

应届生求职全攻略丛书

YingJieSheng.COM

应届生求职网 编著

应届生 快速消费品行业 求职全攻略

完全针对快速消费品行业校园招聘设计的辅导内容
全面、系统地介绍快速消费品行业最新校园招聘笔试、面试
全景解析宝洁、联合利华、欧莱雅、玛氏、强生、雀巢、上海家化等名企招聘全过程



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

内 容 提 要

本书为《应届生求职全攻略丛书》之一,介绍了快速消费品行业及其职业特点,快消公司校园招聘笔试、面试形式及内容,以及历年快消行业招聘的流程和应试经验。针对快消行业校园招聘笔试及面试,本书总结了快消行业的笔试特点并给出参考例题及答案,面试特点、常见问题及应答建议。本书重点针对宝洁、联合利华、欧莱雅、玛氏、强生、雀巢、上海家化等著名公司,对于应聘快消行业相关公司也有参考价值。

本书适合高校毕业生以及在校大学生作为求职参考。

图书在版编目(CIP)数据

应届生快速消费品行业求职全攻略/应届生求职网编
著. —上海:上海交通大学出版社,2011
(应届生求职全攻略丛书)
ISBN 978-7-313-07717-2

I. ①应… II. ①应… III. ①大学生—职业选择②日用品—工业企业—介绍—中国 IV. ①G647.38②F426.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 183500 号

应届生快速消费品行业求职全攻略

应届生求职网 编著

上海交通大学 出版社出版发行

(上海市番禺路 951 号 邮政编码 200030)

电话: 64071208 出版人: 韩建民

上海华业装璜印刷有限公司印刷 全国新华书店经销

开本: 787mm×960mm 1/16 印张: 14.5 字数: 245 千字

2011 年 9 月第 1 版 2011 年 9 月第 1 次印刷

印数: 1~6030

ISBN 978-7-313-07717-2/G 定价: 32.00 元

版权所有 侵权必究

告读者:如发现本书有质量问题请与印刷厂质量科联系
联系电话:021-63812710

前言 | Preface

一直以来快速消费品行业都是历届大学生关注及首选的求职行业之一,诸如宝洁、联合利华、玛氏、欧莱雅等热门公司每年的校园招聘项目都有数以万计的申请者。究其原因,是这些快速消费品行业公司在校园招聘人才培养、薪酬福利、品牌知名度等多方面相比其他行业公司更完善、更成熟。

对于有意应聘快速消费品行业的同学来说,如何系统、全面地准备快消行业公司的笔试、面试,从快消行业公司严格的笔试及面试流程中取得优异成绩是应聘快速消费品行业最为重要的因素。而目前市面上还没有一个比较全面、系统、针对快速消费品行业校园招聘笔试及面试的应试辅导书籍,正是基于这个原因,我们编写了这本《应届生快速消费品行业求职全攻略》,旨在帮助广大志在进入快消行业的毕业生熟悉快消行业公司校园招聘笔试题型及内容、面试形式及内容,提高应聘快速消费品行业公司成功率。

本书目标

- 帮助有意应聘快速消费品行业的应届生全面了解快消行业公司的笔试题型及内容、面试形式及内容。
- 提供快消行业公司面试常见问题及笔试面试经验。

本书特色

- 针对性强:完全针对快速消费品行业校园招聘笔试及面试的辅导内容。
- 内容全面:全面、系统地介绍快速消费品行业最新校园招聘各类笔试题型及内容、面试题及面试建议。

本书属于我们推出的应届生求职系列指导书籍的一部分,该求职系列指导书籍还包括:

《应届生求职简历全攻略》;

《应届生求职笔试全攻略》;



《应届生求职面试全攻略》;

《应届生银行求职全攻略》;

《应届生会计师事务所求职全攻略》;

《应届生传媒行业求职全攻略》。

该系列求职指导书籍的配套资源、详细介绍及购买方式见:

<http://vip.yingjiesheng.com/newbook/>

由于我们的经验、能力有限,书中难免有很多不足和疏漏之处,欢迎广大读者批评指正,多提宝贵建议。我们的 E-mail 联系方式:info@yingjiesheng.com。

