

王玮 / 编著

ZHICHANG MIANSHI
BIBEI SHOUC

专家点评版

职场面试 必备手册



这是一本
让你年薪增加**30%**的书！

本书**5大看点**：

撰写简历时要注意的**9**个细节，投放简历的**10**个窍门

10个经典面试案例剖析

8大工作岗位的**100**个常见问题

5大行业的**30**种面试题及其点评

32个智力题挑战你的思维极限



清华大学出版社

职场面试必备手册

王 玮 编著

清华大学出版社
北 京

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签, 无标签者不得销售。

版权所有, 侵权必究。侵权举报电话: 010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

职场面试必备手册/王玮 编著. —北京: 清华大学出版社, 2013.5

ISBN 978-7-302-29228-9

I. ①职… II. ①王… III. ①外资企业—职业选择—一手册 IV. ①C913.2-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 143369 号

责任编辑: 张颖 鲍芳

封面设计: 周晓亮

版式设计: 康博

责任校对: 成凤进

责任印制: 王静怡

出版发行: 清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址: 北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编: 100084

社总机: 010-62770175 邮 购: 010-62786544

投稿与读者服务: 010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈: 010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 刷 者: 清华大学印刷厂

装 订 者: 三河市新茂装订有限公司

经 销: 全国新华书店

开 本: 180mm×250mm 印 张: 15.5 字 数: 283 千字

版 次: 2013 年 5 月第 1 版 印 次: 2013 年 5 月第 1 次印刷

印 数: 1~3000

定 价: 32.00 元

产品编号: 041939-01

前 言

在信息与科技高速发展的今天，人才越来越成为企业发展壮大的关键力量，因此，所有的企业都为寻找更有才华和能力的人而制定出各式各样的考核录用规则，本书旨在通过详尽的讲解、资深人士的分析和丰富的案例为在求职路上频频碰壁的你提供最贴切的指引，让你的求职路不再曲折。

本书分为面试前、面试中和面试后上、中、下三篇，系统地以全面的讲解、丰富的案例，以及各大知名企业面试实录，帮助读者从选择职位、写简历开始，一步一步提升自我，以便在面试的舞台上展示最出色的自己，一步一步走近自己理想的工作岗位。

笔者曾在某论坛上做了一个调查：从开始找工作至接到面试电话这段时间，你有没有做过充分的准备？据统计结果显示，做了准备的人共有 203 人次，这 203 人中接到面试通知的有 197 人！而没有作准备的人共有 169 人次，接到面试通知的仅有 18 人。由此告诉我们这样一个事实，面试前的准备工作十分重要，这是你能否进入面试考场的“拦路虎”。只有做好准备，打败这只“虎”才有机会实现自己的理想。那么面试前到底需要做哪些准备呢？本书的上篇用 6 章的内容做了讲解，包括如何选择适合自己的职业，如何做一份既适宜又有效的简历等等，相信通过这一部分的阅读，可以让你投简历不再像买彩票一样全凭运气，而是靠实力。

面试，从来都是成功获得一份工作的压轴戏，只有唱好了这出戏，获得满堂的喝彩，才能拿到进入企业的“入场券”，才能离成功更进一步。所以在中篇，我们用 12 章的篇幅从多方位、多角度地为应试者打造了全方位、个性化的制胜法宝。面试的仪容仪表，如何展示自己的素质，面试中的忌讳，面对不同的面试方式、不同行业 and 不同职位应如何应对，另类问题的回答，智力问题的巧答等等都有别出心裁的“武功秘籍”；提供各类面试题目大练兵及点评和答案，供你提前感受考核气氛，提前知道考试题目，提前进

入备战状态；知名企业面试大揭秘，在这里，你能了解到招聘企业的另一面，你可以知道企业看重的是什么，通过对各大名企笔试、面试经验的借鉴和学习，让你离他们更近一步。

拿到聘书的那一刻很激动，所有的辛苦和汗水都在那一纸通知或者一个电话中得到认可。但是，有些事情你还不能掉以轻心，在接到录用电话或者邮件时，如何回答和回复也是一门学问，还有入职的合同怎么签，合同上各种条款款都是什么意思，有什么陷阱。所以这个时候的你还需要冷静，不能被胜利冲昏头脑，糊里糊涂地就签了那一纸“卖身契”。这些，在我们的下篇都有细致的解说，让你在工资、奖金、福利及升职空间等等方面实现自身价值的最大化。

