

# Candidate

# Journey Map

Чтобы найти хорошего кандидата, нужно думать как хороший кандидат





# Яна Табакова

Head of HR Brand



**12+**

лет опыт работы  
в рекламе и маркетинге

Помогла Semrush войти

**ТОП-20,**

самых сильных IT-брендов  
работодателей в 2020

# Ольга Игнатьева

Head of Global  
Recruitment



**11**

лет опыт работы в HR,  
из них 7 лет в сфере в IT

В Semrush внедрила

**SLA,**

разработала систему метрик  
направления и запустила обучение  
рекрутменту на уровне компании

# Semrush — единая онлайн-платформа для профессионалов в сфере digital-маркетинга



6

офисов  
в пяти странах:

Санкт-Петербург  
Прага  
Лимассол  
Варшава  
Тревос  
Бостон



900+

сотрудников

**Награды,**

подтверждающие  
мировое признание:



2008

год основания  
компании



7млн

маркетологов  
уже используют  
Semrush



# Результаты в цифрах



**+20%**

выросла  
конверсия  
ответов



**с 14% до 9%**

снизилось  
количество отказов  
от офферов



**с 3.9 до 4.7**

выросла средняя  
оценка интервью  
кандидатами



Что такое

**CJM**

**и зачем**

это нужно



1

Кандидат **не пришел** на интервью

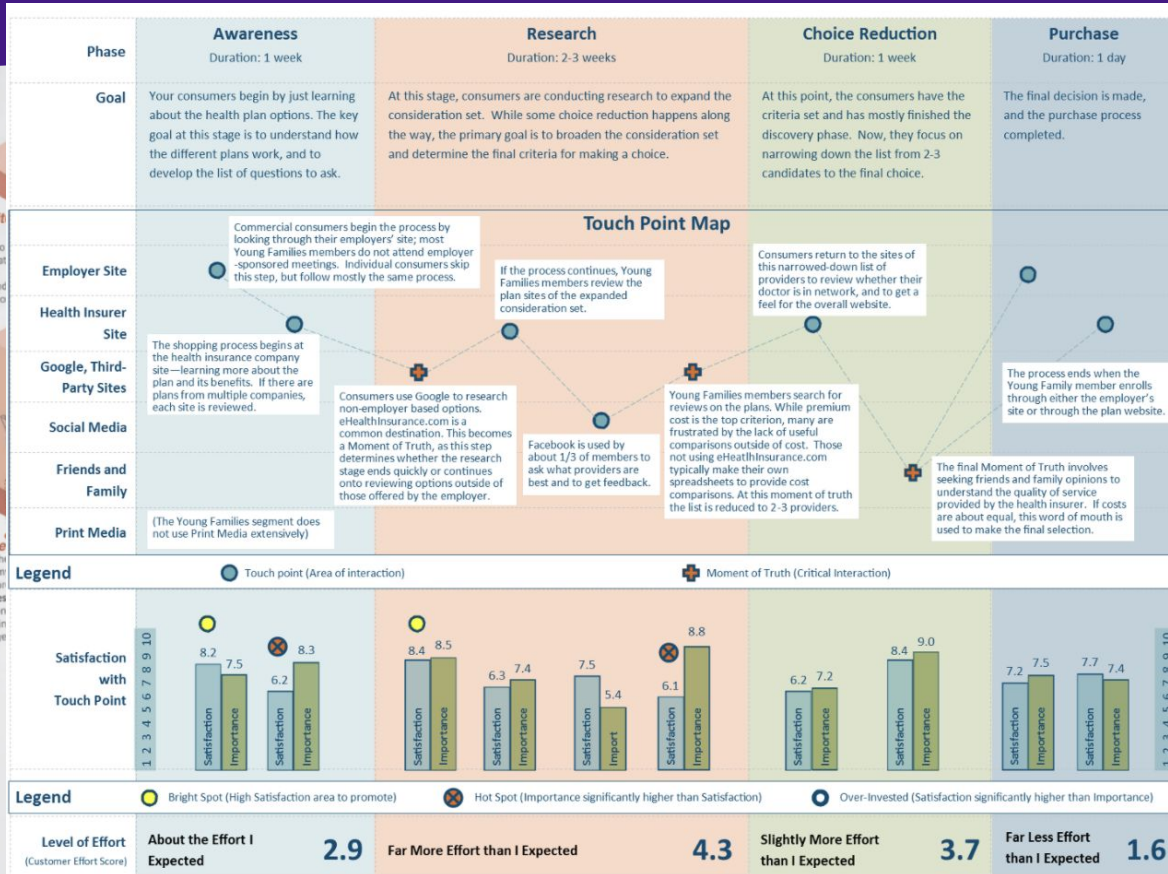
2

Кандидат **не отвечает** на письма

3

Кандидат **отказался** от оффера

