

成功面试 礼仪与口才

懂得礼仪，举止就会大方得体；
懂得口才艺术，言谈就会机巧善变。

Chenggong mianshi liyi yu koucai

周婷◎主编



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

成功面试 礼仪与口才

Chenggong mianshi liyi yu koucai

周婷◎主编

懂得礼仪，举止就会大方得体；
懂得口才艺术，言谈就会机巧善变。



· 完全图解 面试攻略 ·

本书是面试指南，是面试中的面试，并附赠本领域
专业知识和面试礼仪知识、面试技巧、面试真题
2009/1 第1版 11955520(010)，第1版



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

成功面试礼仪与口才/周婷主编. —北京:经济管理出版社, 2009. 11

ISBN 978-7-5096-0791-6

I. ①成… II. ①周… III. ①礼仪②口才学
IV. ①K891.26②H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 194247 号

出版发行: 经济管理出版社

北京市海淀区北蜂窝 8 号中雅大厦 11 层

电话:(010)51915602 邮编:100038

印刷:徐水宏远印刷有限公司

经销:新华书店

组稿编辑:陆雅丽

责任编辑:陆雅丽

技术编辑:杨国强

责任校对:陈颖

720mm×1000mm/16

14 印张 191 千字

2010 年 1 月第 1 版

2010 年 1 月第 1 次印刷

定价:28.00 元

书号:ISBN 978-7-5096-0791-6

· 版权所有 翻印必究 ·

凡购本社图书,如有印装错误,由本社读者服务部
负责调换。联系地址:北京阜外月坛北小街 2 号

电话:(010)68022974

邮编:100836



随着美国次贷危机的升级，一场人们始料未及的、剧烈的金融风暴，迅速席卷了整个全球经济。与此同时，全球就业形势也面临着严峻挑战，各大媒体充斥着“企业倒闭”、“就业率下降”的字眼，用“就业难，难于上青天”来描绘当下人们的求职过程并不夸张。据2008年年底中国社会科学院发布的调查报告称中国城镇失业率已经攀升到了9.4%，超过了7%的国际警戒线，如果这种局面持续发展，金融危机引发的实体经济动荡无疑会大大压缩我国的就业空间。

另外，每年都有持续增多的大学毕业生走出校门，加入就业竞争的行列，无形中加剧了就业压力。

由此可见，在当前的严峻形势下，职场上的竞争已经到了前所未有的程度。对于求职者（尤其是那些刚毕业的学生）来说，无论你愿不愿意，准备好还是没有准备好，都已经被卷进了一场史无前例的就业浪潮中。在这场声势浩大、夹带着彷徨与浮躁的就业运动的浪潮中，所有人都渴望尽快找到一个出口，而在通过这个出口前，必须打开一扇厚重、神秘的门。

这扇门就是面试！

在招聘、受聘过程中，求职面试是其中一个极其重要的环节，求职礼仪与口才艺术是求职者整体素质的一个重要表现。所谓求职礼仪是指求职者在求职过程中与招聘单位接待者接触时应具有的礼貌行为和仪表形态规范；求职的口才艺术是指通过求职者的言谈举止体现其内在素质。正所谓“见微而知著”，注重求职的礼仪与口才艺术，能够更好地帮助求职者抓住每一次机会。

面试虽算不上什么高端科学，但对于求职者来说，也是一项非常艰巨的任务，不可能一蹴而就。常言道：“工欲善其事，必先利其器。”只有在平时多加锻炼，经常留意自己的说话方式、礼仪细节，进而采取“无则加勉，有则改之”的行动，才会让你在面试的时候轻松应对，脱颖而出。

因此，为了帮助您了解求职的程序、把握求职的技巧，本书特别针对求职的全过程，包括简历和求职信的编写、面试之前的准备、面试当中与面试官的应对技巧等一一做了介绍。值得一提的是，它不像一般求职指导书籍那样只是泛泛而谈。

