

创造深刻印象获得理想工作

面试 秘诀。

[英] Lynn Williams
林恩·威廉姆斯 著
刘文华 译

The Ultimate Interview Book

- ★ 面对工作面试，你是否感到惶恐不安？
- ★ 你是否知道可能被问到的问题以及你如何回答？
- ★ 你怎样用自己的回答来创造一个良好的印象？

中国社会科学出版社



面试

秘笈

面试技巧与策略
面试技巧与策略

The Ultimate Interview Book

- 1. 面试技巧与策略
- 2. 面试技巧与策略
- 3. 面试技巧与策略

创造深刻印象获得理想工作

面试 秘诀。

*The
Ultimate
Interview Book*

[英] Lynn Williams
林恩·威廉姆斯 著
刘文华 译

中国社会科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

图字: 01 - 2005 - 6403 号

面试秘诀/ (英) 威廉姆斯 (Williams, L.) 著. 刘
文华译. —北京: 中国社会科学出版社, 2005.12

书名原文: The Liitimate Interview Book

ISBN 7 - 5004 - 5333 - 7

I. 面… II. ①威… ②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 (2005) 第 139292 号
本书依据英国 Kogan Page 出版公司 2005 年版翻译

出版策划 任 明
责任编辑 周 天
责任校对 林福国
封面设计 弓禾碧工作室
技术编辑 张汉林

出版发行 中国社会科学出版社

社 址 北京鼓楼西大街甲 158 号 邮 编 100720

电 话 010 - 84029450 (邮购) 传真 010 - 84017153

网 址 <http://www.csspw.cn>

经 销 新华书店

印 刷 北京奥隆印刷厂 装 订 三河鑫鑫装订厂

版 次 2005 年 12 月第 1 版 印 次 2005 年 12 月第 1 次印刷

开 本 710 × 980 毫米 1/16

印 张 12.5 插 页 2

字 数 223 千字

定 价 26.00 元

凡购买中国社会科学出版社图书, 如有质量问题请与本社发行部联系调换
版权所有 侵权必究

目 录

导 言	(1)
1 认识你的对手	(3)
他们想要什么?	(3)
他们怎样确定自己的要求?	(4)
他们寻找哪些东西?	(5)
他们会提出什么类型的问题?	(6)
面试将怎样进行?	(7)
2 做好准备	(9)
你应该准备什么?	(9)
证明你符合他们的要求	(10)
明确的答案和解释	(13)
行业知识	(14)
其他信息来源	(15)
你为什么想要这份工作?	(18)
3 回答问题	(20)
创造良好印象	(20)
在多数人看来是优点的“缺点”	(27)
令大多数人同情的富有幽默色彩的“缺点”	(28)
你已经克服的缺点	(28)
不会影响你应聘工作的缺点	(28)
关于工资的问题	(29)
每个人都会被问到的问题	(31)
4 问候致意和开始应答	(38)
5 有关实用型工作的问题	(44)

专业知识	(52)
6 有关创造型工作的问题	(54)
专业知识	(64)
7 有关文秘和行政事务型工作的问题	(66)
专业知识	(75)
8 有关销售和营销工作的问题	(77)
专业知识	(88)
9 有关技术型工作的问题	(90)
专业知识	(102)
10 有关管理工作的問題	(104)
专业知识	(121)
11 有关客户关系工作的问题	(123)
专业知识	(130)
12 针对院校毕业生的问题	(132)
专业知识	(139)
13 如何应对个性化问题	(141)
不适当的和非法的问题	(147)
14 你对面试官提出的问题	(150)
15 额外的测试	(153)
陈述	(153)
展示你的作品	(154)
技术和技能测试	(154)
身体测试	(155)
工作模仿练习	(155)
小组练习	(156)
心理测试	(157)
数字问题	(159)
口头推理题	(159)
未来趋势	(163)

16 其他形式的面试	(165)
筛选面试	(165)
电话面试	(165)
小组面试	(167)
串联面试	(168)
评定中心	(168)
非正式面试	(170)
第二次面试	(170)
17 注意仪表	(171)
仪表	(171)
举止	(173)
克服紧张	(175)
18 面试之后	(178)
在你等候结果期间	(178)
如果他们沒有聘用你	(179)
如果他们聘用你	(184)
问题索引	(187)