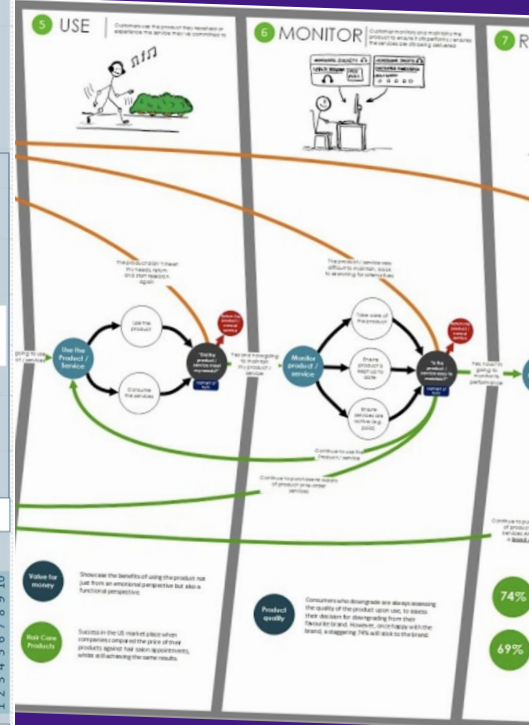
# Customer Journey Map



**Social Media/WEB Site**  
He jumps onto the company's Facebook and website pages to learn more where he sees great recommendations from other people including 2 of his friend. He is very pleased to learn about their sustainability program.



**Presence**  
Sammy visits the store. The store staff know that Sammy has been past the store previously via the wireless tracking of his smartphone but do not know anything else about Sammy yet



# Candidate Journey Map



Цель

Действия

Источники информации

Мысли и чувства

Барьеры

Поиск вакансии



Интервью



Оффер



Выход на работу





# Перечень шагов



1

Составление портрета потенциального кандидата

2

Составление карты кандидата

3

Подтверждение гипотез

4

Проекты



# 1 Портрет потенциального кандидата

# Пример портрета ЦА



## Описание портрета потенциального кандидата

Блок	Категория	Описание
Задачи	К чему стремятся	Финансовая свобода
		Быть грамотным специалистом
		Баланс между работой и личной жизнью
	Что мотивирует	Интересно решать сложные задачи
		Приносить пользу людям
		Признание, отзывы коллег и пользователей

# Как составить портрет ЦА



1

## Внутренние исследования



Фокус-группы

Опросники: 1st day, exit interview...