最后,祝所有立志进入快速消费品行业的应届生都能顺利找到满意的工作。

应届生求职网

YingJieSheng.COM

2011 年 6 月

目 录 | contents

第 1 章 快速消费品(FMCG)行业介绍	1
1.1 消费品及快速消费品定义	1
1.2 快速消费品行业分类	2
1.3 快速消费品行业典型公司	2
1.4 快速消费品行业企业文化的特点	3
1.5 快速消费品行业企业部门简介	4
1.6 快速消费品行业企业员工职业生涯规划通道	5
1.7 快速消费品行业人才素质要求	6
1.8 快消企业的领导力要求(Leadership)	9
 第 2 章 快消行业管理培训生项目简介	 13
 第 3 章 宝洁(Procter & Gamble, P&G)	 16
3.1 宝洁公司概况	16
3.2 宝洁部门简介	17
3.2.1 市场部(MKT)	17
3.2.2 市场研究部(CMK)	19
3.2.3 客户业务发展部(CBD)	20
3.2.4 对外关系部(ER)	21
3.2.5 财务部(FA)	22
3.2.6 法律部(Legal)	23
3.2.7 人力资源部(HR)	23
3.2.8 研究开发部(R&D)	24
3.2.9 产品供应部(PS)	25
3.2.10 设计部(DSN)	27
3.2.11 信息与决策解决方案部(IDS)	27

3.3	宝洁校园招聘流程	28
3.4	宝洁网申及在线测试经验	28
3.4.1	网申注意事项	29
3.4.2	申请职位并填写个人简历信息	30
3.4.3	成功驱动力测试(在线测试)	31
3.4.4	推理能力测试(在线测试)	33
3.4.5	宝洁网申综合经验分享	35
3.5	宝洁第一轮笔试经验:英语考试(TOEIC 机试)	36
3.5.1	听力	36
3.5.2	阅读	39
3.6	宝洁英才见面会	42
3.7	宝洁第一轮面试经验	45
3.7.1	宝洁面试流程概述	45
3.7.2	宝洁面试新旧八大问题、回答范例及应对策略	46
3.7.3	宝洁面试前的准备建议	63
3.7.4	宝洁第一轮面试经历	65
3.8	宝洁第二轮笔试经验:推理能力测试(Global Reasoning Test, 现场笔试)	77
3.9	宝洁第二轮面试经验	82
第4章	联合利华(Unilever)	90
4.1	联合利华公司概况	90
4.2	联合利华部门简介及人才要求	91
4.2.1	市场部	91
4.2.2	客户发展部	92
4.2.3	供应链	92
4.2.4	人力资源部	93
4.2.5	财务部	93
4.2.6	消费者市场研究部	94
4.2.7	研究发展部	94
4.2.8	饮食策划	94
4.3	联合利华校园招聘流程	95



4.4	联合利华网申(含 Open Questions)详解	95
4.5	联合利华笔试经验	96
4.6	联合利华第一轮面试(一对一面试)经验	98
4.7	联合利华第二轮面试(评估中心)经验	103
第5章	欧莱雅(L'Oréal)	107
5.1	欧莱雅公司概况	107
5.2	欧莱雅部门简介	108
5.2.1	市场部	108
5.2.2	销售部	109
5.2.3	事业拓展与市场研究部	110
5.2.4	财务部	110
5.2.5	人力资源部	111
5.2.6	对外交流与公共事务部	112
5.2.7	物流部	113
5.2.8	工业部	113
5.2.9	产品研发部	114
5.3	欧莱雅校园招聘流程	115
5.4	欧莱雅网申经验	115
5.4.1	欧莱雅网申注意事项	115
5.4.2	欧莱雅网申 Open Questions	116
5.5	欧莱雅第一轮面试(Group Interview)经验	117
5.6	欧莱雅第二轮面试(Division HR Interview)经验	124
5.7	欧莱雅第三轮面试(Senior Management Committee Interview)经验	126
5.8	欧莱雅第四轮面试流程及面试经历	128
第6章	玛氏(Mars)	131
6.1	玛氏公司概况	131
6.2	玛氏公司的“五大原则”	132
6.3	玛氏校园招聘流程及说明	133
6.4	玛氏网申详解	133
6.5	玛氏能力测试详解	135



