

## Recrutare receptionist pentru spitalul Wellborn Baneasa

**Status actual:** octombrie 2022. Avem o demisie in echipa de 4 persoane care acoperă receptia acestui spital. Motivul demisiei este distanta mare fata de casa: receptionista locuind in Titan, si-a gasit un alt post similar in acest cartier.

Astăzi si-a depus la HR demisia, cu preaviz de 20 zile lucratoare.

### Detalii post:

1. **Program:** ture de 8 ore in intervalul 7:00- 15:00, iar în saptamana urmatoare in intervalul 12:00 - 20:00. Se lucrează suplimentar o sâmbătă pe lună, aceasta tura platindu-se cu spor de 100% (dublu). Se permite schimbul de ture între colegi, cu mențiunea ca fiecare, la sfarsit de lună, sa aibă același număr de ore lucrate.

2. **Salariu:** 2000 lei net in primele 3 luni de proba, 2200 lei net incepand cu a 4-a lună de activitate. Spor 100% pentru orele suplimentare sau de weekend.

3. **Beneficii:** tichete de masa in valoare de 20 lei/zi lucrătoare acoperită. Reducere de 30% fata de prețul de lista pentru toate serviciile medicale din portofoliul Rețelei Medicale Wellborn. Tichete cadou de 300 lei de sărbătorile importante (Paște, Crăciun). Tichete de vacanta de 1000 lei pentru angajații performanți. Reduceri sau beneficii la alti parteneri (Banca Transilvania, Farmaciile Donna, etc).

### 4. Atributii:

- informarea clienților privind serviciile oferite in aceasta locație, cat si serviciile oferite in Reteaua Wellborn;
- încasarea contravalorii serviciilor medicale efectuate de către pacient; efectuarea de diverse rapoarte;
- înregistrarea pacienților in baza de date; eliberarea, catre pacient, de buletine de analize;
- programarea sau reprogramarea pacientilor care solicita acest lucru direct in receptie;
- închiderea casei de marcat si colaborarea cu departamentul Contabilitate privind încasările zilei;
- gestionarea reclamatiiilor;
- informarea medicilor privind agenda zilnica de programari.

### 5. Cerinte:

- minim 6 luni de experienta intr-o activitate care implica relaționarea cu clienții (face to face sau telefonic);
- foarte bune abilitati de comunicare;
- empatie;
- orientare către client;
- limba engleza nivel mediu;
- cunostinte de operare in Excel nivel entry;
- studii superioare în curs sau finalizate.

6. **Buget recrutare:** maxim 500 lei (tva inclus). Ideal ar fi ca singurele costuri de recrutare sa fie cele interne (print documente, salariul recruiterului, cost apeluri telefonice, etc).

### Intrebari:

1. Ce canale de recrutare ati folosi pentru a identifica acei candidati eligibili pentru acest post?

2. Formulati un anunț de recrutare care s-ar preta pentru un site de recrutare.

3. Coordonatorul de receptie va solicita ca toți candidații invitați la interviu sa completeze un test scurt care sa valideze:

a. Nivelul mediu de cunostinte de limba engleza;

b. Cunostintele de baza de operare in Excel

c. Corectitudinea din punct de vedere gramatical in exprimare.

Formulati un test care sa cuprindă maxim 10 intrebari ce bifează cele 3 aspecte relevante pentru manager.

4. Ce întrebări ati adresa / pe ce aspecte din viata personala profesionala a candidaților ati insista in cursul interviurilor cu acestia in vederea evaluării motivației lor de a lucra pe acest post minim 8 luni?

5. Pe lista scurta aveti 2 candidati. Ambii au foarte bune abilitati de comunicare si customer care. Analizați profilul lor, decideți în favoarea unuia dintre ei si motivati-va alegerea argumentativ intr-un paragraf de maxim 3 rânduri. Explicati managerului si eventualele riscuri pe care le identificați la candidata sau candidatul selectat(a).

**Profilul A.** Elena are 29 ani, are 2 copii de 2 si 4 ani, avand suportul bunicilor pentru îngrijirea acestora. Ne precizează insa de la interviu ca vor fi situatii in care va avea nevoie sa ramana acasa, daca unul dintre aceștia se va îmbolnăvi. La ultimul job a avut 6 astfel de învoiri de cate o zi in ultimele 3 luni. A terminat facultatea de drept dar nu si-a dat licenta, pentru ca a rămas însărcinată, si apoi nu a mai avut timp sa se ocupe de finalizarea educației. Visul ei este sa lucreze intr-un cabinet notarial, cel puțin ca secretara. Experienta sa este de vânzătoare la Mega Image (2 ani in paralel cu facultatea), 1 an de secretariat la o agenție imobiliara (dupa ce a terminat concediul de îngrijire copil pentru primul copil) si 6 luni de receptionist la un hotel în ultima perioada. Nu mai lucrează acolo pentru ca s-a desfiintat postul (din cauza încasărilor slabe, hotelul s-a inchis). Are nevoie urgent de un job pentru bani, părinții o pot ajuta foarte puțin din acest punct de vedere. Din acest motiv este foarte deschisa sa lucreze chiar mai mult de o sambata/lună, sau suplimentar, pentru a-si rotunji veniturile. Engleza ok, Excel ok. Locuiește în Berceni (metrou Piata Sudului) si circula de obicei cu mijloace de transport în comun.

**Profilul B.** Vlad are 23 ani. Este in ultimul an la facultatea de biologie. Va urma apoi masterul. Ne anunta ca, deși pe perioada anului școlar se va descurca cu jobul si facultatea, va avea nevoie de 2 saptamani de concediu peste 4 luni (pentru sesiune) si in primavara viitoare va avea nevoie de 3 saptamani legate de concediu de odihna pentru a-si pregati lucrarea de licenta si apoi inca 3-4 zile pentru a o sustine. Nu a lucrat pana acum decat 6 luni intr-un laborator, ca receptionist, a renunțat pentru ca urma sesiunea de examene și a fost un an foarte dificil, avea nevoie de timp liber pentru a invata temeinic înainte de sesiune. Pe viitor ar vrea sa lucreze la Wellborn ca biolog, dar mai are de făcut și masterul (2 ani). Nu își dorește acest job pentru bani, ci pentru experienta- părinții il sustin financiar. Din acest motiv, nu este foarte incantat de faptul ca trebuie sa lucreze și o sambata pe luna. Ar prefera inasa sa ii facă alt coleg tura sa de sambata, daca se poate. Engleza ok, in schimb nu a lucrat niciodată în Excel. Locuiește în Aviatorilor si circula de obicei cu masina personala.

Avizat,  
Manager proiect,  
Conf. univ. dr. Cristian MARINAS



Autor:



Raluca BRAD