

礼仪体现细节◎细节尽显魅力

最珍贵的是谅解 | 最可爱的是了解 | 最难得的是理解 | 最可悲的是误解

未来之舟/编著

求职

礼仪手册

QIUZHI LIYI
SHOUCE

规划职业

求职的途径

求职信礼仪

怎么写简历

面试前的心理准备

打造黄金第一印象

面试的仪表

职业化举止

面试的败招

面谈礼仪

化解面试的异议

介绍

问题应对

礼仪

求职失利的应对



海军出版社

C 913
156-C1

礼仪体现细节◎细节尽显魅力

求职礼仪手册

未来之舟/编著

海洋出版社

2005年·北京

内 容 提 要

求职或许是每个年龄段的人都可能遇到的事情。怎样求职,怎样才能找到适合自己的职业,怎样在求职的过程中扬长避短……本书给了求职者一个全方位的建议和指导。

本书共分七讲。第一讲,职业规划;第二讲,求职的途径;第三讲,求职书面材料;第四讲,面试前的心理准备;第五讲,打造黄金第一印象;第六讲,面谈礼仪;第七讲,面试后续礼仪。

本书是每一位求职者的好朋友。

图书在版编目(CIP)数据

求职礼仪手册/未来之舟编著. —北京:海洋出版社,
2005.7

ISBN 7-5027-6379-1

I. 求... II. 未... III. 职业选择—礼仪
IV. C913.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2005)第076835号

责任印制:刘志恒

海洋出版社 出版发行

<http://www.oceanpress.com.cn>

(100081 北京市海淀区大慧寺路8号)

北京四季青印刷厂印制 新华书店发行所经销

2005年7月第1版 2005年7月北京第1次印刷

开本:880mm×1230mm 1/32 印张:5.0625

字数:120千字 印数:1~5000册

定价:15.00元

海洋版图书印、装错误可随时退换

引 子

面对当前人才的流动越来越频繁、求职竞争越来越激烈的现实，怎样才能找到一份称心如意的工作，成为了困扰求职者的难题。所以，每位求职者都必须重视自己、把握自己，并结合个人的实际条件去择业。

求职者除了要具备良好的专业素养外，掌握一些礼仪惯例和技巧是非常必要的，有时这些礼仪形式甚至会起到举足轻重的作用。

毫无疑问的是，用人单位除了看你是否具备相当的专业知识和潜力外，还要看你在别人面前的言行举止如何，也就是说，看你是否具有修养。只有这些都具备了，才是积极、团队、开拓型现代企业所需要的人才。

我们与人初次见面的时候，往往都会不知不觉地给对方造成“此人很不友善”、“此人很直爽”之类的印象。这是拿对方跟自己的经验来比较，并以其外貌、着装、举止等为基准，对方产生的一种观念。如果给对方的印象有所错觉的话，就很难修正自我的第一印象。即使能修正过来，也要花费很长的时间和很大的力气。

如果你是一个谦恭有礼、非常注意礼仪准则的人，在应聘的时候，就会给人留下积极而美好的印象；否则，你落选的可能性会更大。

某知名企业在招聘时，曾经设计过一道看起来不起眼的小题目，使许多自恃有高学历的“才子”、“才女”们纷纷落于马下。

所有的简历初审合格者，被通知在同一天下午来面

试。那天，20多位求职者坐满了会议室。奇怪的是，这么多人怎么可能一一面试得完呢？

这时候，一位捧着很多材料的工作人员，进会议室艰难地拿了其他东西以后，出门的时候一不小心把材料掉到了地上，然后他极不方便地弯下腰捡地下的东西，在他周围的这些求职者谁也没动，好像没看到一样。这时候，离这位工作人员最远的一位求职者过来帮他捡起了东西并开了门。

约半小时后，所有的求职者得到通知：除了刚才那位帮忙捡拾东西的求职者外，其余的人都可以回去了。

冰冻三尺非一日之寒。合格的人才，不仅要掌握专业知识，还必须具备良好的修养。惟有两方面都合格的人，才能立足社会，发展自我。

所以，作为一名求职者，首先就要在求职的过程中，注意自己的行为举止，表现出自己的专业知识和良好的修养，以便迈好成功的第一步。

就求职者来说，良好的修养，并不仅仅表现在面试的时候，还应包括其他方面，比如求职信和简历、心理准备、面试后续礼仪等。

本书从求职的实际操作角度出发，给大家一个全方位的建议和指导。

北京未来之舟 / 2005 年 4 月

目次

第一讲 职业规划 (1)

案例鉴赏：许言的落选 (1)

一、什么叫职业规划 (3)

1.为什么要职业规划 (3)

2.职业规划有什么作用 (4)

二、怎样进行职业规划 (5)

1.职业规划首先要“知己” (5)

2.个人因素对职业选择的影响 (7)

