

Entrena el teu talent

Transforma la manera de preparar una entrevista

En 30 minuts veuràs com la IA pot ser la teva entrenadora d'entrevistes, gratis i quan vulguis.



Què et posa més nerviós o nerviosa en una entrevista?

Aixeca la mà per indicar la teva opció:

A

Quedar-me en blanc

B

Parlar dels meus punts febles

C

Les preguntes inesperades

A la tira de la teva targeta de butxaca, tria l'opció de l'1 al 5:

Fins a quin punt et sents capaç de respondre amb seguretat en una entrevista?

El cas: una entrevista per a atenció al client

LA PREGUNTA

«Explica'm una ocasió en què vas resoldre una queixa»

És una pregunta sobre una cosa que ja has fet: cal respondre amb un exemple real.

LA PRIMERA RESPOSTA

«Soc molt bona resolent problemes, la gent sempre queda contenta amb mi»

Convenç? Demanem ajuda a la IA.

La IA fa d'entrevistadora

LI DEMANEM A LA IA

Actua com a entrevistadora per a un lloc d'atenció al client. Fes-me una pregunta i espera la meva resposta.

EL QUE RESPON LA IA (EXEMPLE)

«Explica'm una ocasió en què vas resoldre una queixa.»

La IA espera. Responem amb la primera resposta del cas.

La IA dona feedback amb el mètode STAR

LI DEMANEM A LA IA

Revisa la meva resposta amb el mètode STAR. Digue's-me una cosa que està bé i una sola millora, en llenguatge senzill.

EL QUE RESPON LA IA (EXEMPLE)

Bé: transmetes actitud positiva.

Millora: falta un exemple real. Explica què va passar i què vas fer tu.

S **Situació:** Què va passar?

T **Tasca:** Què em tocava a mi?

A **Acció:** Què vaig fer jo?

R **Resultat:** Com va acabar?

La resposta millorada amb STAR

LI DEMANEM A LA IA

Ajuda'm a ordenar la meva resposta amb el mètode STAR, sense inventar res. T'explico el que va passar:
[Expliquem aquí el que va passar].

EL QUE RESPON LA IA (EXEMPLE)

- S** Un client va rebre una comanda incompleta.
- T** Em tocava atendre la seva reclamació.
- A** Vaig comprovar la comanda, vaig registrar la incidència i vaig coordinar la reposició.
- R** Li vaig trucar per confirmar que l'havia rebuda.

S Situació: Què va passar?

T Tasca: Què em tocava a mi?

A Acció: Què vaig fer jo?

R Resultat: Com va acabar?



Quina resposta faries servir a l'entrevista?

Aixeca la mà per indicar la teva opció:

A

«Un client va rebre una comanda incompleta. Vaig liderar la resolució de la incidència, vaig coordinar tot l'equip de magatzem i vaig augmentar la satisfacció dels clients un 30 %.»

B

«Un client va rebre una comanda incompleta. Em tocava atendre la reclamació. Vaig comprovar la comanda, vaig registrar la incidència i vaig coordinar la reposició. Després li vaig trucar per confirmar que l'havia rebuda.»

V Veracitat: és cert? Ho podries explicar?

U Utilitat: respon la pregunta?

P Privacitat: hi ha dades personals?

Ara vosaltres, per parelles - 7 minuts



- 1** Gira la cadira cap a la persona del costat
- 2** Una persona respon en 60 segons:
«Explica'm una ocasió en què vas resoldre un problema»
- 3** L'altra diu quina lletra ha faltat. Canvieu de paper

Si no tens experiència laboral, pots utilitzar aquesta: «Què faries si un client et demanés una cosa que no pots autoritzar?»

SEGUEIX LES 4 LLETRES

S · Situació

Què va passar?

T · Tasca

Què em tocava a mi?

A · Acció

Què vaig fer jo?

R · Resultat

Com va acabar?



«Què faries si un client et demanés una cosa que no pots autoritzar?»



- S · SITUACIÓ** Un client em demana una cosa que no puc autoritzar.
- T · TASCA** Mantenir una bona relació amb el client, oferir una solució i complir les normes de l'empresa.
- A · ACCIÓ** Escolto el client, intento entendre la seva necessitat, explico els límits amb respecte, proposo alternatives i, si cal, consulto amb un responsable.
- R · RESULTAT** El client se sent escoltat, mantenim la seva confiança i intentem trobar una solució sense incomplir les normes.

FRASE FINAL «Busco solucions sense comprometre l'ètica ni les normes de l'empresa.»

S Situació: Què va passar?

T Tasca: Què em tocava a mi?

A Acció: Què vaig fer jo?

R Resultat: Com va acabar?

Segon intent amb la IA · 5 minuts

AMB MÒBIL

- 1** Obre Gemini o ChatGPT (si vols parlar-hi, dona accés al micròfon)
- 2** Digues o enganxa la teva resposta i aquesta instrucció:

«Revisa la meva resposta amb el mètode STAR. Digues-me una cosa que està bé i una sola millora, en llenguatge senzill. No inventis res.»

- 3** Repeteix només la part que cal millorar

SENSE MÒBIL

Repeteix a la teva parella només la part que va faltar.

La parella diu si ara hi ha les quatre lletres STAR.

Recorda: no escriguis a la IA noms ni dades personals.

M'emporto

Digues a la teva parella quina pregunta practicaràs a casa. La teva targeta té la instrucció perquè la IA t'entreni amb el micròfon.

3 CLAUS DE CONFIANÇA

Prepara dos exemples reals de la teva experiència

Fes una pausa de dos segons abans de respondre

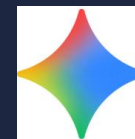
Si no entens la pregunta, demana que te l'aclareixin

A la tira de la teva targeta de butxaca, en l'apartat **En acabar:**

Encercla de nou de l'1 al 5. Marca si has assajat la resposta.

Arrenca-la i deixa-la a la caixa en sortir.

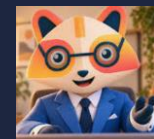
Fes una foto al QR



Gemini



ChatGPT



Huru

Vols ajuda d'una persona? Servei d'orientació de Tarragona

Impulsa



AJUNTAMENT DE
TARRAGONA



Tarragona
impulsa