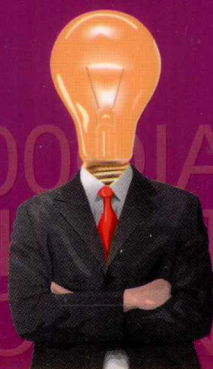


于丽玲◎编著



SHIJIE 500 QIANG QIYE
MIANSHI KAO TI YU ANLI
DAIGEI WONG DE SIKAO

本书被北京国贸CBD商圈和上海浦东金融区内的白领精英们奉为“圣经”！

世界500强企业 面试考题与案例 带给我们的思考

丰田、微软、思科、朗讯、3M、飞利浦、沃尔玛、松下、宝洁、花旗银行、索尼、苹果、日本软银、NEC、普华永道、西门子、IBM、通用电气、雀巢……

我们用“手术刀”对这些世界500强企业进行深入解剖，让这些大企业中的高人与你共同讨论关于前途和钱途的话题。让比尔·盖茨教你如何把握“第一印象”，让迈克尔·戴尔教你如何“抓住机会”……你将由此跻身真正的精英阶层，在商场和职场上叱咤风云！

 新世界出版社
NEW WORLD PRESS

世界500强企业 面试考题与案例 带给我们的思考

于丽玲◎编著

 新世界出版社
NEW WORLD PRESS

图书在版编目(CIP)数据

世界500强企业面试题与案例带给我们的思考 / 于丽玲编著. — 北京:

新世界出版社, 2010.12

ISBN 978-7-5104-1463-3

I. ①世… II. ①于… III. ①企业-招聘-基本知识 IV. ①F272.92

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 232178 号

世界 500 强企业面试题与案例带给我们的思考

作 者:于丽玲

责任编辑:连 慧

封面设计:青华视觉

版式设计:魏 敏

责任印制:李一鸣 秦光中

出版发行:新世界出版社

社 址:北京西城区百万庄大街 24 号(100037)

发行部:(010)6899 5968 (010)6899 8733(传真)

总编室:(010)6899 5424 (010)6832 6679(传真)

<http://www.nwp.cn>

<http://www.newworld-press.com>

版权部:+8610 6899 6306

版权部电子信箱:frank@nwp.com.cn

印刷:北京市业和印务有限公司

经销:新华书店

开本:710×1020 1/16

字数:180 千字 印张:16

版次:2011 年 1 月第 1 版 2011 年 1 月第 1 次印刷

书号:ISBN 978-7-5104-1463-3

定价:32.00 元

版权所有,侵权必究

凡购本社图书,如有缺页、倒页、脱页等印装错误,可随时退换。

客服电话:(010)6899 8638



前言

PREFACE

世界 500 强企业几乎代表了所有正在商场或职场上奋斗着的人们的梦想,因此,它们的需要、它们所倡导的理念、它们的智慧,是这些人最感兴趣和最想追求的。

但是人们对于这些伟大而神秘的企业的了解又有多少呢?成为世界 500 强的一名员工,你为此做好了准备吗?如果你想加入世界 500 强企业,或者想成为下一个 500 强的佼佼者,那么你就更应该了解这些企业所需要的员工应该具备哪些素质与技能。所谓“知己知彼,百战百胜”,即使没有机会进入世界 500 强,它们的这种奋斗精神与管理模式也一定值得你学习。无论你现在身处什么职位,普通员工也好,管理层也罢,从现在开始,朝着世界 500 强的目标挑战,用它们成功的理念来严格要求自己,你也会成为优秀的人。

为什么明明面试成功了却又在饭桌上被认为缺失礼仪而被判出局?为什么微软在面试中会涉及如此奇怪的问题,他们考察的是什么?为什么我努力了还是做不到最好?如何才算是一个团队?苹果公司最看重员工哪种素质?在工作中如何正面解决与领导的问题……如果你正被这些问题所困扰,也许本书将会给你答案。

本书汇聚了世界 500 强的企业代表,如丰田汽车、微软、思科、朗讯、3M、飞利浦、沃尔玛、松下、中粮集团、宝洁、花旗银行、索尼、苹果、阿里巴巴、日本软银、NEC、普华永道、西门子、IBM、通用电气、雀巢等,在剖析这些名企的同时,我们试图让这些名企中的高人们与你“一起讨论”职场话题。我们让迈克

