



全国银行系统公开招聘工作人员考试专用教材

2014 最新版

银行招聘考试

面试通关宝典

全国银行系统公开招聘工作人员考试研究中心 / 编写

专业眼光剖析面试 独特视角解读考题
命题规则透彻详析 各类真题点睛指导
面试流程娓娓道来 通关金句倾情奉送
助您轻松应对面试 伴您顺利走入职场



适用范围

银行系统校园招聘（含春季校园招聘）

银行系统劳动合同制员工招聘、劳务派遣制员工招聘



立信会计出版社

LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE



® 全国银行系统公开招聘工作人员考试专用教材

2014 最新版

银行招聘考试

面试通关宝典

全国银行系统公开招聘工作人员考试研究中心 / 编写



立信会计出版社

LIXIN ACCOUNTING PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

银行招聘考试面试通关宝典/全国银行系统公开招聘工作人员考试研究中心编写. —上海:立信会计出版社, 2013. 7

全国银行系统公开招聘工作人员考试专用教材

ISBN 978-7-5429-3991-3

I. ①银… II. ①全… III. ①银行—招聘—考试—中国—自学参考资料 IV. ①F832

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 165874 号

银行招聘考试面试通关宝典

出版发行 立信会计出版社

地 址 上海市中山西路 2230 号

电 话 (021)64411389

网 址 www.lixinaph.com

网上书店 www.shlx.net

经 销 各地新华书店

邮政编码 200235

传 真 (021)64411325

电子邮箱 lxaph@sh163.net

电 话 (021)64411071

印 刷 三河市杨庄刚利装订厂

开 本 787 毫米×1092 毫米 1/16

印 张 11.75

字 数 280 千字

版 次 2013 年 7 月第 1 版

印 次 2013 年 7 月第 1 次

印 数 1—10000

书 号 ISBN 978-7-5429-3991-3/F

定 价 32.00 元

如有印订差错,请与本社联系调换



近年来,全国各大银行相继采取面向社会公开考试招聘工作人员这一透明、公开、公正、公平的聘用机制,在日趋严峻的就业形势下,各银行以其良好的发展前景和稳定的待遇吸引了众多优秀大学生及其他目光敏锐的有志之士报考。

纵观近几年的银行系统招录考试,各大银行招聘工作人员的人数越来越多,职位竞争愈是激烈。在银行系统的应聘道路上,考生皆知面试最重要的是“说”!但是很多考生一旦走进考场,坐在应试席上时,就会不由自主地心跳加快,面红耳赤,不知所措,不敢说或说不到点子上。这种情况在心理学专业上称为“考试综合征”,究其原因,都是平时积累不够,素材缺乏。

考生要想在面试考场上运筹帷幄,心里必须有“数”,肚里必须有“货”!针对绝大多数考生的实际情况,并结合银行招聘考试发展趋势和最新银行招聘考试的实际情况,华图教育一线面试名师特别为苦心备战银行面试的考生精心编写了本套《银行招聘考试面试通关宝典》,希望能助广大考生一臂之力,让考生在面试时胸有成竹,出口成章,征服考官,蟾宫折桂。

《银行招聘考试面试通关宝典》在内容编排上全面体现了广大考生在参加银行系统公开招录工作人员面试之前的准备工作。本书从结构上分为三个篇章:

第一篇——深度概括银行面试,知悉基本规则礼仪,通晓测评要求标准,清晰规划备考方向;

第二篇——深入讲解面试题型,专业眼光剖析面试,把握考试命题趋势,重点练习反客为主;

第三篇——深层分析历年真题,独特视角审视考题,掌控各类答题思路,权威解析透视要点。

另外,本书在每个章节后面都为考生整理了银行面试必备通关金句,帮助考生熟练掌握面试常用表达语,期望每位考生展现出“腹有诗书气自华”的饱满自信。

当然,除了帮助求职路上的考生更好地备考银行招聘面试,如果还能以此对应聘者看待问题的态度及角度给予正确的引导,使您看问题更全面,分析问题更客观、更深刻,那您就不仅是获得了进入银行系统工作的通行证,更是将这种思维内化到生活与工作的方方面面而使您成为一个更加积极向上、达观睿智之人。

