

面试·沟通巧技能

刘平青 等 / 著

人生离不开面试，

而每场面试都影响着我们的人生！

面试，实质是沟通。

无论是强者还是弱者，都需要面试的沟通巧技能。

强者，需要恰到好处地把自己的强处展示给对方；

弱者，需要巧妙地总结提炼自己的优势，

努力成为激烈竞争中的强者。



平 步 青 云

沟通巧技能系列

面试沟通巧技能

刘平青 等著



電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 • BEIJING

内 容 简 介

全书共四章，第一章介绍面试需要沟通巧技能，系统讲解什么是面试、面试的目的、面试的类型和角色构成，让读者对面试有整体的认识。同时，在第一章中列举了求职者在面试前、面试中、面试后经常出现的失误，让读者进一步意识到面试沟通巧技能的重要性。第二、三、四章从面试前、面试中、面试后三个环节入手，结合大量的案例，通过“小故事，大道理”的方式，逐层剖析面试沟通巧技能。

本书可为广大求职者面试提供有益指导，也适合作为各层次毕业生找工作的指导用书。

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有，侵权必究。

图书在版编目（CIP）数据

面试沟通巧技能 / 刘平青等著. —北京：电子工业出版社，2018.6
ISBN 978-7-121-34227-1

I. ①面… II. ①刘… III. ①职业选择—通俗读物 IV. ①C913.2-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第104688号

策划编辑：王二华

责任编辑：王晓庆

印 刷：北京虎彩文化传播有限公司

装 订：北京虎彩文化传播有限公司

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编：100036

开 本：880×1230 1/32 印张：6.125 字数：132千字

版 次：2018年6月第1版

印 次：2018年8月第2次印刷

定 价：29.00元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：（010）88254888，88258888。

质量投诉请发邮件至zlts@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至dbqq@phei.com.cn。

本书咨询联系方式：wangrh@phei.com.cn。

前言：人生的每一天都与面试有关

人生的每一天，要么正在面试中，要么是在为面试做准备，终究都离不开面试。从历史层面来看，远到四千多年前的尧舜时期，近到您翻开此书的这一刻，面试从未停止过；从个人层面来看，面试每时每刻都在我们的身边重复上演着。

上学时，我们被老师、被同学面试，各种考试、竞赛、补习、活动，既是在面试，也是在为面试做准备。

求职时，我们被用人单位、被招聘经理面试，使尽十八般武艺，只为谋得一份满意的工作。

工作时，我们被领导、被同事面试，一举一动都得三思而后行，稍有不慎便可能被淘汰。

晋升时，我们被上级、下属、被更多的人面试，这些面试让我们承担着更大的压力和责任。

人生的每一天都与面试有关，而每一场面试都影响着我们的人生！

正因为面试无处不在，又与我们的工作生活息息相关，所以我们才需要把面试当做人生的一门必修课来学习。然而，许多人由于缺乏面试巧技能，在面试中屡战屡败，甚至成了失败的人生。

上学时，不少人没有把握机会快速成长，没有努力为面试做好准备，直接导致自己在面试中处于弱势地位。

求职时，不少人每天忙碌奔波于各种招聘会和面试现场，屡次碰壁却只能感慨怀才不遇和社会不公。

工作时，不少人以为进了公司，面试就结束了，结果却到处抱怨同事难相处、领导难伺候、职场生活不如意。

晋升时，不少人没能顺利通过面试，抱怨下属搅局、同事排挤、领导刁难，有的辞职走路，有的到处散布谣言，职场关系“剪不断理还乱”。

至此，您是否也感受到了面试巧技能的重要性？其实，面试一点都不可怕，如果我们能够掌握面试的巧技能，人生可以一帆风顺。当然，现在的面试早已不是传统意义上的考试，在人类社会高度发展的现代背景下，本书重新诠释了面试的定义：面试，实质是沟通！谁掌握了面试沟通的巧技能，谁就获得了面试的制胜法宝。

无论是强者还是弱者，都需要面试的沟通巧技能。强者，未必能在面试中占据绝对优势，如何恰到好处地把自己的强处展示给对方，需要掌握沟通中的“巧”；弱者，就更加有必要用心学习沟通的巧技能，巧妙地总结提炼自己的优势，才能成为激烈竞争中的强者。