尔·戴尔教你如何“抓住机会”，告诉你比尔·盖茨如何把握“第一印象”……

世界 500 强企业用人理念、招聘流程全揭秘；最全面、最详细的 500 强企业面试题解析；讲述成功进入 500 强企业的精英案例；500 强企业的理念点拨求职秘诀，为你的职业前途把脉；透过世界顶级企业面试试题与案例带给你的思维训练，让你的智商和职商都有一个大的提升。本书将为你展现最完美的智能水平、道德水平、工作态度、团队意识、沟通能力、创新精神、受挫承受度、学习能力……如果你是一名正准备朝着世界 500 强进发的有志者，那么这本书将给你指明道路，把握职场命脉，从而使你脱颖而出；如果你是一名管理者，不妨用此书作为激励员工的教材，借鉴更多的成功经验，激起员工的热情，将价值发挥到最大，与企业一起成长；即便你不是职场中人，本书也能让你在做人做事上面得到许多有益的启示，使你离你所渴望的成功更近一步。

阅读本书，你将有机会跻身真正的精英阶层，在商场和职场上叱咤风云。



目 录

CONTENTS

第一章 你是否具备进入世界500强的资格

世界500强，对于很多职场中人来说都是向往的地方。那么在准备闯入这些名企前，我们是否考量了一下自己有没有资格呢？当然，名企就意味着企业发展迅速，影响深远，在用人制度上也就会比其他的企业稍微谨慎与严格。那么究竟拥有哪些，才能具备进入这些企业的资格呢？这是一个闯关前必须自我审视的问题。

惠普：“诚实很关键” / 002

柯达：“说说你的工作经历” / 006

朗讯：“不要忽视你的诚信” / 010

佳能：“你的情商是否够用” / 014

微软：“考察专业技能” / 019

思科：“要有足够的潜力” / 022

Google 中国：“实干与品德” / 025

第二章 你如何跨过世界500强的门槛

如果你想凭着自己的实力闯入世界500强，那么就一定要熟知它们的秉性。所谓“知己知彼，百战百胜”，你对于世界500强的任何一个企业来说都是一个陌生的求职者，能不能符合它们的工作职位要求，除了你应具备的专业技能外，如何才能从它们看中的细节中脱颖而出是一个很关键性的问题。世界500强在职场中作为一个显性特征而存在，作为求职者的你可以很主动地了解你所希望加入的企业需要什么类型的人才，这样无形中在你的面试中也好，以后工作中也罢，都可以为自己润色，从而赢得更多的机会。

迈克尔·戴尔（戴尔）：“抓住机会” / 032

比尔·盖茨（微软）：“第一印象” / 036

威尔（花旗）：“坚定的信心” / 040

威廉·麦克奈特（3M）：“注重礼仪” / 044

方晓光（盖洛普）：“了解自己” / 048

安迪·格鲁（英特尔）：“有效地沟通” / 052

第三章 世界500强所需的素质，你是否具备

在一家小公司、小企业，也许要求员工的技术胜过于素质。但是对于世界500强来说，技能与素质就像是天平两端的砝码，只有达到平衡时，才算是健全的人才，才有进入名企的可能或者继续在企业生存的必要。当然也正是如此，员工的综合发展才能带动企业的前行。对于职场来说，忠诚、

责任、勤奋、热情等都是—直强调的重点，但是要真正行动起来并不是很简单，相当多的人只是有这种意识，但并没有将其落实到实践中。在世界500强的所有企业中会要求员工很全面地发展自己，但是也会特别看重某一方面的素质，这是由行业决定的。当你准备为其效劳时，就必须想想自己是否已经具备了这些方面的素质。

福特：忠诚是—大准则 / 058

戴尔：请对工作负责 / 061

通用电气：敬业是—种精神 / 065

摩托罗拉：只有勤奋才能成长 / 068

微软：有进取心才有价值 / 071

可口可乐：能积极思考就成功了一半 / 075

雀巢：就像咖啡—样需要热度 / 079

第四章：世界500强，挑战哪—行

每个行业都有各自的运转规律，从而决定了所需的技术人才。比如服务行业，需要热情、耐心、周到等素质的人才；电子行业则需要逻辑思维能力强的人才；销售行业则需要具备吃苦耐劳、善于沟通等素质的人才。从事任何一种行业的人都应该具备相关专业的素质，不管是在面试中，还是在工作中，都是凭着这些来挑战每个—个难题。所以，每个员工应该根据自己的条件而选择行业，又要根据行业的规则来要求自己。