本书的最大特点是在深度上和广度上兼顾，从个别到一般，再从一般到个别，既有针对性，又有广泛性。细致地分类归纳，详细地介绍了电话面试、结构化面试、无领导小组面试这三大面试中应该注意的事项，还配有真题及解析。同时又按照行业和岗位的分类，从海量的面试题目中选取有代表性的试题，进行了细致的分析和点评，是求职者职场面试必不可少的经验手册。

本书凝聚着众多编写者的心血，从选题到章节的设计，直至每一个面试题目的选取，我们都进行了广泛的调研，选择了那些求职者最关心的、最切合实际的、最容易让大家栽跟头的点，结合了广大应聘者的感悟、真实而典型的个案、资深经理的招聘经验，几经修改润色形成此书，唯一的愿望就是能给在求职路上摸爬滚打的人们点亮一盏灯、燃起希望的灯塔，助他们顺利得到心仪的工作，那么我们所有的辛苦都是值得的。

本书由章艳华、张凤芹、梁会君组织编写，同时参与编写的还有陈刚、宫磊、谷原野、黄其武、李修花、李延琨、林家昌、刘林建、孟富贵、彭自强、孙雪明、王世平、文明、徐增年、银森骑、张家磊、张瑾瑜、周伟杰、朱玲，在此一并表示感谢。

作者

2013年3月

目录 ::::

contents

/ / / / /

上篇 面试前：不打无准备之仗

第一章 认清自己，适合什么工作 3

- 一、认清自我可少走弯路 3
- 二、认识自己的长处和短处 4
- 三、认清自己的技能和工作要求之间的匹配程度 4
- 四、如何检测一个人的情商 5
- 五、情商的作用 5
- 六、自我调节面试恐惧症的技巧 6
- 七、国际标准情商测试题 7
- 八、意志力测试 10
- 九、责任感测试 12
- 十、应变能力测试 14
- 十一、成就感测试 16

第二章 做一个漂亮的简历 19

- 一、突出自己的特点 19
- 二、适当突出而不夸大 20
- 三、简历不是一份道德声明，它是一份商品文件 21
- 四、频繁跳槽者简历需注意的事项 21
- 五、要学会让简历与职位相匹配 22
- 六、强化自身的经验、技能 23

- 七、相关行业经验 23
- 八、软性技能出众是有力的武器 24
- 九、目标行业高认知 25

第三章 全方位认识要面试的公司 26

- 一、了解公司文化 26
- 二、了解公司的组织机构 27
- 三、了解公司的主要业务及发展前景 28
- 四、了解公司的岗位需求 29

第四章 怎么投简历才有效 30

- 一、有针对性 30
- 二、不同岗位不同对待 32
- 三、招聘会上投简历的技巧 36
- 四、邮件投递有窍门 39
- 五、网申亮出你自己 40

第五章 拿到面试通知，竞争才刚刚开始 43

- 一、人靠衣装，马靠鞍 43
- 二、细节决定成败 44
- 三、此类装扮要不得 45
- 四、端正态度很重要 47

第六章 复习一下专业技能 48

- 一、基本学科概念一定要牢记 48
- 二、实操重于理论 48
- 三、岗位不同侧重点也不同 50

中篇 面试中：面试进行时

第七章 巧妙地展示自己 55

- 一、谦虚是一种美德 55
- 二、微笑、微笑、请微笑 56

- 三、咄咄逼人是害 58
- 四、注意你的语速 59
- 五、自信——不仅仅相信自己，更要让面试官相信你 59
- 六、幽默是拉近关系的纽带 61
- 七、大胆创新，讲出你自己的观点 62
- 八、身体也会说话 64