那么，沟通的巧技能到底是什么呢？对于这个问题，针对生活中不同性质的面试，有着不同的答案。本书还是将重心聚焦到大家最为关注的求职面试，从沟通的角度出发，与您一起探讨、交流面试当中的沟通巧技能。概括地说，面试沟通巧技能的“巧”在于四句话：强而不霸，弱却有心；沟通系统，细节感人；尊重差异，展示特色；角色明确，换位思考。这四句话像一条主线，贯穿了整个

面试过程，将零散的面试知识汇集成一个系统，让面试变得有规律可循。

在具体探讨面试沟通巧技能之前，需要先厘清面试是什么。本书第一章系统介绍了什么是面试、面试的目的、面试的类型和角色构成，让读者对面试有一个整体的认识。同时，在第一章中列举了求职者在面试前、面试中、面试后经常出现的失误，让读者进一步意识到面试沟通巧技能的重要性。紧接着，本书用三个章节，从面试前、面试中、面试后三个环节入手，结合大量的案例，通过“小故事，大道理”的方式，逐层剖析面试沟通巧技能。

面试前的沟通巧技能：首先，自我认知是第一步，在求职之前应该明确自己适合什么工作。其次，是获取面试相关信息，并合理利用获取到的信息。再次，便是努力为自己赢得机会，既要学会展示自身特色，也要学会如何博得“伯乐”赏识。最后，是面试前的充分准备，不打无准备的仗，只有知己知彼，才能百战不殆。

面试中的沟通巧技能：形象展示是沟通的第一步，得体的仪容仪表和淡定从容的神态气质，能给面试官留下深刻的印象。面试的第一环节就是自我介绍，在遵循真实原则的基础上，也要注重艺术性。在具体的问题回答过程中，借助四大巧技能“强而不霸，弱却有心；沟通系统，细节感人；尊重差异，展示特色；角色明确，换位思考”，打动面试官。最后，恰当地提问一些有价值的问题，礼貌地结束面试。

面试后的沟通巧技能：一是及时反馈，向面试官表达自己的感谢，保持联系，并在合适的时间咨询面试结果；二是做好自我总结，

无论面试成功与否，都需要为下一次面试做好准备；三是持续提升，在工作时间和业余时间学会提升自我，才能让自己顺利应对每一次面试。

在互联网如此便捷的时代，要在网上找到有关面试的经验分享并不是难事，但一百个招聘经理有一百种说法，甚至提出了对立的观点，错杂凌乱的信息反而事倍功半。本书最大的创新点在于从沟通的角度，更加全面、系统地与您分享面试的巧技能。同时，我们列举了大量的真实案例，让读者提前感受面试现场，仿佛身临其境，真正体会和掌握面试沟通的巧技能。我们不提供教科书，而是进行巧技能的分享。当然，我们尊重个性的存在，求职者要将自身的特色与巧技能结合在一起，才能在面试中脱颖而出。

本书是团队成员智慧的结晶。刘平青负责整体布局和穿针引线，以及最后的修改工作，庄超民、王迪、杨芳、黄伟敏等人在创作过程中做出了积极贡献。尤其是庄超民结合实际经验，协助统稿，高效率地扎实推进工作。当然，本书内容还存在一些不足之处，欢迎各位读者批评指正！

最后，再次感谢每一位读者和支持者，希望本书能够对您的工作和生活有所帮助！

刘平青

于北京

目 录

第一章 面试需要沟通巧技能	001
第一节 打开面试的大门	003
一、什么是面试	003
(一) 表层——人才选拔的手段	004
(二) 外核——考试	004
(三) 内核——沟通	005
二、面试的目的	005
(一) 考察表象	006
(二) 推断潜能	006
三、面试主要类型	008
(一) 按照标准化程度分类	009
(二) 按照面试的内容分类	010
(三) 按照面试的方式分类	012
(四) 按照面试的进程分类	012
四、面试角色构成	013
(一) 面试官	014
(二) 求职者	014
第二节 面试沟通巧技能的重要性	014

一、缺乏面试沟通巧技能，举步维艰	015
（一）自我沟通不畅	015
（二）与人沟通不和	015
（三）与事沟通不顺	017
二、掌握面试沟通巧技能，一帆风顺	017
（一）自我沟通舒畅	017
（二）与人沟通和睦	017
（三）与事沟通顺利	018
第二章 面试前：沟通巧技能	019
第一节 自我认知	021
一、什么是自我认知	021
（一）是什么	021
（二）有什么	025
（三）要什么	026
二、如何认知自我	026
（一）回归自我	027
（二）自我总结	027
（三）借助他人	028
（四）测评工具	028
第二节 获取面试相关的信息	032
一、获取哪些信息	032
（一）招聘渠道	032
（二）企业背景资料	034

