

# 职场新人简历与面试指导

Resume and Interview Coaching



# ABOUT THE LECTURER

## 杨萃先

40载人生足迹如下：

17-21岁： 国际关系学院，国际政治专业。

22-24岁： 耐克、柯达公司销售代表

24-32岁： 新东方英语教师

32-35岁： 创立北京三月塑英教育机构

35岁至今： 甘者古方红糖品牌联合创始人，兼长江商学院、  
上海交大客座教授





# 整体课程介绍

**LECTURE ONE**

简历：打造一块够硬的砖

**LECTURE TWO**

面试：破门而入



# LECTURE ONE

(简历：打造一块够硬的砖)



# 本节课授课要点

- HR如何筛简历
- 你该如何制作简历
- 成功简历示范
- 不匹配之处的处理方式
- 简历的常见疑问





# 3-10秒钟，对号入座，寻找匹配点

- 学历，匹配我的需求吗？
- 经验，匹配我的需求吗？
- 性格，匹配我的需求吗？





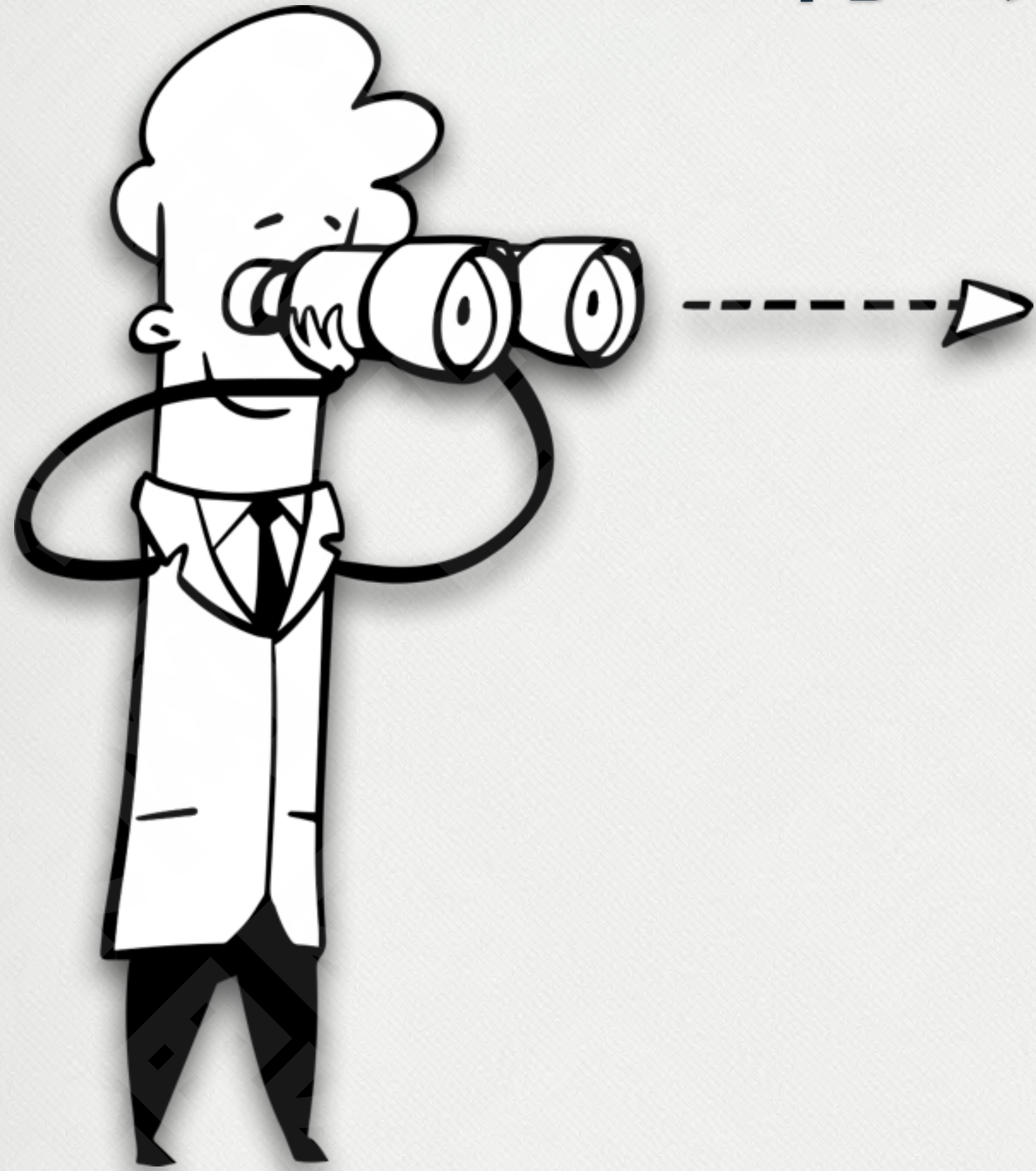
# 本节课授课要点

- HR如何筛简历
- 你该如何制作简历
- 成功简历示范
- 不匹配之处的处理方式
- 简历的常见疑问





# 你该如何制作简历



- 列出HR需求（公开需求+隐藏需求）
- 罗列所有用事实，匹配HR的“公开需求”和“隐藏需求”
- 使用完美的形式，将“事实”和“需求”配对





使用完美的形式， 将“事实”和“需求”配对



# (1) 程序式版面

# ~~文章式版面~~

2008年5月至2008年12月期间，我担任中国思科网络技术学院助教，负责协助营运主管进行日常管理工作和招生工作。我发起组建了中国思科网络技术学院中第协助营运主管进行日常管理工作和招生工作ader（团队领导），累计招聘、管理员工65人。我策划了“E时代的梦想”广州高校系列活动。该活动先后在5所大学成功举办，组建了首个中国思科网络技术学院2万无赞助资金团队，我也被北京卫视邀请担任栏目嘉宾。担任Team Leader（团队领导），累计招聘、管理员工65人；



## (2) “冷冷的”数字与细节 ~~“火热的”描述与抒情~~

### BEFORE

开朗淳朴，与人为善，正直诚实，责任感强，组织能力强，踏实刻苦。

(英文版: Open minded, Easy going, Honest, Responsible, Hard working, Good organization skills.)

### AFTER

性格开朗淳朴，与人为善，在大学期间被推举为“宿舍舍长”并连任两年。

(英文版: Easy going. Was Dormitory Supervisor for two years at university.)



### (3) 事实与需求，匹配对对碰

举例说明

招聘启事：

Citigroup（花旗集团）招聘~~信用卡客户服务专员~~职责范围：

- \* 解答各种信用卡产品优惠、服务以及账户信息的~~咨询~~；
- \* 透过优质的~~电话服务~~，与客户维持良好的关系。





# 事实与需求，匹配对对碰

公开需求：信用卡 咨询 电话服务 与客户维持良好的关系

隐藏需求：

- \* 性格好
- \* 声音甜美
- \* 接触过相对高端的客户
- \* 吃苦耐劳





# 求职简历节选：卢艳丽

## 客户服务经验

2012年7月—2012年11月 粤龙通讯器材城销售&客户服务代表

- \* 使用Excel制作销售与库存报表；
- \* ~~接待顾客~~，演示样品手机；
- \* ~~接听电话~~，为顾客提供选机和使用咨询；
- \* ~~打电话~~给购买了昂贵机型的顾客，询问使用情况；

\* 日均接待顾客上百名，接听电话上百个



- \* 打电话给购买了昂贵机型的顾客，询问使用情况；
- \* 日均接待顾客上百名，接听电话上百个；
- \* 每天利用下班后的时间制表；
- \* 每周工作6天，工作时间为早9点—晚9点。

2010年4月—2012年5月 蓝薇网店 兼职网络销售

- \* 向朋友以及朋友的朋友介绍网店；
- \* 在一个月內拉到5名朋友成为网店会员。

银行与信用卡经验

2010年4月 协助推广招商银行Hello Kitty信用卡



- \* 向朋友以及朋友的朋友介绍网店；

- \* 在一个月内拉到5名朋友成为网店会员。

## 银行与信用卡经验

2010年4月 协助推广招商银行Hello Kitty信用卡

- \* 了解了信用卡产品优惠与服务条款；

- \* 熟悉了信用卡申请流程；

2008年 大一即申请了大学生信用卡，充分享受了持卡消费的便捷之处。



她协助推广招商银行信用卡的过程的确是“协助”，其实，是她的一个高中同学在路边设台，而她是特意跑过去学习观摩的。当然，观摩了半天自然就会有拿纸递笔的协助，而且也确实基本学会了实在很简单的信用卡申请流程。

**SOMETHING WORTH NOTING**



# 本节课授课要点

- HR如何筛简历
- 你该如何制作简历
- ~~成功简历示范~~
- 不匹配之处的处理方式
- 简历的常见疑问





---

4句话匹配完毕





杨名 28岁 男 13837\*\*\*\*\* yang\*\*\*\*\*@21cn.com

求职意向

资深JAVA工程师

\* 近6年软件开发设计经验；

---

\* 2年JAVA系统设计与实现经验；对J2EE、设计模式、MVC架构都有实践经验；

---

\* 1年团队领导经验；

---

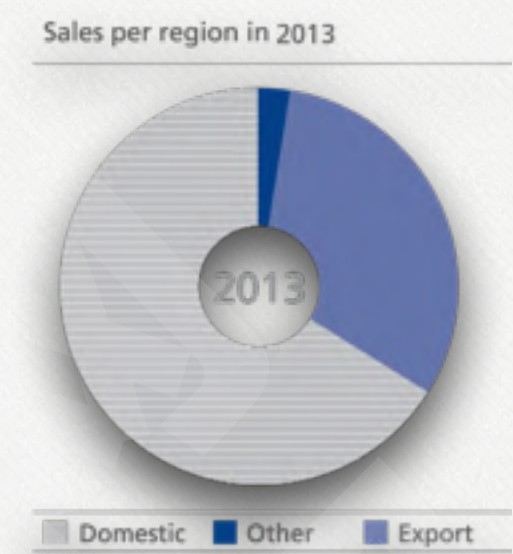
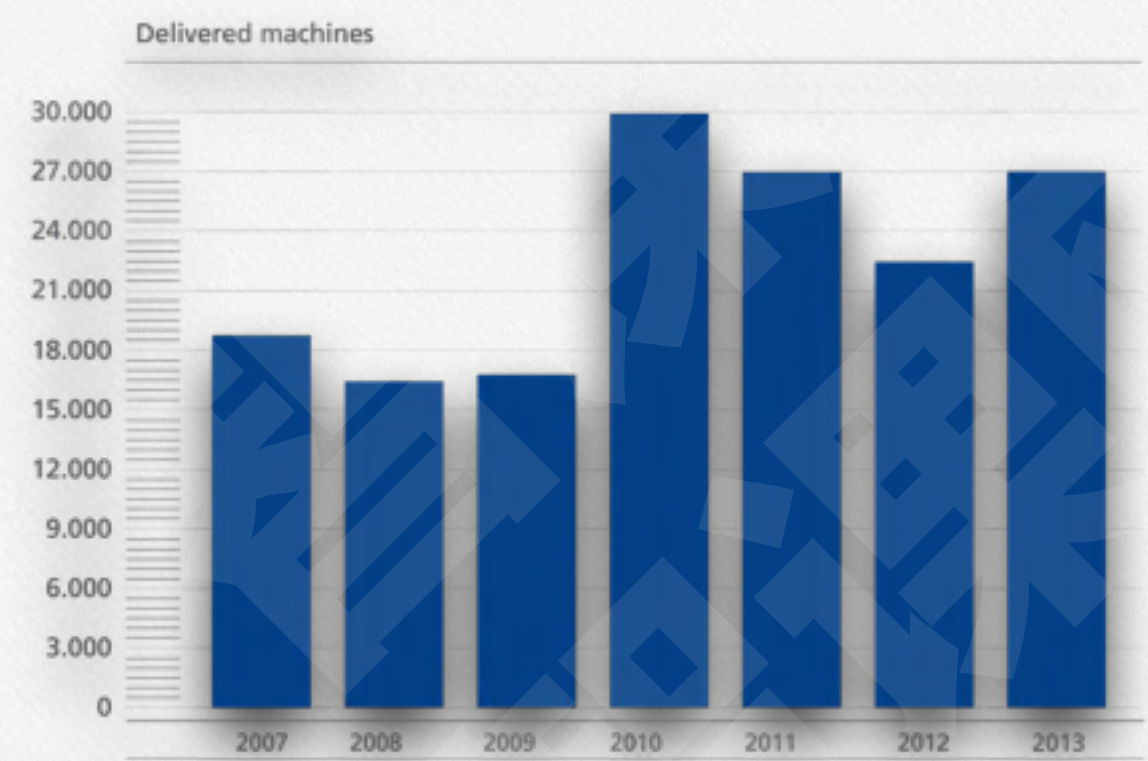
\* 精通Java语言，熟悉J2EE规范、B/S框架多层开发、大型关系数据库SQL Server。