3.职业规划还要“知彼” (10)

4.职业规划简易设计表 (11)

小贴士：职业定位的分类 (12)

第二讲 求职的途径 (13)

案例鉴赏：凯平的困惑 (13)

一、报纸广告 (15)

二、招聘会 (16)

三、网上求职 (17)

四、猎头公司或职业介绍所 (18)

五、非公开就业 (19)

小贴士：网上求职四大傻 (20)

第三讲 求职书面材料 (23)

案例鉴赏：“才子”洪新强的遭遇 (23)

一、求职信 (25)

1.写好求职信的八个注意	(25)
2.求职信的用词礼节	(27)
3.求职信范本	(29)
二、个人简历	(32)
1.简历的内容	(33)
2.怎样写好个人简历	(33)
3.怎样弥补职业“空白”	(35)
4.个人简历的写作忌讳	(37)
5.个人简历范本	(38)
三、求职材料准备的注意事项	(41)
1.求职材料的最佳载体	(42)
2.简历贴上照片	(42)
3.附上相关材料复印件	(42)
4.做好装订	(42)
5.信封的选择也有讲究	(42)
6.邮寄材料时注意收件人	(43)
小贴士：让你的网上简历更“抢眼”	(44)

第四讲 面试前的心理准备

案例鉴赏：你可以走了	(47)
一、研究自己	(49)
1.自我心理的“四具备”	(49)
2.几种不良心理应对	(50)
3.面试前的心理调适	(56)
二、研究主考官	(58)
1.主考官对求职者的第一印象	(59)
2.主考官要整体考核什么	(59)
3.主考官要了解什么	(60)
4.应对六种主考官	(60)

三、研究企业	(63)
1. 研究企业的哪些情况	(64)
2. 通过哪些途径搜集企业资料	(65)
小贴士：面试前的心理准备很关键	(66)

第五讲 打造黄金第一印象..... (67)

案例鉴赏：张副总的艰难求职历程	(67)
-----------------------	------

一、仪容 (69) |

1. 女性仪容	(70)
2. 男性仪容	(76)
3. 亲和力的表情	(77)

二、仪表 (80) |

1. 着装	(80)
2. 配饰	(87)
3. 首饰	(89)
4. 眼镜	(91)

三、职业化举止 (91) |

1. 走姿	(92)
2. 站姿	(93)
3. 手势	(94)
4. 坐姿	(95)
5. 要避免的小动作	(99)

小贴士：注意你的着装颜色搭配	(100)
----------------------	-------

第六讲 面谈礼仪 (101) |

案例鉴赏：小宋的面试经历	(103)
--------------------	-------

一、面试前的准备 (103) |

1. 时间上要充裕	(103)
-----------------	-------

2.再一次整理形象	(103)
3.要对工作人员有礼貌	(103)
二、怎样先入为主	(104)
1.把握进房间的时机	(104)
2.无声胜有声的身体语言	(105)
3.让主考官感到重视	(108)
4.把握面试的时间	(109)
三、面试常规问题应对	(110)
1.谈谈你自己	(111)
2.你有什么业余爱好	(115)
3.你为什么想来我们公司	(116)
4.你善于和哪些人相处	(116)
5.你为什么经常换工作	(117)
6.请说出过去领导的几个缺点	(119)
7.你想当老板吗	(119)
8.你自己适合干什么	(120)
9.过去工作中最大的压力是什么	(120)
10.在学校你最不喜欢什么课	(121)
11.说说你的家庭	(121)
12.你最大的缺点是什么	(122)
13.就你申请的这个职位,你认为自己还缺乏什么能力	(124)
14.你能给公司带来什么	(124)
15.以你现在的水平,恐怕能找到比我们更好的公司吧	(124)
16.金钱、名誉和事业哪个重要	(125)
17.你和其他求职者有什么不同	(126)
18.你对琐碎的工作喜欢还是讨厌	(126)
19.你是应届毕业生,缺乏经验,怎样胜任这项工作	(127)
20.你平时的约会很多吗	(128)
21.你希望得到多少薪酬	(128)

22.你什么时候可以来上班	(130)
四、非常规问题的处理	(131)
1.怎样主动发问	(131)
2.“意外”情况的应对	(132)
3.简短妙答集萃	(134)
4.掌握常用句式	(135)
小贴士：面试说话六大忌	(137)

