

一个萝卜一个坑：不同职位的面试题

## 著名企业求职面试指南： 揭秘顺利通过名企面试的“试题”

一个萝卜一个坑：不同职位的面试题

隔行如隔山：不同行业的面试题

情商的测试：做人和做事一样重要

# 全国职业经理MBA双证班

**认证系列：**职业经理、人力资源总监、营销经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、企业培训师、营销策划师、酒店经理、市场总监、财务总监、行政总监、采购经理、企业管理咨询师、企业总经理、医院管理、IE 工业工程师等高级资格认证。

**颁发双证：**高级经理资格证书+MBA 高等教育研修结业证书（含 2 年全套学籍档案）

**证书说明：**证书全国通用、电子注册，是提干、求职、晋级的有效依据

**学习期限：**3 个月（允许工作经验丰富学员提前毕业） **收费标准：**全部学费 **1280** 元

**咨询电话：** 13684609885    0451- 88342620    **招生网站：** <http://www.mhgy.net>

**电子邮箱：** xchy007@163.com    **颁证单位：** 中国经济管理大学    **主办单位：** 美华管理人才学校

## 全国招生 函授教育 颁发双证 权威有效



职业经理 MBA 整套实战教程

**MBA 经理教材免费下载**    网址：[www.mhgy.net](http://www.mhgy.net)

# 全国Mini-MBA职业经理双证班



精品课程 权威双证 全国招生 请速充电

你可能准备跳槽或者求职, 却为缺少行业经验和专业证书而被用人单位百般挑惕!

你可能目前衣食无忧, 但随着年龄的增长和社会竞争压力的增大, 因为得不到专业的全新培训而失去竞争的机会和面临被淘汰的危机。

美华教育携手中国经济管理大学面向全国举办迷你 MBA 职业经理双证书班, 毕业颁发双证书。

## 招生专业及其颁发证书

认证项目	颁发双证	学费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《IE 工业工程管理》MBA 双证班	高级 IE 工业工程师职业资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元



### 【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课：远程函授+视频光盘+网络学院在线辅导（集中面授）



### 【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



### 【证书说明】

- 1、证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
- 2、毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，证书是学员求职、提干、晋级的有效证明。



### 【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



### 【收费标准】 全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



### 【招生对象】

- 1、对管理知识感兴趣，具有简单电脑操作能力（有2年以上相应工作经验者可以申请提前毕业）。
- 2、年龄在20—55岁之间的各界管理知识需求者均可报名学习。



### 【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习：专家、顾问24小时接受在线教学辅导+每年度集中面授辅导



### 【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



### 【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



### 【承办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育培训专家、教育协会常务理事徐传有教授担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】 13684609885 0451--88342620

【咨询教师】 王海涛 郑毅

【学校网站】 <http://www.mh.jy.net>

【咨询邮箱】 [xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com)



## 【报名须知】

- 1、报名登记表格下载后详细填写并发送邮件至 [xchy007@163.com](mailto:xchy007@163.com) (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



## 【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



## 【学费缴纳方式】(请携带本人身份证到银行办理交费手续，部分银行需要查验办理者身份证)

方式一	学校地址	<p>邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室</p> <p>邮政编码：150020      收件人：王海涛</p>
方式二	学校帐号 (企业账户)	<p>学校帐号：184080723702015    账号户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校</p> <p>开户银行：哈尔滨银行中大支行    支付系统行号：313261018034</p>
方式三	交通银行 (太平洋卡)	<p>帐号：40551220360141505      户名：王海涛</p> <p>开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心</p>
方式四	邮政储蓄 (存折)	<p>帐号：602610301201201234      户名：王海涛</p> <p>开户行：哈尔滨道外储蓄中心</p>
方式五	中国工商银行 (存折)	<p>帐号：3500016701101298023    户名：王海涛</p> <p>开户行：哈尔滨市道外区靖宇支行</p>
方式六	建设银行帐户 (存折)	<p>中国人民建设银行帐户(存折)： 1141449980130106399</p> <p>用户名：王海涛</p>
方式七	农业银行帐户 (卡号)	<p>农业银行帐户(卡号)： 6228480170232416918 用户名：王海涛</p> <p>农行卡开户银行：中国农业银行黑龙江分行营业部道外支行景阳支行</p>
方式八	招商银行 (卡号)	<p>招商银行帐户(卡号)： 6225884517313071    用户名：王海涛</p> <p>招商银行卡开户银行：招商银行哈尔滨分行马迭尔支行</p>

