

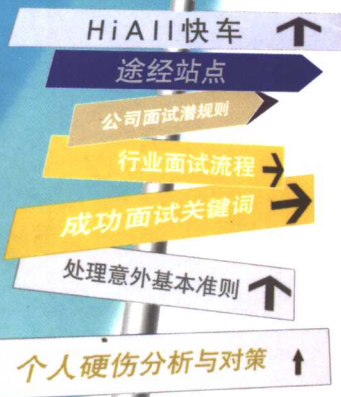
24位顶级公司人力资源专家联名推荐



HiAll求职快车

面试篇

北京纽哈斯国际教育咨询有限公司 编著



HiAll求职快车 面试篇

北京纽哈斯国际教育咨询有限公司 编著

图书在版编目(CIP)数据

HiAll 求职快车. 面试篇 / 北京纽哈斯国际教育咨询有限公司编. --北京: 群言出版社, 2005
ISBN 7-80080-511-5

I. H... II. 北... III. 职业选择—基本知识
IV. C913.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 076162 号

责任编辑 孙春红
封面设计 吴永春 王琳
出版发行 群言出版社
地 址 北京东城区东厂胡同北巷1号
邮政编码 100006
联系电话 65263345 65265404
电子信箱 qunyancbs; dem@xinhuanet.com
印 刷 北京朝阳新艺印刷有限公司
经 销 全国新华书店
版 次 2005年9月第1版 2005年9月第1次印刷
开 本 787×1092 1/16
印 张 14.875
字 数 200千字
书 号 ISBN 7-80080-511-5
定 价 23.00元

[版权所有,侵权必究]

如有缺页、倒页、脱页等印装质量问题,请寄回印刷厂调换。服务热线:010-87704412。



图书策划委员会

主 任 俞敏洪

委 员 (按姓氏笔划为序)

王 强 王文山 包凡一 仲晓红 汪海涛

周成刚 徐小平 钱永强 铁 岭 窦中川



求职快车系列丛书编委会

主 编 许 轶

编 委 曾舒煜 肖双生 马 锐 胡玉婷

Contents 目 录

第一章 关于面试 / 1

一、面试的重要性	2
二、面试目的	3
三、公司组织面试的潜规则	5
四、面试流程	7
五、成功面试的三个重要特征	12
六、应对不同类型的面试官	17
七、面试过程中的重要原则	19
八、仪表	25
九、肢体语言和细节管理	28

第二章 面试准备 / 32

一、准备的重要性	33
二、了解公司与应聘职位	35
三、挖掘自身	42
四、正确处理紧张情绪	48
五、模拟面试	49
六、善于总结面试经验	53
七、实用小贴士	57

第三章 面试类型与技巧 / 63

一、自我介绍	63
二、你该问哪些问题?	65
三、面试前的谈话	66

四、行为面试	69
五、案例面试	88
六、压力面试	109
七、社交活动	111
八、电话面试	113
九、小组面试	116

第四章 常见行业的面试流程解密 / 123

一、投资银行	124
二、咨询公司	126
三、实业性公司	130
四、商业银行	135
五、政府机关/事业单位	137
六、新闻/传媒/出版	140
七、四大会计师事务所	145

第五章 危机处理与案例分析 / 148

一、险象环生	149
二、面试常见问题分类解析	154
三、面试案例点评	174

第六章 硬伤分析与对策 / 186

一、专业不对口对策	187
二、成绩不好对策	194
三、学历问题对策	197
四、其他硬伤对策	201

附 录 / 207

一、模拟面试表	207
二、面试技巧评价表	211
三、内容评估表	211
四、北京纽哈斯国际教育咨询有限公司及 HiAll 团队简介	215
五、HiAll 部分海外顾问名单	218
六、参考文献	220

