчетности для соблюдения законодательства

Предпочтительные формы взаимодействия

предпочитает взаимодействие через портал «Работа России». Может посещать ЦЗН лично, но если это будет очень редко.

Предпочтительные каналы поиска работников

центр занятости населения.

Предпочтительные каналы получения информации

портал «Работа России», личное общение, телефон, электронная почта

Боли и сложности:

- Малая численность профессиональных и компетентных соискателей
- Не может предложить достойному соискателю более высокую заработную плату. Скована штатным расписанием и доведенным учреждению фондом оплаты труда.
- Из-за уровня оплаты труда более достойным кандидатам часто не интересно предложение учреждения.

Ценности и личные качества

- Стабильный коллектив. Важна закрепляемость на рабочем месте. Чем дольше сотрудник работает в учреждении, тем лучше.
- Соблюдение законодательства. Важно делать все правильно, соблюдать установленные требования, успешно проходить различные проверки со стороны контролирующих органов.
- Важно выполнять государственное или муниципальное задание. Выполнять различные установленные нормативы.
- Ценит профессионализм и компетентность.

Желания:

- Получать качественную помощь, подбор квалифицированных кадров.
- Получить быстрый ответ на свой запрос на подбор персонала, закрыть вакансии в приемлемые сроки.
- Получить перечень кандидатов на вакансию, чтобы выбрать лучшего. Хочет самостоятельно отбирать кандидатов, проводить собеседования и принимать решения.
- Закрепить сотрудников на рабочем месте.

ПРОФИЛЬ КЛИЕНТА

представитель малого бизнеса

Статус: руководитель / собственник бизнеса

Регион: Мурманская область



Роман

Цель обращения клиента

обращается в ЦЗН для поиска работников, чтобы укомплектовать штат для обеспечения эффективной работы своего бизнеса.

Предпочтительные формы взаимодействия

предпочитает личное взаимодействие, а также портал «Работа России».

Предпочтительные каналы поиска работников

цзн (часто), сайты по поиску работы и «сарафанное радио» (используются, но реже, чем ЦЗН), социальные сети, реклама в социальных сетях (редко).

Предпочтительные каналы получения информации

личное общение, электронная почта, телефон, сайт.

Боли и сложности:

- Малая численность профессиональных и компетентных соискателей.
- Низкая мотивация соискателей.
- Невозможность быстрого закрытия вакансий.
- Высокая нагрузка на сотрудников.
- Высокая текучесть кадров.
- Боится, что выбранный кандидат откажется от работы или не выйдет на работу.
- Новый сотрудник уводится в течение испытательного срока.
- Снижение прибыли, падение доходов

Ценности и личные качества

- Ценит стабильность и время, скорость обмена информацией, реагирования на его запрос.
- Важна эффективность и производительность труда.
- Ценит возможность дистанционного взаимодействия, использования онлайн-сервисов.
- Важна прямая коммуникация и тесные связи.
- Ценит понятность и легкость процедур, прозрачность и понятность процессов, участником которых он является.
- Ценит возможность получить в государственных органах консультацию по любым вопросам.

Желания:

- Заполнить вакансии квалифицированными кадрами. Найти опытные кадры, чтобы не заниматься обучением на рабочем месте. Пришел и сразу начал работать.
- Быстро закрыть вакансии.
- Увеличить прибыль.
- Получать государственную поддержку при трудоустройстве кандидатов из ЦЗН.
- Выбрать лучшего кандидата из представленных на рынке труда.
- Эффективно использовать трудовые ресурсы.
- Закрепить сотрудников на рабочем месте. Снизить текучесть кадров.

ПРОФИЛЬ КЛИЕНТА

представитель среднего бизнеса

Статус: сотрудник отдела кадров
Регион: Мурманская область



Наталья

Цель обращения клиента

обращается в ЦЗН для поиска работников, предоставления отчетности, сведений для исполнения законодательства.

Предпочтительные формы взаимодействия

предпочитает портал «Работа России», электронную почту. Не готова взаимодействовать лично (нет времени посещать ЦЗН)

Предпочтительные каналы поиска работников

центр занятости населения (часто), сайты по поиску работы (часто), «сарафанное радио» (часто), свой сайт (иногда) социальные сети (редко), средства массовой информации (очень редко).