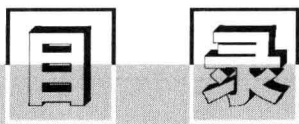
华图人本着“以教育推动社会进步”的宗旨,一直以来致力于为广大考生提供最合适、最实用的教材,全心全意为考生服务,并凭借自身凝聚的力量促进社会的进步。

由于时间仓促、水平有限,书中难免出现纰漏和瑕疵,敬请广大读者批评指正。

E-mail:htbjb2008@163.com

编 者

2013 年 7 月



绪论 银行面试官谈银行面试那些事儿

一、正确认识面试	1
二、轻松走进面试	1
三、快速掌握银行面试	5

第一篇 银行招聘面试概述

第一章 银行招聘面试形式及测评要求	8
第一节 银行招聘面试的主要形式	8
第二节 银行招聘面试的评分标准	10
第三节 无领导小组讨论的面试题型	14
通关金句必背	19
第二章 银行招聘面试一般流程详解	20
第一节 结构化面试流程	21
第二节 无领导小组讨论面试流程	22
通关金句必背	24
第三章 银行招聘面试规则及礼仪	25
第一节 银行招聘面试命题原则及基本要求	25
第二节 银行招聘面试答题基本原则	28
第三节 银行招聘面试礼仪	32
通关金句必背	34

第二篇 银行招聘面试详解

第一章 银行招聘面试之结构化面试	35
第一节 自我认知及职位匹配	35
第二节 综合分析类	43

第三节 人际沟通协调类	66
第四节 组织管理类	80
通关金句必背	85
第二章 银行招聘面试之无领导小组讨论	86
第一节 开放式无领导小组讨论题型详解	86
第二节 两难式无领导小组讨论题型详解	90
第三节 多项选择排序式无领导小组讨论题型详解	95
第四节 材料分析式无领导小组讨论题型详解	99
第五节 资源争夺式无领导小组讨论题型详解	102
第六节 操作式无领导小组讨论题型详解	111
通关金句必背	113

第三篇 银行招聘面试历年真题详解

第一章 自我认知考察类真题详解	114
第一节 高分攻略	114
第二节 经典真题详解	116
例1 光大银行真题	116
例2 中国建设银行真题	117
例3 招商银行真题	118
通关金句必背	119
第二章 职位匹配考察类真题详解	120
第一节 高分攻略	120
第二节 经典真题详解	122
例1 中国农业银行真题	122
例2 中国银行真题	123
例3 汇丰银行真题	123
例4 渣打银行真题	124
例5 中国工商银行真题	125
例6 浙商银行真题	126
通关金句必背	126
第三章 综合分析考察类真题详解	127
第一节 高分攻略	127

第二节 经典真题详解	128
例 1 中国农业银行真题	128
例 2 兴业银行真题	129
例 3 华夏银行真题	129
例 4 中国建设银行真题	130
例 5 广发银行真题	131
例 6 招商银行真题	132
例 7 渤海银行真题	133
例 8 民生银行真题	134
例 9 浦发银行真题	134
例 10 民生银行真题	135
例 11 中国银行真题	136
通关金句必背	137
第四章 组织管理考察类真题详解	138
第一节 高分攻略	138
第二节 经典真题详解	140
例 1 民生银行真题	140
例 2 光大银行真题	141
例 3 华夏银行真题	142
例 4 中国工商银行真题	143
例 5 中国农业银行真题	143
例 6 渣打银行真题	144
例 7 汇丰银行真题	145
例 8 中国建设银行真题	146
例 9 光大银行真题	147
通关金句必背	147
第五章 应急应变考察类真题详解	149
第一节 高分攻略	149
第二节 经典真题详解	150
例 1 中国银行真题	150
例 2 中国人民银行真题	151
例 3 中信银行真题	151
例 4 交通银行真题	152