# Как составить портрет ЦА



## Внешние исследования



Опросники

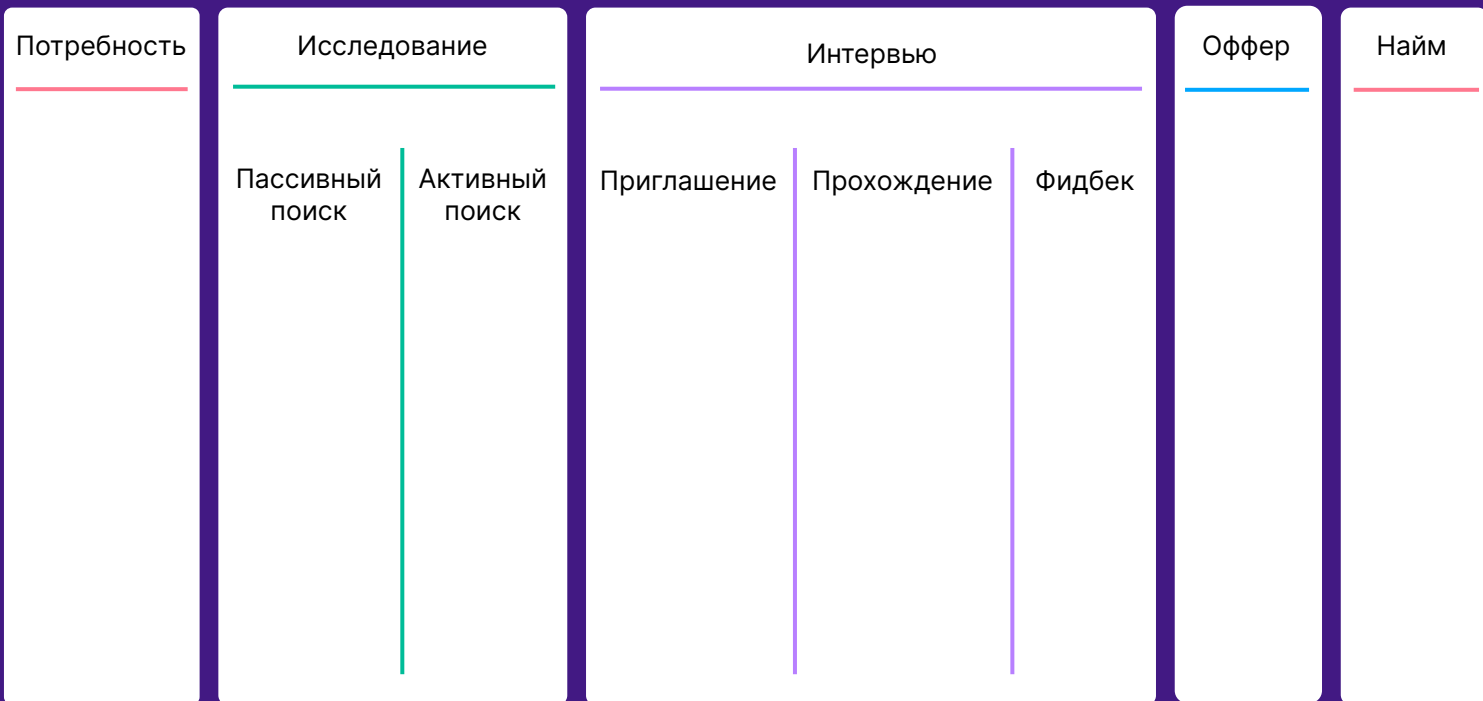
Фокус-группы

2



## 2 Составление карты кандидата

# Блоки





Цели

Действия

Мысли и чувства

Источники информации

Точки касания с брендом

Барьеры

Возможности и идеи

Улучшить свою ситуацию  
связанную с профессиональной  
деятельностью в плане:

- Переехать в другую страну
- Работать удаленно и получить гибкий график
- И т д...



# Блоки



Цели

Действия

Мысли и чувства

Источники информации

Точки касания с брендом

Барьеры

Возможности и идеи

- Чтение телеграмм-каналов про релокацию
- Общение с друзьями: что слышали, что знают
- Изучение з/п предложений и ситуации на рынке