可以选择任意一种方式缴纳学费，收到学费当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材、考试问卷以及收费票据。

本书以企业招聘为出发点，立足求职者能力素质的培养，从面试例题、面试技巧、面试经验等多个方面展开剖析，深入浅出地讲解了面试的诸多事项，对于刚刚步入社会准备踏上求职之路的应届毕业生和准备向不熟悉的行业领域跳槽的求职者都有很大的指导作用。书中不仅涉及了国内中小企业常见的面试案例，还对一些知名企业的经典案例进行了分析讲解，

## 一个萝卜一个坑：不同职位的面试题

面试是一个沟通的过程，企业可以通过沟通在短时间之内对求职者进行初步了解，从而判断求职者是否适合公司招聘的岗位。并不是能力越强的求职者通过面试的希望就越大，而是在面试中表现出来的能力越适合招聘岗位的求职者，越容易被企业选择。不同的职位有不同的能力需求，企业在面试时考查的侧重点也不同，求职者在面试前就要弄明白：企业想看到自己哪方面的能力？应聘的职位需要什么样的能力？在应聘这个职位中自己哪方面的能力比较有优势？如何表现将自己有优势的能力更好地表现出来？

### 文秘类职位的面试（1）

本节说到的文秘类职位是个统称，包括了行政、助理、秘书、内勤等几个相近的职位。在实际操作中，很多公司对这些职位都没有详细的区分，其职能多有重复和交叉，有的公司甚至仅仅是叫法不同，职责却大致相同，所以本书中不再进行详细区分，统称为文秘类职位。本节将以文秘为侧重点进行介绍，其他几个职业与文秘多有共通之处，大家可以从本节中借鉴相关经验。

一个好的文秘通常能够把公司事务处理得井井有条，从而提高了整个公司的工作效率。有能力的文秘是公司的重要财富之一，在公司中起到了重要的协调作用，他们对提高公司管理效率也起着关键作用。通过承担大量的日常管理琐事以及一些公文事务，使管理者能把更多的精力集中到一些更加重要的事务上。工作安排是否高效的关键是看文秘与他们为之服务的管理人员是否有很好的性格搭配。如果有很好的性格搭配，文秘和他们的老板们就能形成很好的伙伴关系。

#### 【经典案例】

小玲学的新闻专业，毕业后找了几个工作都不满意，不断地跳槽，却总是找不到自己喜欢的工作。小玲总结了一下自己的经验，觉得自己跳槽的大部分原因都是因为太累了，应该找一个轻松点的工作。最后小玲决定面试行政，觉得行政每天坐着也没什么事，比较适合自己。

功夫不负有心人，一家集团公司通知小玲去参加面试。

面试的时候，面试官问：“你认为行政的工作职责都有哪些？”小玲觉得这个问题很简单，答道：“接电话、发传真、做会议记录……”

小玲觉得是个女孩子都能做行政，自己还学的新闻专业，能写东西，足够胜任了。但是结果却很让小玲失望，她面试失败了。

点评：每一个职业都有它专业的一面，不能想当然地去理解自己没接触过的职业，尤其是对于那些想要跳槽的求职者来说，这一点更要注意。在你跳槽之前，最好还是对所向往的行业做一个全面、深入地了解，不要只是主观臆断。求职者要在确定自己喜欢这个行业、了解这个行业、能适应这个行业之后，再做出跳槽的决定。