阅读本书，您将有耳目一新的感觉：它的脉络清晰，风格轻松活泼，使您在接受大量有用的信息时不会感到厌倦。全书注重科学性、针对性、实际性，是一本提高面试成功率，真正让求职者有所提高的必备工具书，不但适用于刚毕业的学生，也适用于打算换工作的人。

本书虽不是一本万能书籍，但肯定是您工作求职的好助手和好伙伴！

周 婷

2009年7月



第①章 礼仪与口才在面试中的重要性 / 1

献给面试官的第一印象 / 3

让礼仪成为修养和素质的代言人 / 5

让面试官从你的形象中嗅出你的自信 / 7

口才也是一种生产力 / 8

第②章 做好准备是面试成功的一半 / 11

面试简历：在纸面上打好自己的形象广告 / 13

自荐书信：像毛遂一样推荐自己 / 20

了解聘方信息：知己知彼方能百战不殆 / 24

心理准备：缓解面试前的紧张情绪 / 27

女性仪容：将内在美体现出来 / 28

男性仪容：将阳刚美展示出来 / 32

服饰礼仪：包装好你的“第二肌肤” / 35

配饰礼仪：得体的配饰让你充满魅力 / 40

第3章 面试过程中的礼仪要领 / 43

- 进场礼仪：面试前的礼仪彰显素养 / 45
- 握手礼仪：面试中要做到举“手”轻重 / 48
- 站坐礼仪：站出精神，坐出素养 / 50
- 介绍礼仪：在面试中先声夺人的法宝 / 53
- 聆听礼仪：让聆听在面试中彰显魅力 / 57
- 手势礼仪：无声胜有声的肢体语言 / 59
- 面部礼仪：反映求职者情感的晴雨表 / 62
- 饮水礼仪：面试时的饮水之道 / 65
- 名片礼仪：小名片中的大名堂 / 67
- 动作礼仪：面试中应避免的负面动作 / 71
- 餐叙礼仪：与主考官在餐桌上较量 / 75
- 告退礼仪：和主考官礼貌地说“再见” / 77

第4章 口才是面试过程中的通行证 / 83

- 对面试官的称呼：既要准确又要不失礼貌 / 85
- 语言习惯：良好的语言习惯助你成功 / 87
- 礼貌用语：简单的语言细节暴露你的个人素质 / 89
- 词句准确：巧妙运用答辩语言 / 91
- 交谈措辞：恰当的措辞让你得心应手 / 93
- 交谈禁忌：不要让一句话毁了面试 / 96
- 如何提问：向主考官表达完整的自我 / 102
- 问答策略：在问答中把握住考官的心 / 104

第5章 回答面试官提问的口才艺术 / 111

- 谈谈自己：答好面试中的第一道难题 / 113
- 职业规划：清晰地展现自己的目标蓝图 / 116
- 相关经验：不要因缺乏工作经验“败走麦城” / 119
- 求职动机：在求职动机和工作性质间寻求平衡 / 122
- 专业水准：用你的专业说明你的价值 / 123
- 离职原因：委婉地陈述自己的过去 / 125
- 优缺点：坦诚缺点实质上是一种优点 / 128
- 适应能力：在不变中应万变 / 131
- 薪水报酬：虽敏感却不可回避的难题 / 133
- 敏感问题：女性求职者的难言之隐 / 138
- 刁难问题：面对刁难要学会以退为进 / 141

第6章 两种常见的另类面试形式 / 145

- 未曾谋面的电话面试 / 147
- 电话面试的几个成功技巧 / 150
- 如何应对外企电话面试 / 152
- 让自己鹤立鸡群的集体面试 / 157
- 集体面试成功的技巧 / 162

