

面试语言 经典方略

姜燕 ◆ 著

最全面的 面试真题解析
最独特的 姜氏问答技巧
最科学的 语言制胜方略

山东教育出版社

面试语言 经典方略

姜燕 ◆ 著

山东教育出版社



图书在版编目(CIP)数据

面试语言经典方略/姜燕著. —济南:山东教育出版社,2010.3

ISBN 978-7-5328-6665-6

I. ①面... II. ①姜... III. ①职业选择—基本知识
IV. ①C913.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 043200 号

面试语言经典方略

主 管: 山东出版集团

出版者: 山东教育出版社

(济南市纬一路 321 号 邮编:250001)

电 话:(0531)82092663 传真:(0531)82092661

网 址:<http://www.sjs.com.cn>

发行者: 山东教育出版社

印 刷: 山东新华印刷厂

版 次: 2010 年 4 月第 1 版第 1 次印刷

规 格: 787mm×1092mm 16 开本

印 张: 22.75 印张

字 数: 433 千字

书 号: ISBN 978-7-5328-6665-6

定 价: 36.00 元

(如印装质量有问题,请与印刷厂联系调换)

写在前面的话

方略者，方法策略也。本书的原始目的不是培养“面试虫”，而是为身怀绝技的实干家插上飞翔的翅膀，使其飞得更高更远，而不要为几分钟的面试所累。你会在书里找到你可能遇到的问题以及各种优秀答案，但请你记住：开放性的问题没有固定答案；重复的答案不会是好答案。本书将帮你梳理一条思路，你要握住的是方法和策略。变化的是题，不变的是方略。兵来将挡，以不变应万变。这，才是面试真谛。

目 录

1	第一章	面试客观化分析
2	第一节	了解你的面试对手
17	第二节	控制你的面试对手
31	第二章	面试问题拆解
32	第一节	面试提问的种类
55	第二节	面试提问程序解析
75	第三章	面试经典问答术
75	第一节	面试对答解析
90	第二节	面试成功的要素
95	第三节	面试对答误区
105	第四章	面试典型形式溯源
105	第一节	面试典型形式之一：情景模拟面试
111	第二节	面试典型形式之二：结构化面试
119	第三节	面试典型形式之三：无领导小组讨论面试
135	第四节	面试典型形式之四：演讲法面试
145	第五节	面试典型形式之五：串词类面试
153	第五章	面试落点现象把握
153	第一节	转换视角以守为攻——关于应试者的提问
159	第二节	变则通——关于职业生涯问题的应对
168	第三节	让水往高处流——关于应试者的自我介绍

173	第四节	变不利为有利——关于短板问题
181	第六章	面试代表性命题思路及特征
181	第一节	招生面试
197	第二节	企业面试
208	第三节	公务员、事业编面试
222	第七章	面试状态调整
222	第一节	面试心理解析
228	第二节	面试最佳状态调整
242	第八章	面试体态语解密
243	第一节	用系统论方法解析面试
251	第二节	应试者表情解析
260	附录一	近年公务员事业编面试题集锦及考查点分类
328	附录二	公务员事业编面试题答题思路
343	附录三	感悟与训练答题思路
357	部分参考文献	
358	后 记	

第一章

面试客观化分析

按照系统论的说法,见面,是两个系统的能量交换。为什么要坐到他的面前?就应试者而言,是为了一次选择,一次机会,一次进步。无论是为工作还是升学,面试的结果都指向对人生的一次提升。面试对于应试者来说,由于面对的是一个真实的人,有许多随机性和不可预测性,因而无形中增加了许多压力。

面试是考官置应试者于某种特定情境中,就某一特定工作或学习岗位,以相互交流信息为目的,通过观察和与应试者直接交谈,从而对应试者的知识、能力、经验、气质和性格等基本素质进行测评,以确定其是否是自己需要的人选的考查活动。面试是面试单位评估应试者是否符合岗位要求的至关重要的甄选方法,有效地开展面试活动,提升面试的针对性和有效性,可以增加甄选的准确度。就面试的另一方来讲,在竞争日益激烈的社会,了解并把握面试语言的方略,对于掌握面试局面,在激烈竞争中取得优势,有着举足轻重的作用。对某些岗位而言,面试甚至比笔试更重要,它具有其他一些考查方法无法比拟的优点:比较直观,即考官可以观察到应试者的外部形象、口头表达能力、应变能力等,这些是笔试所难以反映出来的;但面试也有其局限性,比如往往只能从应试者的表面行为来判断和推测应试者的特征和能力,这种表面行为是可预演的、可策划的,因而也容易片面。