---

教育经历



# 大学生简历，更要注重用事实与数字





# 成功简历示范

xx | 手机: (+86) 139\*\*\*\*\* | 邮箱: AAAAAA1987@163.com

应聘职位: 智联招聘 培训助理

教育背景

2009年9月—

2012年7月



2009年9月— 2012年7月

西南大学 西南民族教育与心理研究中心 教育学硕士

——教育学排名全国前五

~~年级综合排名:5/35~~

~~选修课程:新闻写作 高级翻译 人际关系与沟通等~~

实习经历



## 实习经历

2011年7月— 2011年9月 过来人（北京）咨询有限公司客户关系部

### 培训助理

——中国第四大的企业雇主形象服务提供商，世界500强企业合作伙伴

与团队分工合作负责全国各地近百所高校200余名学员在京突破营的接待安顿事宜。

\*

负责所在小组20余名学员的学习生活相关事宜。关心学员衣食住行，并对其心理状况进行评估，提供针对性指导。



与团队分工合作负责全国各地近百所高校200余名学员在京突破营的接待安顿事宜。

\*

负责所在小组~~20余名学员的学习~~生活相关事宜。关心学员衣食住行，并对其心理状况进行评估，提供针对性指导。

2009年10月—

2011年06月 西南大学西南民族教育与心理研究中心

办公室助理

——教育部人文社会科学重点研究基地



教育部人文社会科学重点研究基地

\*

独自负责基地的日常新闻、简报（基地简报以及“211工程三期重点学科建设项目”简报）的撰写、报送、上传等事宜，共撰写工作简报逾40期，采写新闻一百篇，报送教育部等200多家单位。报道及时，未出现一次工作失误。

\*

2009年12月，为基地提供的关于工作简报的精简建议得到采纳，每月为基地节省近1/3的开支，工作表现受到肯定。

协助研究员负责基地10个田野考察站的联系拓展工作，与地方政府部门沟通谈判，规范工作站流程，为基地近200名学生提供科研服务。

课外活动



篇，报送教育部等200多家单位。报道及时，未出现一次工作失误。

\*

2009年12月，为基地提供的关于工作简报的精简建议得到采纳，每月为基地节省近1/3的开支，工作表现受到肯定。

协助研究员负责基地10个田野考察站的联系拓展工作，与地方政府部门沟通谈判，规范工作站流程，为基地近200名学生提供科研服务。

课外活动



在孙××的简历当中，你几乎看不到非事实性的废话，丰富多彩的内容和充分的数字证据使得她从网申到面试一直顺风顺水。



**SOMETHING WORTH NOTING**



# 本节课授课要点

- HR如何筛简历
- 你该如何制作简历
- 成功简历示范
- ~~不匹配之处的处理方式~~
- 简历的常见疑问





- 此处不匹配，其他可狂配
- 没有全职经验，“兼职经验”可狂配



不匹配之处的处理方式



# 求职意向：市场部门\*\*\*\*营销策划

## 教育背景

2008—2012年    武汉大学管理学院    外交专业    本科

专业内容：经济学、人力资源管理、消费者心理学、组织行为学、市场营销学、服务营销、中国营销案例研究整合、营销与传播、会展策划、财务管理、经济法、商务英语、旅行社经营管理、旅游规划等。（备注：因个人兴趣，选修课程均为市场营销类课程。）

## 实习活动

2014年09月—2014年11月    上海德信广告公司/上海广告公司



## 实习活动

2011年09—2011月11 太立德仁广告公司(准4A广告公司)

---

### 媒介部助理

---

- \* 媒介环境分析，媒介购买策略分析、年度各行业投放分析。
- \* 参与《非诚勿扰》广告竞标筹备及执行工作。

2011.05—2011.05 凯施国际公关公司(全球十大公关公司之一)



2011.05—2011.06 凯旋门公关公司（全球十大公关公司之一）

## 媒体监测助理

---

\* 媒体监测，为客户提供相应的公关行动方案。

## 策划工作

2010年9月 “武大女生节”生活手册策划及推广。

2010年7月 背背佳公司“爱心行”企业形象宣传活动策划。



## 社团活动

---

2010年3月至今 创建“我如何管理武大”微博平台。

为该平台的3名倡议者之一。

负责该平台的校内推广，迄今已有1897名粉丝（截至2012年5月9日）。

平台上所提的五条建议已经得到校方采纳。

2010年5月 参加全国大学生“挑战杯”创业大赛获优胜奖。



- 此处不匹配，其他可狂配
- 没有全职经验，“兼职经验”可狂配



不匹配之处的处理方式



潘清新是应届毕业生，但是却成功应聘了温雅“需要1年以上工作经验”的人力资源职位！诀窍就在于她在简历中大量描述了自己的兼职和实习工作，弱化了学生色彩太过于强烈的社团活动，因此，温雅明知她是应届生也给了她面试机会。

**BRIEF INTRODUCTION**



女 生于1990年1月 广州户口

# 求职意向：温雅公司人事专员

pan2005@126.com 136000000000 (随时)

## 主要经历

\* 持国家助理人力资源管理师职业资格认证良好等级证书（全班80多人排名第二）。

\* 全程参与佛山某贸易公司从创办到正常运转的全过程，协助办理有限公司注册事务 并任行政与人事主管。



全程参与佛山某贸易公司从创办到正常运转的全过程，协助办理有限公司注册事务，并任行政与人事主管。

---

## 教育背景

---

2009年9月—2013年7月 华南师范大学经济与管理学院人力资源管理 本科

## 工作经验

2012年9月 北京市人事厅人才研究所 兼职人力资源调研员

---

\* 分别选择三家外资企业、国有企业、私营企业，就招聘、培训、评估、解聘等人



\* 分别选择三家外资企业、国有企业、私营企业，就招聘、培训、评估、解聘等人力资源管理的情况进行调查。

\* 撰写了3000字的调研报告。

~~2012年8月—2012年9月 大日生物化学药业有限公司 人事部实习生~~

\* 协助办理 五险一金、入职、签约、档案等手续，由于细心学习，很好地掌握了上述

工作流程



\* 协助办理“四金”、入职、签约、档案等手续。由于细心学习，很好地掌握了上述工作流程。

\* 提出进行“员工满意度”调查的建议，并获得人事部经理批准。

\* 单独起草“员工满意度调查表”，获得经理批准并于当月执行，获得了非常好的效果。

2012年1月—2012年2月 饶平县劳动和社会保障局劳资部实习生

\* 掌握了“四金”等社会保障的申请和审批流程。



2012年1月—2012年2月 饶平县劳动和社会保障局劳资部实习生

- \* 掌握了“四金”等社会保障的申请和审批流程。
- \* 以虚心的态度和细致的服务心态获得了保障局领导与同事的肯定。

~~2011年3月—2012年1月 广州市皇者策划有限公司人事行政部主管~~

- \* 这是一家新成立的公司，我是加入公司的第二名员工。
- \* 负责安排招聘事宜，并对申请人进行初步筛选。

~~\* 负责采购、安排维修维护、组织活动等。~~



题外话： 兼职经验也配不上， 怎么办？

题外话： 趁早死了这条心！



# 本节课授课要点

- HR如何筛简历
- 你该如何制作简历
- 成功简历示范
- 不匹配之处的处理方式
- 简历的常见疑问







DO YOU EVER HAVE THESE ANXIETIES?

简历书写19问.



Q: 如何让简历更精美?

A: 简历的要点不是精美，而是实用，要让对方看出你是合适人选。应届毕业生做华丽简历，是因为不知道招聘方的需求，所以把时间浪费在表面功夫上。只要排版清晰、内容符合对方要求的简历，都会过关！

**DO YOU EVER HAVE THESE ANXIETIES?**



Q: 背景一般，没有好的实习经历，如果包装是否会露馅？

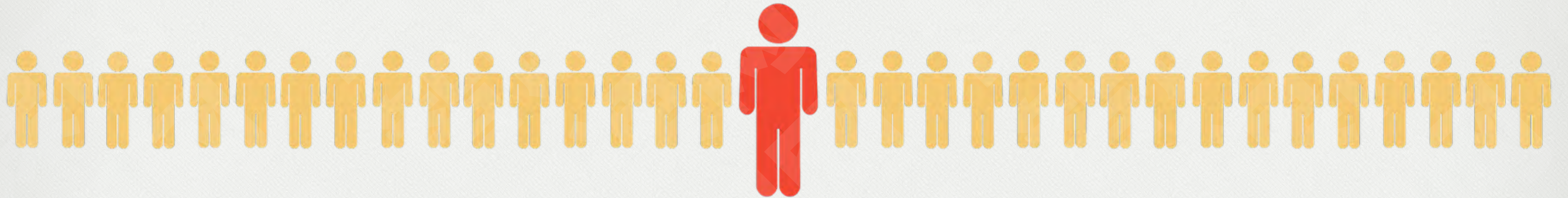
A: 30%的包装美化，还是可以接受的。这跟恋爱的时候双方都会美化自己一样。过度的包装，好比穷小子摆阔吸引富家女，最终一定会露馅。更可怕的是，过度包装，一定会耽误他找到属于自己的普通好姑娘。

**DO YOU EVER HAVE THESE ANXIETIES?**



Q: 怎样让简历与众不同?

A: 本来就不需要与众不同, 而是要“符合招聘启事的要求”!



**DO YOU EVER HAVE THESE ANXIETIES?**



Q: 网络投递简历有哪些注意事宜?

A: 看清楚对方的要求, 是“请用附件”, 还是“请不要用附件”? 如果对方没有要求, 建议大家既使用附件, 也把中文简历直接粘贴在邮件正文中。

- 主题: 把你最符合要求的特点写出来, 如: “北理工学生会主席应聘管培生”。
- E-mail简介: 可以把自己最符合招聘启事的几点列出来, 如: 我有3年云计算软件开发经验、做过银行系统、英语书面沟通无障碍.....