第八章 结构化面试——如何出奇制胜 66

- 一、自我介绍要会说 66
- 二、求职原因如何答 68
- 三、实践经验说什么 69
- 四、技能和特长有重点 70
- 五、能力评价有绝招 71
- 六、失败经历怎么谈 72
- 七、谈论薪酬有窍门 73

第九章 结构化面试典型题例 75

- 一、常识性问题你要懂 75
- 二、这些问题你要会 78
- 三、面对难题的回答 89
- 四、面对怪题我有招 93

第十章 无领导小组面试——如何秀出自我 96

- 一、不可锋芒毕露 96
- 二、倾听是一种美德，更是一种策略 97
- 三、注意人际关系，要有团队精神 97
- 四、理性辩驳，论证讲究方式 98
- 五、观点明确，注意交谈技巧 99
- 六、讲礼仪 100

第十一章 无领导小组面试练兵场 101

- 一、海上自救 101
- 二、“鹏程小学”是否应该撤销 103
- 三、在《红楼梦》的人物中选办公室主任 104
- 四、飞机出现故障，作为机组人员的你应该如何应对 105
- 五、做一个成功的领导者，取决于哪些因素 106
- 六、喜羊羊、美羊羊和沸羊羊中谁适合做销售经理 107
- 七、面包与记者 108
- 八、是什么影响了利润 109
- 九、如何用有限的二十万元经费办好四件大事 110
- 十、角色扮演问题的面试 110

第十二章 电话面试——如何突出重围 112

- 一、礼貌很重要 112
- 二、手边备好纸和笔 113
- 三、沉着冷静 114
- 四、知己知彼，百战不殆 114
- 五、电话结束这么说 115

第十三章 电话面试“连连看” 116

- 一、巧谈经历 116
- 二、针对个人成就及失败原因的回答 117
- 三、对面试职位的理解 118
- 四、举出一个你参与团体合作的例子 119
- 五、为什么我们应该雇用你 119

