

面试口才

MIANSHI KOUCAI TEXUN

特训

赵牧/薛翔 编著



面试成败一张嘴？

口才是面试成功的法宝

巧于包装，注重礼仪

察言观色，攻心为上

奇思妙语，诚然对答

挥洒自如，巧妙沟通

展现你的资本



暨南大学出版社
Jinan University Press

面试口才 特训

MIANSHI KOUCAI TEXUN

赵牧/薛翔 编著



暨南大学出版社
Jinan University Press

图书在版编目(CIP)数据

面试口才特训/赵牧, 薛翔编著. —广州: 暨南大学出版社,
2005.11

ISBN 7-81079-553-8

I. 面… II. ①赵 ②薛… III. 招聘—考试—口才学
IV. C913.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 085571 号

出版发行: 暨南大学出版社

地 址: 中国广州暨南大学

电 话: 总编室 (8620) 85221601 85226581

营销部 (8620) 85227972 85220602 (邮购)

传 真: (8620) 85221583 (办公室) 85223774 (营销部)

邮 编: 510630

网 址: <http://www.jnupress.com> <http://press.jnu.edu.cn>

排 版: 广州市每日文化传播有限公司

印 刷: 佛山市浩文彩色印刷有限公司

开 本: 850mm×1168mm 1/32

印 张: 15.75

字 数: 355 千

版 次: 2005 年 11 月第 1 版

印 次: 2005 年 11 月第 1 次

印 数: 1—10000 册

定 价: 26.00 元

(暨大版图书如有印装质量问题, 请与出版社总编室联系调换)

目 录

第 1 章 面试成败一张嘴/1

第 2 章 面试概述/13

- 第一节 怎样看待面试/15
- 第二节 面试的基本过程/20
- 第三节 面试的注意事项/36
- 第四节 面试的禁忌及误区/41
- 第五节 招聘中几种新鲜的面试方法/52
- 第六节 面试的成功个案分析/60

第 3 章 面试前的准备工作/65

- 第一节 赫敦实例：面试受挫的原因/70
- 第二节 增加面试成功的几率/72
- 第三节 先测测你的面试成功率/85
- 第四节 不打无准备之仗/93
- 第五节 如何应对应聘单位进行调研/103
- 第六节 求职陷阱：骗你没商量/112

第 4 章 口才是面试成功的法宝/125

- 第一节 口才不是天生/130
- 第二节 克服当众怕羞的心理/136

- 第三节 培养正确的说话习惯/142
- 第四节 克服自我表达的障碍/152
- 第五节 肢体语言：无声的信息传递/157
- 第六节 上足自信的“发条”/171

第5章 口才与面试礼仪/187

- 第一节 举手投足之间/190
- 第二节 必不可少的问候/197
- 第三节 自我形象设计/205
- 第四节 面试的着装讲究/208
- 第五节 恰到好处的称谓/223
- 第六节 面试后的必备礼仪/225

第6章 口才与面试心理/227

- 第一节 现代心理健康标准/229
- 第二节 拥有正确的求职心态/233
- 第三节 洞察面试心理偏差/241
- 第四节 在沟通中赢得考官/256
- 第五节 克服自我表达的心理障碍/264
- 附：大学生就业心理维度分析/278

第7章 面试中自我介绍的口才技巧/283

- 第一节 推销自己/286
- 第二节 招聘者凭什么相信你是人才/296
- 第三节 把握 Phone Interview/302

- 第四节 至关重要的三分钟/309
- 第五节 面试第一问：谈谈你自己/312
- 第六节 自我介绍的案例分析/328

第8章 面试中对答的口才技巧/335

- 第一节 正确有效的倾听/339
- 第二节 十二种面试提问方式/344
- 第三节 面试问题举例/350
- 第四节 答问的方法和策略/370
- 第五节 面试的引入阶段/377
- 第六节 刁钻的面试考题/389
- 第七节 面试中的非常情况/399