例 5 中国工商银行真题	153
例 6 中国进出口银行真题	154
例 7 光大银行真题	155
例 8 兴业银行真题	156
例 9 招商银行真题	157
通关金句必背	157
第六章 其他面试考察题型真题详解	159
第一节 演讲类经典真题详解	159
例 1 华夏银行真题	159
例 2 民生银行真题	160
第二节 图片,漫画类经典真题详解	161
例 1 中国进出口银行真题	161
例 2 招商银行真题	162
第三节 情景模拟类经典真题详解	164
例 中国工商银行真题	164
通关金句必背	165
第七章 无领导小组讨论真题详解	166
经典真题详解	166
例 1 中国农业银行真题	166
例 2 中国银行真题	167
例 3 汇丰银行真题	171
例 4 渤海银行真题	172
通关金句必背	175
附录一 银行招聘考试面试注意事项	176
附录二 银行招聘体检标准及注意事项	178

面试是场没有硝烟的战争,每一关都要小心闯过。

在面试考场上,有人败给对手,有人败给自己。

一、正确认识面试

(一)面试无处不在

面试,顾名思义,就是面对面的考试,是银行招聘考试中的环节之一。古语有云:百闻不如一见。面试的目的,无非五个字——“看清一个人”,想要更深一层,那就是“看透一个人”。

面试无处不在,无论是会面、谈判,抑或是销售、采访,甚至连两个人随意打个照面都是一次小小的“面试”,只是“试”的内容不同罢了。

其实每一个人都早已在面试中“身经百战”,每一个人都是“面霸”。

(二)方向比努力更重要

在众多面试考生当中,从来都不缺刻苦勤奋者,但是,并非所有的考生只要经历了艰辛备考都能如愿以偿。现实中付出了大量时间和精力,最终惨淡收场的考生比比皆是。更有甚者,屡次入围,却屡屡落第。

看来,并非努力备考就一定有所收获。针对这些考生的困惑,清华大学校长曾经说过的“方向比努力更重要”可谓一语中的。

我们不能否定失败者,也许他们的付出更多,但我们更不必怀疑成功者,因为他们选择了正确的方向。踏实的备考固然重要,但如果努力的方向错了,即使你再坚持,再执著,所有的努力也可能都是徒劳。盲目的努力是错误的,是在拿自己的面试资格做赌注,拿自己的职业生涯开玩笑!

二、轻松走进面试

(一)面试考什么

无论银行面试采取何种形式,设置何种题目,最核心的内容就是考查考生是否具备职位所需要的能力,是否符合银行职员的基本要求。

在这一部分内容中,带领大家来对银行工作人员的通用能力做一个了解。

1. 专业知识

——有一定的经济、金融、会计等专业知识理论功底,具有处理银行业务的基本能力;

——善于从经济事件上观察、思考和处理问题,能透过现象看本质,是非分明;

——具有一定的财经敏锐性和洞察力,正确把握行业发展要求,科学判断形势。

能力解读

要求考生必须具备一定的专业知识,对于我国有关金融的一些大政方针有所了解和应用。实际工作中需要在分析问题、解决问题时能够从专业角度出发。考查形式贯穿整个面试过程,特别是要求考生去分析一个财经或热点事件的题目。

2. 调查研究能力

——抓住事物的本质,做到说理透彻、分析全面、条理清晰;

——掌握科学的调查研究方法;

——善于发现问题、分析问题,准确把握事物发展的历史、现状和产生的影响;

——积极探索事物发展的规律,预测发展的趋势,提出解决问题的建议;

——善于总结经验,发现典型,指导、推动工作。

能力解读

强调日常工作的实践性、科学性,方案对策的可操作性。

具体内容,根据调查对象的特殊性,提出针对性强、可操作性强的实施方案,绝不能只是给出几段简单的套话。

3. 学习能力

——树立终身学习观念,有良好的学风,理论联系实际,学以致用;