6.5.1	玛氏能力测试流程概述	135
6.5.2	玛氏英语能力测试题库总结	137
6.5.3	玛氏能力测试经历及经验	142
6.6	玛氏第一轮面试(小组面试)详解	145
6.7	玛氏精英汇详解	148
6.8	玛氏最终甄选(评估中心)详解	151
第7章	强生(Johnson & Johnson)	154
7.1	强生公司概况	154
7.2	强生公司在华业务及产品领域	154
7.3	强生校园招聘流程	155
7.4	强生网申(含 Open Questions)详解	156
7.5	强生笔试(性格测试)经验	157
7.6	强生面试经验	159
7.6.1	强生(中国)面试详解	159
7.6.2	上海强生制药面试详解	163
7.6.3	强生医疗面试详解	170
7.6.4	西安杨森面试	178
7.6.5	北京大宝化妆品面试详解	182
第8章	雀巢(Nestlé)	186
8.1	雀巢公司概况及部门设置	186
8.2	雀巢校园招聘流程	187
8.3	雀巢网申(含 Open Questions)详解	187
8.4	雀巢电话面试经验	188
8.5	雀巢第一轮面试(评估中心)经验	190
8.6	雀巢第二轮面试(一对一面试)经验	194
第9章	上海家化(Jahwa)	198
9.1	上海家化概况	198
9.2	上海家化校园招聘流程	199
9.3	上海家化网上申请与在线测评经验	200



9.4 上海家化评估中心经验	201
9.4.1 上海家化笔试经验	202
9.4.2 上海家化第一轮面试(小组面试)经验	205
9.4.3 上海家化第二轮面试(一对一面试)经验	208
 附录 应届生求职网简介	 210
 参考文献	 212



第 1 章

快速消费品(FMCG)行业介绍

我国,快速消费品行业人才的市场缺口很大,快消行业人才需求量位居各行业人才需求之最。面对如此巨大的人才缺口,该行业自然成为校园招聘的主力军。应届毕业生在选择快消行业之前,首先要了解快消行业的基本情况,才能更加客观地分析自身需求与快消行业需求之间的差别,从而根据行业 and 公司的要求进行充分的准备。

1.1 消费品及快速消费品定义

消费品是指用来满足人们物质文化生活所需要的社会产品。快速消费品、耐用消费品都是属于“消费品”范畴,在这个范畴之外,还包括工业品(Industrial Products)、服务行业等等。本书所介绍的主要是快速消费品行业。与快速消费品概念相对应的是“耐用消费品”(Durable Consumer Goods),通常使用周期较长,一次性投资较大,包括(但不限于)家用电器、家具、汽车等。

FMCG 是 Fast Moving Consumer Goods 的首字母缩写,意为“快速消费品”。快速消费品指那些使用寿命较短、消费速度较快、消费者需要不断重复购买的产品,涉及食品、饮料、化妆品、洗涤用品、电池、卫生纸等多个行业。

典型的快速消费品包括日化用品、食品饮料、烟草等,药品中的非处方药(OTC)通常也可以归为此类。有些时候,快速消费品也被称为“包装消费品”(Packaged Consumer Goods),顾名思义,产品经过包装成一个个独立的小单元



来进行销售。商家更加看重包装、品牌化以及大众化对这个产品的影响。最容易让人理解的对它的界定包括包装的食品、个人卫生用品、烟草及酒类和饮料。之所以被称为“快速”，是因为它们首先是日常用品，它们依靠消费者高频次和重复的使用与消耗，通过规模的市场量来实现利润和价值。所以快速消费品行业会有“三个月规律”，即如果你让一个新的竞争对手在三个月里无法取得量的突破，你就很可能消灭它。

1.2 快速消费品行业分类

快速消费品行业的范围很广，目前中国的快速消费品行业主要分为消费品制造业和消费品通路业。

其中，消费品制造业又分四个子行业：

1) 个人护理品行业

由口腔护理品、护发品、个人清洁品、化妆品、纸巾、鞋护理品和剃须用品等行业组成。

2) 家庭护理品行业

由洗衣皂和合成清洁剂为主的织物清洁品以及以盘碟器皿清洁剂、地板清洁剂、洁厕剂、空气清新剂、杀虫剂、驱蚊器和磨光剂为主的家庭清洁剂等行业组成。

3) 品牌包装食品饮料行业

由健康饮料、软饮料、烘烤品、巧克力、冰淇淋、咖啡、肉菜水果加工品、乳品、瓶装水以及品牌米面糖等行业组成。

4) 烟酒行业

由香烟、各种酒类等组成。

消费品通路业由现代零售业、传统零售业、批发商、经销商、代理商、快餐连锁店等商业形式组成。

1.3 快速消费品行业典型公司

由于消费品的使用频率高，使用时限短，因此拥有广大的消费群体。而广大的消费群体也带来了快消行业的繁荣与多渠道并存。随着世界经济的融合，更多具有跨国性质的快消公司进入到中国，他们也成为了国内招聘的主流群体，与