# Блоки



Цели

Действия

Мысли и чувства

Источники информации

Точки касания с брендом

Барьеры

Возможности и идеи

Страх, что  
руководитель  
узнает



Интерес  
к новым  
возможностям



# Блоки



Цели

Действия

Мысли и чувства

Источники информации

Точки касания с брендом

Барьеры

Возможности и идеи



Реклама online



Социальные сети



Митапы, конференции



Рекомендации



Статьи, комментарии



Подкасты

# Блоки



Цели

Действия

Мысли и чувства

Источники информации

Точки касания с брендом

Барьеры

Возможности и идеи

## Осведомительные

---

- Реклама в соц.сетях
- Митапы и конференции

## Зона доверия

---

- Друзья / рекомендации
- Лидеры мнений

# Блоки



Цели

Действия

Мысли и чувства

Источники информации

Точки касания с брендом

**Барьеры**

Возможности и идеи

Недостаток  
достоверной  
информации

**В другой  
компании  
лучше.**

Активный поиск  
требует слишком  
много сил

**Резюме.  
Общение.  
Отклики.**



# 3 Подтверждение гипотез

# Подтверждение гипотез



Опросы: job-сайты, агентства



Фокус-группы внутри компании



Глубинные интервью с ЦА

Еще очень важно

---

Разработать метрики и постоянный сбор фидбека от кандидатов

# Постоянный сбор метрик / Фидбек кандидатов



В целом все организовано блестяще! Никогда раньше не встречала такого прозрачного и **четкого процесса** подбора.



Очень понравилось как интервьюер сразу давал обратную связь.

**Самый полезный процесс интервью,** с которым я сталкивался.



Понравилась честность и открытость, **было комфортно общаться** и проходить интервью, интервьюеры со своей стороны старались сделать все, чтобы позиция была понятна.

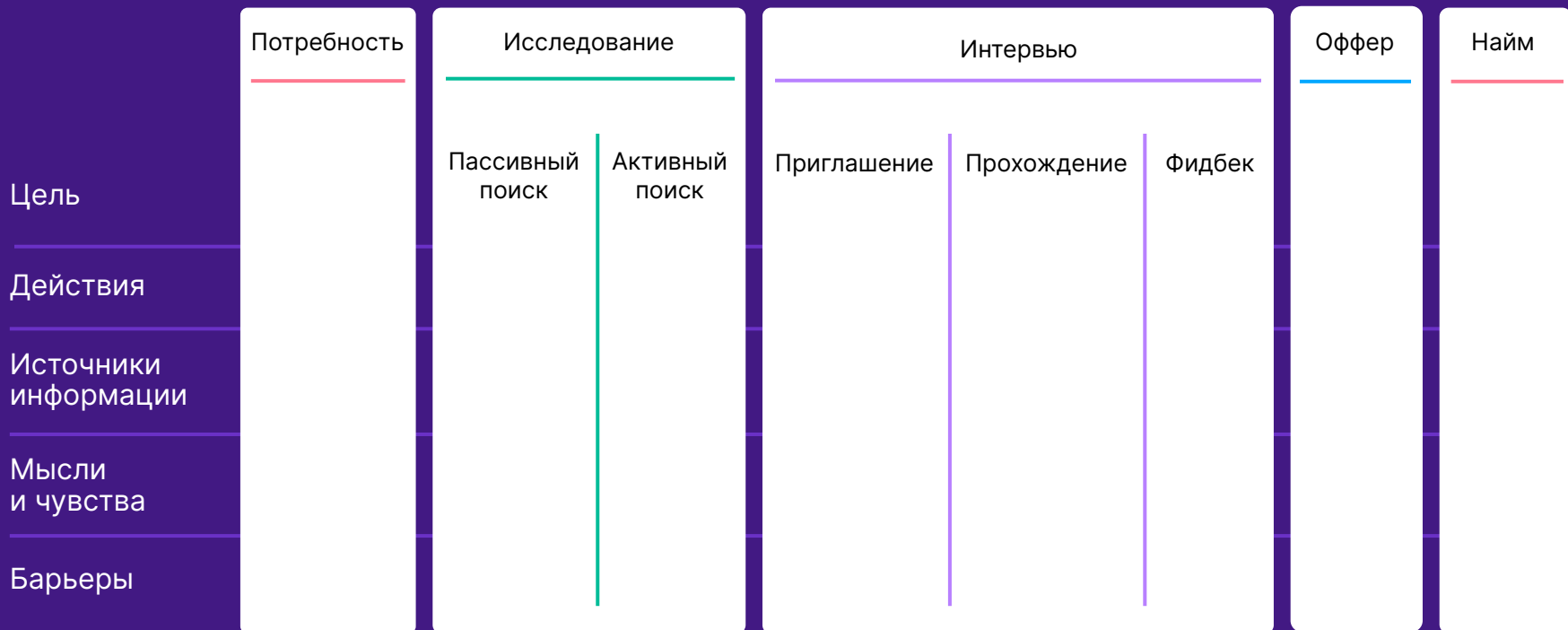


Очень понравилось взаимодействие с рекрутером и командой. Весь процесс был быстрым, понятным, четким.