——学习目标明确,根据自己的知识结构和工作需要,从理论和实践两方面积累知识与经验;

——掌握科学的学习方法,及时更新和掌握与工作需要相适应的知识、技能;

——拓宽学习途径,向书本学、向实践学、向他人学。

能力解读

能够在回答问题时,向考官展现自身虚心好学、积极向上、不断求知的优秀品质。

4. 沟通协调能力

——有全局观念、民主作风和协作意识;

——语言表达有条理,清晰流畅,重点突出;

——尊重他人,善于团结和自己意见不同的人一起工作;

——坚持原则性与灵活性相结合,营造宽松、和谐的工作氛围;

——能够建立和运用工作联系网络,有效运用各种沟通方式。

能力解读

考查考生在日常工作和生活中的人际沟通能力,是否具备团队精神,是否能够做到“大事讲原则,小事发扬风格”。该类能力一般在人际沟通类的题目中会有所涉及。

例如:你到新单位,同事们都不理睬你,怎么办?

5. 创新能力

- 思想解放,视野开阔,与时俱进,具有创新精神和创新勇气;
- 掌握创新方法、技能,培养创新思维方式;
- 对新事物敏感,善于发现、扶植新生事物,总结新经验;
- 善于分析新情况,提出新思路,解决新问题,结合实际创造性地开展工作。

能力解读

要求考生在分析问题、解决问题时,能够与时俱进、开拓创新,积极学习新知识,提高自身素养,对工作提出新思路、新见解,高效完成工作。

6. 应对突发事件能力

- 有效掌握工作相关信息,及时捕捉带有倾向性和潜在性的问题,制定可行预案,并争取把问题解决于萌芽之中;
- 正确认识和处理各种社会矛盾,善于协调不同利益关系;
- 面对突发事件,头脑清醒,科学分析,敏锐把握事件潜在影响,密切掌握事态发展动向;
- 准确判断,果断行动,整合资源,调动各种力量,有序应对突发事件。

能力解读

全面考查考生的心理素质、解决问题的能力 and 执行力,一般在应急应变类的题目中考查较多。考生要对常见的突发事件的应急预案和制度规定进行学习。

例如:你是一名柜员,有一位客户气急败坏地插入取款,你怎么处理?

7. 心理调适能力

- 事业心强,积极、乐观,爱岗敬业;
- 根据形势和环境变化适时调整自己的思维,保持良好的心态、情绪;
- 自信心强,意志坚定,能正确看待顺境与逆境、成功与失败;
- 良好的心理适应能力,心胸开阔,容人让人,不嫉贤妒能。

能力解读

心理调适能力可以说贯穿整个面试环节,尤其是面对题目中设置内容较难时,体现出的镇定和冷静。例如,与他人发生矛盾时、出现突发状况时、被别人误解时等情况都会涉及心理调适能力的考查。

(二)面试怎么考

面试形式	应 用	考试特征
结构化面试	应用范围最广,全国范围内录用考试都以其为主要考查形式	“多面一”的面试形式:考官、考查要素、程序、场景、题目设置标准化
无领导小组讨论面试	银行招聘面试采取的主要考查形式之一	集体面试:通过给一组考生(5—7人)一个与工作相关的问题,让考生进行一定时间(一般是1小时左右)的讨论。考官通过安排考生的活动,观察每个考生的表现,来对考生进行评价
情景模拟面试	出现在部分银行招聘考试中,和其他面试形式相结合,是考查的新形式、新趋势	根据对象可能担任的职务,编制一套与该职务实际情况相似的测试项目,将被测试者安排在模拟的工作情境中处理可能出现的各种问题,用多种方法来测评其心理素质、潜在能力

(三)面试怎么答

笔试需要“写”,面试则需要“说”。在备考时,笔试要多练多写,知识要“广”;面试则要多说多做,知识要“专”。

我们做任何事情都要以目标为导向,大家一关关地“受折磨”是为了什么?着眼于短期,最现实的答案就是一举成功;着眼于长期,无非就是在银行这个平台上有所作为,实现自身的人生价值。总之,通过了这次面试,大家就成了一名银行职员。这就要求大家在心态上和思维方式上做好准备,随时转换角色。

