

著名HR专家倾心力作
全面详细破解面试奥秘

面试，作为人力资源选拔和录用中的重要形式和手段，正日益受到组织人力资源部门的重视。虽然目前人力资源选拔的方式有许多种，但面试毫无疑问已成为最主要的选拔手段。无论哪一类别的组织机构或是哪一等级的职位招聘，不经过面试仅通过其他测评手段而接录用几乎是不可想象的事。因此，无论人力资源测评手段有多么先进和丰富多彩，面试的重要作用是不庸置疑的。

◎ 刘大卫 主编

求职面试

500句
应对制胜
策略



求职面试

500句

应对制胜
策略

主 编 刘大卫

副主编 吴 薇 李 庆

 EAST CHINA NORMAL UNIVERSITY PRESS
华东师范大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

求职面试 500 句应对制胜策略/刘大卫主编. —上海:
华东师范大学出版社, 2007. 6
ISBN 978 - 7 - 5617 - 5428 - 3

I. 求… II. 刘… III. 职业选择—基本知识
IV. C913. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 090194 号

求职面试 500 句应对制胜策略

主 编 刘大卫
策划组稿 李 艺
文字编辑 陈锦文
责任校对 王丽平
装帧设计 三水设计 + 范乐春

出版发行 华东师范大学出版社
社 址 上海市中山北路 3663 号 邮编 200062
电 话 021 - 62450163 转各部 行政传真 021 - 62572105
网 址 www.ecnupress.com.cn www.hdsdbook.com.cn
市 场 部 传真 021 - 62860410 021 - 62602316
邮购零售 电话 021 - 62869887 021 - 54340188

印 刷 者 华东师范大学印刷厂
开 本 787 × 1092 16 开
插 页 2
印 张 18.25
字 数 293 千字
版 次 2007 年 7 月第一版
印 次 2007 年 7 月第一次
印 数 5100
书 号 ISBN 978 - 7 - 5617 - 5428 - 3/C · 154
定 价 29.80 元

出 版 人 朱杰人

(如发现本版图书有印订质量问题,请寄回本社市场部调换或电话 021 - 62865537 联系)



作者简介

刘大卫

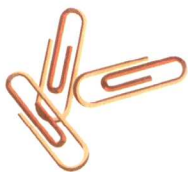


华东师范大学博士（人力资源方向），现任教于华东师范大学。1989年起从事猎头工作，曾先后在中国及新加坡的三家著名咨询公司工作，1995年起创办上海专才管理顾问有限公司（上海市人才中介服务许可证0060号），为数百家世界500强公司及中国上市公司与集团公司提供专业人才推荐、管理咨询和管理培训服务，1998年起至今担任60余家跨国公司及国有、民营集团首席人力资源顾问。

现兼任上海专才管理顾问有限公司总经理兼首席顾问，同时兼任多所著名大学人力资源专业兼职教授、上海应用技术学院人力资源研究所所长、中国劳动学会薪酬专业委员会理事、上海人才中介行业协会第一届副会长、上海劳动和社会保障学会人力资源专业委员会副主任、上海企业家联合会管理咨询委员会副主任、国际注册高级人力资源专家（SPHR）。出版有《外企求职致胜术》、《高校毕业生如何加盟外资企业》、《学会做老板学会做雇员》等专著9本，发表文章400万字，接受媒体采访200余次。10多年来应邀在全国举办各类职业指导、面试指导、人力资源管理等等讲座500余场。

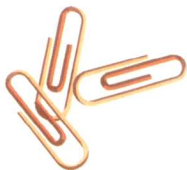
2003年、2004年连续两年被媒体评为“中国人力资源最具影响力人物”，2005年被上海企业家联合会评为“上海优秀管理咨询师”，2005年荣获中国企业家联合会“中国著名管理咨询师”荣誉称号，2004年被美国认证协会授予“精英教授奖”。

作者联系方式 davidliu6688@126.com, dwliu@re.ecnu.edu.cn。



吴 薇

华东师范大学学生发展服务联合中心主任、学生就业咨询服务中心主任，副教授，华东师范大学职业教育和成人教育研究所硕士生导师。长期工作在就业指导第一线，有着20年的相关工作经历，在职业指导领域具有较为丰富的实践经验和深厚的理论知识，擅长大学生生涯规划、职业咨询、升学就业指导、求职技巧辅导、高等教育管理等。曾主编《就业指导》、《打开职场第一扇门》、《敲开职场第一块砖》等专著和教材，并发表学术论文多篇。