第9章 面试中交谈的口才技巧/405

- 第一节 给你一支唇枪舌剑/408
- 第二节 展示学识的技巧/418
- 第三节 展示智慧的技巧/420
- 第四节 以退为进的策略/426
- 第五节 妙语化尴尬/428
- 第六节 坦然对缺点/433
- 第七节 面试口才的禁忌/435
- 第八节 怎样谈薪水/444
- 第九节 面试中该问的问题/449
- 第十节 集体面试/451
- 第十一节 如何结束谈话/455

第 10 章 给“职场菜鸟”的几点建议/459

- 第一节 “职场菜鸟”的折翅/462
- 第二节 什么样的人容易被出卖/466
- 第三节 职场规则面面观/472
- 第四节 如何避免自毁前程/477
- 第五节 靠政治还是靠实力/481
- 第六节 趟过心理雷区/489

参考文献/496

1

面试成败一张嘴





2004年11月，正当毕业生求职进入第一次高潮的时候，各大网站都纷纷转载了这么一条新闻《粤毕业生招聘会显示企业重实习经验超过学历》，新闻的始作俑者是《南方都市报》，内容是关于一次校园招聘会的。这则新闻出现如此高的转载率，充分体现了社会的关切点和兴奋点，也从侧面反映了当前高校毕业生就业难的社会问题。当然，作为求职者，摆在我们面前的主要任务并不是抱怨或者批评社会，而是在僧多粥少的情势下，如何充分挖掘和发挥自己的各种优势，占据硝烟弥漫的职场制高点，顺利找到一份适合自己发展和获得高额回报的工作。本书就是针对求职面试中的口才训练而编写的。在转入正题之前，我们不妨先浏览一下这条新闻：

粤毕业生招聘会显示企业重实习经验超过学历

“我是硕士生，但简历竟然被退回来，连坐下来面谈的机会都没有！”位于广州石牌的某重点高校中文系硕士生小古气愤地说。在12月4日由广东省高校就业指导中心主办的毕业生专场招聘会上，某石化公司以“没有实习作品”为由拒收他的简历，使这个名校硕士毕业生顿时“英雄气短”。而该公司有关负责人则表示：“我们看重的是实习经验，是否名校、是否高学历都不是首要标准。”

小古沮丧地说，由于某石油化工公司是著名企事业单位，他一早来到会场就开始排队，等了两个多小时，好不容易轮到自己投简历，没想到招聘负责人只翻了翻他的简历就还给他。理由是“公司需要有平面媒体实习经验的毕业生”。小古翻着手厚厚的简历激动地说：“你看，我发表了这么多论文，但他都没怎么看！怎么知道我不行呢？”

小古本科读的是师范专业，当老师几年后再考上某重点高校中文系读研究生，这几年在许多著名杂志上发表过数十篇学术论文，并特意附在简历后面……



负责招聘的吴先生承认拒收了小古的简历。他解释说，从小古发表的论文来看，他搞学术有优势，但公司需要的是管理类型综合素质比较高的人才，有实践经验的毕业生优先。

广东省高校毕业生就业指导中心有关负责人分析，这种现象很正常。对于用人单位，特别是对于特定岗位，用人单位有权按照自己的标准去选择合适的人才。大学生应该注重实践经验，有了实践经验，才能增加自己的“就业筹码”。

新闻中的主人公是笔者的一位朋友，他作为一名广州某知名大学中文系的研究生，在读期间发表了很多文章，所以对自己能找到一份理想的工作一开始非常自信。在同学们都在摩拳擦掌为即将到来的求职高潮作准备的时候，他却依然沉浸于论文的撰写中。到校园招聘会开场的时候，他就想去凑个热闹，没想到排了半晌的长队，被人家面试考官一个问题就给打发下来了。当然，据他说，事情的经过并不像记者所采写的那样简单，而且问题也似乎并非因为他没有实习经历和作品。而据我了解，他确实是一家电视台有过短期的实习经验，而且还根据实习中得来的数据写了一篇报告，发表在一著名的学术刊物上。