1. 看待问题时要学会用辩证的思维

一要多角度、客观全面地看待问题,切勿出现“钻牛角尖”“想法偏激”的情况。

二要学会将具体事件与社会大背景和国家大政方针相结合,从政治、经济、文化、社会等多元的维度思考这些看起来浅显的问题,凸显思维深度,避免出现“就事论事,不能够透过现象看本质”的情况。

三要具体问题具体分析,看待问题、分析问题时要能够落脚于银行职员的日常行政与管理工作,避免出现空谈,要注重实干,给出自己的建议和相关对策。

如对于“富二代”炫富的现象,谈谈你的看法。对于这一问题,作为一名普通大众,最常见的看法就是大力抨击、打压,极端一点甚至会出现“仇富”的倾向。但是作为一名银行工作人员,在看待这个问题时,就应该透过现象看本质,为解决这个问题提出客

观可行的建议。首先我们会对题目中提到的“富二代”炫富行为给予客观公正的评价,在此基础上我们要能够透过这个表面现象去分析产生这种现象的深层次的原因,进一步引申到我国教育体制和教育现状存在的问题,并给予相关的建议,从而展现自身的责任感。

2. 解决问题时要学会用实践的思维

大家考的职位基本都属于非领导职务。所需要的最重要的能力之一就是执行力。因此,考生在备考面试时一定要具有实践性的思维,即求真务实,切勿出现假大空,给出的对策、建议或者方案要切实能够解决题目当中的实际问题。

三、快速掌握银行面试

(一)我能通关吗

1. 面试是一次重新洗牌的过程

在各类银行招聘考试总成绩计算中,面试成绩与笔试成绩最常见的换算方式是折合成百分制后各占百分之五十。总成绩的计算方式应该为:笔试成绩 $(x) \times 50\%$ + 面试成绩 $(y) \times 50\%$ 。从上面的公式我们能够看出,最终总成绩的天平完全取决于两个分差之间的较量——笔试分差与面试分差。

从历年来面试败笔的案例中可以看出,大多数考生失利的主要原因都是对面试的重视不够或准备不足。很多考生天真地认为面试之后的最终结果应该与笔试排名差别不大,但这些考生忽略了一个极其重要的问题,那就是与笔试微乎其微的分差相比,在银行招聘面试考场上,面试成绩可以轻而易举地将两位考生拉开近十分的差距,从而决定最终的排名情况。

因此,“重新洗牌”四个字,面试当之无愧。

面对笔试成绩,偏低者不必灰心丧气,较高者也不要沾沾自喜,因为面试完全能够抹平差距。

面对笔试排名,落后者不必忐忑惶恐,领先者也无法高枕无忧,因为面试完全能够扭转乾坤。

2. 面试面前,人人平等

(1)面试是一条公平的起跑线

很多人质疑面试的公正和考官打分的客观性,其实在当今银行招聘考试面试高度严密的制度设计和规范严格的组织流程下,持这样想法的人都是庸人自扰。

首先,考官发问必须一视同仁,当所有考生的问题相同时,才有可比性。因此,不允许考官自主提问。

其次,除面试序号外,考官看不到考生的一切资料,面试过程中考生也不允许透露个人信息,回答问题时更不能涉及个人信息。

因此,对每一位考生来说,面试是一条公平的起跑线。

(2) 面试是一条全新的起跑线

笔试与面试考查的核心不同,也就意味着,笔试考得好的同学,面试不一定考得好;在笔试环节不会“写”的同学,可能很擅长“说”。

银行招聘笔试主要考查相关基础知识、专业知识等内容,重在考查一个人的知识水平,相关评判标准也比较客观。

银行招聘面试则是一个系统工程,主要通过现场面对面的语言交流与现场表现来考核综合能力和潜力。在面试过程中,考官的评判标准更加主观,评判的方式也更加多样,可以归纳为:“察”“问”“听”“析”“判”。“察”的是神态举止,“问”的是问题,“听”的是底气,“析”的是心理,“判”的是综合素质。

因此,回答“我能通关吗”这个问题,答案不是“能”,而是“一定能!”