《周礼》注:“发端曰言,答述曰语。”面试离不开“言”和“语”,换言之,面试的基本语言形式就是提问和回答。问和答不仅是人们日常交谈的一种常见的形式,也是竞争上岗、求职应考中常用的形式,因为许多面试就是在一问一答中进行的,往往一句妙答就会直接影响成败。虽然在走上面试场合之前,各人的文化底蕴、生活经验、实际技能情况是各有不同的,但一个人具备了高超的面试语言艺术,就可以将极为不利的形势扭转过来,变劣势为主动。例如,著名的“苏格拉底问答法”是苏格拉底所创立的至今被世界公认的“最聪明的劝诱法”,就能变被动为主动。美国总统奥巴马就最喜欢使用他在法学院学到的苏格拉底式问答法,审视所有观点并进行讨论。同时,一个原本有较好条件的应试者,也可以利用高超的语言技能,将长处极大地发挥出来,从而奠定自己的胜局。

所以,作为应试者来讲,要想在面试中取得胜利,就需要学习面试方略。

第一节

了解你的面试对手

你的面试对手是谁？当然是跟你一起在门外候考的那些应试者了。错了。你的对手是你走进门以后，坐在你面前的那些考官们。掌握你生杀大权的就是这些在你面前的人，你所要做的只是给他们一个给你打高分的理由而已。弄明白这一点，你才能有目的地投入面试，并能一步步实现你的目标。

一、举行面试的目的

面试是指在特定时间、地点所进行的，有着预先精心设计好的明确目的和程序的谈话，通过考官与应试者双方面对面的观察、交谈等双向沟通的方式，了解应试者的素质特征、能力状况以及求职动机等方面情况的一种人员甄选与测评技术。国外调查发现：99%的企业使用面试作为筛选工具（McDaniel，1994）。57%的被调查者认为在人才的选拔过程中面试是重要的测评环节（G. T. Milkovich & J. W. Boudreau，1991）。在国内，面试作为一种人才选拔的手段，也受到了非常广泛的欢迎，是使用得最多的一种筛选手段。不论是政府机关还是企事业单位，不论是在员工招聘中还是在单位内部的竞争上岗时，面试都是不可缺少的重要环节。在某些情况下，它甚至成为唯一使用的选拔录用手段。

考官是各项未来隐性指标的载体，是对应试者评价的执行者。进行一次面试，从主考单位的角度来讲，可以得到以下收获：

- （一）收集有关应试者求职意愿和能力的信息；
- （二）检查应试者与应试职位的匹配程度；
- （三）评测应试者的发展前途及对此岗位带来的效益；
- （四）选拔与岗位最适宜的面试者。

既然每一次的面试都有着明确的目的，考官就会有针对性地开展面试，从而达到提升面试效率的目的，而不会漫无目的地提问与面试关系不大的问题。

二、你的面试对手通常要准备什么

三国时著名思想家刘助曾说：“一流之人，能识一流之善；二流之人，能识二流之善。”此话颇有见地。面试，是考官测评应试者素质的活动，考官是选才者，其素质的高低，对面试成败有着决定性的影响。面试考官，应具备一定的资格条件。能否选拔出优秀人才，与选才者自身的德才素质直接相关。选才者才高且德行好，才可能具备识才之慧眼、举才之贤德。

对应试者而言，了解面试官考前必备的工作，就相当于知己知彼，对即将走

上考场有很好的作用。随着劳动力市场的不断发展,面试竞争的压力越来越大,应试者在进行面试语言技术的学习提高,而考官也在学习相应的“反应试能力”。无论是高校自主招生、研究生面试,还是求职、竞聘面试,为了谋得好的机会,越来越多的人会事先安排很多预演,或参加很多面试,有人戏称身经百战的面试高手为“面霸”。以企业招聘和公务员面试为例,面试官所面对的应试者中,有的人是职场老手,有的人是有很丰富的应聘和面试经验的“面试虫”,他们的表现错综复杂,能给考官一种假象,从而左右考官的判断。这种应试能力使得面试变得艰难而复杂。面对这样的应试者,考官通常会从哪几个方面来进行准备呢?