国内的快消公司一起成为校园招聘的主力军。

快速消费品行业典型公司包括：

1) 个人护理品

宝洁、联合利华、欧莱雅、强生、安利、上海家化、伽蓝、汉高、妮维雅、高露洁、丝芙兰、雅诗兰黛、花王、雅芳、丝宝。

2) 家庭护理品

利洁时、立白、蓝月亮、金佰利、威莱、纳爱斯、庄臣泰华施。

3) 品牌包装食品饮料

玛氏、雀巢、箭牌、百事可乐、可口可乐、达能、卡夫食品、王老吉、蒙牛、伊利、光明、星巴克、中粮、康师傅、利乐、李锦记、娃哈哈、统一、费列罗、美赞臣。

4) 烟酒行业

百威英博、青岛啤酒、泸州老窖、红塔烟草、上海烟草。

5) 通路业

(1) 零售：沃尔玛、家乐福、欧尚、华润万家等。

(2) 批发：快速消费品各类产品经销商、代理商等。

(3) 流通：肯德基、麦当劳、必胜客、真功夫等。

1.4 快速消费品行业企业文化的特点

1) 以消费者为本的经营理念

20世纪90年代以来，面对激烈的市场竞争，FMCG行业的企业家认识到，企业说到底是为消费者提供产品和服务的组织，企业的发展应建立在以消费者为本、让消费者满意的基础上。企业只有不断满足消费者的需要，才有保持和推动企业生存和发展的动力。为此，它们努力做好以下几点：首先，发现消费者的需要。消费者的需要总是超越现有的产品水平，企业必须分析消费者的需要，充分了解消费者的需要，并以此为基础确定新产品的开发。其次，符合消费者的审美情趣。再次，为消费者提供优质的服务。世界上许多优秀的公司都认为：消费者是企业的生命之源，消费者至上、满足消费者的需要是无条件的。他们不仅在提供产品方面能让消费者满意，而且在售后服务方面也使消费者零烦恼。

2) 国际化、多元化的组织发展原则

美国著名的企业组织理论家彼得·德鲁克，就企业组织设计提出了独到的



见解,他认为:“战略决定结构”。战略就是企业应该怎样、将是怎样的问题,它决定着组织结构的宗旨。战后,随着世界经济和科技的迅速发展,一种新型的国际化生产组织——跨国公司应运而生。在这方面,FMCG 的一些跨国企业做得很好,他们能够把本国的经营理念和中国的国情相结合,产生适合与企业本土化发展的经营战略。中国国内的企业在国际化的道路上刚刚开始,应该努力向这些跨国公司学习。

3) 确立集体化、民主化、规范化的决策体制

在市场变化迅速、竞争日益激烈的今天,企业要做出正确的决策,必须做到决策科学化。而决策科学化离不开决策的集体化、民主化和规范化,FMCG 的企业在这方面有着成功的经验。

4) 树立关注社会、关注人类未来的企业形象

良好的企业形象能提高企业知名度,有助于企业建立良好的信誉并取得社会的认同和支持,对企业实现自身社会价值有着重要意义。FMCG 的许多大公司,在生产经营活动中,除了为社会提供优质的产品、良好的服务外,还积极关注社会,主动承担社会责任,为社会公益事业做出奉献。

5) 建立以技术创新为核心的创新机制

在先进技术被广泛运用于生产过程的今天,企业要在激烈的市场竞争中处于主动地位,就必须不断地进行技术创新,不断地推出新产品。而企业的技术创新是一个复杂的系统工程,涉及因素很多,如资金投入、技术信息、激励制度等。

1.5 快速消费品行业企业部门简介

如果按照其员工的工作性质及特点,快速消费品行业企业部门的设置一般包括以下四大职系要素:

- (1) 业务职系:包括销售部、市场部等。
- (2) 生产职系:包括工业部、供应链、一线生产流水线、作业车间等。
- (3) 技术职系:包括研发部、IT 部等。
- (4) 行政职系:包括人力资源部、财务部、法律部等。