第一章 关于面试

内容提要：

- * 面试对求职者以及招聘者的重要性
- * 招聘者组织面试的内幕
- * 面试流程和相应对策
- * 成功面试者的共性特征以及细节管理

导 言

庖丁解牛之所以能够做到游刃有余，凭借的正是其对牛身体构造的熟悉。欲成功面试，了解面试是第一步。

了解面试，认清求职者和招聘者在面试中分别扮演的角色和动机，知己知彼，才能从内部攻破堡垒。探究那些拿到一大把录用通知(Offer)的人面试成功的共同特征，见贤思齐，别人的成功经验是给自己提供的最好的参考。

招聘者说：我们要招最合适的员工。

求职者说：我要拿最满意的 Offer。

如何把这两者完美契合？面试是至关重要。

应对面试，首先要认识到它的重要性，并进行仔细研究。我们探究成功面试答案的旅程将从认识面试的重要性开始。当把面试提到应有的重视高度之后，请试着回答以下问题：

* 招聘者选择合适的员工为什么要通过面试而不是其他渠道——比如向你的老师同学侧面了解你？

* 他们组织面试有什么目的和原则？

* 你去参加面试目的何在？（也许你说这个还不简单，就是进下一轮面试或者拿 Offer）

* 如何说服面试官？如何说服不同类型的面试官？

* 针对流程不同的面试要有不同的解决方案，你需要具备哪些素质？

* 面试中需要注意哪些细节？

问号多多，希望你阅读完本章之后号会把上述问号变成感叹号。

一、面试的重要性

从浩如烟海的大堆简历中被挑中，然后用尽全身解数通过笔试，终于赢得了面试机会。这时候，成败可就在于此一举了。

面试是招聘者和求职者之间第一次近距离的直接交流，也是双方博弈的过程。它既是整个招聘/求职过程中最后一个环节，也是最为复杂、最具技巧性的一个环节。

对于求职者而言，之前大量的准备工作，比如积极参与各种招聘会、费尽心思几经修改简历、废寝忘食地填写网上申请并且回答那些令人筋疲力尽的开放性问题、多方搜寻“笔经”去应对那些纷繁复杂的笔试等等，其最直接的目的就是为了获得一次面试的机会。

而从招聘者的角度来讲，为了控制招聘过程中发生的成本，他们不可能给予每一个求职者笔试和面试的机会。他们根据自己选择人才的标准，从数目巨大的申请者中筛选出一部分给予面试机会，是想通过面试对求职者相关素质和能力做进一步的了解，以选择出合适的人才，为公司的长远发展注入新鲜的血液。

虽然，也有人批判这种择人机制有一定的局限性和不合理性——但在现实条件下，它也不失为一种可操作的选择，并且成为了全世界各公司在招聘过程中通行的做法。“临渊羡鱼，不如退而结网”。与其忿忿不平，倒不如深入研究学习，掌握面试成功的技巧。

面试作为一种艺术，是有一定的技巧可循的。面试水平在一定锻炼和实践的基础上，可以得到较快提高。

HiAll 成功学员的声音

取得了 Bearingpoint GDC(IT 咨询)Offer 的复旦大学毕业生高易安对此深有体会。他在访谈中说：“面试是应聘双方相互了解的极好过程。而且面试也是可以训练的。”

总而言之，面试是通向录用成功的“敲门砖”，它不仅是求职者深入了解应聘单位的一次机会，也是求职者充分展现自我、推销自我的契机。对于一家特定的公司而言，在一次招聘中，这样的机会往往是惟一的，正所谓“机不可失，时不再来”。对于机会的敏锐洞察和牢牢把握是成功人士必备素质之一。所以，求职者必须首先充分认识面试的重要性，认真准备，以更好地应对挑战。



二、面试目的

面试是甄选人才的最后步骤。

所谓“凡事预则立，不预则废。”做事情要有目的性和针对性才能取得成功。在面试的过程中，求职者的目的究竟是什么，而面试官又希望通过面试获得些什么？

从求职者的角度来说，Michael Neece，美国著名的资深求职咨询师提出了面试过程中的四大建议：

- 证明自己能够胜任这份工作

你必须给出坚实有力的例子来证明自己具备这份工作要求的相关技能，而且不只是“硬技能”，同时也包括那些“软技能”，比如快速学习新东西的能力等等。对于每一个面试都必须如此，最好通过全面的准备，找出面试官所关注的要点。