### 7.1.1 文秘类职位的简单介绍

一提起秘书，很多人会想到年轻漂亮的女孩子，也会认为那是她们吃“青春饭”的专利。实际上秘书作为一个行业已经形成了它独特的行业特色。

秘书工作的核心任务其实就是辅佐上级更好地完成工作。从这个意义上讲，每一个初入职场的人都是从秘书做起的，因为谁也不可能刚参加工作就能大展拳脚，总是要先学习知识，先积累经验，先辅佐他人。秘书虽然说只是一个职业，但是它的工作内容却包罗万象，小到办公桌的整理，大到向老板提出决策类建议，只要是老板的工作需要，秘书都要尽职尽责地完成。

从工作内容和层次上一般把秘书职业做三种分类：初级秘书、中级秘书、高级秘书。初级秘书一般涉及公司前台接待、部门事务助理等。他们的职责相对单一，工作内容相对烦杂。中级秘书一般涉及部门经理秘书、经理助理等处于中层管理者左右的秘书或中小公司的经理秘书。他们的权力和责任相对大一些，处理各种事件的能力也要求高一些，需要有很好的协调能力。高级秘书一般涉及跨国公司首脑秘书、董事会秘书、地区总裁秘书等，他们处于高级领导层要职，是秘书类职位的顶点，他们的领导能力、协调能力、管理能力都需要几年甚至十几年的培养和锻炼。

当然，随着秘书行业的不断发展，分类越来越细，比如美国秘书分为企业秘书、行政助理秘书、法律秘书、政府秘书、教育秘书等，每一种类的秘书都有不同的要求和工作特点。因此，高级秘书甚至像国外的那种终身秘书将是秘书职业新的发展趋势。

在职业发展方向上，文秘类职位发展前景十分广阔，有以下几个大体的方向：一、行政类，这类秘书可以直接过渡到行政管理、办公室主任、综合管理部主任等职位，常见于政府部门、大型企业等。二、助理类，这类秘书能够进一步发展为总经理秘书、总经理助理等。三、人事类，这类秘书可以发展为人力资源主管。四、公关类，从接待、协调工作过渡到公关经理、客户经理，这类秘书在餐饮行业比较常见。五、业务类，这一类秘书平时要跟着老板抓业务，能够进一步发展为商务主管、业务经理等。

在一个企业里，同级别的职位相比起来，秘书总是有着得天独厚的优势：首先，他们对公司的各种政策比较了解，知道公司政策的来龙去脉。其次，他们对公司领导层的工作作风比较了解，对于今后从事其他职业有很大益处。最后，与领导接触时间较多，能够从一个特殊的角度理解领导，只要你是个有心人就一定能学到很多。

一般单从秘书来讲，男秘书做的事情要更多一些，级别也会更高一些。传统意义上觉得女孩比较适合做秘书，其实根本没有太大差别。有些老板就会配一个男秘书，一个女秘书。通常女秘书还有“花瓶”的角色，代表着公司形象。大公司甚至每个部门都有一个秘书，如华为就有单独的秘书部门，有些公司却是某个下属同时兼任秘书的工作，级别稍高的秘书当然是会单设的。

在国内，真正的高级秘书还是比较少的，一般都是给老板做些辅助性的工作。但是在国外，一些高端的企业，高级秘书的职位是比较重要的，会成为重要的管理人员。但那种一开始就做基础性的工作的文秘，是很难转型成这类高级秘书的。对秘书很重视的公司，做 4~5 年才能成为高级秘书，她/他本身的能力也起到比较重要的作用

秘书行业的门槛相对较低，所以就国内的相关人才情况来讲，秘书类的人才较多，但是发展到高级秘书的就凤毛麟角了。在一些知名企业，高级秘书作用很大，不管是薪酬还是权力也相对要比其他职位优厚。