李 庆

华东师范大学人力资源方向硕士，上海市首批注册人才中介师，多年从事人才中介工作。现为上海专才易得广告有限公司总经理，专业从事招聘、招生广告的策划和发布。具备丰富的人才类报刊运营经验，为上海唯一发行量过百万的《新民晚报》“新民求职”创办人之一，其参与创办的“个人自荐”栏目已成为品牌栏目。曾发表多篇人力资源和职业指导方面的文章。此外，同大量人力资源经理人的沟通交流使其深谙面试之道。

本书编写的宗旨就是为了帮助两方面的人士参加面试之用。

一是求职者。无论应聘什么样的职位,无论是哪一类的公司,都有可能问及本书所列的相当部分的题目,尽管题目可能会有所变形。本书的编者都是长期从事人力资源管理、咨询及就业指导方面的专家,他们把凭借十多年的实践经验所总结出来的、十分具有典型性的面试问题汇编成这本工具书,相信一定能为求职者助上一臂之力。

二是主考招聘者。主考官未必都是专业从事招聘工作的,甚至有的主考官也是“初试牛刀”者,也需要有一本这方面的指导手册,作为其初涉此业的指导,本书也可提供这方面的帮助。

除此之外,此书还可作为高校就业指导教师的参考书,用来有针对性地进行学生求职前的应对练习。

需要说明的是,本书中的某些问题出现在不同的场景下,其作用和回答都有所不同。因此,为了便于求职者操练,本书将某些重要的问题在不同场景下的回答方式进行了分门别类的介绍。

本书中的英语绝大部分是主考官在面试时的原句,由于主考官的学历、能力、背景不同,表述方式也不尽相同,为忠实于原义,也为了让读者体会原汁原味的问句,故而大部分保留了,仅对中文译文作了口语化的处理。

本书中的答案仅仅是参考答案而非标准答案,求职者必须灵活掌握,随机应变。本书主要是让求职者了解面试中可能出现的各类问题,并提供一种回答的一般思路,做到有备而来。所谓“凡事预则立,不预则废”,就是这个意思。

由于面试的技术在不断发展,本书中所介绍的回答方法也应当与时俱进,本书的编者将会不断完善本书中的内容。同时,更希望得到各位读者和专家的批评指正。

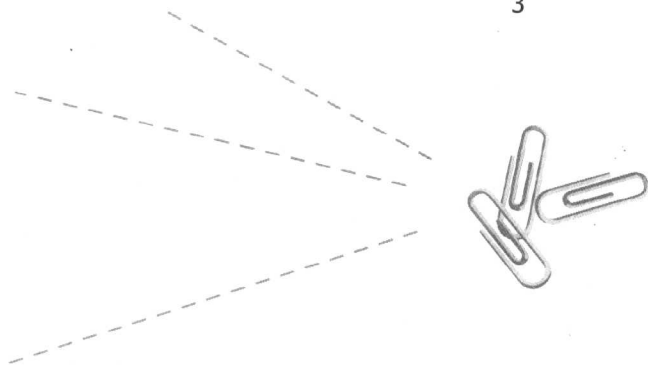
面试,作为人力资源选拔和录用中的重要形式和手段,正日益受到组织人力资源部门的重视。虽然目前人力资源选拔的方式有许多种,但面试毫无疑问已成为最主要的选拔手段。无论哪一类别的组织机构或是哪一等级的职位招聘,不经过面试仅通过其他测评手段而直接录用几乎是不可想象的事。因此,无论人力资源测评手段有多么先进和丰富多彩,面试的重要作用是毋庸置疑的。

然而,由于主考官的组织机构和职位各异,其性格、对人的要求有着诸多不同,导致面试成为一大难。面试之难,不仅在于求职者,也在于主考官。归纳起来,面试之难有五点:

一是涉及面广。面试的问题会涉及哪些方面?通常的指导面试的书中众说纷纭,莫衷一是,使得求职者在准备时往往无所适从;而更多的则是把问题集中在针对求职者个人方面,这样就有可能忽略了其他方面的问题。例如,流行颇广的《外企面试常见问题及解答(汉英对照)》一书把面试的问题分为下列十二个大类:(1)职业热情;(2)动机和目的;(3)技能和经验;(4)努力和职业作风;(5)创造能力和领导才能;(6)适应工作的能力;(7)个性与社会协调能力;(8)经营管理方式和交际技巧;(9)解决问题的能力;(10)工作成就;(11)职业抱负;(12)个人兴趣和爱好。另一本甚为流行的《求职面试——201个常见问题巧答》则把面试可能涉及的问题归纳为:(1)可公开的个人信息;(2)对公司情况的了解;(3)闲聊;(4)个人方面;(5)教育;(6)工作经验;(7)行为方面;(8)承受压力,共八大方面的问题。还有一本《世界500强选人标准》则归纳出了下列七大方面的问题:(1)进取心与热情;(2)沟通技能;(3)成功经历;(4)理性思考过程;(5)成熟度;(6)计划与组织;(7)面对压力。这些书的分类都是针对求职者个人来进行问题的分类的。

随着用人单位人力资源使用成本的不不断上扬,越来越多的用人单位在招聘和录用员工的过程中都十分小心谨慎,在甄选过程中可谓煞费苦心,往往挖空心思甚至绞尽脑汁来设计各式各样的题目,希望能藉此降低选拔过程中的失误率和风险度。所以说面试的难度在大大提高,用人单位和求职者之间可以说是彼此斗智斗勇,称之为“智力大比拼”也实不为过。

二是受多方因素的影响。面试时求职者受外部环境、个人情绪、衣着乃至气候等诸多因素的影响,因此,很难进行完全充分的面试准备。

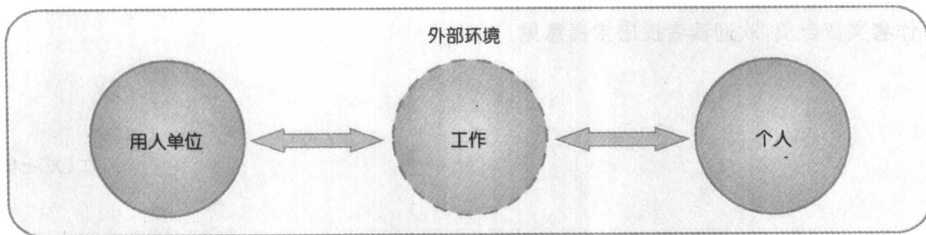


三是有可能在表达时出现沟通障碍。面试过程中双方是通过彼此的言语交谈来达到沟通目的的,但依然存在文化障碍、语调理解障碍、行为动作语言障碍等。由于这种障碍出现的几率很高,大大影响了面试的有效性,这也正是面试的作用长期以来受到人们质疑的主要原因所在。

四是对主考官的要求较高。主考官辨识人力资源的能力决定了面试的有效性。因此主考官的阅历、能力及知识背景几乎已经决定了面试的成效。可以说目前大量担任人力资源管理工作的面试主考官未必完全胜任面试这项工作,这也必然导致面试从一开始就已经决定了其失败的可能性。由于人为因素产生的面试误差几乎比比皆是,不胜枚举。

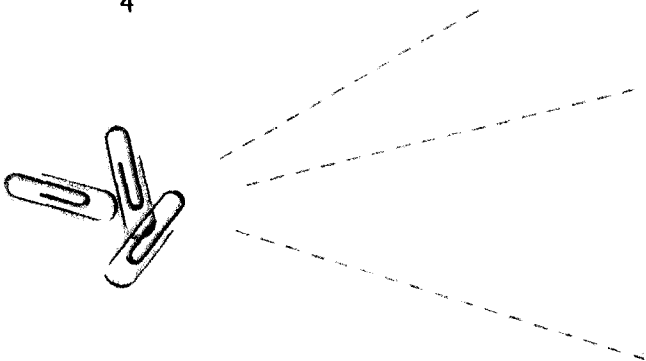
五是出于求职者的经验与准备不足。大量的求职者由于准备不充分,不能发挥应有的水平,还有些求职者几次面试口径不统一。本书的出版正是为了帮助求职者解决经验问题,做到有备无患。