- 能够清楚有效地表达与交流自己的思想

不仅要清楚传达出自己的重要观点和信息，同时还要确信面试官能够正确地理解你所说的。

- 建立亲善关系

让你的面试官觉得你具有他们公司特有的气质和风格，属于他们的一份子，这样容易拉近距离，产生好感。但要达到这一目的并不简单，必须要在那个公司文化的基础和基调上，来表述自己各方面的认识和观点。此外，行为风

范和一些微小的细节也是传递这种信息的重要途径。

- 收集反馈意见

在每一次面试结束以前，都向面试官要求反馈意见。可以通过提问，比如：“您觉得对于这个职位，我有什么优势”，“您认为我的背景中有什么不足的地方”，或者直接就问“不知道您方不方便给我一些反馈”等等。但是一定要注意提问的方式和措辞，如果不是以专业的方式来表述的话，可能无法得到面试官的反馈。

就招聘者而言，在每次面试中，大部分面试官都肩负着预估未来的责任。当然，不可能这样：“小张，你和那个应聘者谈一谈，大概三四十分钟的样子，然后告诉我在未来的两年里，他将能够有怎样的表现。”这是不切实际的。即使是出色的面试官，也只能对候选人的个人潜力做出一个大致的判断。

面试是一种质量控制，招聘者从数以千计的简历中初选出最合适的几十份或几百份，来对他们进行面对面更深入的了解，并且找出以下这些问题的答案：

- 这位求职者能否胜任这份工作？

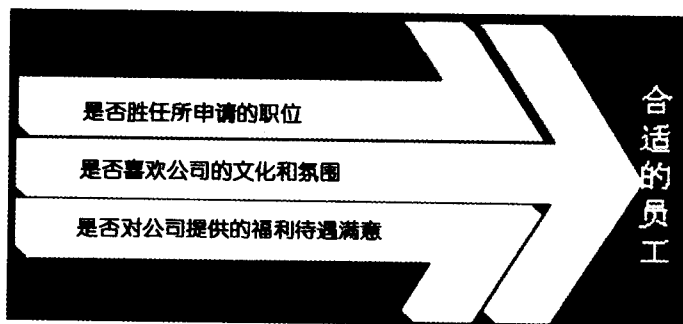
他是否具备符合空缺职位要求所必须的技能、经验、知识和判断力？

- 我是否喜欢这位求职者？

他的个性和处事方式能否很好地融入公司的文化和环境中？能否和我一样对这里的工作充满激情和热爱？

- 我们能否吸引到这位求职者？

我们所提供的薪酬、福利、公司文化和其他的软硬件设施能否吸引到他并让加入和贡献？



而针对以上三个方面的问题，不同类型的公司有不同立场。一般说来，大公司更看重从长远来挖掘合适的职员；一些小型的公司处于培训成本和短期利益的考虑，更喜欢那些能够马上挑起工作担子的求职者。

知己知彼，面试才能做到有的放矢。

三、公司组织面试的潜规则

虽然不同公司的面试目的大同小异，但是其采用的方式、时间的安排、复杂的程度、考查侧重点等方面却是个体化的，会因为招聘公司和职位的不同而有所不同。

但万变不离其宗。平时为人处事，每个人都有自己的原则。公司也不例外。

内部声音

一家猎头公司的资深人力资源经理就公司招聘时的依据解释：“不能指望一个以盈利为目的的公司平白无故的招聘一个员工。”

那么，公司在组织面试的时候，哪些是关键词？

1. 招聘职位

不同招聘职位的面试都是有差异的。

从职位级别的角度来说，初级职位的面试往往更侧重于求职者个人潜力和基本素质的考查，而对于专业技能和经验的要求相对比较少；高级职位的面试就要复杂得多，涵盖个人经历、工作业绩、人际关系技巧、未来发展潜力等等，考查的也更为深入和全面。

从职位类型的角度来说，技术类的职位对于个人专业知识和动手能力有一定要求，在面试中往往会问到一些相关的问题，而其他的大部分职位则更关注个人基本能力：沟通能力、团队精神、观察分析能力、解决问题的能力等等。