第7章 常见的几种热门求职面试技巧 / 165

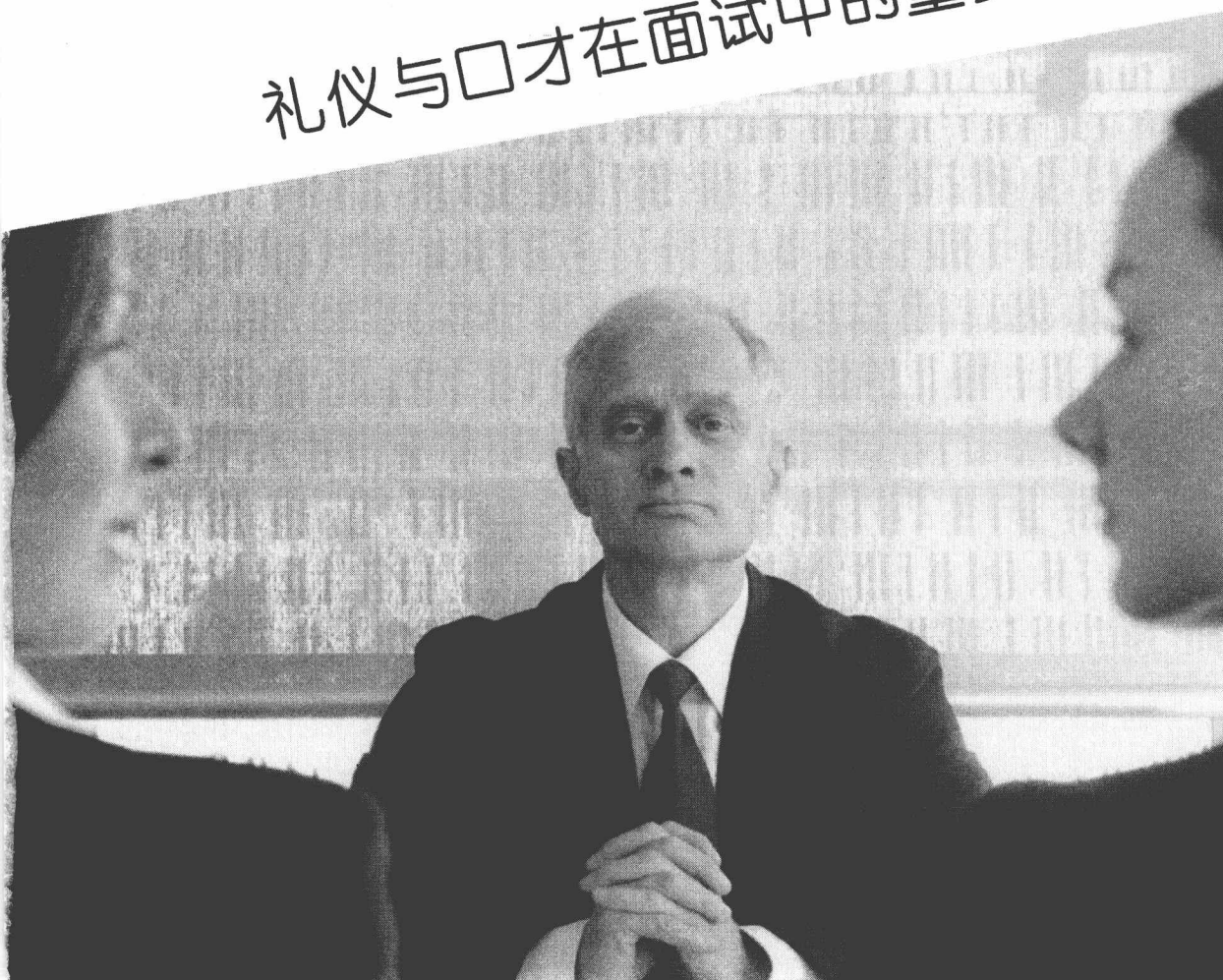
- 如何让知名外企赏识你的简历 / 167
- 外企面试中需要注意的口语问题 / 171
- 外企面试中需要注意的细节问题 / 173
- 外企面试中需要了解的企业文化 / 176