**DO YOU EVER HAVE THESE ANXIETIES?**



Q: 英文简历写完了有没有什么好的方法避免英文单词、语法、语句、标点的错误?

A: 首先, 请参照本书中的英文简历, 以避免犯最低级的错误。另外, 你需要找个英语专业的人, 帮你过滤掉语法错误。

记住: 没有必要把英文简历做得过于漂亮, 干净整洁、内容充分就可以了。

**DO YOU EVER HAVE THESE ANXIETIES?**



Q: 制作简历的多种文件格式中，是否用PDF格式更合适？

A: 相对之下，PDF文件更专业漂亮一些。此外，90后如果不会用PDF，会让人觉得落伍吧！不过，如果你的Word文本也很棒，也可以。

**DO YOU EVER HAVE THESE ANXIETIES?**



Q: 简历怎样做才能有自己的特点，吸引HR眼球？

A: 满足招聘启事要求的，都能吸引HR眼球，否则，一律白费功夫。

**DO YOU EVER HAVE THESE ANXIETIES?**



Q: 有些公司的招聘由公司网站提供模板，有的是Word，有的是Excel，出现了表格空间不够的问题怎样处理好？

A: 符合招聘启事的内容保留，无关的部分删除。



简练表达，只说相关信息，空间就一定够用。

**DO YOU EVER HAVE THESE ANXIETIES?**



Q: 排版是不是必须按照常用模板做？

A: 对于多数职位，申请人没必要在排版上较劲，用基本模板就够了。

如果你申请的职位与广告、创意相关，可以利用排版风格展现自己的创意和技能。

**DO YOU EVER HAVE THESE ANXIETIES?**



Q: 实习中作为一个小角色，如何从该经历中挖掘出闪光点？

A: 如果你的实习经历和所申请职位有关，这本身就是亮点。

如果你把“小角色”做好了，这也是亮点。

如果这个小角色没有什么实质内容，你就把工作内容向所求职位靠拢，也是亮点。

**DO YOU EVER HAVE THESE ANXIETIES?**



Q: 自己的经历从内容上看相关度小，跨度较大，如何才能尽量让简历内容与企业要求相贴合？

A: 放弃这个职位的申请！翠喜老师上大学的时候喜欢上性格爱好和自己相关度小、容貌标准跨度较大的帅锅男生，即便我尽力使自己和对方的要求相贴合，最后还是眼睁睁地看着人家牵了校花的手……泪，无语凝噎……

别把时间浪费在不适合的职位上，有无数个适合你的职位等着你呢！

**DO YOU EVER HAVE THESE ANXIETIES?**



Q: 投给不同企业的简历是不是应该有不同的格式与侧重?

A: 无论是格式还是侧重点, 请记住你只有一个参考标准: 企业的招聘启事!

招聘启事需要你侧重什么, 你就侧重什么。

**DO YOU EVER HAVE THESE ANXIETIES?**



Q: 成绩不好，简历可以不写吗？如何弥补？

A: 成绩不好，可以不提。

你完全可以挑选几门和应聘职位相关的成绩好的学科列上。

**DO YOU EVER HAVE THESE ANXIETIES?**



Q: 外企简历格式与国企大致相同吗?

A: 大致相同。唯一的区别是，国企的简历通常可以提到籍贯、政治面貌、年龄、性别，而外企简历则认为谈论年龄、性别、出身、政治是不公平的做法。

**DO YOU EVER HAVE THESE ANXIETIES?**



Q: 如果进国企，还要求英文简历追求完美吗？

A: 有很多国企，并不需要你提供英文简历。

如果需要提供，那么你必须追求完美。



**DO YOU EVER HAVE THESE ANXIETIES?**



Q: 中英文简历都需要时，两份简历的内容是一致还是求同存异？

A: 为什么不一致？既然是一个人，为什么会有不同的简历内容？

**DO YOU EVER HAVE THESE ANXIETIES?**



Q: 我应聘日本公司，日式的简历及模式有区别吗？

A: 如果按照这个逻辑推论，岂非要有“美式简历、韩式简历、阿拉伯式简历”？

**DO YOU EVER HAVE THESE ANXIETIES?**



Q: 附件中英文简历是分开发，还是单独发？

A: 如果对方要求中英文简历，当然要放在一个Word文档里发送，免得人家下载两次。

Q: 挑战杯的比赛应该归到哪一类？

A: 完全可以单独列出比赛经历，也可以放入学生活动里面。

**DO YOU EVER HAVE THESE ANXIETIES?**



# LECTURE TWO

(面试：破门而入)



# 面试：破门而入

---

- 通过集体面试（小组讨论）
  - 通过单面（一对一面试）
  - 面试最常见的36个中文问题
  - 以“八宝粥答题法”回答开放性问题
  - 以“What-S.T.A.R.-Key Words陈述法”回答“行为事件访谈型面试”问题
  - 如何应对“角色扮演”
  - 如何应对挑刺型问题
  - Q & A
-



# 通过集体面试（小组讨论）

- 关于小组讨论的5点介绍

---
- 小组讨论案例分析
- 关于小组讨论的常见疑问



# 通过集体面试（小组讨论）

- 1.面试官如何选人？
- 2.什么样的人在小组讨论中必定出局？
- 3.拿到题目没思路怎么办？
- 4.怎样对付小组讨论中的“话霸”？
- 5.如何应对“意见不和”？





# 面试官如何选人：打分高，就入围！

每个公司都会在群体面试之前列出自己最为看重的测评要素，根据你在小组讨论中的表现对号入座加以打分。

我们以某石油类国企为例。





测评要素	权重	评分标准			
		优	良	中	差
逻辑思维	30%	27			
团队协作	30%	27			
语言表达	20%	18			
组织协调（~外企所说的领导能力）	10%	18			
应变能力	10%	9			



# 通过集体面试（小组讨论）

1.面试官如何选人？

2.什么样的人在小组讨论中必定出局？

3.拿到题目没思路怎么办？

4.怎样对付小组讨论中的“话霸”？

5.如何应对“意见不和”？



# 通过集体面试（小组讨论）

- 关于小组讨论的5点介绍
- 小组讨论案例分析
- 关于小组讨论的常见疑问





# 排序题（救生与逃生）

例题：无领导小组讨论：沉船救生

背景：一艘在东海上航行的中国轮船不幸触礁，还有半个小时就要沉没了。船上有10人，可唯一的救生小船只能载4人，请给下列10人排序。即首先获救的为1号，其次为2号，以此类推，最后考虑施救的人为10号。



# TO BE RESCUED

每个人在5分钟内作出决定，进行排序；小组必须在20分钟内作出决定；小组意见必须统一。



1 女，42岁  
-省委副书记-



2 男，36岁  
— 船长（白族） —



3 男，17岁  
-盲童（音乐天才）-



4 男，24岁  
省委副书记的儿子  
(研究生、数学尖子)



5 女，51岁  
生物学家  
(获国家重大科技进步奖)



6 女，14岁  
生物学家的女儿（弱智）



7 男，38岁  
某外企外方总经理（白种人）



8 女，25岁  
罪犯（孕妇）



9 男，38岁  
医生



10 女，25岁  
因抢救他人而负伤的重病人  
(昏迷)



# 通过集体面试（小组讨论）

- 关于小组讨论的5点基本介绍
- 小组讨论案例分析
- 关于小组讨论的常见疑问





- 1.如果一个团队中其他人都比较弱，且没有什么特别的想法，是否应该引导其他人表达从而展现整个团队的实力？
- 2.如何大胆地抢占话语权？
- 3.如何克服群体面试时的紧张？
- 4.如何从参与者变成领导者？
- 5.在群体面试中，如果我的性格不适合做领导者，是不是每一次我都不去做领导者，只做我适合的？
- 6.如果表现得太聪明，会不会适得其反？
- 7.平时应该用什么方式积累关于群体面试方面的知识，并提高相应的一些素质？
- 8.在每一场无领导小组面试中，一定要做核心角色吗？



3.如何克服群体面试时的紧张?

4.如何从参与者变成领导者?

5.在群体面试中, 如果我的性格不适合做领导者, 是不是每一次我都不去做领导者, 只做我适合的?

6.如果表现得太聪明, 会不会适得其反?

7.平时应该用什么方式积累关于群体面试方面的知识, 并提高相应的一些素质?

8.在每一场无领导小组面试中, 一定要做核心角色吗?

9.如何保证自己说话更有逻辑性?

10.在群体面试中如何更好地处理人际关系?

11.小组讨论是中文还是英文的?



# 面试：破门而入

---

- 通过集体面试（小组讨论）
  - 通过单面（一对一面试）
  - 面试最常见的36个中文问题
  - 以“八宝粥答题法”回答开放性问题
  - 以“What-S.T.A.R.-Key Words陈述法”回答“行为事件访谈型面试”问题
  - 如何应对“角色扮演”
  - 如何应对挑刺型问题
  - Q & A
-



- 面试之前的准备
- 中文自我介绍
- 英文自我介绍
- 面试最常见的36个中文问题



# 通过单面(一对一面试)



# 面试之前的准备

- 1) 列需求
- 2) 列事实
- 3) 练5遍





- 面试之前的准备
- 中文自我介绍
- 英文自我介绍
- 面试最常见的36个中文问题

通过单面(一对一面试)



---

# 成功的中文自我介绍示范

---



求职背景

面试地点：北京

目标职位：新浪微博官方微博营销专员

面试类型：一对一面试

申请人概况：一年广告公司工作经验

自我介绍原文

我是最早用新浪微博的人之一，从大三开始的人生经历都在微博上记录着，如果您觉得合适，用3分钟时间，我给您过一遍我的微博，就当我的自我介绍。您还可以了解我的文笔和风格是否适合您的口味.....

---

您看这个图，那是我在大二的时候.....（该候选人顺着自己微博的帖子、评



心看这个图，那是我任大二的时候.....（该候选人顺着自己微博的帖子、讨论、转播，把自己的人生履历绘声绘色地讲述了一遍，虽然远超过了3分钟，但是让HR听得津津有味，看得明明白白，理解得清清楚楚。）

由于网络可能有故障，所以不能100%依赖刚才的自我介绍，必须作其他准备。以下是该候选人作出的“正常版自我介绍”：

我是广西人，在南方几个城市转换着工作了两年，上个月刚辞职从广州来到北京。在80%的层面上，我是为了微博来的北京，而且是为了建立最早、最有影响力的新浪微博。

我大学所学的专业是历史，当初还真是自己选择的专业，不是调剂的，因为我从初中就开始对历史和哲学有兴趣了。不过大学的历史课，着实让我失望，也断了我在中国做历史、政治、哲学研究的念头。从大二开始，我的生活就和互联网结缘了，我做过校园网站推广，就是拉一个人注册拿五毛钱佣金的那种，这个网站就是现在大名鼎鼎的凡客，当时名气还很小呢。我当时的业绩出了名的，不过说实话，我也不过让一个人注册几个账号的功德事儿。



我从初中就开始对历史和哲学有兴趣了。不过大学的历史课，着实让我失望，也断了我在中国做历史、政治、哲学研究的念头。从大二开始，我的生活就和互联网结缘了，我做过校园网站推广，就是拉一个人注册拿五毛钱佣金的那种，这个网站就是现在大名鼎鼎的凡客，当时名气还很小呢。我当时的业绩是出了名的，不过说实话，我也干过让一个人注册几个账号的缺德事儿，现在想起来很汗颜.....

