



ДЕКЛАРАЦИЯ О ПРАВАХ КЛИЕНТА МЕЖДУНАРОДНОЙ АССОЦИАЦИИ EXECUTIVE SEARCH КОНСУЛЬТАНТОВ (AESC)

О сотрудничестве с ES Компанией

Executive Search (ES) является сложным процессом, требующим значительных временных и материальных затрат. Сотрудничая с ES компанией, Вы получаете право на высококлассный сервис. Что же отличает профессиональные и надёжные услуги от низкокачественных аналогов? Каковы права и обязанности клиента? Самое главное, – какие признаки свидетельствуют о том, что Вы получили высококлассный сервис?

Ответы на большинство этих вопросов (но не на все) содержатся в контракте о предоставлении услуг, который Клиент заключает с ES компанией. Чем более Вы осведомлены об особенностях сотрудничества с ES компанией, тем выше вероятность того, что поиск окажется успешным и Ваши вложения в полной мере оправдают себя. Руководство и сотрудники AESC едины во мнении, что осведомленность положительно отражается на взаимодействии между клиентом и консультантом. В связи с этим мы предлагаем Вашему вниманию данный раздел под названием «О правах Клиента».

О Правах Клиента

I. ES компания обязана предоставлять клиентам точную и достоверную оценку своих возможностей в отношении выполняемого проекта. Не все компании представляют

одинаковые услуги, но все они должны работать в соответствии с высочайшими профессиональными стандартами. В дополнение к различиям по размеру и количеству сотрудников, компании разнятся по областям компетенций, по своим знаниям и наличию контактов с представителями различных индустрий, а также по уровню навыков и профессионального опыта консультантов.

Прежде чем заключить соглашение о выполнении проекта, ES Компания должна:

- Убедиться в наличии достаточных для выполнения данного проекта материальных и временных ресурсов, а также в соответствии знаний и уровня компетенции поставленному заданию.
- Сообщить всю информацию относительно взаимоотношений и обстоятельств, которые могут способствовать возникновению явного, либо потенциального конфликта интересов, а также проинформировать клиента об аспектах сотрудничества с другими клиентами, которые могут повлиять на выполнение данного задания



- Определить, какая часть организации будет формально выступать в качестве клиента (филиал, дивизион, подразделение, департамент и т.д.), а также, при необходимости, определить период, в течение которого ES компания обязуется не делать предложений о работе его работникам.
- Определить спектр и характер предоставляемых услуг, а также, размер компенсации и прочих расходов связанных с предоставлением услуг.

В соответствии с этим от вас требуется предоставление подробного и точного описания организации, ее корпоративных потребностей и культуры, вакантных позиций, а также

критериев определения идеального кандидата. В случае невозможности выполнения проекта ES компания обязана мотивировать свой отказ и порекомендовать клиенту другую компанию в данной сфере, которая наилучшим образом соответствует вашим требованиям.

II. ES компания обязана проинформировать клиента о том, кто непосредственно будет выполнять поиск. Помимо консультанта, который отвечает за взаимоотношения с клиентом, в работе может быть задействована команда сотрудников, которые будут вести поиск. Вы также имеете полное право запрашивать в полном объеме информацию о личности консультантов и соответствии их квалификации предъявляемым требованиям, а также о ресурсах, которые ES компания готова предоставить в распоряжение консультанта/команды специалистов, работающих над проектом.

III. ES Компания должна обеспечивать высокопрофессиональный уровень консультирования.

ES - это специализированная форма управленческого консультирования, осуществляемого на эксклюзивной основе на условиях заранее оговоренного вознаграждения не зависящего

от конечного результата. Деятельность компании в данной сфере направлена на оказание содействия вашей организации при определении и описании управленческих позиций и поиске высококвалифицированных и мотивированных кандидатов, с последующим выявлением наиболее подходящих, на основе процедуры всеобъемлющего поиска с гарантированным качеством.

В дополнение к поиску подходящих кандидатов ES компания также обязана предоставлять информацию и комментарии, которые помогут не только направлять ваши усилия в поиске

талантливых руководителей, но и смогут быть использованы для более эффективного управления бизнесом. Данные комментарии должны содержать в частности:

- Сведения об отрасли, в рамках которой будет проводиться поиск, включая сведения о наличии подходящих кандидатов наряду со сравнительной оценкой их характеристик и размеров компенсаций.



Association of Executive Search Consultants

The Worldwide Association for Retained Executive Search Consulting Firms

- Общее исследование рынка на предмет восприятия вашей организации на рынке; характере деятельности конкурентов, а также пригодности тех или иных рекрутинговых стратегий в определенный момент времени.