(一) 明确对空缺职位的绩效预期

面试是通过几十分钟时间来判断应试者的很多种能力,事实上,面试的筛选功能很简单,只要把握住需求中最关键的“主旋律”,就可以从众多的人才中做出选择。好像选篮球运动员先把个高的挑出来,选飞行员先把视力好的选出来的道理一样,每个岗位上都有一些直接影响绩效的、培养成本相对高的特质。一个岗位对于应试者的主要需求是什么?事实上,每个人都有自己不完美的一面,把握好了主旋律,挑选出的人才是培养成本和管理成本最低的。

考官对招生或工作空缺职位的绩效期望是什么?

考官希望应试者在未来的学习或工作中有怎么样的表现?

为达成这样的表现,应试者会在未来的学习或工作中遇到什么样的障碍和挑战?

要克服这些障碍和挑战,他必须要具备如何的能力和才能呢?

通过这一系列的追问,考官会对应试者的技能要求有更深入的了解,才能更好地设计面试问题,更有效率、更具针对性地进行面试。

一般而言,影响一个岗位的预期绩效,主要有以下三个方面:学习或工作的目标、障碍以及能力要求。基于此,可以作出与以下的胜任能力有关的面试问题设计:

考查能力	行为性问题	理论性问题	引导性问题
沟通能力	请描述你和领导之间看法不一样时,你是怎么解决的?	为什么你认为你的沟通能力比较强?	你能成为一个合格的公关人员吗?
适应能力	从上次失败到现在你都做过哪些努力来改进?这些改进是怎么影响你的生活的?	我们要求工作人员必须按照不断变化的要求来调整计划,你认为怎样才能做好?	你能适应环境的变化吗?

考查能力	行为性问题	理论性问题	引导性问题
解决问题的能力	请举一个例子,说说你最近成功地解决的一个问题。你的经验是什么?	你怎样解决市场份额缩小的问题?	你能解决突然出现的产品质量问题吗?
创新能力	举个例子说说你策划过哪些有创意的活动?	为什么你认为你具有创新能力?你如何创新?	你善于创新吗?你能在企业成为一名创新者吗?

考官会根据以上问题回答的情况,做好记录,然后以此为依据作出评价和选择。这里以沟通能力为例说明:

1 分	2 分	3 分	4 分	5 分
毫无沟通能力,不懂得什么是基本的沟通。	做了努力,尝试了沟通,但是不善于沟通。	可以跟人完成沟通,现场反应能力也较好。	沟通能力很强,有创新性,反应迅速。	非常喜欢与人交流,有出色的沟通能力,反应敏捷,在沟通中能占据主动,能通过自己的努力转变现状。
不能接受。	原则上不能接受,但当其他条件出色时也可以考虑。	可以接受。	愿意接受。	很欣赏,乐于接受。