凭借兼职推广凡客的在校经历，毕业后我顺利进了当地一家最好的本土广告公司，号称本地4A，专门做团购网推广方面的策划案。我在团队里恰好负责微博营销，所以第一时间迷上了微博。我女朋友，哦，前女友，说每次见到我、想到我的时候，场景几乎都是定格在刷微博的样子.....也许这就是她甩了我的原因。

现在说说我适合新浪微博推广的特点：爱微博、网感好、有才。这三条都是空口无凭，您方便打开我的微博吗？我们一边看，一边判断我是否适合您的职位，可以吗？

.....



- 面试之前的准备
- 中文自我介绍
- ~~英文自我介绍~~
- 面试最常见的36个中文问题



通过单面(一对一面试)



---

对于英语好的同学，英文自我介绍可能是亮点。

但是，对于很多哑巴英语患者，英文自我介绍就可能成为  
霉点.....所以，提前做好尤为重要。

---



---

**ONE GOOD EXAMPLE**

---



I'm glad to introduce myself to you. My Chinese name is Ma Lin, but you can call me Rock, my English name. I chose Rock to be my English name because I want to be as tough as a rock, hehe. I was born and raised in Changsha, but my parents came from Qingdao so I speak dialects of Changsha and can also understand Qingdao local language.

I'll soon graduate with a Bachelor's Degree in accounting. I think you may have interviewed quite many students from our school, so you know this major prepares us for CGA and most courses are taught in English. My GPA is 3.6, it ranks No.9 in the 115 students in my grade. And I've passed 15 exams in CGA, I anticipate I will get the qualification of CGA in 2009.

Besides having a good academic performance, I was actively involved in student activities. I was in charge of Student Welfare (生活委员) in my class, and then in Student Union of our school. I enjoyed this position because what I did was very important to everybody, although it was mostly small details.



Besides having a good academic performance,I was actively involved in student activities.I was in charge of Student Welfare （生活委员） in my class,and then in Student Union of our school.I enjoyed this position because what I did was very important to everybody,although it was mostly small details.

I had a three month practice job in Zhengzhong Accounting Firm.I did the inventory check,helped the accountants to make the auditing reports.My boss was pleased with my performance and he asked me to recommend my classmate to join our team.

KPMG is my dream company.What's more,I have great interest in joining Tax Department as my long term career goal is to be a tax consultant.I wish my dream could come true today.Thank you!



# 面试：破门而入

---

- 通过集体面试（小组讨论）
  - 通过单面（一对一面试）
  - 面试最常见的36个中文问题
  - 以“八宝粥答题法”回答开放性问题
  - 以“What-S.T.A.R.-Key Words陈述法”回答“行为事件访谈型面试”问题
  - 如何应对“角色扮演”
  - 如何应对挑刺型问题
  - 关于小组讨论的常见疑问
-



# 面试最常见的36个中文问题（节选）

面试只有一个中心思想，那就是：

匹配”公开需求“+”隐藏需求“

判断一个人面试是否能通过，很简单，只需要问他：

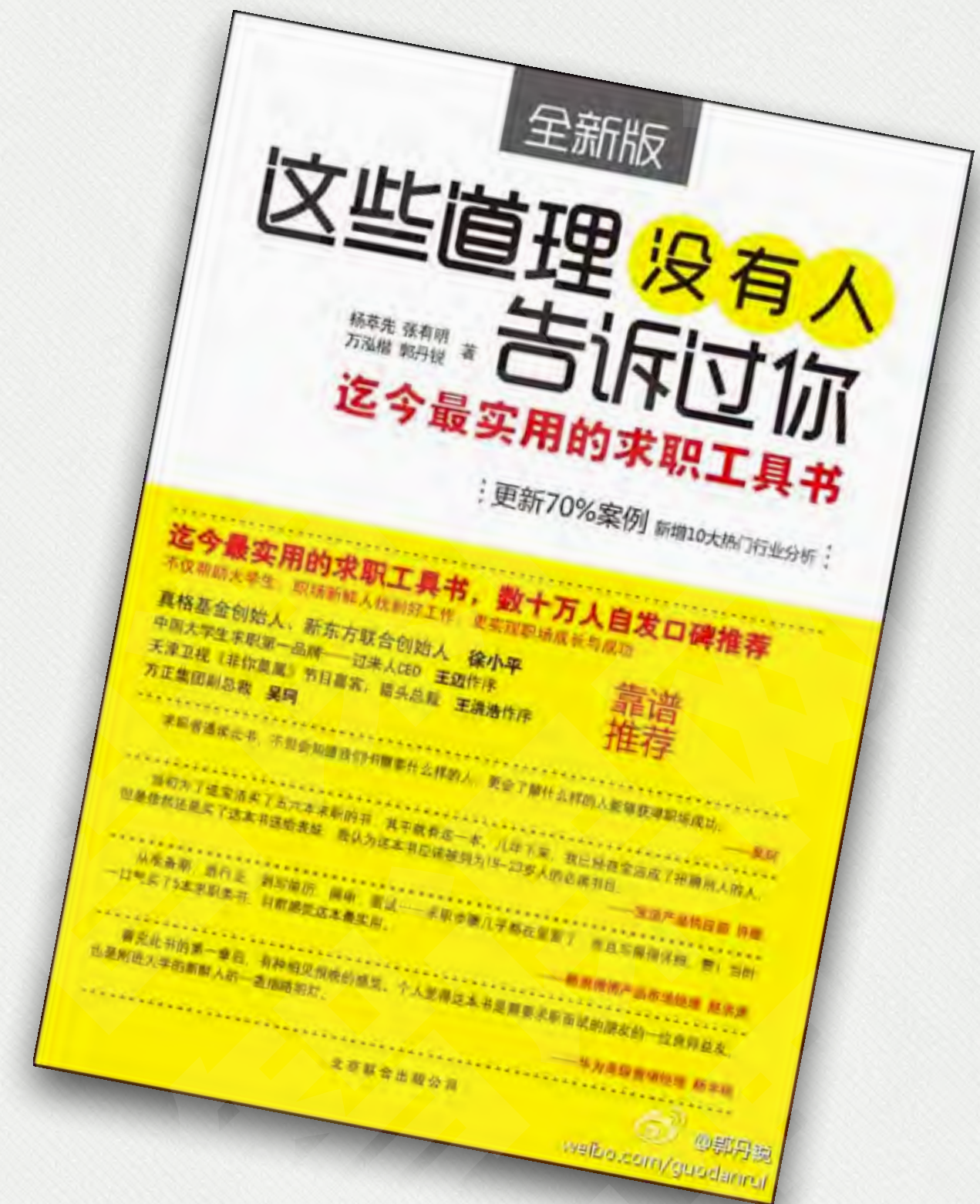
你讲的这个事实，配的是哪个需求呢？





# 面试最常见的36个中文问题

- 让你放松的闲聊问题
- 关于以往的工作问题
- 你是个怎样的人：关于个性方面的问题
- 关于职业选择的问题
- 应届毕业生经常遇到的问题
- 测一测，你觉得他们“配”吗？





1.林佳，你是哪里人？

问题分析：面试官询问申请人的家乡，一是出于人天生的好奇心，二是希望制造放松和谐的气氛。

回答一：我是佛山人。

点评：匹配何种岗位？

回答二：我来自无锡，您去过吧？

点评：匹配何种岗位？

回答示范：我是吉林人，吉林省吉林市，对东北不熟悉的人会觉得奇怪，因为省和市的名称是一样的。本来吉林的省会是吉林市，后来由于交通的原因，改为长春



# 面试最常见的36个中文问题

- 让你放松的闲聊问题
- 关于以往的工作问题
- 你是个怎样的人：关于个性方面的问题
- 关于职业选择的问题
- 应届毕业生经常遇到的问题
- 测一测，你觉得他们“配”吗？





## 2.为什么要离职呢？

问题分析：对于跳槽者，这显然是个几乎必问的问题。

回答一：我意识到自己并不适合做老师，每天都要重复同样的内容，是很无聊的，也没有挑战性。

点评：这个答案折射出的只有负面信息，“我不喜欢重复、我不适合做老师。”

回答二：这家公司搬迁到棠下的软件园去了，而我家住在芳村，坐公共汽车要两个多小时，这就意味着我每天得花费4个多小时在路上。没办法，我只能辞职了。

点评：这个回答听起来很真实，似乎无懈可击。不过，如果你在刚才的面试当中大谈特谈自己所作出的突出贡献，自诩为原公司的“重量级员工”，则很可能遭遇到尖刻的男面试官或者温柔的女面试官（则更恐怖）的质疑：“既然你对公司这么重要，你的老板怎么不大力挽留你呢？他没有提出给予你一些交通补贴或者租房补贴吗？或者，你租个附近的房子不就行了吗？”



回答三：只有一个原因，为了能做到财务经理的职位，因为我确实觉得自己具备了条件。但是，在我们目前的公司，即便是一名优秀的财务主管，升职的概率也很低，因为我们只有一个财务经理的职位，而现在的财务经理工作出色，人也踏实，似乎不会辞职。所以，我只好考虑辞职。