第十四章 面试七大忌讳 121

- 一、迟到 121
- 二、不尊重接待人员及面试官 122
- 三、慌张入场 122
- 四、长篇大论 123

五、回答过于简单 124

六、太快讨论薪酬 124

七、提不出问题 125

第十五章 岗位不同，面试题目不同 126

一、办公室文员岗的面试 126

二、财会岗位的面试 127

三、党办宣传岗的面试 129

四、部门经理岗的面试 129

五、施工技术岗的面试 132

六、助理人员的面试 133

七、生产部门的面试 135

八、物流部门的面试 138

第十六章 隔行如隔山 141

一、法律行业 141

二、服务行业 143

三、金融行业 145

四、销售行业 147

五、事业单位和公务员 150

第十七章 500强，我来了 152

一、世界零售之王——沃尔玛公司 152

二、世界最大的多元化公司——通用电气公司 171

三、西门子股份公司 189

四、微软公司 207

下篇 面试后：不要虎头蛇尾

第十八章 面试以后做什么 231

一、感谢信很重要 231

二、关注公司信息发布 232

三、总结面试经验 233

第十九章 录用之后，签约之前 235

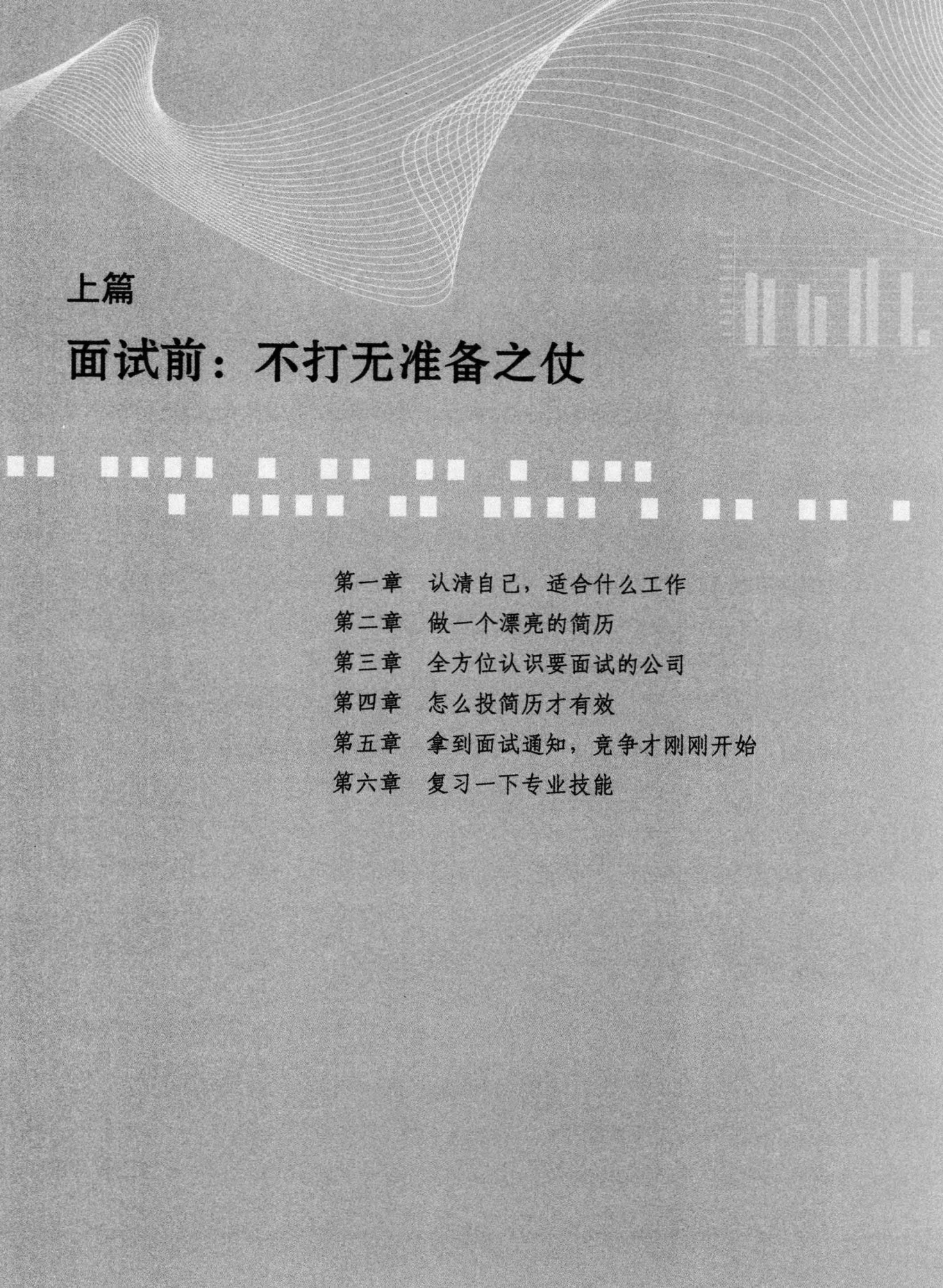
一、工资——你价值几何 235

二、奖金——到手的才是最踏实的 236

三、福利及保险——今后的依靠 236

四、升职空间——未来的规划 237

五、陷阱——谨慎是关键 237



上篇

面试前：不打无准备之仗

- 
- 第一章 认清自己，适合什么工作
 - 第二章 做一个漂亮的简历
 - 第三章 全方位认识要面试的公司
 - 第四章 怎么投简历才有效
 - 第五章 拿到面试通知，竞争才刚刚开始
 - 第六章 复习一下专业技能

第一章

认清自己，适合什么工作

在投简历前，你是否对自己有客观的评价呢？你是否了解自己的优缺点？是否知道你所选择的职业与自身的技能、性格匹配程度如何？是否了解自己的情商如何？希望本章能为你提供这些问题的答案。