(二) 熟知胜任特征

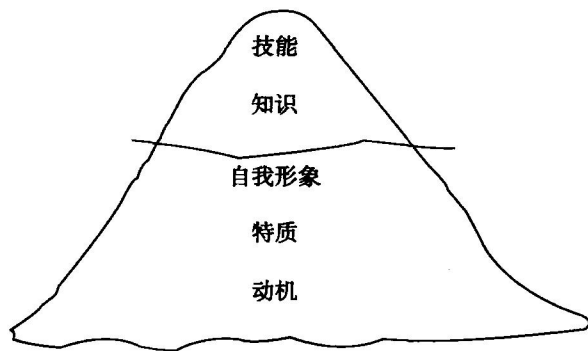
胜任特征的测定可以作为面试录取的标准。胜任力是指和有效绩效有因果关联的个体的潜在特征,就是指能够将某一工作中表现优秀者与一般者区分开来的个体潜在的深层次特征。胜任力是直接和个人工作绩效表现紧密联系的,因而是预测个体工作绩效有效的指标体系。它是与优异绩效有因果关系的行为维度或者行为特征,是人们履行工作职责时的行为表现。这个词来自拉丁语 *competere*,意思是适当的。胜任特征最早见于世界著名心理学家、哈佛大学教授 McClelland 在《美国心理学家》杂志上发表的文章《测量胜任特征而非智力》。在文章中,他给出了一个较完整的定义,即胜任特征是指从第一手材料入手,直接发掘那些真正“能将某一工作(或组织、文化)中有卓越成就者与表现平平者区分开来的个人潜在的、深层次特征。它可以是动机、特质、自我形象、态度或价值观、某领域知识、认知或行为技能——任何可以被可靠测量或计数的并且能显著区分优秀与一般绩效的个体的特征”。从这个定义中,胜任特征有以下特点:与某一工作岗位密切相关;由动机、特质、自我形象、态度或价值观、

某领域知识、认知或行为技能等多种要素组成;这些要素是可衡量、可观察的;能够显著区分优秀员工与一般员工。

胜任特征模型是担任某一特定的任务角色所需要具备的胜任特征的总和。关于其构成,不同的学者有不同的划分,McClelland 把它分为六个层次,如下表所示。其中,知识和技能是可以看见的、相对较为表面的特征;社会角色、自我概念、特质、动机是较为隐蔽、深层的部分。

层次	定义
知识	对某一职业领域有用信息的组织和利用。
技能	掌握和运用专门技术的能力。
社会角色	一个人基于对社会规范的认知与理解,在他人面前表现出的形象。
自我概念	对自己身份的认识或知觉。
特质	身体特征及典型的行为方式。
动机	决定外显行为的自然而稳定的思想和价值观。

这里还有一个更简单的划分。胜任素质像一座冰山,包括显在的部分和潜在的部分,如下图所示。显在的部分是属于裸露在外的表层部分的素质,主要是知识和技能。潜在的部分属于潜藏的深层部分的素质,包括自我形象、特质和动机。



技能——结构化地运用知识完成某项具体工作的能力。

知识——一个人在某一特定领域拥有的事实型与经验型信息。

自我形象——一个人对自己的角色定位。

特质——个性、身体特征对环境和各种信息所表现出来的持续性反应。

动机——一个人对某种事物持续渴望进而付诸行动的内驱力。

McClelland 把不能区分表现优秀者与表现一般者的知识和技能,称为基准性素质,也就是从事某项工作所起码具备的素质;把能够区别表现优秀者与一

般者的自我概念、特质和动机等称为鉴别性素质。冰山上面的知识技能可以通过后天培养习得,并且也很容易在普通测试和面试中进行评价;冰山下面的角色定位、价值观、自我认知、品质及动机是很难通过后天培养和习得的,它是个体基于遗传和社会化的结果,具有一定的稳定性和一致性,能够有效预测个体未来的工作业绩,但是在普通测试和面试中难以评价。

以下是一组基于胜任特征而进行的面试问题设计:

职位	职位描述	胜任特质	问题设计
培训机构的客户经理	负责客户的系统培训或管理咨询需求调研与开发。	具有敏锐的观察客户需求的能力以及良好的人际沟通能力和技巧。	请举例说明你是怎样识别客户的培训需求的?通常你是如何开展具体工作的?
	负责培训或管理咨询合作项目谈判和销售方案设计和建议书撰写。	具有很强的文字表达能力和系统的项目操作经验。	请举例谈谈你是如何系统设计一个大型培训销售方案的?请讲述一次你全程参与的与客户签约的经历。竞标中遇到哪些困难,最后是如何克服的?
	负责系统培训或咨询项目管理,包括过程评估及效果跟踪等。	具有较好的项目管理经验以及人际沟通技巧和影响力。	请谈谈你跟下属的观点发生激烈冲突的一次经历,你是怎样解决的,结果怎样? 工作中你是如何维护与客户的关系的?
			