Не стоит ожидать получения маркетингового исследования на 50-ти страницах, тем не менее, ES компания должна предоставить клиенту адекватные сведения относительно ситуации на рынке и восприятию вашей организации как работодателя потенциальными кандидатами.

IV. ES компания обязана обеспечивать строгую конфиденциальность предоставляемой информации. В силу своей специфики, проведение ES проекта требует от вас предоставления конфиденциальной информации об организации, и консультант обязан обеспечить строгую конфиденциальность представляемой вами информации. В то же время, успешная реализация проекта подразумевает разглашение некоторой части сведений потенциальным кандидатам. В целях соблюдения ваших интересов консультант обязан гарантировать следующее:

- Предоставленная клиентом конфиденциальная информация будет использоваться исключительно в целях, выполнения проекта.
- Круг лиц, имеющих доступ к данной информации, будет ограничиваться сотрудниками ES компании, принимающими участие в реализации проекта, а также, потенциальными кандидатами в случае необходимости
- Конфиденциальная информация не будет использована консультантом в целях получения личной выгоды равно как передана третьим лицам для получения ими личной выгоды.

V. Специалисты ES компании обязаны демонстрировать четкое понимание особенностей вакантной позиции компании, а также тех целей, которые преследуются поиском. Для успешной реализации проекта консультант должен обладать четким пониманием позиции, связанных с ней требований и особенностей корпоративной культуры компании. Исходя из этого, вы должны настаивать на получении от консультанта подробного отчета, отражающего его представление в отношении следующих параметров:

- Уровень квалификации и опыт кандидата
- Необходимое для данной позиции образование и навыки
- Набор обязанностей, соответствующих данной позиции
- Необходимые личностные качества

Высокопрофессиональные ES компании сделают больше, чем преподнесут содержание вашего описания позиции кандидатам. Они активно помогут вам развить и оптимизировать ваше собственное представление о позиции. Для того чтобы помочь на этой критической стадии, обеспечьте консультанту доступ ко всем участникам процесса отбора и мотивируйте их к предоставлению информации, касающейся позиции. В связи с тем, что адекватное описание позиции является залогом успешной реализации проекта, вы, в свою очередь, обязаны своевременно уведомлять консультанта о возникновении обстоятельств (внешних или внутренних), требующих пересмотра параметров позиции, либо

Перевод на русский язык осуществлён компанией TRANSEARCH/Top Hunt International



Association of Executive Search Consultants

The Worldwide Association for Retained Executive Search Consulting Firms

характеристик искомого кандидата. Следует учитывать тот факт, что кардинальное изменение параметров поиска может отразиться на размере гонора.

VI. ES Компания обязана регулярно предоставлять клиенту подробные отчеты о ходе поиска.

В зависимости от позиции, наличия подходящих кандидатов и прочих факторов, успешная реализация проекта может занять от нескольких недель до нескольких месяцев, и ES компания обязана информировать вас о ходе работы посредством отчетов, содержащих следующие сведения:

- Список компаний в которых консультант проводил поиск кандидатов
- Реакция рынка на поиск
- Факторы, препятствующие идентификации или привлечению кандидатов
- Список кандидатов, с которыми ведется работа в настоящий момент

ES Компания должна регулярно предоставлять вам актуальную информацию посредством телефона, факса, электронной почты либо в виде письменного отчета. Допустима любая комбинация перечисленных способов передачи информации – сообщите консультанту о своих предпочтениях.

VII. ES Компания должна представить вам квалифицированных кандидатов, которые подходят на позицию и соответствуют корпоративной культуре вашей организации.

Консультант должен предоставить клиенту квалифицированных потенциальных кандидатов, прошедших надлежащую оценку и личное интервью. Консультант обязан владеть необходимой информацией в отношении каждого из кандидатов для обсуждения следующих вопросов:

- Квалификация и достижения кандидата, имеющие отношение к рассматриваемой позиции
- Образование и опыт
- Интеллектуальные, коммуникационные и мотивационные компетенции.
- Достоинства и недостатки, имеющие отношение к рассматриваемой позиции
- Соответствие корпоративной культуре
- Уровень заинтересованности в рассматриваемой позиции
- Размер текущей и ожидаемой компенсации

Представляя кандидатов (индивидуально или в рамках короткого списка) консультант должен обсудить возможности организации интервью и прочие моменты, которые могут оказывать влияние на процесс интервьюирования. Сразу после интервью консультант обязан запросить комментарии и отзывы для последующего оказания содействия клиенту в проведении сравнительного анализа оценки кандидатов. консультант обязан выполнить проверку адекватности предоставляемых кандидатами рекомендательных писем и уведомить клиента о результатах данной проверки.