2. 成本

在整个面试过程中，招聘公司会在很多环节发生成本，比如场地的租借、

宣传材料的印发、专门的人力、时间投入、相关的交通费用、内部的协调、必要材料的准备等等。因此，成本也是公司安排整个面试的重要考虑因素，并且有一定的预算控制。

相对于一对一的传统面试而言，游戏面试、小组面试、AC(Assessment Center)等都是新兴的面试方式，能够对应聘者全方面的素质做出一定考查，但是另一方面，它们的成本也相对的高。是否采用这些面试方式，在一定程度上取决于整个招聘的预算情况。

一般而言，大公司在人力资源方面愿意做长远投资，招聘面试也喜欢用(案例面试/小组面试)等形式来挑选那些有潜质的合适的人才；而一些小公司则喜欢通过一对一或者简单的小组面试来选择公司所需要的员工。

3. 企业文化

不同公司的企业文化，就像不同人有不同习惯一样。“文化”听起来是一种很抽象的东西，但绝对不容小觑。企业文化会渗透在一个公司的方方面面，包括很多细小的地方，它就好像一张无形的网，给出了很多重要的但是隐性的行为规则。

公司在招人的时候，总是希望能够找到与公司文化相对来说比较契合的人，这不仅有利于求职者融入新的工作环境，实现长期的发展，也有利于整个公司的管理与发展。所以在面试的设计过程中，应聘者与企业文化的契合度也是一个很重要的考虑因素。比如强调团队合作精神的公司，往往会采用小组面试的方式来观察求职者在一个小组中的表现。

4. 时间安排

在面试的时间安排方面，往往会随着面试方式的不同而有所差异。通常来讲，

- * 谈话之前(Pre-talk)的时间比较短，在 5~10 分钟左右；
- * 电话面试在 10~20 分之间；
- * 案例面试的时间为 30~60 分钟左右，不同的公司可能会采用不同类型的案例，因而时间也会随之不同；
- * 行为面试的时间一般是在 30 分钟左右等等。

但是，这些时间并不是固定不变的。虽然面试官会尽量把面试的时间控制在要求的范围之内，但是推迟结束和提早结束的情况十分常见，取决于求职者和面试官谈的情况。

5. 对毕业生的看法

公司招聘毕业生一般有两种不同“用途”，一是作为人才储备，通过设计合理的培训和辅导，以支持公司长期的发展；另一种是招来迅速“投入使用”，在特定的岗位上即时发挥作用。

对于前者，考查的重点在于个人的潜力与综合能力；而对于后者，关键在于和职位密切相关的专业知识和素质以及实际动手操作的能力。

四、面试流程

1. 常见行业面试流程

鉴于面试在整个招聘过程中的重要性，一般公司的面试往往不只一轮，而是会持续相当长的一段时间，并且遵循一定的流程。对整个面试的流程越是清楚，你在面试中以及整个求职过程中的主动性就越大。但是对于不同的行业和不同的公司，这个流程是有所不同的。

2. 单个面试流程

在任何一个成功的面试中，都应该有如下几个阶段：介绍、拉近距离、引起兴趣、资格考查、优势回顾和收尾。



The 6 Phases of a Successful Job Interview

- 1) Introduction(介绍)
- 2) Rapport Building(拉近距离)
- 3) Interest Generation(引起兴趣)
- 4) Qualification(资格考查)
- 5) Strengths Review(优势回顾)
- 6) The Close(收尾)

(1) 介绍

走进面试考场，你应尽量放松自己，表情自然，面带微笑，给人以真诚、亲切的印象。通常情况下，主考官都会说：“请你简单谈谈自己的经历和特长。”

好的开头，可以营造一种和谐的气氛，迅速与考官沟通思想，尽快进入正题。大多数有经验的考官宣称，他们在见到应聘者的三分钟内，就能知道对方是否适合聘任的工作。

所以，如何设计好开头的三分钟至关重要。应聘者在面试前的具体准备中，需要精心准备这一环。

面试的第一步往往都是介绍，这也是至关重要的第一印象形成的阶段。在敲门的那一刻，面试就已经开始了，无论是进入房间的仪态，着装，还是握手，都是面试官细致入微观察的着眼点。