(三) 掌握“反应试能力”

为对付那些久经沙场的“面试虫”,反应试能力是考官所必须掌握的最重要的面试能力之一。之所以有“应试能力”,是因为应试经验是可以学习的。这种经验越丰富,应试者在面试中表现得越让考官满意,但是这种满意是失真的,他们的目的是给考官错觉,让考官做出有利于自己的判断。那么考官通常会如何对付呢?以下几个通用原则的使用可以对考官们的判断作出有指导性的帮助:

1. STAR 原则的有效运用

STAR 是背景(Situation)、任务(Task)、行动(Action)和结果(Result)的组合。这是面试考官要掌握的一种有效工具。考官可以通过使用它来控制面试的准确性以及对付一般的“面试虫”。应试者申请材料上通常写的都是一些结果,描述自己做过什么,成绩如何优秀,这些都比较简单和宽泛。之所以要有面

试,是因为考官能通过面试来了解更详细、真实的情况。这就需要了解应试者如何做出这样的成绩、采取了什么样的手段,考官以此全面掌握应试者对知识、经验、技能的掌握程度以及他的行为风格、性格特点等相关情况。如企业需要招聘一名客户代表,通常应试者的资料上会写上自己以往的销售业绩等。单凭这些资料考官其实无法确定这名应试者是否真正有能力,也无法确定他是否就是自己企业需要的那个人选。这时就需要 STAR 原则来帮忙了。下面就分别描述一下。

(1) 背景

以客户代表职位为例,通过进行面试,要掌握应试者是在一个什么样的背景之下取得所述业绩的,了解这一点很重要。包括他所销售产品的行业特点、市场需求、销售渠道、利润率等问题。通过不断地发问,可以全面了解该应试者取得优秀业绩的前提,从而获知其所取得的业绩有多少是与其个人能力确实有关的。

(2) 任务

通过面试,了解应试者为了完成某项工作,都有哪些具体的工作任务,每项任务的具体内容是什么样的。如是否有市场调查、人员培训、文案策划方面的任务。通过这些可以了解其工作经历和工作经验,以确定其所从事的工作与获得的经验是否适合现在所空缺的职位。

(3) 行动

通过面试,了解应试者是如何完成工作的,都采取了哪些行动,所采取的行动是如何帮助其完成工作的。这样考官就可以进一步了解他的工作方式、思维方式和行为方式,这是举行考试的一方非常希望获得的信息。

(4) 结果

通过面试,了解应试者的每项任务在采取了行动之后的结果是什么。如他们是如何来节约成本的,处理过哪些突发事件,对结果有什么样的影响。

这样,通过了解背景——知道任务——清楚行动——明确结果的 STAR 式发问的四个步骤,一步步将应试者的陈述引向深入,一步步挖掘出应试者潜在的信息。

2. 掌握工作目标的 SMART 原则

明确的工作目标可帮助面试官更好地界定空缺岗位所需的知识和技能。人力资源的 SMART 原则可以成为一个很好的参照标准。

(1) 明确性原则

S 就是 Specific,代表明确的,就是要用具体的语言清楚地说明要达成的行为标准。意思是设定绩效考核目标的时候,一定要具体,不能是抽象模糊的。

1934 年 1 月,斯大林在联共(布)十七大的中央工作总结报告中引用了一段啰啰嗦嗦的对话,专门批评说废话的领导者:

问：你们的播种工作怎样了？

答：斯大林同志，你问播种工作吗？我们已经动员起来了。

问：那么结果怎样呢？

答：我们把问题直截了当地提出来了。

问：那么以后又怎样呢？

答：斯大林同志，我们有了转变，马上就会有转变。

问：究竟怎样了？

答：我们那里有了一些进展。

问：可是你们的播种工作究竟怎样了？

答：斯大林同志，我们的播种工作暂时还毫无头绪。

从这几句话的对答可以看出，应答者头脑里缺乏实际的思想，正如高尔基所说：“他们那种发表长而枯燥的言论的本质，明显地暴露他们的思想贫血症。”斯大林自己讲话就不多，也不爱别人多讲。他经常用“讲短点！”“讲清楚点！”一类的插话来打断对方的发言。明确的目标几乎是所有成功团队的一致特点。很多团队不成功的重要原因之一就是目标定得模棱两可，或没有将目标有效地传达给相关成员。