**Обратная связь поступала быстро** (и иногда даже на выходных, за что отдельное спасибо!).



# Блоки



# Пример готовой карты кандидата



## Interview

### Прохождение интервью

Самое опасное на этом этапе — ошибиться с выбором кандидата и ошибиться с подбором интервьюера.

### Канал коммуникаций бренда с кандидатом



Личное  
общение

### Цели кандидата

Успешно пройти интервью в компании/ях, которые понравились (показать себя с хорошей стороны, увидеть заинтересованность в своей кандидатуре).

Понять, подходит ли компания по всем аспектам.

### Действия кандидата

- Подготовка к собеседованию.
- Прохождение собеседований.
- Подача себя в выгодном свете.
- Сбор рекомендаций компании от друзей и знакомых.

### Точки касания бренда с кандидатом

#### Осведомительные

- Личная встреча в офисе с сотрудниками.

#### Внушающие доверие

- Экскурсия по офису.
- Личность и впечатление интервьюера (не обязательно HR).

### Барьеры

(что мешает кандидату перейти на следующий этап)

- Кандидаты не умеют проходить интервью и не умеют вести себя на интервью.
- Стресс, неестественное поведение на интервью.
- Непрофессионализм интервьюера — слишком частные вопросы.
- Плохое впечатление кандидата от интервьюера.
- Бытовые проблемы (не получил письмо, не нашел офис и т.п.)

### Мысли и чувства кандидата



Волнение, страх провалиться или выглядеть в невыгодном свете, напряжение, раздражение, негативное впечатление от интервьюера.



Интерес, любопытство, вызов самому себе, восхищение, радость, новые знакомства.



# 4 Отрицание, торг, принятие, проекты



СJM — это инструмент,  
а не решение

# А дальше все просто



Из какой строчки

---

Цели

Действия

Мысли и чувства

Источники информации

Точки касания с брендом

Барьеры

Возможности и идеи

Для чего используется

---

Место и формат  
размещения рекламного  
сообщения



# А дальше все просто



Из какой строчки

---

Цели

Действия

Мысли и чувства

Источники информации

Точки касания с брендом

Барьеры

Возможности и идеи

Для чего используется

---

Создание тональности  
рекламных объявлений



# А дальше все просто



Из какой строчки

---

Цели

---

Действия

---

Мысли и чувства

---

Источники информации

---

Точки касания с брендом

---

Барьеры

---

Возможности и идеи

Для чего используется

---

Создание и запуск  
новых проектов



# Конверсия ответов



## Барьеры

---

- Хочу поменять работу, но не верю, что где-то платят больше
- Не хочу откликаться на вакансию без указания ЗП. Компания хитрит?
- Не хочу тратить время на общение с рекрутером, если не понимаю, какие условия предлагает компания

## Решения

---

- Участвовать в открытых исследованиях
- Сразу добавлять цифры ЗП в вакансии
- Писать вилку ЗП в письмах и сообщениях



# Конверсия ответов



## Барьеры

---

- Хочу поменять работу, но не верю, что где-то платят больше
- Не хочу откликаться на вакансию без указания ЗП. Компания хитрит?
- Не хочу тратить время на общение с рекрутерами, которые не понимаю, какие условия предлагает компания

## Решения

---

- Участвовать в открытых исследованиях
- Сразу добавлять цифры ЗП в вакансии
- Писать вилку ЗП в письмах и сообщениях