点评：首先让人觉得很实在，其次，夸赞了现在的财务经理，让我们很欣赏。

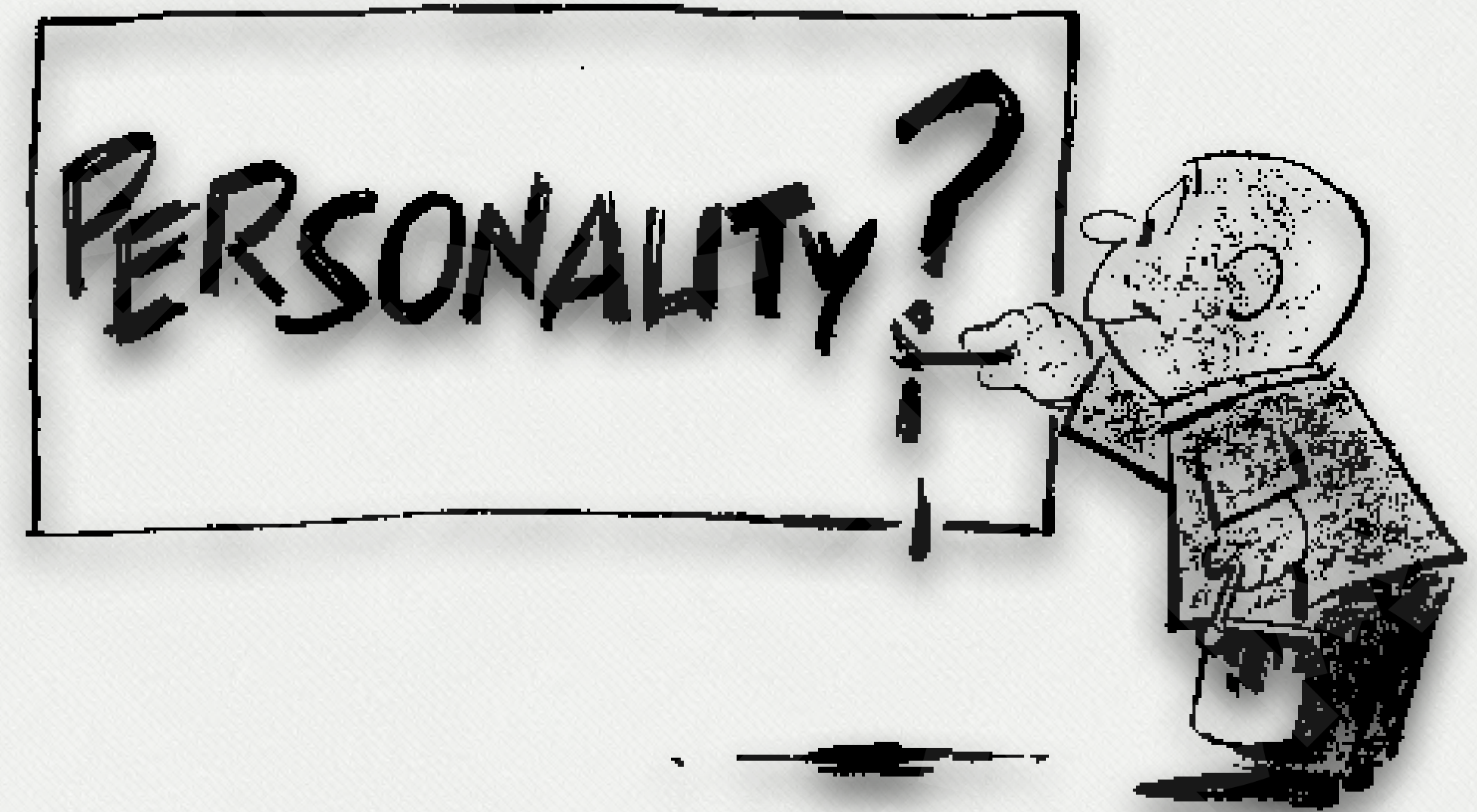
回答四：应该是出于“人往高处走”的心态吧，毕竟，在压敏胶行业里，艾利是鼎鼎有名的公司。我非常希望能加入，因为这意味着一个很长远的发展。

点评：真诚、有心长期发展。



# 面试最常见的36个中文问题

- 让你放松的闲聊问题
- 关于以往的工作问题
- 你是个怎样的人：关于个性方面的问题
- 关于职业选择的问题
- 应届毕业生经常遇到的问题
- 测一测，你觉得他们“配”吗？





### 3.你最大的优点是什么？

提问分析：面试官希望听到这样的优点——真实可信，此外，刚好匹配所求职位

回答一：我比较善于发现问题、解决问题。比方说，我们公司有鼓励员工提建议的制度，在两年的工作中我提出了60多条改善提案，80%被采用，总积分在我科533人中排名第三。除了技术上的改善提议，我也提了很多管理方面的小建议，比方说工作时间播放轻音乐、厕所的灯从3盏减少为1盏等等。



回答二：我擅长合理地安排时间。作为助理，我的杂事很多，总是觉得手边有做不完的事情，所以我特别注意时间管理，这样才能高效地工作而不至于搞得焦头烂额。比方说，我在办公室和家里的墙上各贴一张“当月时间表”，随时添加工作和生活上的安排，比如两周后的销售会议啊，朋友的生日之类，这样我就可以提前很长时间把生活和工作都安排得井井有条，不会遗漏重要的事情。我今天带来了我以前“当月时间表”。平时我也很注意有效利用零碎时间，比如我习惯随身带一本口袋书，等公交车的时候看。上个月我就读了《走出华为》这本书，看得我特别激动。

回答三：我是一个做事全力以赴的人，或者说是一个比较拼命的人。一旦我确定了一个目标，我会用上自己全部的力量，直到成功，或者说即使失败了也要不留遗憾。比方说，上大学的时候我为了做实验可以连续两天不睡觉。前一段时间我为了做一个紧急项目连续两个月待在柳州一天也没有休息。为了今天和您的这场面试，我提前做了两个星期的功课。（点评：面试官往往会追问你做了些什么功课，那么你就可以开始阐述自己对产品的了解啦。）



#### 4.你最大的缺点是什么？

回答示范：我觉得我最大的弱点是还没有学会时刻以最佳状态来工作。我现在一天8个小时在银行做柜员，要面对大量客户，要随时随地以最佳状态来服务每一个客人真的特别难。但是，如果不这样，就很容易丧失机会。我去年冬天就有过这样一个教训。当时我因为家里人生病心情不太好，所以在一个客户来咨询的时候就显得不是特别热情，只是公事公办地给了他一些资料。结果呢，他第二天来办理业务的时候没有来找我，而是换了一位看上去特别可亲的柜员，当时就买了20万块钱的利得盈（理财产品）。如果我没有把个人情绪带到工作中，他肯定会成为我的客户！这件事情给我的教训很大，我想，不愉快的情绪是有连锁效应的，一旦把生活当中的不愉快带进工作，立刻就会产生工作中的不愉快！

回答示范：我的缺点是容易受到别人的影响，比方说，大家都学习我也就学得很拼命；大家纷纷找兼职，我也开始做兼职。我发现自己有从众的心理，所以，能加入光线传媒做秘书是我理想的职位，这里有很多优秀人才，我可以受到大量正面影响！



# 面试最常见的36个中文问题

- 让你放松的闲聊问题
- 关于以往的工作问题
- 你是个怎样的人：关于个性方面的问题
- 关于职业选择的问题
- 应届毕业生经常遇到的问题
- 测一测，你觉得他们“配”吗？





## 5.（行业之选）你为什么觉得这个行业那么有前途？

回答一：我觉得这个行业有前途，其实是基于Common sense（常识）的判断，因为我毕竟不是专业人士。个人护理行业的市场应该是很大的，因为每个人都是这个行业的消费者。而且，现在人们越来越重视生存质量，人们在个人护理上的消费意愿会越来越强。还有，如果中国的农村经济真的发展起来，我想个人护理行业的消费群会有一个大幅的增长，毕竟现在大部分农村地区所消费的都是很低端的产品。

点评：这种回答既有优点也有缺点，其优点在于分析得入情入理，无可辩驳。缺点则在于没有个性，“千人一答”，众多申请人对于诸多行业，比如食品饮料行业、教育产业、医疗卫生行业等等，都可以作出类似的回答。如果你把这个回答和其他平庸回答进行比较，就更能体会到个性化的绝对魅力！



回答二：我去年报名考了一个营养师证书，上课的时候老师给了很多数据，其中就包括婴幼儿营养业务在过去3年内的发展呈现出稳定增长态势。比如说，2012年雀巢收购了辉瑞的婴儿营养业务，在中国业务量翻了3倍。无论根据常理判断还是数据分析，这个行业都是有前途的。

点评：顺便告诉对方自己自修了营养师证书，立刻在这一点上屏蔽了N多求职者。此外，数据的引用至少表明他做了很多功课。



# 面试最常见的36个中文问题

- 让你放松的闲聊问题
- 关于以往的工作问题
- 你是个怎样的人：关于个性方面的问题
- 关于职业选择的问题
- 应届毕业生经常遇到的问题
- 测一测，你觉得他们“配”吗？





## 6.你觉得大学生生活使你收获了什么？

回答一：我觉得我学会了与人进行沟通，学会了团队协作，也锻炼了自己的领导能力和组织能力。

点评：没有说服力，表明该候选人沟通能力较差。

回答二：我觉得大学生生活使我学会了与人沟通。可能您会觉得，10个大学生有9个会强调自己善于与人沟通，不过我依然觉得这是我大学里面最大的收获。您从简历上可以看出来，我在大学里面在学生会工作了两年半，从干事一直到副主席，这使我有机会锻炼与年龄和背景完全不同的人交流。从学生到老师，从学校的领导到校外的公司，每一种沟通的方式和方法都不同，的确使我学到了很多。

点评：相比前面的回答，这个回答就好得多了，虽然也有失全面，但是至少具备了两个优点，有说服力、个性化！



## 7.你最喜欢什么课程？

问题分析：面试官的喜好往往会决定他所提出的问题。一般来说，喜欢询问课程与学习方面问题的面试官会比较重视申请人是否具有严谨的求学态度、是否对自己的学习进行过认真的思考，这类面试官也往往偏于“学术型”。

回答一：我最喜欢英语课，因为我很喜欢说话，上英语课让我觉得比较轻松有趣

点评：这个回答没有“学术感”，没有体现出申请人渴求知识的态度，很难讨面试官的欢心。

回答二：哦，我喜欢体育课，您能看出来，我特别喜欢运动。

点评：这个答案虽然很诚实，但是却不够严肃，没有表现出一个大学生应该有的认真学习的态度，很难令态度严谨的面试官满意。

回答三：我最喜欢《英美文化交流》这门课，我乐于体会不同文化和风土人情。



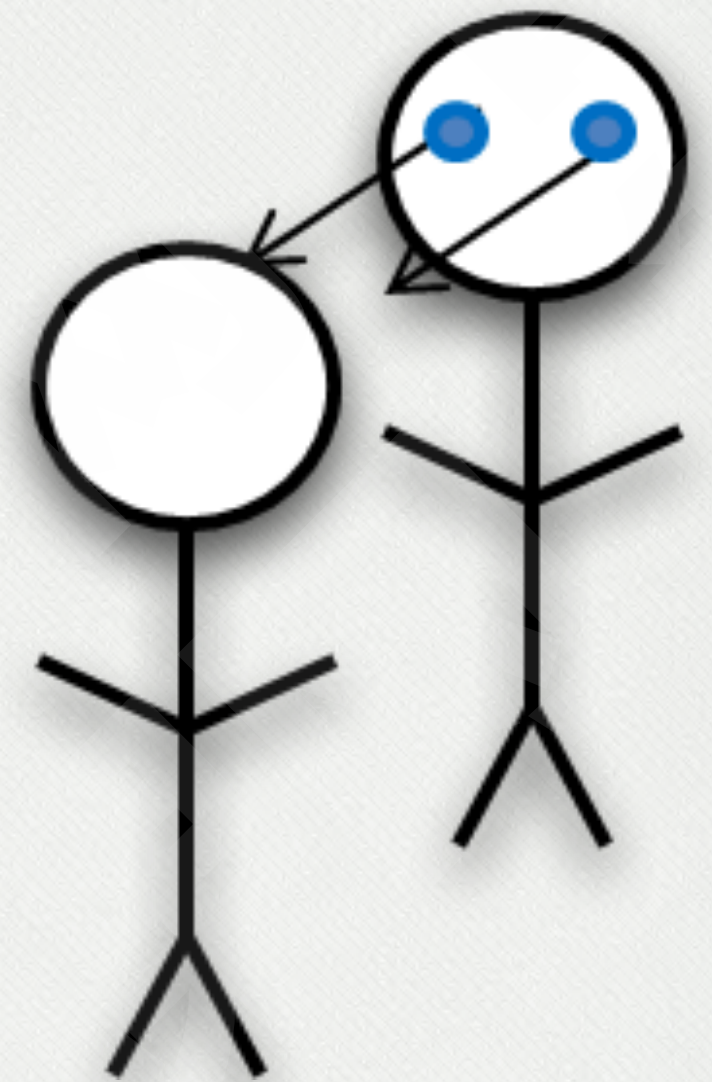
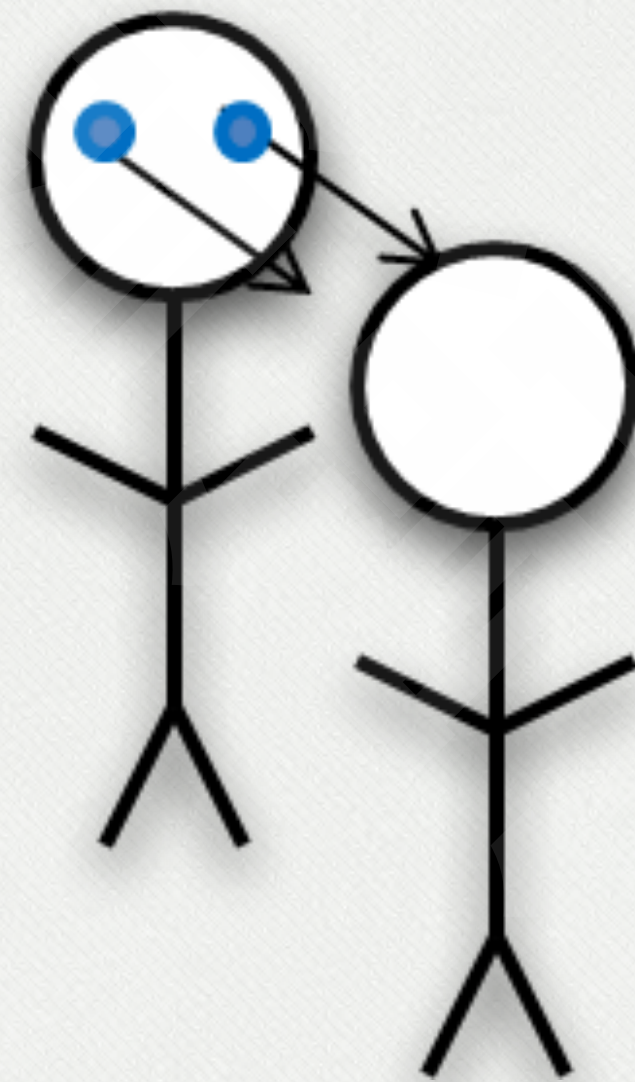
回答四：我比较喜欢实用型的课程，比方说，《中国营销案例研究》，教材中的案例很新很有参考价值，教这门课的老师也是我们管理学院的王牌教师，他不仅讲案例，而且还指导学生进行模拟营销策划方案的竞赛，所以我特别喜欢这门课，考试我得了A。