- 外企面试要回答的十道问题 / 179
- 外企面试的几种情景案例 / 183
- 公务员面试有哪些特点? / 186
- 公务员面试前如何备考? / 188
- 公务员面试备考策略 / 190
- 公务员面试需要知道的礼仪 / 191
- 什么是公务员的结构化面试 / 194
- 如何通过公务员的无领导小组面试 / 197
- 公务员面试的口才技巧 / 200
- 公务员面试的八大禁忌 / 203
- 国企在招聘中的面试特点 / 205
- 国企与外企在面试规则上的区别 / 207
- 国企面试需要懂得的技巧策略 / 209

参考文献 / 213

第 1 章

礼仪与口才在面试中的重要性



礼仪是个人素质的一种外在表现形式，是面试制胜的法宝。而谦虚、诚恳、自然、亲和、自信的口才会让你在面试时对答如流、妙语连珠，自然会受到用人单位的欢迎。因此二者在面试中缺一不可，都占有举足轻重的地位，都客观反映了一个人的文化素质和内涵修养，是你取得面试成功不可或缺的要素。

献给面试官的第一印象

“你永远不会有第二次机会树立第一印象。”有调查显示，在招聘面试时，面试官会根据见面时最初几秒或几分钟对求职者的印象和观感，迅速做出判断，并形成一种特殊的、持久的心理定势和情绪定势，这种心理定势和情绪定势就称为“第一印象”。

著名的心理学家鲁钦斯研究发现，交往中的个体只要在最初的0.25秒给对方留下深刻的良好的印象，就一定会吸引对方的注意力，把握沟通方向。普林斯顿大学心理学系助理教授托多拉夫经过现场试验后也发现，人类在看到一张陌生的面孔时，用不着与对方进行任何的语言沟通，也不用对方做出什么表情或动作，大脑就会在极短的时间内对陌生人诸多方面的能力、素质、品行做出判断。^[1]

同样，第一印象也在无形中左右着面试官的判断。求职心理学家认为，第一印象与求职者的外表、肢体语言及谈话有关。

张倩应聘一家大型公司的销售员，她毕业于国内某名牌大学的热门专业，成绩优良，在众多应聘者中脱颖而出，入列预选名单，公司通知她去面试。当天，她穿着鲜艳的短上衣、破旧的低腰裤，戴着具有热带风情的大耳环，一进门就让考官们一愣。考官们轻描淡写地问她是哪个地方的人，结果她因为太紧张，张了几次口竟然没说出话来，后来考官

随便问了几个问题就结束了面试，结果当然是她被淘汰出局。

从这个事例中可见，在求职中，仪表、举止、口才等素质十分重要，一个衣冠不整、举止失当、口才不佳的人很容易给人留下不佳的第一印象，令人联想到其工作也可能是马马虎虎，面对客户易举止失措、结结巴巴，难以胜任工作。

由此可见，第一印象的好坏，往往决定着面试的成功与失败。而第一印象是一种直感。求职者的服饰、语气、声音、视线、举止等都是留给别人的第一印象的构成要素。以服饰装扮为例，它对第一印象的好坏具有非常重要的意义。大体说来，面试时的着装应与企业性质、文化相吻合，与职位相匹配，即使无法达到这样的要求，也要保证服饰得体、大方、简洁，这会给人留下一种干练踏实的感觉；另外，面试时说话的语气与声音等也会影响第一印象的形成，求职者在此时就要注意有意识地调节自己说话的音量、节奏、音色等等，并注意吐字清晰，这样也能为自己的第一印象加分不少；此外，求职者也不应忽略自己在面试时的动作举止，或坐、或站、或点头、或微笑，都要尽量表现自然，给人留下一个自信从容的好印象。