秘书并没有想象中那么轻松，如果求职者有意从事秘书这行，那就必须先审视一下自己是否具备必要的素质，它要求的综合条件比较多，而且也跟公司的风格有关。

具有细致、周到的思考习惯，一丝不苟的工作作风。

办事条理清楚、记忆准确。

忠心、诚实、不喧宾夺主。

了解公司的部门机构和人员配置，精通文秘工作的基本知识。

具有较高的外语水平和文字能力。

具有中英文打字等现代化办公手段。

有一定的公关能力，了解一定的社交礼仪。

### 7.1.2 文秘类职位的面试

文秘类职位工作较为烦琐，在面试中主要会考查求职者的综合能力，各方面都可能涉及。但是，文秘类职位的面试也不会局限于考查求职者处理琐事的能力，更多的是考查求职者的一些隐性能力。下面我们对于此类面试的注意事项进行详细介绍。

#### 1. 文秘类职位面试的注意事项

文秘工作对求职者的工作经验和工作“情商”要求比较高，因此在面试的时候突出表现自己的条理性、积极性、理解能力和协调能力，往往会给面试官留下更好的印象。快节奏、高效率是秘书工作的一个基本原则，新时代办公室的工作面临的问题复杂而又随机，管理者需要的是工作井井有条、在办公室一呼即应的秘书。

另外，亮丽周到、干练灵活的确是做好秘书工作的优势，但是，做助理、秘书这一行不仅仅等同于打杂、操办琐碎的事务，其实还要求从业人员有较广的知识面，有灵气、有悟性、有团结能力。能为老板提出有创造性的建议，并且凡事懂得分清轻重是对秘书提出的更高要求。

做文秘的人工作在办公室，文字处理的工作特别多，所以对办公软件的熟练掌握是文秘类职位最基本的能力。能熟练地拟写各种文件，掌握一门外语也非常重要。要能够听得懂领导的话，领会领导的意图，并有能力将领导的意图组织成文字。另外，秘书平时工作中不可避免地要接触到公司的一些内部的文件，保守秘密就显得分外重要了，秘书还是工作在领导身边最亲近的人，要帮助老板处理很多问题，具有一定的预见能力、决策能力以及随机应变能力的秘书会更加抢手。这些能力都需要不断地锻炼和培养，所以很多大公司在挑选秘书时会很重视候选人的工作经历。

#### 2. 文秘类职位常见的面试题

**【面试题 1】**上下级之间应该怎样交往？

解析：招聘方通过这个问题可以了解求职者在企业等级结构中的沟通方式。通过对这一问题的回答，求职者可以展现出自己在复杂领域工作的技能水平。

参考答案：我认为，能在企业各个层面上清楚地进行交流，对企业的生存至关重要。我认为自己已经在这方面培养了很强的能力。从上下级关系来说，我认为最重要的是应该意识到每个人和每种关系都是不同的。对于我来说最好的方式就是始终不带任何成见地来对待这种关系的发展。

这样回答表明求职者理解人际关系的复杂性以及多样性。求职者也明确地表达了高效沟通技能的重要性，同时还显示了自己在这方面的自信。

#### 【面试题 2】你和同事们怎样相处？

解析：通过这个问题和前面的上下级关系和朋友关系的问题，面试官可以对求职者的有效沟通技能得出一个总体印象。从某种意义上来说，如何与同事们相处是最关键的沟通问题，因为根据美国劳工部的相关统计，在离职的人员中，80%是因为不能适应其他人。与同事的有效沟通能力将减少面试官的担心，避免他（她）认为你是又一个不合适的人选。

参考答案：我一般都能够与同事相处得很好。当然有时候也可能会与某个同事发生冲突。这时我一般会注意寻找冲突的根源，而不是转移到对对方的攻击上。我发现这种方法十分有效，它可以使我同任何人都维持一种相互尊重的关系。另外，这样做我往往都能解决问题，甚至能促进与同事的关系。