点评：这个答案非常好，因为申请人不仅回答了面试官的问题，还顺便带出了自己的优点，追求实用性、喜欢竞争、善于学习。



# 面试最常见的36个中文问题

- 让你放松的闲聊问题
- 关于以往的工作问题
- 你是个怎样的人：关于个性方面的问题
- 关于职业选择的问题
- 应届毕业生经常遇到的问题
- ~~测一测，你觉得他们“配”吗？~~





2) 光线传媒问：“你想做什么销售？你能卖什么？”

萍跃很自信地说：“什么都可以，我卖理念、卖服务、卖智慧，谢谢。”

3) 某销售总监问：“做好销售，最重要的是你必须有对金钱无限的追求欲。说一说你对于‘对金钱无限追求欲’这句话的理解。”

小航勇敢地说：“工作就是为了赚钱，为了住上更舒适的房子、开上更好的车。”

4) 某国内公关公司问：“用一句话说说你怎么理解公关？”

小君慢条斯理地说：“公关就是公共关系，主要包括品牌维护与推广，以及危机处理等等。”

5) 某媒体公司问：“两条铁轨的间距是多少？”

小实老老实实地说：“不好意思，这个题目我看过，所以我知道答案。”

6) 某培训机构问：“你如何理解公关危机处理？”



6) 某培训机构问：你如何理解公关危机处理？

小新说：“利用媒体，快速地扭转危机对公司的影响。”

7) 宝马经销商问：“现场展示一下你如何销售宝马车好吗？”

阿齐说：“我会向客户介绍新车性能论坛地址，让他们知道我们的车性能非常优越。”

8) 搜狐微博问：“你说你喜欢比较，那么你帮我分析一下，新浪微博和搜狐微博各自的优缺点在哪儿？”

阿毛踌躇良久说：“新浪和搜狐我认为在目前网络媒体中非常有影响力的两家公司，也是我非常中意和向往的两家公司，新浪是最早开发微博的，在时间上先入为主。”

9) 甘者古方红糖问：“你能不能用一个简单的词来描述一下你理解的‘市场开拓’这



阿毛踌躇良久说：“新浪和搜狐我认为是目前网络媒体中非常有影响力的两家公司，也是我非常中意和向往的两家公司，新浪是最早开发微博的，在时间上先入为主。”

9) 甘者古方红糖问：“你能不能用一个简单的词来描述一下你理解的‘市场开拓’这个岗位？”

琪琪想了半天说：“市场开拓，就是去开拓市场，把产品销售出去……”

10) 宜家问：“你为什么觉得自己适合做营销？”

小毅自信地说：“我在学校参加过很多营销活动，和中国移动合作将产品卖给新生，和海文学校合作招生……”

11) 金蝶公司问：“原来一些软件公司的研发设在国外，后来陆续把一些不太重要的流程放回到国内，你能不能随便说出一家？”

鹏鹏抱歉地回答说：“对不起，这个我真的不太了解，所以也不敢贸然回答您。”



的流程放回到国内，你能不能随便说出一家？

鹏鹏抱歉地回答说：“对不起，这个我真的不太了解，所以也不敢贸然回答您。”

12) 星巴克问：“既然你的目标职位是外企财务，最近针对外企，国家颁发了一个新的税务政策，是什么？”

小雪略有迟疑地反问：“是出口退税吗？”

13) 凤凰网问：“你拍到你认为很有价值的一张新闻图片，而你的主编认为不合适，想让你换一张你认为不合适的，你受得了吗？”

阿永笑着回答说：“我会保留我的意见，或者把我认为好的图片发表到其他媒体上。”

14) 优米网问：“你在一个非常好的职业上升期离开了上城国际，为什么？”

姚洋坦陈：“我升到集团公司部门总经理的位置后，发现很多工作内容越来越远离创意，更多的是商业活动，跟自己的兴趣和理想相差太远。”



14) 优米网问：“你在一个非常好的职业上升期离开了上城国际，为什么？”

姚洋坦陈：“我升到集团公司部门总经理的位置后，发现很多工作内容越来越远离创意，更多的是商业活动，跟自己的兴趣和理想相差太远。”

15) 智立方问：“你2011年毕业后没有直接找工作，而是花了7个多月的时间，骑自行车到内蒙古、黑龙江、海南等地游历，你为什么不得从事旅游工作？”

大山说：“爱好和兴趣，我平时节假日就可以去体验，但是我需要找一份工作，做一些更重要的事情。”

16) 淘宝商城问：“电子商务说白了其实就是大家在网上做生意，看他们的生意做得好不好，你会关注哪几个指标？”

小梅回答说：“第一是网站的点击率，第二个是大家对网站是否有一个很满意的反馈。”

老板点评：“第一应该是流量——有多少人来你的店里。第二是转化率——有多少



16) 淘宝商城问：“电子商务说白了其实就是大家在网上做生意，看他们的生意做得好不好，你会关注哪几个指标？”

小梅回答说：“第一是网站的点击率，第二个是大家对网站是否有一个很满意的反馈。”

老板点评：“第一应该是流量——有多少人来你的店里；第二是转化率——有多少人在你的店里形成了订单；第三个是你的客单价——就是每个人在你的店里花了多少钱。这三个数据相乘就是业绩。”

17) 京东商城问：“很有名的两家网上商城，一家是淘宝，一家是京东商城，它们的模式有什么不同？”

贺斌犹豫地回答说：“在支付模式上有所不同。”

18) 星巴克职业测评问题：3000元的工资和3000元的劳务所得在税金方面有什么区别？工资和劳务有什么区别？



贺斌犹豫地回答说：“在支付模式上有所不同。”

18) 星巴克职业测评问题：3000元的工资和3000元的劳务所得在税金方面有什么区别？工资和劳务有什么区别？

丰月一片茫然。（后来丰月把自己还未找到工作归咎于“女生党员不如普通男”，同时表示自己的确碰到过5家公司因为性别问题婉拒了她。）

19) 奥美问：“你现场做一个广告，就卖你自己，为什么大家要用你？”

小雪自信地做广告：“自信是我的特点，坚持是我的优势。用我是您的明智，不用是您的失误。”

20) 传媒策划问：“你求职广告策划工作，为什么要在简历上强调自己能喝酒？”

杨东北说：“我觉得这是和客户打交道需要用到的一个技能，所以就写进去了。”



酒？”

杨东北说：“我觉得这是和客户打交道需要用到的一个技能，所以就写进去了。”

21) 智联招聘问：“请你现场以办公室名义，为公司写一个植树通知。”

晓风几经涂改后写下：通知——为了保护我们的家园，公司组织了植树活动，希望大家准时参加。办公室。

22) 过来人问：“假设你所在公司的未婚单身女性比较多，公司领导让你安排一次和其他公司异性的联谊活动，你觉得你应该做哪些准备工作？事后你还要做哪些方面的工作才能圆满？”

小微回答：“我会首先统计一下我们公司的单身女性人数，然后组织一个报名。”

23) 江苏卫视问：“你现场采访一下小夏，关于她在《非诚勿扰》征婚的事情。”

洪昕问：“网络上有很多人认为您想借助《非诚勿扰》这个平台来炒作自己进入娱



洪昕问：“网络上有很多人认为您想借助《非诚勿扰》这个平台来炒作自己进入娱乐圈。对此，您有什么看法？”

24)苹果公司问：“如果你今天没有求职成功，下一步你会怎么做？”

瑛紫说：“我会报一个培训班，系统学习之后再再来应聘。”

25)宝海集团问：“假如你在陪同领导做翻译，在饭桌上大家都开始吃饭了，没什么人讲话。你刚往嘴里放了一块肉，领导就开始说话了，这时你怎么办？”

徐莹回答：“我会立即吐到餐巾纸上，然后继续翻译。”

26)风行公司问：“你负责为公司招聘前台，三选一。第一个人迟到了，第二个人在等过程中一直玩手机，第三个人沟通过程中面部表情有点僵硬，你会录用谁？”

梅杰考虑了一下说：“我会录用第一个人，我会问他迟到的原因，他应该不会无缘



---

**36个长江中文面试问题完整版， 详见讲义。**

---



1.林佳，你是哪里人？

2.如果安排你去分公司工作，有问题吗？

3.你有什么爱好啊？有空的时候喜欢做什么？

## 二、关于以往工作的问题

4.介绍一下这家公司和你的工作内容吧。

5.为什么要离职呢？

6.你3年换了两个工作？

7.你曾经什么时候因为工作不开心？



7.你觉得什么时候压力最大?

三、你是个怎样的人：关于个性方面的问题

8.你最大的优点是什么?

四、关于职业选择的问题

10. (行业之选) 你为什么觉得这个行业那么有前途?

11. (公司之选) 你为什么想到本公司来工作?

12.你目前这家公司比我们规模要大,你为什么想往小公司跳槽呢?

14. (职业之选) 为什么想做这个职位?