为了留下完美的“开头三分钟”，你有必要认真地准备你的自我介绍，中英文版本，认真研究公司招聘职位需要哪种人才，在介绍中针对性的列举事例说明自己具备相关才能。自我介绍需要提前准备，可请老师朋友修正，多次演练，直至能够自然的脱口而出。（不应有“背”的痕迹！）

(2) 拉近距离

面试的第二步同时也是贯穿整个面试的，是和面试官拉近距离，建立一种密切的联系，这是面试成功的关键所在。在大公司的规范制度下，HR 也许在努力避免在面试中过多的融入个人情感和喜好，但是总不可能完全理性脱离个人偏好——毕竟，人们总是倾向于和自己相似的人相处，并且和他们成为朋友。

拉近距离有利于营造一个和谐的面谈气氛。此外，在面试中，面试官并不总是在挑选最优秀的人，当然到达一定的水平是必须的。但是，当几个候选人同时满足基本条件的时候，面试官往往会挑选自己比较喜欢的人，挑那些在他眼里能够更好地适应和融入公司的人。所以，要努力与面试官建立积极的关系，让他们认同你，觉得和你在一起非常舒服自然，就好像朋友一样。

这需要语言和非语言方面的双重努力。

* 语言交流

所有的面试官都会有自己特有的语言交流方式：不同的语气、措辞、语速、音量等。一个人的声音可以体现出他的情感和个性，有的是友好的、愉悦的，而有的则是严肃的、冷漠的。你并不需要去模仿面试官说话的方式，但是最好不要相差太远。

* 非语言交流

90%的面对面交流都是非语言的，所以，在很多时候，非语言的交流甚至比语言交流来得更为重要，包括仪容、表情、动作、姿势、眼神交流等。

另一方面，面试官的眼神、表情、说话语气的改变，会透露出一些满意或不满意的信号，求职者也可以根据这些非语言信息来解读他当时的感觉和想法，并在此基础上对面试表现做出相应调整。

(3) 引起兴趣

成功面试中的下一步是引起面试官对你的兴趣。拉近距离虽然很重要，却是不充分的，必须还要吸引面试官的注意，使他真正地听你讲述的故事。这是有一定难度的，因为在做出任何尝试之前，必须首先要弄清楚什么是面试官感兴趣的。否则，可能会出现求职者反复强调一些无关紧要的素质情况，不仅作了无用功，更可能会招来面试官情绪上的反感。

一般而言，在面试之前就应该“做功课”，弄清楚公司招聘职位要求职员具备哪些方面的素质，想一想自己是否具备相关的经历。在面试中谈这些才能引起面试官的兴趣。当然，如果能够了解到谁来面试你，面试官是哪个领域的专家，那么，在面试中适当的谈论相关的话题能够增加胜利的砝码。

* 投公司所好

在准备过程中，求职者可以对此行业的发展现状和面临的挑战稍做了解，在面试前，重新回顾一下，并且结合自己的实际背景写出几个能够吸引面试官的经历，例如：

“我十分重视和珍惜这个机会……在我***活动中/上一份工作中，我成功地使成本下降35%，而同时产量却同比上升了20%……这对我来说是一个难得的机会，使我可以充分发挥自己的经验，为公司的发展做出即时的贡献。”

* 投面试官所好

比如应聘“四大”，要见合伙人了，如果能够从前人面经或者其他渠道了解到合伙人的一些信息，在面试时针对性地谈相关话题，会使得面试更顺利。

如果面试流程允许的话，另一种可行方式是直接询问面试官他眼中的理想人选应该拥有哪些方面的素质。他可能会告诉你一些特质，诸如团队合作，自我激励，良好的沟通能力和不断学习的意愿等。例如你可以这样表述：