下面给求职者提出几点具体的建议，可能对提升面试时的“第一印象”有所帮助。

1. 面试时的着装

面试时着装最好要有针对性，比如应聘金融行业，宜穿深色套装体现出专业态度；若是应聘公关行业，在着装上则可以适当体现出自己对时尚的敏感度。还有，求职者要注意鞋子、指甲是否干净等细节，这样可显得非常整洁，而整洁容易留下严谨、自爱、有修养的第一印象，尽管这种印象并不准确，可对求职者的自我推销总是很有益处。

2. 面试时的举止

为了建立良好的第一印象，求职者坐的时候两脚要尽量着地，坐和站的时候不要手臂交叉，还要注意与面试官的眼神接触等，并最好在恰

当之际，展现一个真诚、富有亲和力的微笑，这样可能获得热情、善良、友好、诚挚的印象。

3. 面试时的语言表达

在面试中，求职者对自己经历及能力的表述应该简明扼要，适可而止。在与面试官的问答中，则应切忌迫不及待地抢话或争辩，另外可在交谈时适当点头、保持沉默或改变语调，以把握谈话气氛，并可增加自己的可信度和亲和力。

总之，第一印象一旦形成，便很难改变，因此求职者要尽量发挥自己的聪明才智，争取在面试官的心中留下良好的第一印象。

让礼仪成为修养和素质的代言人

礼仪素养，指的是一个人在展现自我、待人接物等方面的能力和素质，是一个人走向社会的名片，也是一个人能够取得事业成功的桥梁。它是一种相对稳定的心理品质，是知识积淀和内化的结果，具有理性的特征；同时，又是潜在的，是通过人的仪表言行等外在形态表现出来、得以体现的，相对持久地影响和左右着人对待外界和自身的态度。可以说，人的礼仪素养表现为人对社会、对他人、对自身的态度。

小彬毕业于航空学院，第一眼看到她，并没有让人觉得她有着令人惊艳的美丽，但是当你与她聊天时，一看到她那甜美、动人的微笑，就会感到开心无比，不经意间会感觉到有一股暖意融入心中。

小彬现在已经成为了一名合格的空姐。当人们让她谈谈面试成功的心得时，她总是开朗地说：“当初我们那一组面试的人当中，我并不算是最漂亮的。可在面试结束后，主考老师却对我说，是我笑容里的真诚打动了他。真的，微笑是很重要的。微笑是一种令人感觉愉快的面部表情，

它可以缩短人与人之间的心理距离，为深入沟通与交往创造温馨和谐的气氛。”

从小彬的身上我们可以看到，她的微笑不仅体现了自己发自内心的爱，而且起到润滑剂的作用，拉近了求职者和面试官之间的距离，让面试官从微笑这个最简单的礼仪中读到了她身上具备的素质和修养，那就是乐观自信、真诚友善、乐业敬业，而这恰恰就是空中小姐这个职业最可贵的素质。小彬有理由使面试官相信，她会将同样完美的微笑带给飞机的每一位旅客，这就是她能众多求职者中脱颖而出，面试成功的根本原因。

除了微笑以外，面试中的礼仪素养还包含了很多方面。比如，为了避免迟到，最好提前 10~15 分钟到达面试地点，这是面试礼仪的最起码的要求；而进入面试单位时则要表现得不卑不亢，用“您好”、“谢谢”等文明礼貌用语表现自己的素养；面试开始时更要表现得彬彬有礼，在言谈举止的各个方面流露出对面试官的尊重，但也要注意避免过分殷勤或过分谦让，以免适得其反，对面试成功造成不利影响；而在面试结束后，无论是否被顺利录取，求职者都应保持风度，真诚地向面试官致谢。此外，为了加深面试官的印象，增加求职成功的可能性，还可以在面试后的两三天内，给面试官写封信表示感谢，这也许将为求职者赢得一个本来已经失去的机会。

