



Handleiding: Optimaliseer de candidate experience

Inleiding

In recruitment is de candidate experience een belangrijk uitgangspunt. De candidate experience is de ervaring die een sollicitant heeft met een (potentiële nieuwe) werkgever tijdens de oriëntatie, sollicitatie en indiensttreding. Belangrijk is de weg die een kandidaat hierin aflegt, van het allereerste contact totdat hij of zij een volwaardig werknemer is geworden. Dit noemen we ook wel de candidate journey.

“Geen enkele organisatie zal bewust een slechte ervaring creëren voor een sollicitant”

Voordelen van een optimale candidate experience

Dat een goede candidate experience belangrijk is, is natuurlijk een inkoopertje. Geen enkele organisatie zal bewust een slechte ervaring creëren voor een sollicitant. Maar wat zijn de voordelen als je hier juist extra aandacht aan besteedt?

- Minder negatieve publiciteit: Een negatieve ervaring verspreidt zich gemakkelijk binnen het netwerk van een sollicitant. Dit is iets wat jouw reputatie als werkgever vervelend kan beïnvloeden en ervoor kan zorgen dat toekomstige kandidaten zich minder geneigd voelen om te solliciteren.
- Meer positieve publiciteit: Voor de meeste vacatures geldt dat er maar één persoon aangenomen kan worden. Voor de rest is dus automatisch geen plek. Het loont echter om ook aan deze groep aandacht te besteden zodat ze, ondanks de teleurstelling, een positief gevoel over houden aan het contact met jouw bedrijf. Ook zij kennen weer mensen en zullen hun positieve ervaringen delen.
- Onderscheidende factor ten opzichte van jouw concurrenten: Met een optimale candidate experience kun je jezelf onderscheiden ten opzichte van je concurrenten. Dit is iets wat in een krappe arbeidsmarkt erg waardevol is.
- Ontevreden sollicitanten weigeren eerder een baan-aanbod: Kandidaten die negatief terugkijken op het proces, zijn eerder geneigd een aanbod te weigeren. Daarnaast is de kans dat ze opnieuw solliciteren een stuk kleiner als ze voorheen een aanbod geweigerd hebben.
- De wisselwerking met sales: Wanneer iemand solliciteert kan het altijd zo zijn dat deze persoon al klant is of dit in de toekomst wellicht wordt. Een negatieve ervaring met jouw bedrijf kan er dus zomaar toe leiden dat ook de klantrelatie wordt beïnvloed.

"McDonalds bewees met hun Sollicitatie Menu dat een net iets andere aanpak goed kan zijn voor bijna 6.200 reacties in 2 dagen!"

Hoe ga je te werk?

Het optimaliseren van je candidate experience is een continu proces en er zijn tal van mogelijkheden. Onderstaand nemen we een aantal stappen door die jou helpen om je candidate experience te verbeteren.

Stap 1: Breng jouw candidate journey in kaart

Om gericht verbeteringen door te voeren is het goed om te kijken naar de candidate journey van jouw organisatie. De candidate journey is de complete 'reis', inclusief alle contactmomenten, die jouw sollicitant aflegt tijdens het vinden van een nieuwe baan. Door deze contactmomenten (touchpoints) in kaart te brengen kun je heel gericht verbeteringen doorvoeren die direct resultaat hebben op de ervaring van een kandidaat.

Meer informatie over de candidate journey vind je op www.fairsterk.nl

Stap 2: Duidelijke communicatie

Vanaf de sollicitatie of het eerste contact is het voor een sollicitant prettig als er duidelijk gecommuniceerd wordt. Dit valt voor een deel te automatiseren met behulp van een ATS, maar de praktijk leert dat juist het persoonlijke aspect in de communicatie gewaardeerd wordt. Neem kandidaten mee in de voortgang van het proces, juist als dit wat langer duurt. Een extra belletje tussendoor of een whatsapp berichtje houdt een kandidaat betrokken en zorgt ervoor dat hij of zij op de hoogte blijft. Een whatsapp berichtje houdt een kandidaat betrokken en zorgt ervoor dat hij op de hoogte blijft.

Stap 3: Een snelle doorlooptijd

Tegenwoordig draait alles om snelheid. De grootste ergernis bij een sollicitant is dan ook een traag, langdurig sollicitatieproces. Dit begint al bij het solliciteren zelf. Hoe lang is het formulier en hoe lang duurt het voordat ik daadwerkelijk gesolliciteerd heb?