一、认清自我可少走弯路

每个人的性格与他所从事的职业有很大的关联性，通常情况下，一个人在自己不合适的岗位上工作，不仅会让自己陷入不稳定的情绪中，对个人未来的发展也是十分不利的。

案例

小丽是北京某高校传媒专业 2004 届的毕业生，她对自己的评价是“真诚、活泼、热情、好动”，对自己的性格了解得十分清楚，但是因为这样的性格，毕业后短短两年的时间里，她就换了 3 份工作。第 1 份工作是某报社的编辑，做了不到 3 个月就因为无法适应压抑、枯燥的工作环境，而选择跳槽去了一家广告公司做公关，这份工作虽然比编辑多了些与人沟通的机会，但是处理人际关系的问题让她打心眼里难受，最后选择了在电视台当新闻记者，既可以满足她每天与人交流，又增添了许多的新鲜感。

资深 HR 点评：

工作起步的时候，会因为刚毕业或者社会经验少而不懂得将自己的性格和职业联系起来，会走一些弯路，如果懂得分析和认清自己，就会很快找到适合自己的工作。

所以，我们在选择职业的时候，首先要考虑自己的性格是否和行业相匹配，活泼的人适合做销售，细致的人适合做财会、编辑，勇敢的人做创新比较容易出成绩，性格外向就偏重一些和人沟通较多的职业，性格内向就选择些文职工作等等。

许多就业者经常高频率地更换工作，除了市场的竞争外，其中很重要的原因就是他们不了解自己真实的性格，不知道什么样的工作和生活才是适合自己的，单纯凭着主观的意愿去应聘，这是非常不可取的。

二、认识自己的长处和短处

俗话说，凡事要扬长避短，所以客观地认识自己的长处和短处显得十分有必要。当个人明确自己的优势在哪里的时候，自己才能在求职的时候发扬优势、弥补不足，顺利赢得自己心仪企业的聘书。

我们可以通过以下方式寻找出自己的优缺点。首先，找出一张纸，左边写优点，右边写缺点，包括在为人处事、学习能力、人际关系及各种经验等方面，把你能想到的都写上。其次，可以在团队合作的时候多观察自己。事实表明，当一个人全身心地投入某件事的时候，所展现出来的自己才是最真实的。这个时候，可以跳出来，客观地留意自己如何行动，如何与人交往，如何发言，在总结的过程中认清自己。最后，最直接的方式就是找几个好朋友，让他们客观地评价自己。当局者迷，旁观者清，有时候身边的朋友往往比你更了解你自己。

三、认清自己的技能和工作要求之间的匹配程度

技能，顾名思义，就是你会的东西，或者是专长。现在许多公司在招聘的时候都会明确地注明需要哪些专业的人员，这样就比较显而易见了，但是有些公司并没有明确要求专业，只是对招聘的职位和所需人员的素质进行了描述，遇到这种情况我们该如何判断自己是否符合要求呢？

举例说明。某公司招聘广告设计人员，要求如下：

1. 设计专业，大专以上学历，具有两年以上工作经验，有良好的设计感觉，沟通能力强，有亲和力。
2. 熟练使用 Photoshop、Indesign、Illustrator、CorelDRAW、CAD、3ds Max 等软件。
3. 具备良好的团队合作意识。

首先，这则招聘启事上要求的是设计专业，我们知道设计专业包括广告设计、动画设计、服装设计和室内装潢设计等等，所以，虽然这是一家广告公司，但是如果你学的

是服装设计，依然符合应聘条件，可以参加应聘。“两年以上工作经验”这里的弹性其实很大，你可以把自己的实习期也算做工作经验的一段时间，或者如果你只有一年半的工作经验也可以尝试一下，用人单位之所以这么要求，无非就是不想请刚刚走出校门、什么设计经验都没有的人，只要你有能力，人力资源经理一样会欣赏你。“大专以上学历”，这就是硬性条件了，如果达不到要求，就不要浪费自己的时间了。“有良好的设计感觉，沟通能力强，有亲和力。”这一点就完全靠面试时的临场发挥了，至于如何表现，在后面将会有详细的介绍。其次，熟练使用 Photoshop、Indesign、Illustrator、CorelDRAW、CAD、3ds Max 等软件，熟练是什么概念？这是很难界定的，所以只要你基本会用上述的软件，就大胆去应聘吧。最后一个要求，具有良好的团队合作意识，团队合作意识只有在和别人合作的时候才会体现出来，当然，面试时你的言行也会让面试官看出一些端倪。