IT行业：IBM公司面试案例 / 084

消费品行业：宝洁公司面试案例 / 086

金融行业：花旗银行面试案例 / 088

零售业：沃尔玛集团面试案例 / 090

电子行业：松下公司面试案例 / 092

汽车行业：丰田公司面试案例 / 094

粮油食品行业：中粮集团面试案例 / 096

通信行业：中国移动案例 / 097

化妆品行业：欧莱雅案例 / 099

第五章 在世界500强的高压下，你如何应对

世界500强企业是一个高压环境，面临着随时可能被淘汰的局面，在这种背景下，你该如何去应对呢？这是在世界500强企业内必须随时思考的一个问题，如果没有这种警惕意识，那么下一个被踢出局的可能就是你。

学习“苹果”的计划性 / 104

像“阿里巴巴”一样具备团队精神 / 108

以“日本软银”为榜样做一流的执行者 / 111

将“壳牌”的“学习”习惯坚持到底 / 114

让索尼的“抗压能力”发挥最大化 / 118

保持奔驰的“危机意识” / 122

第六章 你会是世界500强下一个佼佼者吗

很多人都亟待在工作中能够快速地晋升，但是要晋升就必须拿出一定的业绩来证明你的能力，而要有好的业绩，则需要员工用行动去努力创造。在这一过程中就涉及了很多关于如何才能把工作做得更好的问题。想要在世界500强企业中成为一个职场佼佼者，就必须做得比别人多，具备自

动自发的能力、具备创新精神、具备随时充电的能力等等。

杜兰特：“他总是在找事情做” / 128

卡内基钢铁：“在工作中找出罗曼蒂克” / 131

3M：“欣赏有创意的员工” / 134

微软：“为机遇做好准备” / 138

卡内基：“放大你的优势” / 141

第七章 世界500强打造全新职场精英

任何人在进入职场后都会从中不断地学习，获得新的东西，将自己武装得更强大。对于求职者来说，高速发展的世界500强是一个具备高效率的知识课堂。如果当初你进入企业时还只是一张白纸，在经过一段时间培养后，你将具备他们植入的职场理念，成为全新的职场精英。

飞利浦：“精益求精” / 148

NEC：“变通能力的开发” / 152

普华永道：“上升为领导者” / 155

丰田：“综合素质的提升” / 158

卡内基：“勇于挑战” / 161

甲骨文：“培养创造力” / 165

可口可乐：“具有超前意识” / 167

第八章 不要成为世界500强所忌讳的人

职场中总有一些人不被领导看好、被同事排斥、被晋升机遇挡在门外。想要在工作中赢得和谐的人际交往以及上司的青睐，就必须克服一些个人主义，比如做事拖拉、粗心大意、经常抱怨、只说不做等，不要让这些职场忌讳的东西成为你前进路上的绊脚石。对于世界500强来说对这些更是有严格的要求，如果误入了其中的禁地，你将成为职场不受欢迎的人。

IBM 告诉你：停止空谈 / 172

克莱斯勒告诉你：不要为工作常找借口 / 176

3M 告诉你：用心做好每件事 / 179

西门子告诉你：不要做职场墙头草 / 183

兴业银行告诉你：端正好态度 / 186

阿里巴巴告诉你：不要抱怨 / 190

第九章 世界500强给你一个确定

在职场，有太多的不确定性让人们踌躇不前；有太多“难以启齿”的问题让人憋得发慌；有太多人际中的细枝末节让人忽略等很多困扰的因素让面试者没有很好地发挥自己，或者在工作中不能如鱼得水。弄清问题的本质、理清事实的脉络，世界500强教你如何从不确定中走出来。

求职简历的讲究 / 196

测测职场中你所不知道的 / 201

测测职场中的人际关系 / 206
面试中如何巧妙地介绍自己的优势 / 214
面试中如何谈薪水 / 218
如何与老板谈加薪 / 223
在职场中人见人爱 / 227
职场中赢得上司的心 / 232
500 强企业的生存之道 / 237

惠普：“诚实很关键”