Предпочтительные каналы получения информации

открыта для любых коммуникаций, предпочитает получать информацию через личное общение, электронную почту, телефон, сайт, социальные сети и мессенджеры, полиграфическую продукцию

Боли и сложности:

- Высокая текучесть кадров.
- Боится, что потратит время на собеседования «в пустую», проведет много интервью и в итоге не найдет нужного работника.
- Часто возникает необходимость быстрого найма. Переживает, что в спешке не сможет выбрать лучшего кандидата. Боится допустить ошибку в выборе, упустить более достойного кандидата.

Ценности и личные качества

- Важна устойчивость и стабильность коллектива.
- Важен профессионализм, компетентность и наличие опыта у соискателей.
- Ценит стабильность и время, скорость обмена информацией, реагирования на его запрос, срок предоставления результата.
- Возможность дистанционного взаимодействия, использования онлайн-сервисов.
- Ценит простоту подачи запроса, минимальность предоставления документов.
- Ценит возможность быть всегда на связи, возможность получить в консультацию по любым вопросам, личный контакт напрямую.

- Боится, что выбранный кандидат откажется от работы или не выйдет на работу.
- Предъявляет высокие требования к кандидату, поэтому переживает, что специалиста идеально подходящего под них попросту нет на рынке труда. Иногда приходится довольствоваться тем, что есть, «выращивать» специалистов.
- Волнует изменчивость внешней среды. Беспокоят отражение изменений на бизнесе.

Желания:

- Получить доступ к широкой базе резюме.
- Получить контакты кандидатов, как формально подходящих под требования, так и ищущих работу по смежной профессии.
- Получить проверенный список кандидатов, чтобы ЦЗН провел предварительный отбор, отсеял немотивированных и не подходящих под требования кандидатов.
- Получить поток мотивированных соискателей и из них выбрать лучшего.
- Быстро закрыть вакансии. Сократить время поиска работников
- Рекламирывать вакансию, чтобы информацию о наличии у него вакансии продвигали.
- Создать кадровый резерв. Получить информацию о кандидатах, которых можно было бы пригласить на работу в перспективе. При возникновении вакансии сначала предложить тем, кто в резерве, а потом начать подбор заново.
- Участвовать в массовых отборах и ярмарках вакансий.
- Обучение безработных от ЦЗН конкретно под его вакансию.
- Снизить текучесть кадров.
- Эффективно использовать трудовые ресурсы.
- Закрепить сотрудников на рабочем месте.

ПРОФИЛЬ КЛИЕНТА

представитель микробизнеса

Статус: собственник (индивидуальный предприниматель)

Регион: Мурманская область



Алексей

Цель обращения клиента

обращается в ЦЗН для поиска работников.

Предпочтительные формы взаимодействия

одинаково отдает предпочтение как порталу «Работа России», так и личному взаимодействию.

Предпочтительные каналы поиска работников

центр занятости населения (часто), «сарафанное радио» (часто), сайты по поиску работы (редко), социальные сети (редко), реклама в социальных сетях (очень редко).

Предпочтительные каналы получения информации

открыт для личных контактов. коммуникации посредством электронной почты, полиграфической продукции.

Боли и сложности:

- Малая численность персонала, и связанная с этим высокая нагрузка на каждого сотрудника.
- Много работы приходится выполнять собственнику самостоятельно. Высокая физическая и умственная нагрузка на руководителя.
- Переживает, что выбранный кандидат откажется от работы или не выйдет на работу.
- Боится, что выбранный кандидат не оправдает доверие, обманет.

Ценности и личные качества

- Ценит простоту подачи запроса, минимальность предоставления документов.
- Важна скорость реагирования на его запрос, срок предоставления результата.
- Персонализация предоставления услуги.
- Качество оказываемых услуг.
- Важна устойчивость и стабильность коллектива. Закрепляемость на рабочем месте.
- Важно наличие опыта у соискателей. Опыт ценится больше, чем образование.
- Возможность дистанционного взаимодействия, использования онлайн-сервисов.

Желания:

- Хочет, чтобы большую часть работы по поиску, подбору и оценке кандидатов взял на себя ЦЗН. Нужен итоговый перечень кандидатов, подходящих по всем параметрам.
- Рекламировать вакансию, чтобы информацию о наличии у него вакансии продвигали.
- Получать государственную поддержку при трудоустройстве кандидатов из ЦЗН.
- Получить индивидуальный подход, учет его бизнес-ситуации, наличие персонального менеджера.
- Закрепить сотрудника на рабочем месте.