事情的经过是这样的：考官只是粗枝大叶地翻了一下他的简历，就问他带了作品没有，他说：“不好意思，我给忘记了。”他想解释一下，说些“来得比较匆忙，没想到还要带作品原件，而复印件又还没有来得及搞好”之类的话，然而面试考官却说：“对不起，你所学的这个专业不适合我们的岗位”，就把简历归还了他。他一时觉得特别下不了台，因为并排两位考官中的另一个就把与他同一专业的同学的简历收下了，而且客气地说让她等通知。在他的心目中，这个同学无论是专业水平还是文字功夫，是远远不能与他相提并论的。于是他和面试考官争辩说：“你们不是明明写着要中文的吗？怎么就不适合了？”考官



道：“我们要的是有实习经验的中文系毕业生。”他说：“你看我的简历，我也有实习经验啊！”考官再扫了一眼他的简历，随即道：“我们要的是有媒体实习经验的学生。”他又指着自己的简历问考官：“难道电视台算不上是媒体吗？如果电视台都算不上媒体，那么在你看来什么才算得上媒体？”这回考官看都不看简历上的介绍就回答道：“我们要的是有平面媒体工作经验的。”这下子可把我们这位中文系的高材生气坏了，他说：“你们为什么不把这些限制条件写到你们的招聘宣传栏上？你这完全是顺着我的话一步步上驴爬坡，我要说我有省级平面媒体实习经验，恐怕你又要说什么中央级的平面媒体实习经验，而我要说这个我也具备，恐怕你又要说有《人民日报》的实习经历才可以。你以为你们单位是干啥的？有在《人民日报》实习经历的还会到你们这里排队？我并不是非要到你单位来，现在你就算是要我来，我也不愿意了，你要我的简历，我撕了扔到垃圾篓里都不会给你了，只不过你这种做法太霸道了。”于是，在一片或惊讶、或不解、或不屑的目光之中，他气急败坏地顺着长长的队伍走出了招聘会场。

当他把这个经历讲给我听，还把他的简历拿给我看的时候，我一边看他那列满作品目录的简历，一边听他愤愤不平的讲述，心里在琢磨：为什么那位面试考官拒收他的简历呢？以我对他的熟悉程度，我有一万个理由相信他的才华，但是对于他平日不修边幅、丢三落四的做派，就一直有着隐隐约约的担心：他能够应对眼下越来越严峻的就业形势吗？随着研究生的连年扩招，现在市场上对他这种研究型的研究生的需求量越来越少。他最为适合的高校以及其他各种科研机构不是达到了人满为患的地步，就是盲目提高了需求门槛，非博士不要了。而即使有类似机构因为地缘偏僻之故考虑要他，他那蹩脚的普通话恐怕也很难



通得过试讲这一关的。相对这些，更要命的是他的自负，他总是以为得到这样的工作机会易如反掌，而等到现实中碰壁的时候，他会有足够的心理承受能力吗？

他这第一次的失败，证明我的担心并不是多余的。为什么会有这种感觉呢？他与面试考官的争论难道不是伶牙俐齿吗？然而，问题就出在这里：你要知道，面试目的当然是为了得到一份工作，而即使在进一步的了解中，你也许会觉得这家单位并不合乎你的意愿或理想，但你的目的仍然是为了得到用人单位的录用。选择权掌握在自己手里，由自己决定去留，无论如何总是比被用人单位否定，而自己不得不开始下一轮的求职过程要好得多。所以，面试的口才有一个基本的原则，那就是不要逞一时的口舌之快而忘了自己正在积极推销自己。

我们并不是否定雄辩的力量，但面试中的雄辩也应该是围绕争取工作机会这一目标。在辉煌的罗马时代，人们是特别重视雄辩演说的。罗马在很长一段时期内都实行民主政治，无论是政治上的竞选，还是法庭上的争辩，都需要有雄辩的才能。有人说美国人人都是“侃爷”，他们之所以能说会道，不但与美国特别推崇言论自由有关，也和美国的政治体制有关。他们认为，“演说是自由之父”，“培养公民的演说能力是国家的责任”。因此，在美国各个中学、大学都设有演讲大厅或演讲练习室，把演讲和交往作为必修课开设。早在第二次世界大战时，美国人就把“口才”、“金钱”和“原子弹”看作赖以在世界上生存竞争的三大手段。著名教育家、社会学家卡耐基认为，一个人事业的成功，只有 15%是由于他的专业知识和技术水平，另外 85%是靠人际关系和处世技巧。人际关系如何则主要取决于他的说话能力和说话艺术，亦即语言沟通能力的强弱。这无疑是我们开启智慧之门的金钥匙。