第七讲 面试后续礼仪

案例鉴赏：祝贺你被录用了	(139)
--------------------	-------

一、感谢主考官

1.打电话	(141)
-------------	-------

2.写面试感谢信	(141)
----------------	-------

二、打电话询问

1.什么时间打电话	(142)
-----------------	-------

2.怎么问	(143)
-------------	-------

三、接到录取通知之后

1.聘你的公司，是第几选择	(146)
---------------------	-------

2.录取的条件和面试时相符吗	(146)
----------------------	-------

3.报到时间	(147)
--------------	-------

4.接受之后	(147)
--------------	-------

四、求职失败的心态调整

1.客观原因	(148)
--------------	-------

2.主观原因	(149)
--------------	-------

小贴士：面试后的感谢信范本	(151)
---------------------	-------

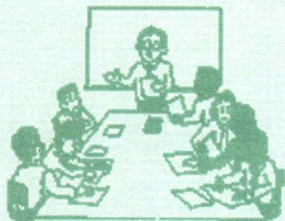
职业

第一讲 职业规划

许言的落选

许言信心十足地把自己的中英文简历递给一家外资企业。该企业负责人在看过许言的简历后，不停地点头。接着提了几个常见的问题，许言都有准备地一一回答了出来，企业负责人再次点头称道。就在许言满以为有望签约的时候，该负责人突然提出一个问题：“如果你加入了我们的企业，能描述一下五年后的你是什么样子吗？”许言稍稍思考了一下，回答说：“我想，我工作会很尽责，很勤奋。”企业负责人马上指出：“五年后的你难道只是尽责、勤奋？”当即，这位负责人把简历还给了许言，并让他回去再仔细想一想这个问题。

这个问题其实并不是考核求职者的能力，而是在考察他有没有对职业生涯进行过规划。连什么用人单位是否适合自己都不清楚，自己会在什么领域上有所作为也不了



案例鉴赏

解，要么就听父母的意见，要么就“随大流”，哪里人多，就往哪里钻。这类人往往碌碌无为一辈子，企业当然不欢迎这样的人了。

美国一位环保专家说过：世界上没有垃圾，只有放错了地方的资源。同样的道理：世界上没有庸才，只有放错了位置的人才。

一项调查显示, 50% 以上的求职者, 特别是应届大学毕业生都有“工作一年以后就跳槽”的心态, 其主要原因是缺乏职业规划。

频繁跳槽, 而且时间周期越来越短的现象值得关注。这和急于找到一份工作, 而不考虑自己实际适合从事什么工作有关。

由于事先缺少对职业发展方向的清楚认识, 导致他们在进行工作选择时存在盲目心理和侥幸心理, 缺乏严肃性, 在工作时明显缺乏责任感。同时, 由于单纯地从兴趣出发看待工作, 对“工作”抱有不切合实际的“幻想”, 事实上存在着对实际工作的规范性、艰苦性要求在思想上认识不够、心理上准备不足的问题。所以, 频繁跳槽也就难免了。

据统计, 在选错职业的人当中, 有 80% 的人在事业上是失败者。所以, 选对职业不仅关系自己的职业生涯能否成功, 而且从礼仪角度来说, 一个连以后该干什么都不知道的人, 也是对应聘单位的不负责任和不尊重; 同样道理, 应聘单位也没有必要选择你。

一、什么叫职业规划

所谓“职业规划”, 就是根据自己的现有条件和专长, 在对自身了解的基础上确定求职目标、求职方向以及一定时期内的工作方向。是求职者把自己的兴趣、价值观、能力等和社会需要、社会就业机会不断协调以进行自身行为的包装, 力求实现个人的目标。

1. 为什么要职业规划

随着社会的不断发展, 社会分工越来越细, 行业越来越多, 个人职业发展的选择机会越来越多。一个人只有尽早做好职业规划, 认清自我, 不断探索和发展自身潜能, 才能正确把握人生方向, 创造成功的人生。

一个人应该在了解自我的基础上确定适合自己的职业方向、目标并制定相应的计划，以避免就业的盲目性，降低就业失败的可能性，为走向职业成功描画最有效率的路径。

有三个人被判入狱三年，监狱管理员许诺满足每人一个要求。美国人要了三箱雪茄；法国人要一个美丽的女子相伴；而犹太人要了一部和外界联系的电话。

三年过后，第一个冲出来的是美国人，嘴里、鼻孔里塞满了雪茄，大喊道：“给我火，给我火！”原来他忘了要火了。

接着出来的是法国人。只见他手里抱着一个小孩儿，美丽女子手里牵着一个小孩儿，肚子里还怀着第三个。

最后出来的是犹太人，他紧紧握住监狱长的手说：“这三年来我每天和外界联系，所以我的生意不但没有停顿，反而增长了100%。为了表示感谢，我送您一部卡迪拉克！”

2. 职业规划有什么作用

良好的职业规划是求职者经营自我的利器。通过职业规划可以：

①减少焦虑和情绪波动；

②生活和工作的效率更高，更容易获得成就感；

③有针对性地进行人力资本的投资；

④不容易受到别人的干扰，还可能给别人带来有益的影响。



什么样的选择决定什么样的生活。今天的现状是由几年前的选择决定的，而我们现在的选择又会决定我们今后的生活。

只有科学、合理的职业规划，才能真正地对自己的职业生涯起到指导、促进作用。

二、怎样进行职业规划

“天生我才必有用”这句话，如果不想把它仅作为茶余饭后激情吟哦的诗句，办法只有一个：职业规划。

1. 职业规划首先要“知己”