这种回答表明了求职者的心理是稳定的，而且具有很强的人际协调能力。通过将问题和人格区分开来，求职者表明了自己过去曾经顺利解决过人际关系方面的问题，而且过去在人际关系的处理方面也很成功。

#### 【面试题 3】你重视细节吗？

解析：你的回答将告诉面试官你是否细心，并将揭示你的质量观念及你做细致工作的意愿和能力。

参考答案：我认为，关注细节能将一般性成果转变成优秀成果。我相信从项目开始实施，质量控制的背后就包含着一种管理方式，这种方式能够确保项目实现预期的最佳结果，而且能够保证项目在后续阶段不会出现问题。

这样回答可以使面试官确信，求职者理解企业质量控制方面的需求，表明求职者理解计划过程，思考了过去一些项目的计划和组织，而且还有可能在这方面取得过成功。

#### 【面试题 4】你怎样比较自己的口头技能和写作技能？

解析：这是一个暗藏杀机的面试题，无论在什么时候，只要被问到对两种事情做比较的问题，你就一定要小心。这样的问题一般是想让你说出自己的弱点。

参考答案：从现在的情形来看，企业越来越重视职员的能力，希望他们在口头表达和书面表达方面都能够做到清晰、明确。我总是利用机会提高自己的口头沟通技巧和书面表达技能。我认为这两种技能都是极为重要的，任何想要在商场上取得成功的人，这两种技能都是必须具备的。



这样回答避开了陷阱，避免了被别人认为自己在某一方面很薄弱。同时也可以表明，你理解了高效沟通技能的重要性。更重要的是它可以使面试官确信，在一般性技能方面你拥有坚实的基础，而这些技能是无论任何企业都需要的。

**【面试题 5】**在决定这一职位聘用什么人时，你认为哪些资格是最重要的？

解析：通过这样的问题对求职者进行反问，面试官可以获悉求职者如何理解这一职位的要求，以及他（她）如何理解企业的工作重点。

参考答案：我认为 21 世纪对企业提出了一些真正的挑战。如果是我做招聘者的话，不管是什么职位，我都会考虑到以下几个方面：我想招聘那些既可以做决策又能参与团队工作的人；我想招聘能理解全球竞争但又不害怕全球市场的人；最后，我想招聘到真正能够意识到质量和服务是企业成功之本的人。

尽管回答得很简单、很直接，但求职者表明了自己能够发现企业的需要，而且也能理解企业的需要。通过关注团队工作、决策、全球市场、质量和服务，求职者清晰地阐述了 21 世纪企业需要面临的几个工作重点。

#### 7.1.3 如何做好文秘工作

一个有经验的秘书，在工作中可能会有这些特征：先决定工作的顺序，然后再着手开始工作；做好必要的准备工作后再开始工作；恰到好处地整理好办公环境，以减少疲劳；文件存放从不将就，按规定存放，一步到位，这样要找文件时非常方便；在不是特别强调优先顺序的情况下，工作从难到易；对于那些特别耗时间的工作，在处理过程中向老板反映，听取老板指示。

得力的秘书能够左右逢源，受益匪浅。当然，不同的老板有自己不同的标准。有的喜欢长相漂亮，有的喜欢性格开朗，有的喜欢勤快踏实……然而万变不离其宗，作为助手只要把握好上司的工作习惯，尽心尽力地帮助上级更好地完成工作任务，用积极的学习心态提高自身的素质。向大家介绍几个做好文秘工作的小窍门。

注意倾听。当上司讲话的时候，要排除一切让你紧张意念，专心地聆听。眼睛要注视着他，不要死板地埋着头，必要时还要做一些记录。在他讲完以后，你可以稍微思索片刻，也可问一两个问题，真正地弄懂他的意图。然后概括一下上司的讲话内容，表示你已明白了他的意见。切记，上司不喜欢那种思维迟钝、需要反复叮嘱的人。