导 言

祝贺你获得面试机会！这是一个好消息，那你为什么还会忐忑不安？

不要担心，你可能只是感到有点紧张，这是很自然的。面试非常重要，它是站在你和你梦想的工作之间的一道关卡。只有通过它，你才能获得一份好的工作和满意的薪水。因此，感到紧张是情有可原的。即将登台表演的演员往往会由于两种原因而感到紧张：一种是由于没有做好充分的排练，心里没有底，不知道会发生什么情况，因而担心自己会出丑；另一种是由于做好了充分的准备而渴望做出最精彩的表演。第一种紧张会使你感到危险并干扰你的表现；第二种却会给你带来赢得成功的充沛精力。

怎样才能将第一种紧张变成第二种？你就要像优秀演员那样，预先做好充分的准备。

做好面试准备并不困难，但需要花费时间和精力。你需要彻底了解的两大事项是：他们想要什么和已经有了什么。将这些情况分门别类，相互匹配。这样可以帮助你建立信心，避免出现较大差错。本书的大部分内容将告诉你怎样做到这些，并为你进行面试准备指点迷津，使你能获得一份满意的工作。

千万不要等到面试当天早晨才阅读本书，试图发现如何应对的秘诀。你现在就得仔细阅读它。本书不仅可以减轻你的压力，还将帮助你准备精彩面试答案，并为你提供极好的预演机会。当你知道面试官的要求和如何应对这些要求时，就会对即将来临的面试充满信心。

说到面试官，先让我们打破有关他们的几个神话：

- 他们不会使你难堪。
- 他们不会问你刁钻古怪的问题。
- 他们不会刻意寻找你的弱点，然后加以发挥。
- 如果他们认为你不能做这项工作，他们就不会请你来面试。
- 没有优先考虑的候选者；每个人都站在同一起跑线。

■ 他们绝不会为了凑数而请人来面试。

面试官会尽可能保持公平。但每个面试官都是独立的个人，都有自己的喜好和偏向。不同的人对不同的事务有不同的侧重点。一些面试官会受候选人自信表现的影响，另一些注重第一印象，还有一些面试官则可能会喜欢那些认真思考、办事仔细周到的人。

无论如何，就一般情况而言，他们都希望你尽可能做得最好，愿意帮助你充分展示自己的才能，从准备问题、安排面试房间，到设法使你感到轻松自在。所有面试官的愿望都是找到能够做好这项工作的人才；当你走进门口，他们希望这个人就是你。而你的任务就是让他们相信他们的想法是对的。

在本书每一章的结尾处，你都会发现一些实际从事面试工作的人的言论。这些都是来自实践的真知灼见，都是面试官们的真实想法和感受。他们希望将这些体会告诉所有即将参加面试的候选者。看看这些专家们说些什么，记录他们的想法，你很快就会发现一个极好的机会，去争取自己梦想的工作。

1 认识你的对手

在你开始进行面试准备前，有必要了解大多数组织如何确定他们对工作候选者的要求，以及如何根据这些要求设定面试问题。你还需要了解这种选聘过程如何进行，雇主为什么要进行面试，以及在一般的面试中可能出现的情况。

他们想要什么？

雇主想要：

■ 能够做好这项工作的人，他应该具备：

- 经验；
- 知识；
- 技能。

■ 愿意做这项工作的人，他应该具备：

- 个性特征；
- 热情和承诺。

当你获得面试机会的时候，你的潜在雇主已经对他们的招聘要求胸有成竹。雇主看过你的简历或申请表之后，他们便对你是否符合要求有了初步认识。如果他们决定通知你面试，就表明你是合适的候选者。

因此，面试的目的是对你的重要方面进一步全面深入了解。他们需要：

- 检查你在简历中表述的相关技能和经验；
- 验证可能存在的疑问、缺点或缺陷；
- 丰富你在简历中体现的个人形象。

他们怎样确定自己的要求？

在刊登招聘广告之前，雇主或大型组织的人力资源部会撰写两个文件：工作说明和人员规范。

工作说明是对该项工作各种要素的简介，包括：

- 工作职务；
- 级别；
- 地点；
- 所包含的任务；
- 责任；
- 主要技能；
- 业绩标准，例如，生产特定数量（X）的、符合质量要求（Z）的产品（Y）；
- 要求的基本资质；
- 该工作人员的直接领导者；
- 职权范围。

人员规范是有关应聘者个人素质要求的具体文件，概述了为成功执行该项工作所需要的技能、能力、特性和行为；每个要素都列有基本的或要求的标准。这个文件通常包括：

- 教育和培训：
 - 一般资质水平；
 - 特种专业资质；
 - 与工作相关的培训。
- 知识和经验：
 - 与工作相关的知识和经验；
 - 一般经验；
 - 技术技能；
 - 特殊技能：语言、信息技术能力等。
- 特殊才能：