“一直以来，在学习生活和社会工作中，我一直都是一个不断激励自我，挑战自我的人。”然后给出一些具体的事例加以佐证。

(4) 资格核查

接下来进行的往往是面试官和求职者双方互相深入了解的阶段，确定彼此是否相互合适。在这个过程中，面试官会提出更多的问题来进一步了解你。

同时你也可以向面试官提出一系列预先准备的问题。例如，

- * What is it about your company that you enjoy the most?
- * Does your company have high or low employee turnover?
- * What are the key attributes that makes your company better than others in the industry?
- * How do you reward top performers?
- * If I exceed expectations, what is the typical timeframe to get a raise?
- * Do you have any additional questions?
- * What is the next step in this interview process?
- * When do you expect to make a decision on this position?
- * How quickly could I start if I was accepted for this position?

以上的这些问题都是非常有内容的假设性问题，不仅能够得到重要的相关信息，还能使面试官对你的自信和积极留下深刻的印象。

当然，求职者并不需要提出以上所有的问题，而只需要问几个就可以。你有权利去知道这些问题的答案，并在此基础上判断这份工作究竟是不是自己喜欢并且合适自己的。

此外，合适的提问时间也很重要，通常面试官会主动询问你是否有什么问题，这时候从容提出就比较理想。

在提问的时候，切忌一开始就像连珠炮一样；也不应该向专门做 HR 的面试官问很深入的技术、市场、财务之类过于专业的问题。当然，也不能说：“我没有什么好问的。”

(5) 优势回顾

在这一阶段为了加深面试官对你竞争优势的印象，可以主动建议，争取一个简单小结的机会，强调自身的长处。在此过程中，还需要不时地征询面试官的意见，看他是否有额外的信息想要了解，并及时提供答案。

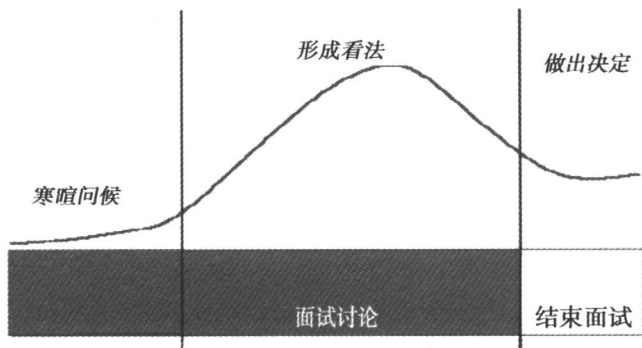
(6) 收尾

收尾在面试过程中是相当重要的，是推销自己的冲刺阶段。要始终保持自

信，把公司所需要人的特质和自身的长处结合起来，回顾阐述，凸现你和空缺职位的合适性，展望你的加入能够为公司带来的利益和贡献。例如，

“非常感谢您和贵公司给我这个面试的机会。这是一份让我充满激情的工作，并且我觉得自身的能力和和经验确实能够有效地帮助贵公司降低成本，优化生产流程。希望将来能够有机会进一步向您学习和交流，不知什么时候会有进一步的通知？”

HiAll 内部声音——一般面试流程



① 寒暄、问候

可别小瞧这几句口头语，它可是至关重要的开场白。所谓“前三分钟定终身”，这是招聘经理们从来都不愿承认的公开秘密。也就是说你给面试官的第一印象，从言谈举止到穿着打扮将直接影响到您被录用的几率。我们知道既然已被通知去面试，说明您背景已基本合格，那么面试者主要看什么呢？看是否与公司志趣相投。你必须能够和这个企业，和企业中的员工志趣相投。寒暄问候的主要话题有：天气、一路的交通、办公室附近的建筑物（一定要事先弄清大建筑物的英文怎么说）、时事以及近日的热门话题等等。

② 公司简介

招聘经理会简明扼要的介绍一下公司的情况。

③ 被告知程序

这时已开始进入正题。面试长官或许会把面谈的整体程序安排先向你交个底，以消除你的紧张情绪。

④ 走一遍简历

分为两种。一种是粗线条整体快速串一遍，另一种是摘录重点。不过两种