诚实是一种生活态度，是一种品格，不诚实的人得不到信任，诚实的人是值得信赖的。

不要将诚实进行买卖

“你们每人手上都会分有10件价值各200元的惠普大礼包，目的是在与其他品牌打价格战的同时，以贵重礼品吸引顾客，你们的提成也会再提升10%，礼品没有送完的，总店长进行回收，一个礼拜后我来看战果。”这是江西某电脑城的季总在惠普新品上市培训会上撂下的最后一句话，之后各大店长就开始了给营销员分派礼品的任务。

季总口中所说的“200元大礼包”是一个精致的惠普背包和一个乐扣的水杯。拿到礼品的营销员都为这些礼品叫好，C店的王霞就说：“这次礼品还真的不错哦，杯子没得说，这书包更是不用谈了，款式真好看，惠普还真是大方呢。”说话时所流露出的眼神就表现了对礼品的喜爱。总店店长张鹤看见营销员们对礼品赞不绝口，忙补充了一句：“你们可不能塞入囊中啊，这些都是为顾客准备的，好好促销你们的产品才是最重要的，谁敢有私念，大刑伺候！”在店长的一句玩笑中散了会。

之后连续7天，在整个卖场都是热情高涨，叫喊声一片，当然营销的战果与往常相比都呈上扬趋势，最好的A店销售记录竟上涨了50%。

在销售报告会议上，张鹤报告了各大营销店的销售记录以及礼品赠送

的情况，原本以为季总会在会上进行表彰，但是他一句话都没有说，就无言散会。之后的两天又开了一次临时会议，营销员以为还是表彰大会，但是结果却出人意料，在销售记录攀爬的同时，季总却莫名其妙地辞退了6个员工，其中就包括王霞。

“我不知道做错了什么？我们一直这么努力，最起码应该给一个合理的理由吧。”王霞对自己被辞很是气愤，问季总话时都略带火药味，而季总只告诉王霞一句话：“这次临时促销其实是一次淘汰赛，除了测评你们的能力之外，更重要的是人品，回去好好想想错在哪。”

辞退的6个营销员都在抱怨季总的神经质，做事总是令人捉摸不透，“早知道这样，我就把另外上缴的3个书包也给卖了，真是的，这么卖命，一点都不值。”听到王霞这么说，其他5个营销员吃了一惊，“我也是单独把书包卖了，还是别人主动来问的，然后才谎报了书包的数量。”“是不是戴副眼镜，个头不高的一个人？”“对，对，对，来买我书包的那个人也是长那副模样。”一番争论之后，6个人就哑口无言了。

也许诚实对每个人来说是件再简单不过的事情，但往往就是这种简单的事情更容易让人忽略。就像文中所举的例子，惠普大礼包本应该上缴，但员工却利用职务之便将其卖出，会议上又进行谎报。仅仅不到200元的东西就让诚实降了一个档，失去了老板的信任，这岂不是低估了自己的价值？试想，200元还能买回老板对自己的信任吗？

有人把职场比作没有硝烟的战场，而就在激烈的竞争“战场”环境下，就免不了尔虞我诈，免不了钩心斗角。当然并不排除有些人确实从中得到了晋升的机会、获得了赏识，但是他们得到了所谓机会的同时，却失去了人心。所以，在某种程度上，诚实显得更加重要。一个使用手腕，一个脚踏实地，同时晋升的两个人，一定会是后者拥有更多的拥护者，因为他是在用行动为大家做示范。

诚实，做人的基准

在职场上一直流传着这么一个故事，说是一位求职者在一家公司面试，经过层层考验，最后从众人中脱颖而出。在最后主考官让该求职者与总裁见面时，总裁一看见这位求职者就尖叫起来，神情非常激动地看着他，然后与他握手，说：“天呐，终于让我找到你了，没想到居然能在这看见你，我真的是很庆幸。上次你救我女儿还来不及好好感谢你，这次好不容易遇见你了，一定要好好感谢你。”求职者听得糊里糊涂，赶紧问道：“总裁，不好意思，你是不是认错人了，我不知道你说的是什么，我并没有救过你女儿。”总裁依然兴奋地说：“难道你忘了吗？上次在东湖游玩时，我女儿不慎掉入水中，多亏你奋不顾身跳下水去救她起来，但是当时太紧张，也没让你留下联系方式，现在又看见你，简直太好了。”求职者还是觉得莫名其妙，无论总裁怎么说，他都否决自己曾经是救她女儿的人，他告诉总裁说：“总裁先生，真的很抱歉，我不是你要找的那个人，但是如果那天我在场的话，我也会义不容辞地去救你的女儿。”说完后，总裁就拍拍求职者的肩很淡定地说：“小伙子，你的面试通过了，我喜欢你的诚实，我现在正式通知你下周一来人事部报到。”