根据笔者的研究,面试的问题所涉及的内容可用下面的示意图来表示。



即面试内容大体上可分成四大类:

1. 外部环境:指对社会及环境的了解。
2. 用人单位:即求职者对用人单位情况的了解。
3. 工作:通过诸多方面彼此交流达到对工作匹配度的认可和共识。
4. 个人:用人单位对求职者的全方位考察。



上述四大方面又可派生出许多小类。本书就是按照这个逻辑规律来组织撰写的：每一方面作为一大类主题然后分成相应的小类，小类再细化成许多单个的问题。

需要说明的是，由于面试的场景千变万化，主考官的喜好也各异，再加上企业文化的差异，适情适景，不能一概而论。因此，本书中的“分析”是就一般的情形而言，所谓的“参考答案”也未必是最佳的，仅是供求职者事先准备的一种提示而已。

编者在大量的素材中先归纳出 1 000 余个典型问题，然后进行分类甄选，最终确定了最具有代表性的 500 个问题。本书由刘大卫担任主编，吴薇、李庆担任副主编。吴薇参与了本书最终稿近 150 问的写作，李庆参与了本书最终稿 100 问的写作，其余为刘大卫负责并最后统稿审定。

本书的出版得到了华东师范大学出版社副社长王焰、责任编辑李艺老师的大力帮助和支持，应该说没有她们的鼓励和支持，这本书无论如何是不会如此迅速地得以出版的。上海专才管理顾问有限公司许瑛、卢燕、程艳帮助打印了全部文稿，谨致谢意！

本书在编写过程中曾得到十多位世界 500 强公司的人力资源总监的支持帮助，当然也参考了大量的相关资料，恕不一一罗列，谨在此一并致谢！

作者文责自负，欢迎读者提出宝贵意见。

刘大卫

二〇〇七年劳动节

上篇：关于面试的基础知识

第一章 关于面试的一些常识

第一节 面试概述	3
第二节 面试的种类	4
第三节 面试中的“常胜将军”	8

第二章 求职面试值得注意的问题

第一节 接到面试通知后……	12
第二节 注意你的“第一印象”	14
第三节 面试的语言掌握	15
第四节 看透主考官	17

第三章 面试问句类型及面试程序

第一节 面试问句类型	20
第二节 面试程序	23

下篇：面试常见问题分类详析及其应对策略

第四章 关于个人的问题

第一节 个人与家庭	29
第二节 关于教育背景	36
第三节 个人兴趣爱好	45
第四节 关于个性问题	52

第五章 关于解决问题的能力

第一节 决策能力	60
第二节 冲突解决能力	68
第三节 自我管理能力	73
第四节 压力管理能力	82
第五节 沟通能力	88
第六节 综合能力	93

第六章 关于个人技能与经验

第一节 专业知识与技能	98
第二节 专业实习与专业学习经历	111
第三节 综合能力	116

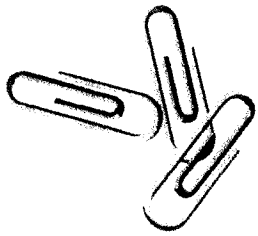
第七章 关于业务热情方面	128
第一节 关于职业热情	
第二节 关于公司	133
第三节 关于工作	141
第四节 关于长期性	
	156
第八章 工作态度与职业道德	165
第一节 工作态度	
第二节 职业道德	
	178
第九章 关于未来的工作	184
第一节 未来目标	
第二节 离职原因	191
第三节 薪水期望	199
第四节 加盟的可能性	
	203
第十章 关于工作中的创造力和领导力	213
第一节 适应性	
第二节 领导力	218
第三节 创造力	
	226

第十一章 关于各方面的平衡	233
第一节 事业、家庭平衡	
第二节 工作情绪平衡	235
第三节 工作压力平衡	241
第四节 人际关系平衡	
	244
第十二章 关于管理模式	253
第一节 管理哲学	
第二节 管理能力	258
第三节 用人之道	262
第四节 客户管理	
	267
第十三章 比较敏感的问题	270
参考书目	
	282