做事简洁。简洁，就是有所选择、直截了当、十分清晰地向上司报告。准备记录是个好办法。使上司在较短的时间内，明白你报告的全部内容。如果必须提交一份详细报告，那最好就在文章前面搞一个内容提要。

注意策略。不要直接否定上司的建议。他可能从某种角度看问题，看到了某些可取之处，也可能没征求你的意见。如果你认为不合适，最好用提问的方式表示你的异议。如果你的观点基于某些他不知道的数据或情况，效果将会更好。不要怕向上司提供坏消息，当然要注意时间、地点、场合、方法。

解决好自己分内的问题。

维护上司的形象。你应常向他介绍新的信息，使他能掌握自己工作领域的动态和现状。

积极工作。有经验的下属很少使用“困难”、“危机”、“挫折”等术语，他们把困难的境况称为“挑战”，并制订出详细的计划以切实的行动迎接挑战。在上司面前谈及你的同事时，要着眼于他们的优点，而不是缺点。否则将会影响你人际关系方面的声誉。

信守诺言。如果你承诺的一项工作没有兑现，他就可能会怀疑你是否能守信用。如果你确实难以胜任工作时，要尽快向上司说明。虽然他可能会有暂时的不快，但是相比到最后失望时产生的不满，要好得多。

加强了解。一个精明能干的上司欣赏的是能够深刻地了解他，并知道他愿望和情绪的下属。

把握距离。你与上司在单位中的地位是不同的，这一点要心中有数。不要让关系过度密切以致卷入他的私人生活之中。与上司保持良好关系，是与你富有创造性、富有成效的工作相一致的，你能尽职尽责就是为上司做了最好的事情。

统筹时间。这一点非常重要，不仅对文秘这个职位，其他职位也是一样的。银行的人比较多，排队比较浪费时间，这样就要选择在早上刚开门的时候就去，或者是在银行快下班的时候去，这样效率就比较高。摸清楚那些常做的事情的规律，比如每月固定去多少次银行，都记录下来，合理安排。每到那个固定的时间，就可以在老板忘记的时候提醒一下他。上司交代的事情必须要拿纸记下来，这样才不至于忘掉或者做错，而且有助于合理规划时间。文秘工作很是繁杂，最要求条理清楚，千万不能一团乱麻。

## 人力资源类职位的面试

人力资源类职位存在已久，但是在近代才形成了系统的职业分类。人力资源包括的范围相当广，而且划分细致，与前一节中的文秘类职位也多有重合。人力资源类职位一般专业性较强，对从业人员的综合素质要求较高：首先要是这个专业毕业的或者有这个领域相关经验的；其次有一个素质很重要的，就是“情商”，它包含很多因素，比如说人际关系处理的反应、领悟能力等。人力资源很多时候需要八面玲珑，尤其对一些事情没有特别的标准，当然人力资源有它固定的流程，但如果只做流程的话就不是人力资源了，那就成了人事的维护。做人力资源需要去变通，这才能真正体现出人力资源专员的专业度。

### 7.2.1 人力资源类职位的简单介绍

从级别上，人力资源类职位可以划分为：人力资源专员、人力资源主管、人力资源经理、人力资源总监等。其中每个级别也有较为详细的区分，下面为大家进行详细介绍。

#### 1. 行政人事专员

行政人事专员又可称为人力资源助理，执行人力资源的日常事务性工作，辅助人力资源经理完成人力资源目标和规划。这个职位是很多初涉职场、想从事人力资源职业人员的必经之路，也是刚毕业的应届毕业生比较好进入的门槛。

行政人事专员的工作比较琐碎，包括协助上级执行公司的培训和绩效评价的组织、后勤保障工作，例如：收集审核各类表格、表单；协助做好招聘与任用的具体事务性工作，包括发放招聘启事、收集和汇总应聘资料、安排面试人员、跟踪落实面试人员的情况等；办理人事招聘、人才引进、内部调动、解聘、退休、接纳和转移保险、公积金缴纳的相关手续，执行并协助完善公司的人事制度及计划，培训以及发展，绩效评估，员工社会保障福利等方面的管理工作；组织并协助各部门进行招聘、培训和绩效考核等工作；执行并完善员工入职、转正、异动、离职等相关政策及流程；员工人事信息管理与员工档案的维护，核算员工的薪酬福利等事宜；其他人事日常工作。而且，还可以视不同企业有不同的员工档案、保险等办理和整理工作。这一切可以说是比较琐碎的日常行政性工作。