具体到每个快消企业,其具体的部门设置或者部门名称会有所不同,下表是宝洁、联合利华及欧莱雅三家典型快速消费品公司的部门设置。



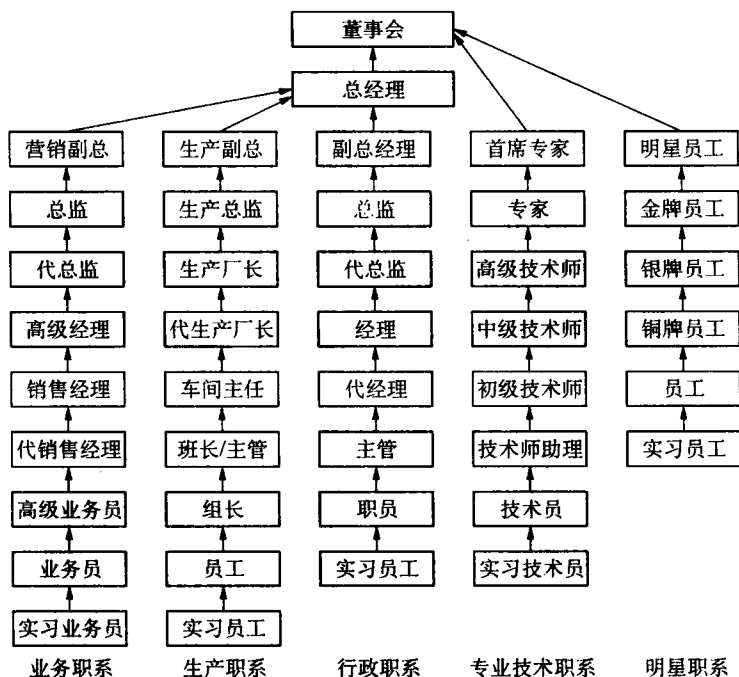
三大快消公司的部门设置

企业名称	部门名称
宝洁	市场部、对外关系部、财务部、人力资源部、法律部、市场研究部、研究开发部、产品供应部、客户业务发展部、信息与决策解决方案部、设计部
联合利华	市场部、客户发展部、供应链、人力资源部、财务部、消费者市场调研部、研究发展部、饮食策划
欧莱雅	市场部、销售部、事业拓展与市场研究部、财务部、人力资源部、对外交流与公共事务部、物流部、工业部、产品研发部

关于快消企业各大部门的职能及其相关工作人员的工作内容,可参见本书后续相关公司的部门简介,从中可以了解到快速消费品行业企业的运作机制。

1.6 快速消费品行业企业员工职业生涯规划通道

在快速消费品行业企业中,根据不同的职系,员工有着不同的职业生涯规划通道,一般来说遵循如下图所示的职业发展通道。



快消行业职业生涯规划通道



1.7 快速消费品行业人才素质要求

总体来说,快速消费品行业需求的人才素质包括:

1) 问题解决能力

对一些知名的国内外快消企业来说,大量名校毕业的求职者涌入,学历不再是他们选择人才的决定性标准。对于一个庞大的快消企业来说,出现问题时,个人所展现出的解决问题的能力以及相关的素质是多数大型快消企业更为看重的关键。

快消行业的人才不仅仅需要在企业培训和项目实战中总结积累经验,同时也需要拥有运用经验进行改革创新的魄力和能力。快消行业同样需要敏捷的思维能力和问题应对能力,包括及时捕捉市场信息,从杂乱的信息中快速决定下一步的策略,迅速对市场作出反应。

2) “国际化”素质

“国际化”素质一直是快消公司推崇的员工所需要具备的能力,也是在快消行业中保持竞争优势的重要利器。

目前许多公司面临因缺乏全球视野、多元文化管理人才而失去竞争力的威胁。高流动率、高培训成本、停滞的市场份额、失败的公司合作和并购,以及高机会成本,这些都是管理层选拔不力所不可避免的后果。

如何让自己成为一名具有“国际化”素质的快消人才,这对每一位求职者和招聘方来说都是不小的挑战。只有具备“国际化”素质,才能掌握更高的能力和更宽广的视野,在竞争激烈的快消行业中存活下来。