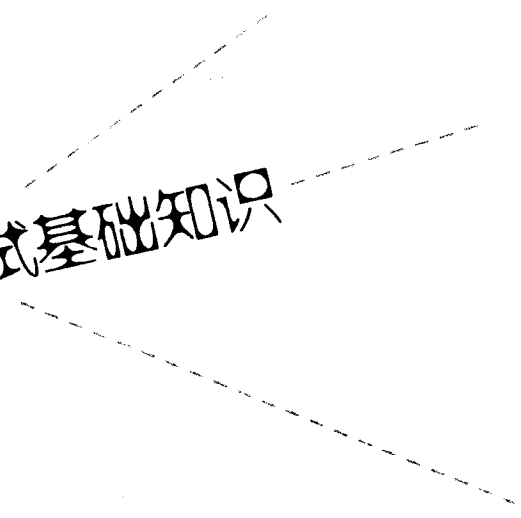
上篇

关于面试的基础知识

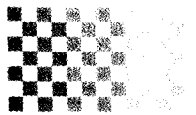




面试基础知识



第一节 面试概述



所谓面试,即为了更深入地了解求职者的情况、判断求职者是否符合工作要求而进行的招聘人员与求职者之间的面对面的接触。

在人员筛选过程中,与求职者的面谈或面试一般有两次:第一次是初次筛选会谈;第二次是录用测试合格后的综合面试。面试的目的主要有:(1)让求职者了解本公司(也包括所有单位,以下不再说明);(2)了解求职者能够做什么工作;(3)了解求职者能否胜任某项工作;(4)将某一求职者与其他求职者在各方面的资格、能力进行比较。

1. 面试的优点

面试之所以能在员工招聘中占据重要地位,在于它具备其他测试方法所没有的优点,主要为:

- (1) **适应性强**。可在许多方面收集有用的信息,主考官可根据不同的要求,对求职者提各种各样的问题。有时在某一方面可连续提多种问题,便于全面深入地了解求职者。
- (2) **可进行双向沟通**。主考官向求职者提问,求职者也可向主考官提问。双方相互了解,对于招聘工作具有较为积极的作用。
- (3) **有人情味**。面试是面对面地进行心理沟通,较易产生一种良好的心理气氛,使求职者感受到公司对他的各种关心、理解等。
- (4) **可多渠道地获得求职者的有关信息**。面试不仅可通过提问来了解有效的信息,还可通过观察,包括看、听、问等方面的渠道来获取有关求职者的信息,以便准确了解求职者的心理素质。

2. 面试的缺点

当然,面试也存在着一些不容忽视的缺点,主要有:

- (1) **时间较长**。一次面试短则几分钟,长则半天甚至更多时间。因此,如果大规模的员工招聘采用面试,效果较难保证。另外,如果面试时间过短,不易了解到足够的信息,面试也就失去意义。

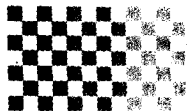
(2) 费用较高。由于面试需要聘请专家,且时间较长,其费用也就相应增加。

(3) 可能存在各种偏见。主考官可能存在一定的偏见,有可能影响面试的效果。

(4) 不易数量化。面试数据往往可以定性,但不易定量,因此也有可能造成对求职者的判断失误。

综上所述,虽然面试存在一些缺点,但是由于面试仍然具有不可替代的优点,因此往往作为招聘的必要方式。基于此,对求职应聘者来说,如何参加面试就很有研究的必要了。

第二节 面试的种类



面试的种类,按照不同的划分方法有很多种,归纳如下。

1. 按目的划分的面试

面试按目的划分可以分为:筛选型面试、挑选型面试、混合型面试、直接上门的面试以及第二次面试。

(1) 筛选型面试

在大机构里,面试一般分两个阶段进行。这两个阶段分别是筛选和挑选,而每个阶段可能还会分成几个步骤。

求职者亲自到场的筛选型面试通常安排在用人单位、猎头公司、职业介绍所、大学就业指导服务中心或者人才市场里举行。

筛选(或者称为初选)的目的是为了筛去多数求职者,留下那些最符合条件的求职者。主考官通常是人力资源管理人员或中介机构专门从事物色人才的招聘人员,他们对求职者逐一面试,然后将合格者推荐给最终的决策者——通常是部门经理或总经理。