例如作为客户代表的目标是“增强客户意识”，这种对目标的描述就很不明确，因为增强客户意识有许多具体做法，如减少客户投诉，提高服务效率，使用礼貌的用语，采用规范的服务流程等，有这么多增强客户意识的做法，那么“增强客户意识”到底指的什么呢？这里越具体越好。比如在月底前提升前台收银的速度，这个提升可能是两分钟，也可能是一分钟，或分时段来确定标准。

（2）衡量性原则

M 就是 Measurable，代表可测量的，就是工作目标要可衡量，要量化，绩效指标是数量化或者行为化的，验证这些绩效指标的数据或者信息是可以获得的。如果制定的目标没有办法衡量，就无法判断这个目标是否实现。上级问“这个目标什么时候实现？”下属的回答是“早就实现了啊！”这就是领导和下属对目标所产生的一种分歧。原因就在于没有给他一个定量的可以衡量的分析数据。但并不是所有的目标都可以衡量，有时也会有例外，比如说大方向性质的目标就难以衡量。

例如“需要为员工安排一次业务培训”就是一个既不明确也不容易衡量的概念，可以改为准确的目标，即明确在什么时间完成对员工的某个主题培训，怎样算是培训合格。这样目标变得可以衡量，避免在目标设置中使用形容词等概念模糊、无法衡量的描述。

（3）可接受性原则

A 是 Attainable，代表可实现的，即对一个岗位设定的目标要同时具有挑战性和可达性。也就是绩效指标在付出努力的情况下可以实现，避免设立过

高或过低的目标。

一个岗位设定的目标是要能够被接受的,可以制定出跳起来“摘桃”的目标,不能制定出跳起来“摘星星”的目标。目标设置既要使工作内容饱满,也要具有可达性。

(4) 实际性原则

R 是 Relevant,代表现实性,设定的目标和该岗位的工作职责相关联,指绩效指标是实实在在的,可以证明和观察的。目标的实际性是指在现实条件下是否可行、可操作。违反实际性原则可能有两种情形,一种是乐观地估计了当前形势,以至于下达了一个高于实际能力的指标,低估了达成目标所需要的条件,包括人力资源、硬件条件、技术条件、系统信息条件、团队环境因素等;还有可能是花了大量的时间、资源等,最后确定的目标并没有什么实际意义。花小钱办大事,低投入高回报应该是制定目标时的一个重要参照点。

(5) 时限性原则

T 是 Time-bounding,指目标设置要有时间限制。例如,我将在 2010 年 10 月 31 日之前完成某事。10 月 31 日就是一个确定的时间限制。没有时间限制的工作目标没有办法考核,或会带来考核的不公。应根据工作任务的轻重缓急,拟定出完成目标的时间要求,定期检查完成进度,及时掌握进展变化以及根据工作计划的异常变化及时调整工作计划。

总之,制定团队工作目标和员工绩效目标都必须符合上述五个原则。

在明确岗位目标之后,考官会更有的放矢地通过对现有职位的工作表现进行判断,分析那些能达到目标和不能达到目标的应考者,寻找其与工作表现有关的,有可能导致不能达成工作目标的主要因素,即可分析出此岗位的工作障碍。在克服工作障碍的每一种情形中都有一套应采取的行动,这就是达成绩效的能力要求。

3. KASO 分项评估法

一场成功的面试过后,考官会获得有关应试者的相关信息。通过对应试者表现的结构性评分,考官可以对应试者的职位胜任能力给出综合判断。具体可以用“KASO”法来做,“KASO”是指知识(Knowledge)、能力(Ability)、技巧(Skills)和其他方面(Others)。“KASO”分项评估法不仅可以避免缺少事实依据,仅凭感觉或个人好恶来判断的不足,而且也能使“面试虫”用模糊印象法混淆视听的手段失灵。

通过分项给出面试者每一个等级的分数,例如对某培训教育公司的大客户经理的评估及评分标准可以按下表来进行:

KASO 的实际运用

职位	KASO	行为性提问	理论性提问	引导性提问
培训教育公司的大客户经理	K	请问你完成专业学习期间,还参加过哪些与本职位相关的培训和学习?		请举例说明,到一个新环境后,你是怎样尽快掌握新知识的?
	A	请你讲述一次你全过程参与的与客户签约的经历。竞标中遇到了哪些困难,最后是如何克服的?		你是怎样维护客户关系的?
	S	请举例说明你是怎样识别客户的培训需求的?	请举例谈谈你是如何系统地设计一个大型培训销售方案的?	在推销公司服务时,你是怎样应对客户心理转变的?
	O	请讲一次你跟下属的观点发生激烈冲突的经历,你是怎样解决的,结果怎样?		