- 该项工作所需要的特殊才能，如口才或写作能力。
- 创造性、协作能力、手工技巧等。

■ 性格：

- 个人特性：积极、主动、灵活等；
- 工作方式：领导能力、协同工作能力等；
- 能力：解决问题能力、计划和优选能力等。

表 1.1 按照人员规范匹配应聘者

应聘者	教育与培训			知识和经验			特殊才能			性 格		
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
保罗·阿特金斯		✓				✓		✓		✓		
海伦·布朗			✓			✓		✓				✓
约翰·迪恩	✓					✓			✓			✓
卡罗·戴尔			✓		✓			✓			✓	

等级：1 一般 2 良好 3 优秀

■ 人际关系能力：

- 沟通能力；
- 管理和团队建设能力；
- 营造和谐能力、客户服务能力、施加影响能力等。

■ 特别考虑因素：

任何涉及该项工作的特殊要求：住在现场，经常出差，随叫随到，倒班工作等。

这两个文件将用于起草工作人员招聘广告。还可能用于制作申请表。招聘单位或雇主将根据它们对应聘者进行比较、评估和排列。最后，这两个文件还将成为面试官提问的依据。

他们寻找哪些东西？

在分类筛选简历和申请表时，雇主首先要寻找有关应聘者下列因素的清

晰证明：

- 基本的技能、资质、能力和成绩；
- 要求的技能、资质、能力和成绩；
- 行业知识；
- 职业开发；
- 在本行业（包括前雇主）就业的连续性和稳定性；
- 一般就业稳定性，包括任何一项职业的平均工作期。

符合这些基本要求的申请者将进入更为全面的面试筛选阶段。表 1.1 显示面试筛选应聘者的一种方法：这是一个申请者比较表，按照公司的人员规范对应聘者进行比较。

随着简历和申请表不断送来，这些信息被输入上述表格，看哪些申请者最符合要求。六名最佳申请者将获得面试机会，仅次于他们的另外六名将作为后备面试人员。如果前几名因故未能前来面试，可以由他们替补。而其他申请者将只能收到谢绝信。

从表 1.1，我们可以看到申请者的信息被清晰排列，尽管还无法做出明确的决定。例如，保罗·阿特金斯具有杰出的知识和经验，但他的性格低于良好，特殊才能也仅为一般。因此他可能不会进入面试阶段。

相比之下，尽管约翰·迪恩的教育和培训水平仅为一般，但他具备符合该工作要求的杰出经验、特殊才能和极好的性格。根据雇主对教育因素的如何加权以及对他缺乏正规教育的原因的分析，约翰·迪恩有很大的机会去接受面试。

他们会提出什么类型的问题？

大多数面试官都会准备两类问题：结构性问题和个性化问题。

结构性问题对于所有候选者都是一样的，通常在面试前拟定。这类问题的设计大都源于工作说明和人员规范，目的在于检查每个应聘者是否符合特定工作的要求。这些问题包括：“你认为这个工作的重点是什么？”“你会怎样应对一个强词夺理的客户？”“请告诉我，当你必须激励你的团队成员时，你是怎样做的？”以及“你认为今后五年本行业将向哪里拓展？”他们希望看出你是否具备做这项工作所需要的能力。

面试官对每个应聘者都将按照工作要求进行匹配，而不是与其他应聘者进行评比。

而个性化问题则旨在根据应聘者的简历或申请表，更全面深入地发掘他们的特殊情况。这些问题往往用于发现和揭示你的弱点，例如：“在广泛游历之后，你认为你会安心于朝九晚五的平凡工作吗？”“你是否感到这个工作对你来说有些大材小用？”“与你现在的工作不同，这个工作需要大量接触公众。你将怎样应付这些情况？”以及“为什么仅仅六个月你就考虑离开现在的工作？”