英语作为“国际化”素质中基本而重要的一项,不管是跨国公司还是国内公司,都对其有比较高的要求,提高英语水平是进入这个行业首先必须做到的。

(1) 各种类型的英语考试。

- 托福、GRE、雅思、GMAT 等出国考试。

这些出国的必备考试是考察一个学生英语水平的非必备标准之一,对进入快速消费品行业同样有非常重要的作用。如果你有这些考试的证书,无疑是一个优势。

- 托业考试(为找工作设置的专门考试)。

IBM、丰田汽车、德国汉高、可口可乐、贝克、宝洁、美的、海尔、海信等则把其作为人员招聘、升迁、海外任职和员工培训的内部标准。



- 博思、口译等专业考试。

博思考试是一种职业英语测评考试,目前已在全球 30 多个国家和地区的企业中得到推广和应用。

外语人才的吃香也不再是新鲜话题,虽然双语甚至是多语人才已过了最早期的稀缺阶段,但社会对优秀外语人才的需求仍一路看涨。特别是拥有口译实力的人才,不仅在各大知名外企应聘过程中优势明显,同时也成为职场先锋。

- (2) 各种英语交流形式。

- 英语角。
- 英语学习讲座或其他交流活动。

- (3) 自我努力。

- 购买各种英语书籍和音像制品,通过训练听力、书写和口语能力,全面提升英语水平。

- 看电影和听英文歌曲同样是锻炼英语的有效途径。

3) 诚信

诚信是进入每一个行业所必需具备的一种品质。从 2005 年起,快消行业的诚信危机屡屡发生,涉及食品、饮料、化妆品等多个品类。一时间,危机营销大行其道,“诚信、透明、迅速”成为有社会责任感的快速消费品企业化解危机的法宝,而身处快消行业中的同仁对这两个字有更深刻的理解。对客户而言,诚信是关键。

4) 自我成就与自我剖析

这是一个瞬息万变的行业,每天都充斥无数条来自市场的信息,身为一名快消行业的从业人员,拥有一份强烈的成就心至关重要。在可口可乐人力资源总监针对可口可乐招聘人员的 9 个条件中,这一点被放在第二位,可见在快消行业中,员工对于自我目标的规划、实现以及超越是上级领导乐于见到并且欣赏的。

当然在认可自我成就的同时也要做好自我剖析的工作,盲目的乐观自信是不可取的,缺乏自信也是不行的。

(1) 了解自己的优势和劣势以及兴趣爱好等(可以通过做职业测评和性格测评等充分地了解自己),这对选择企业有很重要的参考作用。

比如有些同学缺乏自信,针对这方面,可以做出以下的改进:

- 要对自己说:我可以,我行,我会成为最棒的。不要总是只看到自己的缺点。



- 多参与活动,加强与别人的沟通,通过取得成绩加强自己的信心。
- 不要拘谨,学会表达自己的想法,抓住各种机会锻炼自己。

(2) 深入认识快速消费品行业,了解进入这个行业所需要具备的条件,认清自己是否适合这个行业,以及制定自己在这个行业的发展规划。

5) 品牌概念

品牌是快速消费品企业的生命线,快速消费品行业是国内最早开始重视品牌建设的行业,无论是日化、食品还是家庭护理品等领域,宝洁、联合利华等知名企业都有一批深入人心的品牌。品牌经理对快消行业营销的作用可见一斑。大部分快消企业对于资深的品牌经理可谓是求贤若渴,充分体现了他们对具有良好品牌概念和建设能力的人才的重视。

6) 团队精神

对于快消行业企业来说,制造、营销和销售等几个环节环环相扣,就拿营销来说,也会按照不同品牌被细分为不同的小组进行作业。相对而言,快消企业更加珍视具有团队精神的员工,而团队精神也影响着企业的将来发展。

快速消费品行业中很多是世界一流企业,全世界各个市场的经验都在该行业进行无隙的沟通和交流。在同行业中,很少有几个企业不进行“拜访八步骤”的培训,又有几个企业不在开口闭口谈“生动化”?

7) 永不满足

大部分快消企业欣赏那些拥有无限激情、永不满足的员工,他们积极对待工作和企业改革,他们积极对待下一个市场的开拓和另一种类型客户的发展。对于他们来说,墨守成规的办公室规章制度显得有些迂腐,快消企业欣赏能适时打破常规的员工并且乐于与他们共事。勇于开拓的精神和敢于面对挑战是快消企业 HR 招聘时倾向于选择的性格特点。

8) 管理知识和意识

快消公司大多要求学生具有较强的领导能力和管理意识,因此加强管理方面的知识和能力也是必要的。

- (1) 阅读管理方面的书籍、文章,提高自己对管理理论的认识。
- (2) 在校期间尽可能参加活动、社团,通过参与、策划、组织和实施,增强自己的管理意识和能力,同时提高自己的团队合作意识。
- (3) 在社会上寻找机会提升自己。比如实习、兼职等,这些经历在求职过程中非常重要。