评分标准

1 分	2 分	3 分	4 分	5 分
完全不具真实性	部分具有真实性	具有真实性,但描述不准确,不太符合需要	描述具体、清楚,符合工作需要	描述具体,能力突出,具有潜力
不可以接受	还可以	可以接受	完全可以接受	很欣赏

对一些应试者数量比较多的岗位,会采用集体面试的方法去观察和分析应试者的特质。有些重要岗位的竞争招聘,还可采用像“赢在中国”、“绝对挑战”等类似的集体活动方式,但这样的方法操作难度大,成本也较高,比较难把握。科学地设计题目,成功地组织面试,客观地进行面试评价是一场面试必要的程序,也将有效地减少“面试虫”带给面试单位的附加工作量以及带来的损失。

(四) 熟知背景材料

除了公务员面试、艺考面试等特殊面试会对应试者的身份有保密要求以外,其他绝大多数考官会在面试前对应试者的简历进行浏览,然后开展面试。如果应试者参加的是有简历的面试,面试问题更是具有可预测性,因为会有一些问题根据简历而提出。有经验的考官在阅读简历时,会对其中的疑点进行相应的标识,以在后面的面试中更充分地了解应试者的信息,在面试中进行进一步的查询。主要包括如下内容:以前相关的工作经验及绩效表现,以前相关的培训及受教育情况,工作或学习兴趣,求学或求职意图等。

具体情况包括:

1. 关于工作

(1) 工作空档

对于应试者在两份工作之间的空档时间,考官通常都比较留意,常常会在面试中加以提问,以了解真正的原因,是由于应试者本人的能力迟迟找不到合适的工作,还是其他主客观原因使应试者未找到新的工作?是什么原因促使应试者离开原单位?这些离职的因素,是否也在本单位中存在?通过对应试者离职原因进行深层次的解读,能较好地判断应试者能否真心实意留在本岗位。

应试者在上一份工作中取得过怎样的工作成绩?当时的情况如何?条件如何?主要面临的问题如何?

应试者使用了哪些资源?他的措施包括哪些?这些措施是否有效?本单位能否提供相近的条件,以供他创造这些绩效?

通过这样的问题设计,可更深入地了解应试者分析问题与解决问题的能力。

(2) 频繁跳槽

对于那些频繁换工作的应试者,考官会特别警惕,会在面试时特别了解应试者频繁换工作的真实意图,并对应试者能否适应本单位的环境作出判断。

2. 关于培训

通过阅读简历可以了解应试者的培训进修情况,从而判断应试者是否积极好学,能否以积极进取的心态学习本专业的知识和技能,以及是否有提升的空间。对毕业多年却从未有过任何培训进修记录的应试者,有经验的考官会在面试过程中特别留意。

三、你的对手易犯的错误

既然你的对手就是决定你命运的人,那么他的一言一行甚至一个眼神往往会对你的心理产生巨大的影响,这种影响有时候不亚于“蝴蝶效应”。你的对手也是人,他有可能犯的错误你必须了解,有的地方可以避免对你心理的负面影响,有的地方你也可以利用。

在面试过程中,既然分数都是由考官打出来的,那么主观判断就是不可避免的,不客观当然并非就一定意味着不公正,但考官会尽量避免它对打分的干扰。干扰考官打分的主观性因素包括:

(一) 心理效应的不良干扰

面试主要是通过考官的主观判断进行的,带有很大的主观性。为此考官除了具备必要的道德品质和专业知知识外,还应加强心理素质的培养。考官有可能出现以下不良心理效应的干扰。

1. 首因效应