Daarnaast is de doorlooptijd van de procedure vaak te lang. Vergelijk het bijvoorbeeld met een online bestelling. Het liefst wil je het pakketje de dag na bestelling al binnen hebben en tussentijds zo goed mogelijk op de hoogte gehouden worden van de status van verzending. Dit kan vrijwel één op één doorgetrokken worden naar een sollicitatieprocedure.



Bekijk hier onze podcasts vol kennis van marketing en recruitment!

Stap 4: Een vlekkeloos bezoek

Het fysieke sollicitatiegesprek is een van de belangrijkste onderdelen in het sollicitatieproces. Zorg dan ook dat een kandidaat van tevoren goed ingelicht is. Geef hem of haar de juiste informatie over het gesprek, de gesprekspartners, de functie, maar ook over het bedrijf. Bereid intern ook de mensen voor die betrokken zijn bij het interview. Laat ze zich verdiepen in de kandidaat zodat relevante vragen gesteld kunnen worden en er echt een gesprek plaatsvindt.

Zorg ervoor dat de kandidaat tijdens het bezoek netjes wordt ontvangen en op zijn of haar gemak gesteld wordt. Hierbij spelen tal van zaken een rol, zoals parkeergelegenheid, de persoon die de ontvangst verzorgt en de ruimte waar het sollicitatiegesprek plaatsvindt.

Stap 5: Aanneمة of afwijzing

Na de nodige gesprekken volgt uiteindelijk hoe dan ook een aanname of een afwijzing. Een afwijzing is nooit leuk voor een kandidaat en de persoonlijke touch hierin is erg belangrijk. Geef de kandidaat, het liefst per telefoon, een gemotiveerde terugkoppeling met eventuele tips. Wees hierin, ondanks dat het moeilijk is, eerlijk tegenover de kandidaat. Zo creëer je een basis van vertrouwen en is de kans groot dat een kandidaat zich serieus genomen voelt. Daarmee vergroot je de kans dat

een kandidaat in de toekomst nogmaals solliciteert (bouwen aan een talentpool). Wordt een kandidaat uiteindelijk aangenomen dan volgt, na het arbeidsvoorwaardengesprek, het onboarden. Hierbij is het belangrijk om een duidelijk beeld te scheppen van wat de nieuwe werknemer kan verwachten. Hoe ziet het inwerktraject eruit en wie worden zijn of haar directe collega's? Zijn er al documenten die gedeeld kunnen worden of informatie over aanstaande projecten of veranderingen? Soms kan tussen het tekenen van het contract en de daadwerkelijke indiensttreding, een langere periode zitten. Vergeet hierin niet om het contact te onderhouden.

Stap 6: Vraag om feedback

Bij stap 1 zijn we begonnen met het onderzoeken van de eigen candidate journey om zo te achterhalen waar verbeterpunten liggen. Het is natuurlijk enorm waardevol om dit te combineren met de feedback van kandidaten. Hoe hebben zij het gehele proces, of ze nu zijn afgewezen of aangenomen, ervaren? Niet alleen voelen kandidaten zich hierdoor serieus genomen, ook hebben zij vaak een hele andere kijk op recruitment en dat geeft interessante inzichten. Deze feedback kun je nadien in een telefoongesprek bespreekbaar maken, maar je kunt het ook via een digitaal formulier doen.

Écht een onderscheidende candidate experience?

Het inzoomen op je candidate journey en het hierin optimaliseren van de stappen zullen gegarandeerd helpen om de candidate experience bij jouw organisatie te verbeteren. Wil je echter nog een stap verder gaan, dan is concepting de volgende stap. Een concept is een overkoepelend geheel dat verschillende elementen aan elkaar koppelt. Het is een vertaling van een merk of boodschap. Dit geeft lading en betekenis aan een merk en biedt duidelijkheid wat wél en níet bij het merk past. Conceptmerken zijn dus 'merken met een hart'.

Een bekend voorbeeld is IKEA. IKEA is ooit begonnen met een gedachte, mensen de kans geven om thuis een beter leven te krijgen. Met deze gedachte geven ze invulling aan hun communicatie, maar ook aan hun producten. Het is niet voor niets dat IKEA-producten betaalbaar zijn en door mensen zelf vervoerd en ik elkaar gezet kunnen worden. Het is allemaal onderdeel van hun concept.

Méér weten?

Dat kan! Het is natuurlijk veel informatie wat vraagt om meer detail. Bezoek eens onze blogs en kennis op de website www.fairsterk.nl en neem plaats op onze kennisbank voor nog meer informatie over recruitment en arbeidsmarktcommunicatie. Hier staan genoeg tips om van je werving een specialisme te maken.

“Het is allemaal onderdeel van hun concept.”

Interessant!

Klik en bekijk onze
samenwerkingen.