总的来看，面试在很多情况下是与面试官最直接的“短兵相接”，求职者的一举一动、一言一行，都会让面试官尽收眼底。所以面试礼仪就是最为重要的一个环节，它会成为求职者面试制胜的法宝。而面试礼仪这个环节又由许多小环节构成，如果礼仪知识知之甚少，或忽视礼仪的作用，在一个小环节上出现纰漏，必然会被淘汰出局，肯定失败无疑。所以，求职者应在日常生活中注意修炼自己的礼仪，良好的礼仪素养可以帮助求职者获得更多的信任、争取更多的机会，让求职者在面试过程中绽放光彩，赢得胜利。

让面试官从你的形象中嗅出你的自信

一个即将毕业的大学生问一个就业指导老师：“面试的时候需要带那些详细的材料？”指导老师语重心长地对他说：“只要带上你的自信就行了。”这个指导老师说的不错，只有自信才能说明一切，因为一个人的自信是建立在对自己的能力、品质、素质的自我肯定上的。拥有自信，才能够娴熟地运用自己所具备的知识，才能在未来的工作中克服困难，勇于攀登。从面试官的角度来说，那些自信心很强的人往往能够从众多求职人才中脱颖而出，因为在他们的眼中，自信是一个人求职过程中不可或缺的、最重要的筹码。为此，在与面试官接触的短短的时间内，求职者应当尽可能地以自己的形象中展现出足够的自信。

黎阳在大学时是个品学兼优的好学生，凭着自己的刻苦努力，取得了国际注册内部审计师（CIA）证书。导师为他设计的职业规划是进入国际知名的会计师事务所，而他也不负众望，顺利通过了层层筛选，如愿进入一家著名会计师事务所的最后一轮面试。主持这轮面试的是该事务所的合伙人——一位优秀的业内人士，也是黎阳心中的偶像。这让黎阳感到特别紧张，生怕在这位合伙人面前“露怯”。这种紧张情绪一直影响着，让他在面试中表现得十分不自信，以至于居然叫错了那位合伙人的名字，而且在用英文回答问题时，他总要把一个英文单词重复数遍，惟恐对方听不清楚，直至合伙人不耐烦地亲自打断并说明他已经明白了黎阳的意思，黎阳这才明白该适可而止。他努力调整情绪，想让自己平静下来，可情况却越来越糟，临走时他还将挎包忘在了合伙人的办公室里，最终，黎阳沮丧地得知：这家事务所已经将他拒之门外。

黎阳并不缺乏专业知识，那么是什么原因造成了面试失败呢？那就

是缺乏自信，以至于让他在最后一关中跌倒在了自己最想去的公司大门前。由此可见，塑造一个自信的形象对于面试成功是何等的重要。

事实上，在面试过程中，招聘单位对求职者的自信是非常在意的。所以，在面试时，求职者一定要想方设法树立起自己自信的良好形象，而这就需要借助各种公关手段和方法。

1. 从着装体现自信

尽管衣着不能决定一个人，可衣服的确能够影响自己在他人眼中的形象。那些衣着大方整洁、搭配合理、风度翩翩的求职者会让面试官觉得眼前一亮。充满自信的外在形象会悄然传达出求职者独特的魅力与内涵，体现出求职者对生活的积极态度。

2. 从举止体现自信

求职者自信的微笑、与别人直视的坦诚的双眼等等都是增加自信的举止元素。另外，一些在面试中获得成功的求职者还很注意修饰自己的步态和体态，以体现自己强烈的自信心。他们的脚步充满活力，体态富有精神，无论何时都挺胸抬头，给面试官留下了热情向上的好印象。

3. 从言语体现自信

自信的求职者并不会因为要接受面试官的询问而心生畏惧。他们能够用清晰的音调，简洁有力的语句陈述自己具备的优势，并向面试官清楚地描绘出自己渴望达到的目标，这会体现出一种独特的个人魅力，即使连最苛刻的面试官也会被这份难得的自信所打动。

口才也是一种生产力

如果说形象礼仪是面试的第一张名片，那么口才就是第二张名片，