(三) 岗位说明	037
(四) 面试要求	038
二、合理利用获取的信息	040
第三节 赢得机会	045
一、展示自身特色	047
(一) 简历的基本模块	049
(二) 简历的布局排版	053
(三) 制作简历的注意事项	058
二、博得“伯乐”赏识	062
(一) 架起沟通的桥梁	062
(二) 赢得 HR 的青睐	067
第四节 充分准备	073
一、知己知彼，百战不殆	074
(一) 了解沟通对象	074
(二) 准备自我介绍	078
二、求职模拟，熟能生巧	082
(一) 模拟沟通环节	082
(二) 做好万全准备	088
第三章 面试中：沟通巧技能	093
第一节 形象展示	095
一、仪容仪表	095
(一) 外貌	096

(二) 发型	097
(三) 体态	097
(四) 着装	097
二、神态气质	098
(一) 心态	100
(二) 言行举止	100
第二节 自我介绍	103
一、真实性	105
(一) 内容真实	105
(二) 与简历一致	106
(三) 用事实说话	106
二、艺术性	107
(一) 突出重点	107
(二) 表达准确	108
(三) 留有悬念	109
第三节 问题回答	111
一、强而不霸, 弱却有心	114
(一) 展示强处, 隐藏霸势	114
(二) 认知弱处, 用心成长	119
二、沟通系统, 细节感人	122
(一) 开放闭环系统	123
(二) 细节决定成败	125
三、尊重差异, 展示特色	129

(一) 正确认识差异	130
(二) 巧妙展示特色	134
四、角色明确, 换位思考	137
(一) 明确并扮演好自身角色	137
(二) 分析并满足对方的需求	139
第四节 自由提问	143
一、恰当地提问	143
(一) 应该问什么问题	144
(二) 不应该问什么问题	145
二、礼貌地结束	150
第四章 面试后: 沟通巧技能	155
第一节 及时反馈	157
一、及时表达感谢	160
二、打听面试结果	162
(一) 切忌心急	162
(二) 保持联系	163
三、做好再次面试的准备	164
第二节 自我总结	165
一、面试后需要总结的内容	166
二、面试成功需要自我总结	167
三、面试失败更需要自我总结	168
第三节 持续提升	171

一、在工作时间中巧妙提升	172
(一) 咨询前辈	172
(二) 了解自己的公司	173
(三) 抓住培训机会	173
(四) 跨学科的外延	174
二、在业余时间中主动提升	174
(一) 需要提升什么	175
(二) 如何进行提升	176
参考文献	181



第一章

面试需要沟通巧技能

第一节 打开面试的大门

面试，一个耳熟能详的词语，看似离我们很近，又仿佛深不可测。它每天都在我们身上或者我们的身边反复上演着，但又有多少人静下心来仔细思考过“我们为什么要面试”？这是一个看似非常幼稚的问题，但只有真正看清了面试的本质，求职者才能游刃有余地面对每一场面试。

一、什么是面试

对于面试的定义，不同的学者、HR（Human Resource，人力资源专员）和求职者有不同的理解。为了能够系统地理解面试的内涵（如图 1-1 所示），需要从三个层面来深入剖析：表层、外核和内核。



图 1-1 面试的内涵

（一）表层——人才选拔的手段

从表层来看，面试是人才选拔（尤其是企业招聘人才）的重要手段。这种人才选拔方式在我国古代就已经得到充分应用，发展到今天，已经成为国内外最常用的一种选拔方式，常见的有企业招聘面试、公务员面试、教师职业资格证面试、签证面试等，而这其中又以企业招聘面试应用最为广泛。既然是选拔，往往就存在着竞争。企业或政府部门为了选拔到合适的人才，往往会采取差额面试的手段，即参加面试的候选人人数多于最终录用的人数。招聘筛选金字塔讲述的就是这一问题，如图 1-2 所示。



图 1-2 招聘筛选金字塔

（二）外核——考试

从外核来看，面试是考试的一种，是通过面谈的形式来考察求职者的个人能力。它给考官和求职者提供了双向交流的机会，增进