## Результат

---

**+20%**

Выросла  
конверсия  
ответов



# Качество интервью



## Барьеры

---

- На собеседовании сотрудники компании вели себя некорректно
- На собеседовании мне задавали странные вопросы
- Сложно выбрать: все компании одинаковые, никто не цепляет

## Решения

---

- Обучать интервьюеров
- Готовить кандидатов к предстоящему интервью

# Качество интервью



## Барьеры

- На собеседовании сотрудники компании себя некорректно ведут
- На собеседовании задавали странные вопросы
- Сложно выбрать: во всех компаниях одинаково плохо не цепляет

## Решения

- Обучать интервьюеров
- Готовить кандидатов к предстоящему интервью

## Результат

**с 3.9 до 4.7**

выросла средняя оценка интервью кандидатами



# Отказы от офферов



## Барьеры

---

- ❑ Путаю компании, с которыми общаюсь. Не могу запомнить детали
- ❑ Повторяющиеся вопросы: бенефиты, процесс интервью
- ❑ Не знаю, чего ожидать от интервью

## Решения

---

**SEMURSH**

# Про Semrush

**Привет!**  
Эти карточки содержат подробную информацию о нашей компании. Всё сразу и в одном месте, очень удобно.

**Чем мы занимаемся?**  
Понимаем, одной лишь аббревиатуры «IT» недостаточно.  
**Semrush —** продуктовая IT-компания. С 2008 года мы разрабатываем свою собственную онлайн-платформу для интернет-маркетологов.  
С помощью наших инструментов (их уже более 45) можно отслеживать эффективность сайта,

**Чем мы отличаемся от других компаний?**  
Преимущества есть у любой компании, но наши правда особенные!  
**Semrush people —** душа и сердце компании. Мы отдаём приоритет людям, а не процессам.  
**Занимаемся творчеством, а не рутинной** Мы убеждены, что лучше всего люди развиваются в условиях творческой свободы.  
**Всегда открыты новому** Мы регулярно организуем внешнее обучение для команд, а также проводим **собственные митапы и конференции.**  
**Создаем мировые тренды в Digital-индустрии** Мы внедряем инновации в развитие маркетинга,

# Отказы от офферов



## Барьеры

- ❑ Путаю компании с которыми общаюсь. Не могу запомнить названия.
- ❑ Повторяющиеся вопросы. Не могу перечислить все бенефиты, проценты, условия.
- ❑ Не знаю, чего ожидать от интервью.

## Решения



**SEMURUSH**

### Про Semrush

**Привет!**  
Эти карточки содержат **подробную** информацию о нашей компании. Всё сразу и в одном месте, очень удобно.

**Чем мы отличаемся от других компаний?**  
Преимущества есть у любой компании, но наши правда особенные!  
**Semrush people** — душа и сердце компании. Мы отдаём приоритет людям, а не процессам.

**Чем мы занимаемся?**  
Понимаем, одной лишь аббревиатуры «IT» недостаточно.  
**Semrush** — продуктовая IT-компания. С 2008 года мы разрабатываем свою собственную онлайн-платформу для интернет-маркетологов.  
С помощью наших инструментов (их уже более 45) можно отслеживать эффективность сайта.

**Занимаемся творчеством, а не рутинной работой.**  
Мы убеждены, что лучше всего люди развиваются в условиях творческой свободы.

**Всегда открыты новому**  
Мы регулярно организовываем внешнее обучение для команд, а также проводим **собственные митапы и конференции**.

**Создаем мировые тренды в Digital-индустрии**  
Мы внедряем инновации в развитие маркетинга.

## Результат

с **14% до 9%**

СНИЗИЛОСЬ  
КОЛИЧЕСТВО ОТКАЗОВ  
от офферов



# Не останавливайтесь!



1

Candidate Journey Map

2

Возвращение кандидата после отказа

3

Переход в EJM

4

fEJM (Former Employee Journey Map)

# Спасибо за внимание!

Яна  
Табакова

Head of HR Brand



@Tabakova005

Ольга  
Игнатъева

Head of Global  
Recruitment



@Pinniponni