## 2. 人事主管

人事主管协助人事经理或者财务、人事进行员工的薪酬设计和调整。同时，配合行政进行员工福利的统筹设计和发放，确保公司的薪酬福利制度被顺利贯彻和执行。

人事主管的工作职责比较具体，但也会根据单位性质的不同而有区别，总的来说，一些工作还是比较有共性的。如：负责公司薪酬福利的设计和实施；负责劳动用工方式的优化和薪酬结构调整；负责薪酬信息系统的需求分析和人力资源系统的开发协调；负责市场同行业薪酬福利数据的调查和分析；负责公司人力成本的分析和改进；负责公司薪酬福利计算工作及相关审核和控制、各项奖金方案的设计与跟踪；能分析薪资异动现象，并提供月度薪酬分析报告；负责员工社会保险的上缴、补缴、计算和控制工作；参与公司薪酬调整体系的工作等。

## 3. 培训主管

一般来说，企业内部的培训主管肩负着两项职责：一是带领培训专员为公司内的员工做培训，对象为新进企业的员工，在培训中要贯彻公司的经营理念、发展历程、企业文化及业务知识入门等项内容；二是同行内部培训信息的收集及分析，进而完善所在企业的培训内容。这个职位在企业中虽然不高，但是，起到的作用确实是举足轻重的。

在工作职责上，培训主管和人事主管平级，直接对上级经理负责，接受公司统一考核。但培训主管的工作职责更加清晰。首先，要根据年度、月度培训计划，准备、组织、实施及评估培训课程；根据培训需要设计、完善培训工作流程、表单及相关工作；协助完成区域经理安排的培训工作。其次，要对人员档案管理及入职培训（主要是公司概况、公司制度及职位的培训）。最后，制订培训计划（每月或每周培训内容的安排），并按计划安排讲师，并做好培训记录存档。

## 4. 绩效考核主管

绩效考核主管要组织实施公司全员绩效评价制度及年度评价工作，保证评价工作的及时性和高质量；同时，要配合绩效经理实施公司的绩效方案，并负责收集员工反馈；协调组织完成公司内绩效评价标准的调整，使其更符合不同阶段的要求；调查评价制度实施问题和效果，提供建议解决方案；建立公司职位流动和晋升体系；协助修订政策指南和员工手册，提供政策支持等。一般情况下，绩效主管的岗位职责会等同于一个绩效经理，当然这是在企业不设绩效经理岗位的前提下。

绩效考核主管的主要职责是在绩效经理的带领下开展工作。一般在外企中，绩效主管的职责会更加明确。完善公司薪酬及绩效考核体系。

确定每个考核阶段的绩效考核方案，指导进行绩效考核工作。

组织和指导各部门的绩效考核工作，解决考核过程中出现的问题。

汇总和分析各岗位绩效考核结果。

反馈考核结果，协助其他部门做好员工的培训与激励等工作。

## 5. 员工关系主管

对任何一家公司来说，建立积极正向的员工关系可以吸引并留住优秀员工、提高生产力、增加员工对企业的忠诚度、提升工作士气、提升公司绩效、降低旷工、缺勤率。员工缺勤率增高，增加了由员工福利、补充员工、培训和绩效损失带来的企业经营成本。员工离职率提高，增加了由招聘、培训和绩效损失带来的企业经营成本。员工关系主管就是基于以上因素而存在的。