职业规划最重要的是要“知己”，而“知己”的核心是要找准优势，而不是缺点。从心理学的角度来说，没有什么好或坏的性格，况且优势和缺点往往只是一个问题的两个方面，克服了缺点，优势可能就不明显了。当然影响优势发挥的不足方面还是要改进的。

一般来说，一个人取得了成功，85%是由其个性决定的，15%是由其所受的教育决定的。所以关键是要对自己有一个清晰的认识，同时掌握一定的技巧和方法。

我们需要从以下五个方面认识自己：

我是谁？

我想干什么？

我能干什么？

环境支持允许我干什么？

我最终的职业目标是什么？

回答了这五个问题，找到了它们的最佳共同点，也就有了职业规划的“知己”部分。

对于第一个问题“我是谁？”就是应该对自己进行一次深刻的

反思，对自己要有一个清醒的认识，优点或缺点，真实地写出每一个想到的答案，一个一个地列出来，如果认为确实没有了，就可以再按重要性进行排序。

第二个问题“我想干什么？”是对自己职业发展的一个心理趋向的检查。可以把思绪回溯到孩提时代，从人生初次萌生第一个想干什么的念头开始，然后随年龄的增长，回忆自己真心向往过想干的事，并一个个地记下来，写完后再想想有没有遗漏，确实没有了，再进行排序。

第三个问题“我能干什么？”则是对自己能力和潜力的全面总结，把确实能证明的能力和自认为还可以开发出来的潜力都一一列出来。一个人的职业最根本的还要归结于他的能力，而他职业发展空间的大小则取决于自己的潜力。

对于一个人潜力的了解应该从几个方面着手去认识，如对事的兴趣、做事的韧力、临事的判断力以及知识结构是否全面、更新是否及时等。

第四个问题“环境支持允许我干什么？”的回答则要稍做分析：环境，有本单位、本地区、本省、本国甚至其他国家，自小向大，只要认为自己有可能借助的环境，如人事政策、企业制度、职业空间都应列在考虑范畴之内；在这些环境中，认真想想自己可能会获得什么支持和允许，搞明白后一一写下来，再按重要性进行排列。

明晰了前面四个问题，就会从各个问题中找到对实现有关职业目标有利或不利的条件，列出不利条件最少的、自己想做而且又能够做的职业目标，那么对第五个问题有关“自己最终的职业目标是什么？”就会有一个清楚明了的框架。

2. 个人因素对职业选择的影响

(1) 性格和职业

人的性格千差万别，或热情外向、或羞怯内向、或沉着冷静、或火爆急躁。职业心理学的研究表明，不同的职业有不同的性格要求。虽然每个人的性格都不能百分之百地适合某种职业，但却可以根据自己的职业倾向来培养、发展相应的职业性格。不同性格特征的人，对个人来说，决定着自己的事业能否成功。近年来，一些教育学、心理学研究人员根据我国的实际情况，把职业性格分为九种

类型	主要特征	适合的职业
变化型	在新的和意外的活动或工作情境中感到愉快，喜欢有变化的和多样化的工作，善于转移注意力	记者、推销员、演员
重复型	适合连续从事同样的工作，按固定的计划或进度办事，喜欢重复的、有规律的、有标准的工种	印刷工、电影放映员、纺织工、机床工
独立型	喜欢计划自己的活动和指导别人活动或对未来的事情做出决定，在独立负责的工作情境中感到愉快	管理人员、律师、警察、侦察员
服从型	愿意配合别人或按别人指示办事，而不愿意自己独立做出决策，担负责任	办公室职员、秘书、翻译
协作型	在与人协同工作时感到愉快，善于引导别人，并想得到同事们的喜欢	社会工作者、咨询人员
机智型	在紧张和危险的情况下能自我控制沉着应对，发生意外和差错时，能不慌不忙地出色完成任务	驾驶员、飞行员、公安员、消防员
自我表现型	喜欢表现自己的爱好和个性，根据自己的感情做出选择，通过自己的工作来表现自己的思想	音乐家、画家、演员、诗人
严谨型	注重工作过程中各个环节、细节的精确性。愿意按一套规划和步骤工作，尽可能做得完美，倾向于严格、努力地工作以看到自己出色完成工作的效果	会计、出纳员、统计员、校对员、图书档案管理员
劝服型	通过谈话或写作等使别人同意自己的观点，对别人的反应有较强的判断力，并善于影响别人的态度和观点	辅导员、行政人员、宣传工作者、作家