(二) 阳光心态,积极备考

无论是哪一个部门、哪一种职位,考官都喜欢沉稳、积极向上、能做事的考生,因此考生要时刻保持阳光思维,这种思维在日常生活和学习中的体现就是应该时刻保持积极向上的心态。

面试要求考生从形式到内容进行展现。形式上要求考生能够在面试中举止恰当,给人以阳光、乐观的印象;内容上要求考生在面试中遇到矛盾、冲突和困境时,多从正面的角度去认识,用积极乐观的心态去面对、去处理,给考官留下良好的印象。

故事分享——每秒摆一下

在当今社会中,很多人常常不知道自己该做些什么。幼时的梦想越走越远,风霜的磨砺和肩上的重担时时让大家不知所措。下面一个关于3只钟的故事可能会给你一些启迪。

一只新组装好的小钟放在了两只旧钟当中。两只旧钟“嘀嗒”“嘀嗒”一分一秒地走着。

其中一只旧钟对小钟说:“来吧,你也该工作了。可是我有点担心,你走完3200万次以后,恐怕便吃不消了。”

“天哪!3200万次。”小钟吃惊不已。“要我做这么大的事?办不到,办不到。”

另一只旧钟说:“别听他胡说八道。不用害怕,你只要每秒嘀嗒摆一下就行了。”

“天下哪有这样简单的事情。”小钟将信将疑,“如果这样,我就试试吧。”

小钟很轻松地每秒钟“嘀嗒”摆一下,不知不觉中,一年过去了,它摆了3200万次。

每个人都希望梦想成真,成功却似乎远在天边遥不可及,倦怠和不自信让我们怀疑自己的能力,放弃努力。其实,我们不必想一个月甚至一年之后的事,只要想着今天我要做些什么,明天我该做些什么,然后努力去完成,就像那只小钟一样,每秒“嘀嗒”摆一下,成功的喜悦就会慢慢浸润我们的生命。



第一章 银行招聘面试形式及测评要求

面试是在经过精心设计的特定场景下,通过测试者和考生面对面的交流对考生进行考查,评价考生素质的一种方式。很多考生认为面试就是面谈,和考官聊聊,也有的考生觉得面试无须准备,临场发挥即可。但是,随着面试的不断发展,面试也越来越具有同笔试一样严格的形式、规范化的测评要素和评分标准。因此,充分了解面试,并有针对性地准备面试,成为通过考试必不可少的环节。

第一节 银行招聘面试的主要形式

纵观所有的面试形式,主要分为结构化面试、无领导小组讨论面试、公文筐测验、情景模拟面试和自由化面试等。在银行招聘面试中,结构化面试是最主要的面试形式,但也有些银行,如中国工商银行,采用结构化与无领导小组讨论两轮面试的形式。下面我们分开详细论述一下这两种具体的面试形式以及在银行招聘过程中的应用。

结构化面试,也称标准化面试,是指面试所涉及的考试内容、评分标准、评分方法、考试流程、考官组成、考场设置都进行了结构化设计的面试形式。这种面试形式最大限度减少了考官的主观评判,也避免了考官袒护、偏向某一考生,最大程度上保证了考试的公正性。同时,这种面试形式相对简单,可复制性强,是现在应用范围最广的一种面试形式。

在银行招聘的面试中,结构化面试一般设置 3—6 位考官,总题量在 3—4 道之间,时间限制在 20 分钟之内。不同银行考查的内容不同,但一般情况下都会有一个简短的自我介绍,同时考查一些基本的人际沟通、综合分析能力,有的银行也会专门设置一轮专业内容的结构化面试。下图为标准结构化面试的座次安排,大家可以作为参考(见图 1—1 所示)。