Перевод на русский язык осуществлён компанией TRANSEARCH/Top Hunt International



В случае если становится очевидным тот факт, что для выполнения поиска потребуется значительно большее количество времени, чем планировалось изначально, либо количество соответствующих требованиям кандидатов может оказаться недостаточным, консультант обязан в кратчайшие сроки проинформировать вас об этом и обсудить возможные альтернативные варианты действий.

VIII. ES Компания обязана оказывать клиенту содействие в ведении переговоров с финальным кандидатом, действуя от лица обеих сторон демонстрируя высокий уровень навыков добросовестности и профессионализма. Как только вы выбрали финального кандидата роль консультанта меняется со специалиста по поиску на специалиста по ведению переговоров. С этого момента основная задача консультанта заключается в содействии, гарантирующем переход кандидата в вашу организацию с перспективой долгосрочного и успешного сотрудничества.

Консультант должен:

- Действовать в качестве посредника между вами и кандидатом в ходе обсуждения вопросов, связанных с размером компенсации, льготами и другими условиями найма.
- Информировать вас о сомнениях и опасениях, возникающих у кандидата в отношении позиции.
- Оказать содействие кандидату в оценке потенциальных возможностей.
- Взаимодействовать с обеими сторонами в целях достижения обоюдной выгоды

Не смотря на то, что консультант в первую очередь обязан представлять ваши интересы, он или она не должен оставаться равнодушным к нуждам и обеспокоенности кандидата. В противном случае, вероятность успешной реализации проекта резко снижается. Добросовестно и профессионально, действуя от лица обеих сторон, Консультант гарантирует следующее:

- У принятого на работу Кандидата остается ощущение, что к нему отнеслись с должным уважением и порядочностью
- Поиск способствует укреплению репутации вашей компании на рынке.
- Помните, что кандидаты тоже крайне занятые люди, и они тоже жертвуют своим бесценным временем для встречи с вами. Более того, они не искали нового места работы, возможность рассмотреть позицию, была им предоставлена.

IX. ES Компания обязана проинформировать вас в отношении политики гарантийной замены, а также, урегулирования прочих нестандартных ситуаций, которые могут возникнуть в ходе замены, а также, урегулирования прочих нестандартных ситуаций, которые могут возникнуть в ходе реализации проекта либо по его завершению.

ES Компания не может (и не обязана) гарантировать клиенту заполнение позиции. Консультант также не может гарантировать, что однажды принятый в организацию кандидат останется в компании. Принимая это во внимание, консультант обязан



предоставить вам письменное разъяснение положений политики ES компании по следующим пунктам:

- Обязательства и ответственность ES компании в течение определенного срока в случае, если кандидат покинет вашу организацию вне зависимости от причин.
- Ваши обязательства перед ES компанией в случае, если клиент принимает представленного кандидата на позицию, отличную от заявленной.
- Условия, при возникновении которых ES компания вправе прекратить выполнение проекта, а также, изменения параметров поиска, достаточных для принятия ES компанией решения о начале нового поиска.

Х. ES Компания обязана обеспечить клиента адекватной сопроводительной поддержкой после приема кандидата. Очевидно, что успешно заполненная позиция может вновь оказаться вакантной в течение адаптационного периода. В связи с этим работа консультанта не заканчивается с приемом предложения кандидатом, напротив, консультант должен быть в контакте с кандидатом так долго, как необходимо, чтобы содействовать плавному переходу и адаптации на новой позиции. Прежде чем считать проект успешно завершенным консультант должен убедиться, что ваши потребности полностью удовлетворены.

Отстаивайте Ваши Права!

Принимая во внимание исключительную важность назначения на позицию высококвалифицированного кандидата, Вы имеете полное право рассчитывать на высокий уровень сервиса. Не забывайте, что сотрудничество с ES Принимая во внимание исключительную важность назначения на позицию высококвалифицированного кандидата, Вы имеете полное право рассчитывать на высокий уровень сервиса. Не забывайте, что сотрудничество с ES компанией происходит на основе принципов тесного взаимодействия и партнерства.

Проявляйте инициативу при сотрудничестве с ES Компанией. Постарайтесь в полном объеме предоставить ES компании Точные сведения, касающиеся параметров позиции и характеристик идеального кандидата. Постарайтесь заранее и четко обозначить свое представление о порядке предстоящего сотрудничества с консультантом. Способствуйте установлению контакта со своей стороны и продолжайте общение с консультантом до полного завершения проекта к полному удовлетворению всех сторон. Незамедлительно выражайте свое недовольство в случае, если в ходе реализации проекта консультант демонстрирует непонимание сути поставленных задач, не предоставляет текущих отзывов и отчетов о проделанной работе, если он не в состоянии представить достаточного количества кандидатов, либо не надлежащим образом представляет Вашу компанию. Теперь, имея представление о Ваших правах, Вы можете добиться от ES компании, с которой сотрудничаете, требуемого уровня сервиса