子曰：“可与言而不与之言，失人；不可与言而与之言，失言；知者不失人，亦不失言。”意思是：可以与人家讲真话却不讲，做人有失厚道正直；不可以讲真话而讲了，口舌是非难免。人情练达的人，既不会丧失做人的原则，也不会招致舌口是非。

这个道理使我们想到历史上范雎见秦昭王的故事。秦昭王向范雎请教一次、两次，他都不肯说话，使推荐他的人很难堪。范雎说：“我提出来的计划，贡献出来，可以使秦国马上富强，在国际间称霸，可是秦昭王心不在焉，没有一心一意来听我的计划，所以不能讲。”推荐的人把这话向秦王汇报了。因此，第三次见面，秦昭王推掉了一切公事，屏退了左右闲杂人等，单独和范雎见面，很客气地求教。范雎一番话就把秦昭王说动了，立即任命他做宰相。在春秋战国的时候，这一类的事情很多，这就说明了“说难”。

从人生经验中知道，在对方正不如意的时候去谈问题，这是时机不对。我有一位朋友，在上司那里碰了大钉子，回来就一肚子牢骚。其实那个上司当时也许有件别的事情，心里正在烦，你突然跑进去报告不相干的事，就正好触上了霉头。所谓：“薄言往诉，逢彼之怒”。所以，人与人之间说话真难。学校里同学间相处、社会上同事间相处，经常会碰到这种事情，说的不是时候，结果意见相左了。当然，面试考官也是人，他也会有心情不佳的情况。这对于他所从事的人力资源工作来说，让自己的情绪影响自己的选择和态度，自然是不妥当的，但这应该由他的上司来决定对他进行处理和赏罚。我们作为面试者，却没有理由对他发泄不满。

孔子对此提出“君子有三愆”。人们在发言时常犯三种过失，这三种过失称为“三愆”。这“三愆”就是：



“言未及之而言，谓之躁；言及之而不言，谓之隐；未见颜色而言，谓之瞽。”

所谓“言未及之而言，谓之躁”，意思是根据对时间、地点、条件的分析，本不当说的话，你说了，是犯了“躁”的毛病。在历史上，由于犯了这种毛病，引来杀身之祸的不在少数。

春秋时期的郑武公想攻打胡国，故意事先把女儿嫁给胡国的国君做妻子，博得他的欢心。一天他向群臣说：“我想对外用兵，可以攻打哪一国呢？”大夫关其思回答说：“胡国可以攻打。”结果武公大发脾气：“胡国是兄弟国家，你说可以攻打，什么意思呢？”为此把关其思杀了。为什么要杀关其思？因为关其思说了不应当说的话，同样犯了“躁”的错误。胡国听说杀了关其思，以为郑国和自己很亲密，便不加防备，结果郑国突然出兵，把胡国消灭了。关其思之死显然是一个悲剧。

三国时，杨修耍小聪明，凭借曹操在饭桌上抛鸡肋，回去对夏侯淳说撤兵，结果以涣散军心的罪名被曹操杀掉了。曹操杀了杨修后，果然还是撤兵了。这就是“躁”引来的悲剧。

真理无不以时间、条件、地点为转移，所以，发言不是光凭说什么，而且要考虑说与不说以及在什么情况下说什么。“躁”则泄露“天机”，而泄露“天机”即使不会引来杀身之祸，也对我们处理事情不利。