12.你目前这家公司比我们规模要大，你为什么想往小公司跳槽呢？

14.（职业之选）为什么想做这个职位？

## 五、关于你从事该职位资格的问题

16.你觉得做助理的人应该具备什么条件？

17.你觉得你适合从事这个岗位吗？

## 六、关于所申请职位的“缺陷”的问题

18.你做Sales的话，老要跑来跑去的，你怎么处理你跟男朋友/女朋友之间的关系？

19.这份工作是很细节的，久了会觉得很无聊。你怎么看？



20.这份工作经常要加班，包括节假日，你有没有心理准备？

21.做会计，你觉得自己会为公司做假账吗？

## 七、关于你未来规划的问题

22.你有什么职业规划？

23.你有没有打算过创业？

## 八、关于你的期待值的问题

24.你对工资的要求是什么？



## 九、应届毕业生经常遇到的问题

26.你觉得大学生活使你收获了什么？

27.你最喜欢什么课程？

28.你最不喜欢什么课程？

29.你简历上写了很多的社会活动，那你是怎么安排时间读书的？

30.你是独生子女吗？

31.你看过多少“面经”了？

32.你最近在别的公司面试了吗？他们的招聘程序是怎样的？

33.你们班同学都是怎么找工作的？都找的是什么样的工作呢？



31.你看过多少 面经 了？

32.你最近在别的公司面试了吗？ 他们的招聘程序是怎样的？

33.你们班同学都是怎么找工作的？ 都找的是什么样的工作呢？

34.你为什么不去读研， 学历很重要啊， 或者以后有没有打算读研？

## 十、女性申请人经常遇到的问题

35.你是女生,对于做外贸要面对的压力和体力问题， 你有没有心理准备？

36.你有男朋友吗？ 如果有男朋友， 准备什么时候结婚要孩子呢？



# 面试：破门而入

---

- 通过集体面试（小组讨论）
  - 通过单面（一对一面试）
  - 面试最常见的36个中文问题
  - 以“八宝粥答题法”回答开放性问题
  - 以“What-S.T.A.R.-Key Words陈述法”回答“行为事件访谈型面试”问题
  - 如何应对“角色扮演”
  - 如何应对挑刺型问题
  - 关于小组讨论的常见疑问
-



## 1.京东商城面试：你如何看待客户投诉？

单层陈述举例：客户投诉说明我们做得不足，我认为应该检讨自身并立刻进行改进，这样才能让客户更加信赖我们。

点评：此回答只能体现出该申请人的一个优点，即具有服务意识。

八宝粥陈述示范：

（辩证）我想，90%的客户投诉，确实是由于对我们的产品或服务有不满之处。不过，也许有个别的恶意投诉退货，毕竟我们是承诺30天拆封无条件退货的，所以也许会有人利用这一点。

（服务意识）不过，我个人觉得，既然恶意投诉属于极个别案例，那么，我们在处理投诉的时候，必须都假定是我们有过错，这样才能诚心诚意地去让客户满意。

（行动力）从实际做法来看，我个人建议对客户投诉承诺24小时反应机



们往处理投诉的时候，必须都假定是我们有过错，这样才能诚心诚意地去让客户满意。

（行动力）从实际做法来看，我个人建议对客户投诉承诺24小时反应机制。无论如何解决，在24小时内，必须对客户投诉有人工回应，最好是电话回应。从表面上看成本是增加了，但从公司信誉角度看，这样做是最好的广告。

点评：这是一个典型的“八宝粥”答案，体现了该候选人的三个优点，而不是仅从一个角度表扬自己。

2.某国企：你是环境的适应者还是环境的改变者？

单层陈述举例：我觉得我既是环境的适应者，也是环境的改变者。因为，在改变环境之前，我首先要适应环境，才能在这个环境中生存下来，才能有机会改变环境。

点评：单层陈述最可怕的地方在于它会和绝大部分候选人的答案“撞车”，即使它是完全正确的，也不可能完全脱离对他人照搬照抄。



去改变环境。

点评：单层陈述最可怕的地方在于它会和绝大部分候选人的答案“撞车”，即使它是个正确答案，也不可能令面试官对你另眼相看。

“八宝粥”陈述示范：

（总结）我觉得我既是环境的适应者，也是环境的改变者，因为首先要适应，然后才能谋求改变。

（结合实际工作）如果我能够成为我们的一员，我首先要适应企业内部诸多的优秀传统，比如重视用户体验、追求技术领先。然后，我才能谋求创新与突破。

（结合性格）从个性上来说，我认为自己更是一个环境的改变者，因为我特别喜欢改善自己和周围的环境，比如说，我在学生会外联部的时候就改革了拉赞助的方式和流程。

点评：对企业有一定了解 以事实说明了自己的优点 善于沟通



# 面试：破门而入

---

- 通过集体面试（小组讨论）
  - 通过单面（一对一面试）
  - 面试最常见的36个中文问题
  - 以“八宝粥答题法”回答开放性问题
  - 以“What-S.T.A.R.-Key Words陈述法”回答“行为事件访谈型面试”问题
  - 如何应对“角色扮演”
  - 如何应对挑刺型问题
  - 关于小组讨论的常见疑问
-



---

# 中文行为面试访谈问题举例

---



回答一：（What）我印象最深刻的事情是我在两年以前获得升职。（Situation）当时有几个候选人都可以升为副经理，大家在学历、工作年限、业绩方面各有所长。我当时觉得自己的优势要相对明显一些，因为我的业绩是几个候选人当中最突出的。但是您也知道，在国有银行，论资排辈和托关系走后门的情况也是常事，所以我周围的朋友和家人都劝我也托托关系送送礼。（Task）我最终决定不走后门，凭实力获得升职。（Actions）当然，我并没有完全顺其自然，我还是采取了一些行动。我把事情分成了三个部分，分别是我自己、我老板和竞争对手。从我自己这方面，我更加注意自己的态度与表现，更加努力；从我老板那方面，我通过E-mail和平时聊天，表达出我的想法，让他知道，我认为对老板最大的支持就是协助他提升业绩，而吃喝送礼只可能授人以柄，反而连累了他；而在竞争对手方面，我在适合的场合暗示他们，我相信公平竞争，踏踏实实做事，胜过蝇营狗苟做人等等。我想，制造一个公平的氛围对我会更有利。（Result）我最终顺利当选了副经理。在后面的两



一个公平的氛围对我会更有利。（Result）我最终顺利当选了副经理，在后面的两年里，我的确以工作业绩回报了我的老板。我升职以后主管大客户营销，在两年之内业绩提升了45%，它是整个部门当中增长最快速的业务。（Key Words）这次升职使我印象很深刻，主要是其中经历了内心的斗争，很矛盾。从这以后，我更加相信公平竞争了。如果以后再和别人一起竞争升职机会，我想我会彻底地选择“无为”，连内心的斗争也不必有了。

点评：如果你是一个有工作经验的人，那么你印象最深刻的一件事情应该自己工作中的一个经历，而不是遥远的大学时代发生的事情。而这个工作中的经历，我们也希望它能体现出你工作能力比较强，并且善于深刻思索。



---

以下部分，请大家自学





也希望它能体现出你工作能力比较强，并且善于深刻思索。

回答二：（What）我印象最深刻的一件事情应该是我在大学里两次竞聘班干部的事情，大一竞选班长惨败，大二竞选生活委员大胜。（Situation）刚上大学的时候，积极的同学都竞选班干部，竞争挺激烈的。（Task）我当时给自己定的目标就是班长，因为我觉得既然竞争，就争最好的。（Actions）竞选中，我在全班72票中只得了15票。（点评：第一个行动是竞选）失败后，我首先分析了自己失败的原因，发现是同学们觉得我并不适合做班长。他们希望班长有种霸气，而我太亲切了，不像领导。（点评：第二个行动是反思并得出结论）我想明白自己失败的原因之后，决定大二改选的时候竞选生活委员。（点评：第三个行动是调整策略后再次参与竞争）（Result）结果很完美，我几乎拿到了全票。（Key Words）这两次应聘的经历之所以给我留下最深刻的印象，是因为它使我明白了一个道理：要想获得别人的认可，



情，大一竞选班长惨败，大二竞选生活委员大胜。（Situation）刚上大学的时候，积极的同学都竞选班干部，竞争挺激烈的。（Task）我当时给自己定的目标就是班长，因为我觉得既然竞争，就争最好的。（Actions）竞选中，我在全班72票中只得了15票。（点评：第一个行动是竞选）失败后，我首先分析了自己失败的原因，发现是同学们觉得我并不适合做班长。他们希望班长有种霸气，而我太亲切了，不像领导。（点评：第二个行动是反思并得出结论）我想明白自己失败的原因之后，决定大二改选的时候竞选生活委员。（点评：第三个行动是调整策略后再次参与竞争）（Result）结果很完美，我几乎拿到了全票。（Key Words）这两次应聘的经历之所以给我留下最深刻的印象，是因为它使我明白了一个道理：要想获得别人的认可，首先要做自己最适合的事情。这种想法一直影响着我，包括指导我找工作。我有很多同学在找工作的时候都投市场部或销售部，因为似乎这两个部门头顶的光环最亮。

不过，我还只靠上精力和行动，在上海还和室友合租住，我觉得这些工作不适合我。



# 面试：破门而入

---

- 通过集体面试（小组讨论）
  - 通过单面（一对一面试）
  - 面试最常见的36个中文问题
  - 以“八宝粥答题法”回答开放性问题
  - 以“What-S.T.A.R.-Key Words陈述法”回答“行为事件访谈型面试”问题
  - 如何应对“角色扮演”