就整体而言，面试官希望调查他们从你的简历或申请表中挑出来的任何疑点，例如：

- 不寻常的职业历程；
- 频繁改换工作和/或间歇就业；
- 缺乏相关资质或培训；
- 缺乏相关背景或经验；
- 不明确的个人素质或特殊才能。

这两类问题在很大程度上都是可以预测的。我们将在第2章详细阐述如何利用这种方法。

面试将怎样进行？

面试官会尽可能确保对每个候选者采用同样的面试程序。大多数面试都遵循相同的基本结构：

- 欢迎。这是一个引导过程，旨在使你感到轻松自在。这个过程通常包括一般性的问候和简短的对话：“欢迎你的到来。”“路上顺利吗？”等等。接着便是有关面试的简介以及公司和该项工作的概况。
- 结构性问题。面试官往往通过提出一个开放式问题来展开面试的主要部分，例如，“请简单谈谈你现在的工作情况”，或者“可否对我表述你现在的职责？”其目的是要了解你如何在现在的工作中运用你的知识、技能和才干。接着，他们会提出一些对每个应聘者都问到的标准问题。

- 个性化问题。这通常被视为面试的重点部分，但从积极的角度看，它实际上是你发挥聪明才智，展示个性风格，给面试官留下深刻印象的机会。这一点我们将在第 13 章详细阐述。

两类问题通常带有符合逻辑的结构和有条理的顺序。但到面试接近结束时，面试官可能会感到需要就前面提到的问题了解更多的信息，或者进行更深入的探讨。因此，当面试官再次提出前面的问题时，应聘者不要表现出疑惑。

- 轮到你了。当面试官认为他们已经获得需要了解的信息之后，他们会问你自己是否还有什么问题。
- 结束。面试官通常会这样结束面试：说明接下来会发生什么——是否还要进行下一阶段（第二次面试以及评估或测试等），什么时候可以得到结果，是通过电话还是书面通知应聘者。如果他们提供面试差旅费，通常会在这个阶段告诉应聘者怎样结算。结束时，他们通常会对你前来面试表示感谢并祝你愉快。

现在，你已经知道面试官是如何准备面试的了。让我们看看你将怎样利用这些信息准备你自己的面试。

专家忠告

我从事人力资源管理工作已有 20 年。在这漫长的经历中，我目睹了面试从非常正规到较为轻松的形式转变。面试不应该使人们感到战战兢兢；我们希望应聘者轻松自在，处于最佳状态。只有在他们轻松自在时，你才能更多了解他们，才能做出更准确的评估。

凯尔·梅林，特丁顿控股公司人力资源经理

2 做好准备

知道了面试官如何准备面试，你就可以预测他们可能提出的问题。你知道：

- 他们拟定了工作说明和人员规范。
- 他们会阅读你的简历或申请表，看你是否符合要求。

因此，你可以预期：

- 他们会参照招聘广告和工作说明，提出有关你的技能、资质和个人素质的问题。
- 他们将探究你的简历中不够符合要求或不太明确的方面。

不仅如此，他们还希望你对该组织和所申请的工作有所了解，并能对你想要这份工作提出令人信服的理由。

你应该准备什么？

如上所述，从理论上讲，准备面试是相当简单的，但实际上却很复杂。你需要在以下几方面做好准备：

- 证明你在技能、资质和经验等方面符合他们的要求；
- 针对你的简历中不够符合要求或存在疑问的方面做出圆满的回答和令人满意的解释；
- 有关该行业或业务领域，特别是有关面试公司的一些知识；
- 申请该工作的合理原因。

下面，我们将分别详细阐述。

证明你符合他们的要求

这是面试的主要部分，你将怎样准备足以说服他们的证据？你需要列举能够成功展示你的技能、素质和经验的事实和范例。这些可以显示你的综合实力——这些事情你都可以胜任，因为你曾经做过。

重新阅读招聘广告和工作说明

首先和明显要做的事，是再次仔细阅读工作招聘广告原文。其次，再看一遍申请表提供的信息。这些文件通常包含详细的工作说明，有些公司还会提供综合信息材料。如果你手上没有任何资料，可以到他们的网站去查找，或者与该公司联系，看他们是否能提供有关该职位的附加信息。然后在你的准备清单上添加可能有的具体要求。你拥有的信息越多，你的准备就会越全面。

认真研究这些信息。你必须绝对确保准确了解该项工作的全部内容以及所要求的技能、素质、经验和资格。

举例说明

知道他们想要什么之后，你还需要检查自己有什么。一定要确认：

- 你具备所要求的技能和素质。
- 你能够举例说明你曾在何时何地展现出这些技能和素质。
- 你能够充满自信而热情地表述这些实例。

将这些材料有条不紊地写出来。这样有助于自我思考：“哦，我做过这个。”或“是的，我能做到。”请记住，你所寻找的和需要向面试官展示的是证据。

- 研究所应聘的工作和工作说明（及其他相关信息），抓住下列要点：
 - 特殊技能；