所谓“言及之而不言，谓之隐”，意思是应当说的时候而不说，叫做“隐”。由于话当说而不说，就会错过时机铸成大错。

西汉时，刘邦看到韩信请求做假齐王的奏章，大怒拍案，陈平见此情形，马上对刘邦说道：“现在形势对我们很不利，没有能力制止韩信自立为王，不如就立他为王，



稳定他的心，使他守卫好赵、燕、齐三国，不然很可能产生更严重的变化。”刘邦马上“转怒为喜”，封韩信为齐王，避免了分裂，顺利渡过危机。

所谓“未见颜色而言，谓之瞽”。意思是说：没有察言观色了解听者的心态，就自顾自说起来了，这叫没有眼力或没有见地。没有眼力和没有见地就是“瞽”。韩非子在《说难》中指出：“说‘说’的难处，不在于知识不足，不在对意思表达不清，而在于不了解对方的心理状态，更怕无意中说出对方所要保守的秘密。”

历史上有名的变法家商鞅来到秦国，由于景监的荐举见到了秦孝公，但第一次“论帝业”，语未及终，秦孝公就睡着了，结果自然没有得到秦孝公的重用。在景监的再次荐举下，商鞅又见了秦孝公。第二次“论王道”，结果秦孝公说：“古今事异，所言未适于用。”商鞅还是没有得到重用。为什么呢？因为他不了解秦孝公的心态。经过两次“面试”失败，他了解了秦孝公的心态，眼力由瞽变明。第三次见秦孝公时“论伯业”，正中秦孝公的心怀，于是得到重用，官封左庶长治理国政，为秦国的改革、创业、统一中国作出了贡献。

通过这几个小故事，你也许不再像以前那样把“说话”看做是件容易的事了。但“说话”这事也怪，虽是我们一生学习最多（比吃饭还多）、行使最久、应用最广的一件事，但很微妙地，我们却总觉得做得不够好，不够精练，不够达意。像艺术，永远都有可改进处。于是，总有那么一两个舌吐莲花、以言语叱咤风云的人物，让我们暗自羡慕。

笔者认识这么一位朋友，是坐在人群中便被淹没的那种女孩。她是一位由长相到身材皆一无特色的“平庸”女孩。但当她站起、步上讲台、面对台下，缓缓启齿发言



时，满室的目光忽似江河流向大海，滚滚奔流，全流向前台她所立处。她声音甜美，态度温和中带股劲力，吐出字句，像珍珠米粒般字正腔圆，娓娓道来，听众如见若闻，感同身受。她那张原本黯然的脸，此时亦似一点一点吹亮的灯火，瞬间光焰闪烁，引人注目。笔者不由赞叹：有人的美在低头，有人的美在浅笑，此人动人之处，则在言说。一个人的谈吐，小则可以表达性情心意，大则可以窥其言语志量。一言以定江山，是多少人的渴望，多少人的梦！

口才在我们生活中是如此重要，人际关系存亡旺衰，全看一句话说得合宜不合宜。有一牧师曾语重心长地说：“不管你曾花多少心思帮助一个人，但只要说错一句话，你便可能永远得罪了这个人！”

然而，孰能无过？那些在说话各层面中各占翘楚、各领风骚之人，亦未见能永远掌握话里机锋，永远不说错话。笔者有个“张飞式”的朋友，快言快语，凡事必欲吐之而后快。但有时坦白得不但不可爱，反而成为别人耳边的一根刺。笔者亦有个平日最怕得罪人的朋友，在人与人之间口出善言，口角春风，言辞总如一帖清凉的润滑剂，但其人过于察言观色，说话拐弯抹角，有时老绕着圈而进不了核心。

在这里，我们不妨引用《圣经》中的说法：“一句话说得合宜，就如金苹果在银网子里。”一般人说话时，总不外乎在用字、措辞与表达技巧上下工夫。但再好的话抛出，要做到掷地有声，还必须有“银网子”来接，才显得合宜，而“银网子”的钩织与铺陈，总离不了人。因为自说自话绝对不能算数。上帝蒞在人心一个说的欲望，便是为了我说和你听，你我可共同进入一层关系，相濡以沫。若完全不在乎对方，谈话便落入一味地高谈阔论，凸显自己，谁还会想再听你说呢？好像打球，纵使你球技再