---
  - 如何应对挑刺型问题
  - 关于小组讨论的常见疑问
-



---

# 角色扮演问题举例





## 1.销售类职位

我是家乐福的采购部主任，请你把这种节日礼盒麦片推销给我。

请你给我打一个预约电话，假设你希望于下周某个时间拜访我。

把你面前的这支笔（也可能是桌子上的矿泉水，或者是笔记本）推销给我。

## 2.技术销售类代表

请在5分钟之内在纸上画一只狗，并推销给我。

请你给我打一个拜访电话，回访一下我刚买的电脑的使用情况。

## 3.客户服务类职位

请你现在接听我的电话，我要咨询一项业务。



请你现在打电话通知我，我要的货会延期三天才能到货，原因是台风。

#### 4.人力资源类职位

现在你来做面试官，你觉得我下面要问你什么问题？

我是一名普通员工，当我和一个人议论工资的时候被你发现了，你会怎么办？

“单独技能型”角色扮演问题举例如下。

#### 5. 市场推广类职位

请你给这瓶矿泉水做个广告策划。

如果你来推销桌子上的这个文件夹，你会设计什么样的广告词？

现在，你想约一个媒体记者来参加我们公司搞的一个市场活动，你会怎样吸引他前来？

#### 6.助理与秘书类职位



## 2.助理与秘书类职位

请你上机把这份文档做出来。

请你现在制作出这份Excel表格，并告诉我你用的是哪些函数。

## 7.英文教师类职位

现在请你讲解一下这个句子。

你会唱英文歌曲吗？能唱几句吗？

## 8.记者编辑类职位

马上就要到岁末了，如果现在我们派你去采访金融界的专家，你会采访谁？

## 9.网络管理类职位

请在30分钟之内把这台电脑的网络问题找出来，并让它恢复正常。



---

# 如何应对角色扮演问题

---



任何面试，都只有一个原则：匹配需求





思科中国：请你在10分钟的时间内，折一座纸塔，然后把它推销给我。

需求分析：观察你的如下表现：

- (1) 成交能力
- (2) 抗压能力
- (3) 沟通能力
- (4) 赞美能力



思科中国



用色扮演示范

应聘者：你好，Michael! 气色不错啊，看着有点节日的喜庆感觉！

面试官：谢谢。到会议室来吧，喝茶还是咖啡？

应聘者：不用麻烦了，我带着水来的。刚才你电话说你很忙，那咱们就尽快开始吧。

面试官：嗯，一会儿还真要开会，咱们尽快。

应聘者：没问题，知道你总是很忙，来之前我准备的资料很详细。我和我们老总都觉得，这一款应该适合思科公司广泛派发，你说过价格不能太高，又要有品位。

面试官：这是什么啊？怪怪的。

应聘者：哦，这是模拟大雁塔的一个纪念品，是现在最流行的纸制品。



应聘者：哦，这是模拟大雁塔的一个纪念品，是现在最流行的纸制品。

面试官：纸做的？那恐怕不行，很容易弄坏的啊。

应聘者：你的担心有道理，我们的设计师也考虑到了这个问题。你看这个细节，在运输携带的时候，把它沿着虚线折叠，然后再一拉开，就成了！

面试官：哦，可是纸制品，我还是觉得怪怪的。

应聘者：我开始也觉得有点怪，不过，最先锋的东西总是有点怪啊。根据我们的调研，环保纸制品和大公司的形象最吻合，思科是行业领先的企业，选择环保产品能体现出我们是一家有社会责任感的公司。Michael,你品位高，肯定能理解这一点啦！

---

~~面试官：~~我可没有什么品位，我挺现实的，礼品总得有点实用性，这个纸塔太抽象了。

应聘者：你说得对，现在这个社会就是有太多浮夸不讲实用的人了，所以才有这么高浪费。你看，这个大雁塔的纸塔其实是有实用性的，它可以用在大雁塔的



应聘者：你说得对，现在这个社会就是有太多浮夸不讲实用的人了，所以才有这么多浪费。但是你看，这个大雁塔的纸模其实是有实用性的，它一可以用来支撑名片，二可以做应急用的记事本，就这样，我演示一下。

面试官：这也太牵强了，我们名片夹和记事本都有啊。

应聘者：我们的设计师还有一种方案，不过要先征求你的意见。这一面，打思科的logo，另外一面，可以是送给大家的一句话，也可以是思科的Slogan。比如，“思科祝您登临事业成功的宝塔”等等。这个我们可以客户化，让礼品更能代表我们思科公司。你说过，广泛派发小礼品的主要目的还是宣传公司的品牌形象，实用性应该是其次的。

面试官：你们还有别的推荐吗？我觉得这个奇怪。

应聘者：别的礼品我们当然还有，我把产品样本带来了。不过，你再看一眼这个纸塔，我们设计师模仿了Stack Wise原理（堆叠式原理，是思科的一种交换机技术），每一层塔是单独的，可是堆叠在一起，又可以作为一个独立的塔。这个刚好符合我们的产品技术，起到了提醒消费者的作用。



对各位我们的产品技术，起到了提醒消费者的作用。

面试官：你们报价多少钱？

应聘者：这是价格单，单色的单价8元，量大的话自然是老规矩，有折扣。

面试官：啊？也太贵了吧？

应聘者：太便宜的东西也不符合思科的形象啊！开玩笑。不过，高科技肯定是贵一些，和我们的产品一样。话说回来，如果你需要的客户化工作量不大，我可以跟老板申请特殊折扣。

面试官：好，那就这样吧，你去问问1000只最少多少钱。

应聘者：没问题，不过能否告诉我，你的预算是多少钱呢？

面试官：这个很难说，总之你给我最低报价吧。

应聘者：好，那我先告辞了，应该下午就可以答复你。再见，你忙吧。



# 面试：破门而入

---

- 通过集体面试（小组讨论）
  - 通过单面（一对一面试）
  - 面试最常见的36个中文问题
  - 以“八宝粥答题法”回答开放性问题
  - 以“What-S.T.A.R.-Key Words陈述法”回答“行为事件访谈型面试”问题
  - 如何应对“角色扮演”
  - 如何应对挑刺型问题
  - Q & A
-



一退。退一步，承认面试官挑的刺有道理，而不是立刻跳起来反驳。原因很简单，当别人拿着一根长针“刺”你的时候，你是冲上去，还是退下来？

二进。进一步，为自己的“刺”做一个辩护和辩解，争取得到面试官的理解或同情。

三改。改善，承诺以后一定注意改善，以改过自新的态度争取面试官的认同。

一退二进三改



1.金光纸业：你看上去并不聪明，你觉得自己如何胜任销售工作？

回答：

（退）我确实看上去比较老实，尤其是第一印象，我的朋友们也这么说过。

（进）不过，辩证地看，这对销售工作是个优点，客户会更加信任我这种看上去很忠厚的人。

（改）当然了，我以后会在气质上好好修炼，争取做到既老实，又看上去很有素质，彻底符合我们金光的形象。

2.中华人才网：你是家里最小的？难怪没做过什么大事！

回答：

（退）和您相比，我们80后几乎的确都没有做过什么大事，我想倒不只是因为我是家里最小的孩子。



(进) 不过，与同龄人相比，我做过的事情还是比较多的，我15岁就住进住宿学校，大学4年的学费有一半是我自己挣的，也担任过班长等重要职务。

(改) 当然了，我还是希望以后能遇到更多的挑战和磨炼！

3. 《南方日报》：你的简历有这么多文字错误，还来应聘做记者？

回答：

(退) 哦？文字错误？那真是太惭愧了，我应聘的是记者职位啊。

(进) 其实，我特别看重贵公司的机会，所以检查了N次！我的简历还被同学们广泛参考过呢！看来即使是中大这样的名牌学校，教育质量还是有待提高啊。（点评：一定要学会“打击一大片”，让面试官意识到这是大学教育的问题，而不是你个人的问题。）

(改) 您能不能稍微指点我一下，具体是哪些错误呢？我确实没有意识到。



# Ω

---

- 通过集体面试（小组讨论）
  - 通过单面（一对一面试）
  - 面试最常见的36个中文问题
  - 以“八宝粥答题法”回答开放性问题
  - 以“What-S.T.A.R.-Key Words陈述法”回答“行为事件访谈型面试”问题
  - 如何应对“角色扮演”
  - 如何应对挑刺型问题
  - ~~Q & A~~
-



面试的准备，只是帮助你把自己合格的方面展示出来，而不是造假啊！

2.面试是否应该非常真实和真诚？这样会使自己获得一些机会吗？

真实，是面试官的诉求之一，如果你其他方面也合格，那么，真实能帮助你更进一步。

如果其他方面不合格，比如说，有明老师向章子怡姐姐求婚，无论多么真实真诚，都是不可能的。

3.HR面试时的心理活动是什么？

这个人 是否匹配这个职位呢？



这个人，是否匹配这个职位呢？

4. 如何把被动应答换成主动面试？

为什么非要主动面试？

无论是被动应答，还是主动面试，只要你注重匹配对方的需求，就一定能赢得职位。

5. 面试是否特别看重成绩和证书？



如果你没有其他的亮点，成绩和证书就重要了。

如果你已经有工作经验了，面试就只在乎你的“工作成绩”了。

6.面试过于真诚会被看成幼稚吗？

过于真诚，不是幼稚是什么？



7.HR看人是完全出于理智评判还是有什么主观的因素？有没有可加分的因素？

HR是人，当然有主观因素。你的外表、穿着、笑容、亲戚介绍等等，都可以加分。

8.怎样能够自然地掩饰自己的缺点？

承认缺点，告诉HR你是如何弥补的。

9.如果我很不擅长表现，是否意味着我一定会失败？

谁说的？！如果你申请的职位叫作质量控制专员，你大可以不善言辞。

10.人的肢体语言例如回答问题时，眼睛看向哪个方向比较好？我所说向上看时大部分



10.人的肢体语言例如回答问题时，眼睛看向哪个方向比较好？我所说向上看时大部分是在回忆，向下看时大部分是在分析思考。

如果你在申请公关和人力资源职位，估计这样不行，因为有媒体采访你的时候你就是不看镜头啊！

11.本性不是强势的，但面试中HR看重“领导者”，遇到这样的情况该如何权衡呢？

不用权衡，这个职位不适合你。

12.将自己的经历讲给面试官的过程中，如何能够简单明了又突出重点及亮点？

高考写作文，如何才能简洁明了又突出重点？——练习、模考。



13.有没有必要针对面试去专门学一些心理学和行为学的知识？

你留意女朋友的喜怒哀乐吗？你在乎同宿舍的哥们儿姐们儿的情绪变化吗？

如果是，你不用专门去学。如果不是，你先要从生活中学习人情世故。

14.老师您好，我想问您如何才能勇敢地说出英语，我以前总在逃避这个问题，口语烂得要命，却总是迈不出那一步，尽管很清楚自己的缺点！

录音，是个好法子。俺年轻的时候，就自己把自己的英语答案录下来，录满一盘的时候，发现：唉呀妈呀，老自信了！



发现：唉呀妈呀，老自信了！

15.练习外语？我总是不能在第一时间就说出我想表达的内容.....

请问你练过多少次？

16.是否所有的职业都需要非常好的英语水平？

当然不是！很多岗位不需要英语啊。

17.如果在英文面试的过程中被面试官突击问一些不太擅长的问题该如何应对？

首先承认自己不擅长这个，其次尽力。



难道还有什么必杀技，能解决这种问题？只能认栽，然后尽力爬出这个坑嘛！

18.英语和法语、日语弄混该怎么解决？

有个香港人，来北京面试，经常把粤语和普通话搞混，问题大吗？当然不！

如果你英、法、日混搭到谁也听不懂，那就不行啦！

19.背诵对英语有什么作用？

对面试没用，除非面试官的问题是：“宝贝儿，来段新概念第二册第三篇课文”……



19.背诵对英语有什么作用？

对面试没用，除非面试官的问题是：“宝贝儿，来段新概念第二册第三篇课文”……

20.很喜欢Tracy老师的气场，大方又干练，也想成为这样的人，这样的气场是怎样练成的？

你如果变成我，就会一辈子找不到老公了……你的同龄人谁肯要这么一个20岁时就已经有30岁心态的女人啊？！你只要比同龄人气场大方一点点，就已经大大成功了！

21.语言类学生有哪些合适的岗位？在哪里会比较有优势，现在英语已成为通用工具了……



你如果变成我，就会一辈子找不到老公了.....你的同龄人谁肯要这么一个20岁时就已经有30岁心态的女人啊？！你只要比同龄人气场大方一点点，就已经大大成功了！

21.语言类学生有哪些合适的岗位？在哪里会比较有优势，现在英语已成为通用工具了.....

英语既然只是工具，那么，你将用它来干什么？做销售？做市场？做金融？

如果你这门工具，为公司做上述核心业务赚钱了，你就成功了。

22.翻译的提升发展空间是不是不会很大？

翻译一辈子都是“个体户”，而不是“带领团队”，所以，如果你只追求成为翻译，全部







---

简历和面试其实就是你的人生.....

---