之后，这位求职者才明白过来，原来这是一场总裁早就导演好的戏，之前有些前来应聘的人将错就错，顺势揽功，结果都被淘汰。因为总裁需要的员工是诚实的人。

心理学家称，说谎是一种社会生存机制，就像动物的壳，保护人们远离伤害。生活中，用谎言保护自己的人不在少数，这些人都有点社会恐惧症的倾向，要么害怕自己被时代淘汰，要么害怕自己受到别人的报复。事实上，说一句谎要用十句话来圆，还得随时保持警惕心以防被人看穿。还不如坦然面对一切，诚实地对待生活，诚实地对待工作，在身心上轻松了，工作的效率才有可能提起来。诚实就像是一个路标，能指引人们往正确的

方向前进。

诚实技巧之上

惠普在面试的时候很注重求职者的诚实问题，虽然很多面试技巧会指导求职者如何在回答问题时做出最好的答案，但是事实上却没有最好的答案可言。一个有经验的人力资源经理，完全能从应聘者的回答中判断出其所说的内容是否真实。在面试的时候，坦率地表述你的情况可能会是一种最佳方案，也许在某些方面会暴露你的一些不足，但是你的诚实会给你加很多分。其岗位不同，涉及的问题也会有所差异。通常对于中层管理人员来说，会从三个方面提出问题：第一是技术层面，了解应聘者在技术方面的认知度；第二是人员管理或领导力方面；第三是在团队合作方面。当然这一系列的问题都是建立在诚实的基础之上的。如果回答的内容与你所写简历不符，这将严重影响你在主考官心中的位置，因为他们会担心你加入公司以后因不诚实给公司带来的不利。

诚实是做人的基本准则，在职场中尤为如此。这不仅仅关系到对他人的诚信，更是一种人品态度，它直接影响到别人对你的评判、人际关系的交往以及对工作的责任问题。假如一个人连最基本的诚实都做不到，即使他成就再大，也不会被人们认可，因为诚实是一条底线，一条做人的底线，只有跨越此线之上，才会得到众人的信任，才能赢得人际关系的和谐。

职场中的只言片语：

1. 诚实除了是对工作负责之外，也是对自己的一种责任。
2. 我们可以做的有很多，其中就包括诚实。
3. 企业之所以青睐于诚实的人，是因为这会对他们的企业增加保护力，而不是增添危险系数。
4. 诚实是一个基点，它可以反射出你工作中其他方面的好坏。



柯达：“说说你的工作经历”

每一次工作机会都会给你带来收获，无论多少，只要积累，就是一笔宝贵的财富，也使得你在面对以后的工作时多一份从容。

工作经历不是按数量来衡量，而在于质量

柯达公司要招聘若干行政管理人员，前来面试的人员络绎不绝，在大厅内不少外在条件都还不错的女性在等候面试，当然也有长相不是特别出众的。

刘靖是武汉大学会计专科毕业，工作时间已有两年。与她邻座的是高中好友殷小惠，西安某高校的本科生，曾经做过半年的行政工作。刘靖说：“你看那些女孩子都跟你一样漂亮，在这个方面加了很多分。”殷小惠答道：“又不是选美，漂亮过头了还不是浪费。”不一会，就有人喊刘靖和殷小惠的名字，于是两人双双进入会议室进行面试。

“我们柯达公司需要的员工都是要有足够的经验的，你以前做过行政吗？”主考官问道。“我大学刚毕业就在一家私企做财会，同时管理公司的后勤工作，内容性质和行政差不多。”刘靖回答得很利索。“行政是一种很琐碎的工作，很容易做到，却很难做好，我觉得你挺内向的，好像不太适合做这个工作。”面对主考官的咄咄逼人，刘靖从容应对：“说实话，我以前性格更内向，但在大学期间参加了很多兼职工作，每做一件事情都会从中得到一点体会，如果对自己有帮助我会不断地积累这些经验，如果是两年前来面试，也许我会不敢和您说话。”面试的时间进行了5分钟左右，