经过上面的分析，显而易见，这个岗位的要求其实并不高，我们可以理解为：大专以上学历，设计专业，有工作经验，懂 Photoshop、Indesign、Illustrator、CorelDRAW、CAD、3ds Max 等软件的人都可以去碰碰运气。

四、如何检测一个人的情商

心理学家认为，一般情况下，情商高的人会表现出以下的特点：具有优秀的人际交往能力；性格外向；不易感到恐慌或悲哀；事业心强并且做事投入；为人正直，富有同情心；感情生活比较美满。目前，情商被公认为是一种可以预测一个人能否实现事业成功，或生活美满的最有效“工具”，因为与智商相比，情商更能反映一个人的社会适应能力，所以只有适应社会的人才能得到更好的个人发展。

情商是一种能力和创造，同时也是一种技巧。既然是技巧就有规律可循，就能通过某些途径发掘情商，并有针对性地进行一些训练以提高情商水平。通常各大公司会使用心理学家提供的系统性测试题对员工进行情商测试，在被测试者按要求回答问题后，再根据特定的评分方法得出一个具体的分数，分数对应的就是相应的情商水平。

五、情商的作用

在以前的旧观念中，人们往往认为一个人能否取得一定的成就，主要取决于这个人的智力水平，也就是人尽皆知的智商，觉得智商高的人一定會在某些方面取得辉煌的成就。但是，大量事实证明，光有超群的智力水平是远远不够的，必须有情商的辅助才能

成就一个人的成功。那么，情商对一个人的成长和发展究竟有什么作用呢？

相关心理学家认为：智商和情商都是一个人是否能够取得成功的客观因素，它们所起的作用是相当的。其中，情商的作用主要体现在增强抗压能力和自我调节能力、改善人际关系、提高工作效率、提升领导能力和管理能力等。同时，情商水平高的人往往比情商水平低的人更容易体会到幸福感和成就感，能更好地实现自己的人生价值。

六、自我调节面试恐惧症的技巧

面试者在面试前都会感到内心恐惧、手足无措，有的人还会直接反映在身体变化上，如脸色苍白、出虚汗甚至晕倒，这其实是面试恐惧症在作怪。通过一定的自我调节是可以减轻甚至消除面试恐惧症的。

首先，要积极地调整心态。面试恐惧症出现的根本原因，是由于心态不好而导致的过度紧张，因此，调整好心态是十分重要的。面试官虽然看起来表情严肃、高高在上，实际上你一旦被录用，大家只是同事关系而已。而且面试者并不是在祈求工作，而是在满足自己需求的同时帮助公司发展，这是一件对双方都有利的事情。

其次，给自己良好的心理暗示。如果面试者脑子里一直想着“我很紧张”、“问题答不上来怎么办”、“会不会录用我”等不良的心理暗示，相信面试过程一定不会顺利，甚至不能正常发挥自己应有的水平。但是如果给自己一些良好的心理暗示，比如“我很优秀”、“我能行”、“我很真诚”等，就可以在在一定程度上帮助减轻紧张、调整好情绪。

再次，积极消除尴尬的局面。如果在回答问题时不小心答错了或者一时答不上来，面试场面就会显得尴尬，从而加重面试者的紧张情绪。这时候可以通过一些方法消除尴尬的局面，比如告诉考官“抱歉，我有点儿紧张”，通常面试官是可以理解这种心情的。

最后，用事实说话。很多面试考官都有过这样的经历：面试者的简历写着自己在某方面有如何丰富的经验，当考官问及这方面时，面试者却支支吾吾，表达含糊不清，明显可以看出简历上写的并不是事实，这种情况肯定会造成面试者的紧张和焦虑，最终导致面试失败。因此，真诚地与面试官交谈，将真实的自己呈现在考官面前能够避免在面试过程中因为不能自圆其说而导致的紧张。