员工关系主管是企业与员工增进了解的凝聚环节，是企业中必不可少的岗位。这个职位的工作职责包括：负责员工关系和劳动关系处理：员工访谈、争议解决、活动组织策划等；协助人力资源其他方面，完善相关制度流程细节；员工沟通平台的组建与管理；员工奖惩措施的实施与评估；组织协调员工活动；活跃组织工作气氛，丰富员工的生活，建立和谐员工关系。

## 6. 人事经理 / 人事部长

人事经理在企业中的作用是相当重要的，要计划、指导和协调企业的人事活动，确保人力资源合理利用，要了解人事策略和负责招聘等。要最优化地把好企业人才入口关。人事经理做好的前提，一定是认真负责、极其专业的工作态度，缜密的思考方式，可以说是集思想、思考、全局概念为一身的人才。根据企业的不同，这个职位的称谓也有所变化，在日企或国企中，人事部长就是人事经理。

美国 GE 公司认为现代企业人事部门从业人员应具备四个方面的才能：第一，功能性的才能，指员工能力评估、企业人力资源效率的评估、薪酬系统的设计等。第二，企业管理的才能，包括企业内的政治和权力、企业及财务的整体评估、企业组织和工作设计、发展战略和策略联盟。第三，组织性的才能，包括提升全员效率的策略、企业文化的构建、多元化的价值观。第四，个人才能，包括个人的影响力、感召力、专业知识的技能和技巧、领导风格等。

人事经理的工作职责包含很多，不仅要负责管理和规划，还要起到监督和执行的作用。对上级要做的是：

协助人力资源总监拟定人事发展计划、相关管理规章制度、岗位设计说明及岗位职责等；协助人力资源总监制定薪酬福利政策、晋升制度及员工职业发展规划；协助人力资源总监制定用人机制、用人原则等；负责组织公司员工调薪评审和晋升评审等工作；负责起草各部门绩效考核体系和岗位培训方案；根据公司现状对不同层次的人员组织不同类型的培训；负责公司的人事调整、劳动合同管理等工作事宜；负责公司人才的招聘、选拔、任免等工作；贯彻执行公司的人事方针政策和管理制度；协助推动企业文化建设等具体而非常细的职责。

## 7. 人事总监

作为企业的人事总监，其工作重心就是处理企业的各种事务与人员关系。现代企业人事管理的总趋势是以人为本，本着认识人、尊敬人、开发人、激励人的观念，把人才看成是一种资源来进行管理和开发利用。人事总监在企业管理中扮演着多重角色，如助手与参谋、服务者与监督者、自律者与示范者、运动员与教练员等。人事总监的决策必须具有超前性为实施企业战略服务。同时人事总监的工作又主要是协调，但这种协调不是细节方面的协调，而是战略、领导全面的协调。在国内，人事总监通常能以顾问或参谋的身份与其他副总经理、经理一起工作，帮助这些经理们处理人事问题。所以人事总监是由总经理聘任，并报请公司董事会批准一个高层的管理职位，主要是主持企业人事方面的工作，直接对总经理负责。

人事总监的职责包括：代表总经理对企业的行政事务进行管理，行使行政管理职能，领导行政部门完成其职责，并参与企业其他高层的管理活动。

目前，许多人事总监已从过去的事务性、文书性基本职能中解脱出来，成为公司战略经营的合伙人和决策者，参与企业的经营决策（在这些决策中，要将人事观点融入到公司的综合管理中）。所以，具体职责有很多，如：全面统筹规划公司的人力资源战略，组织制定公司人力资源发展的规划，并监督各项重大计划的实施；组织编制公司年度重大工作计划和月度实施计划，并监控计划执行情况，进行计划完成情况总结；建立并完善人力资源管理体系，设计人力资源管理模式，监控人力资源管理各模块（包含招聘、绩效、培训、薪酬及员工发展等）的工作实施状况，制定和完善各个职位的绩效管理体系；监控人力资源管理各模块（包含招聘、绩效、培训、薪酬及员工发展）的工作实施状况；向公司高层决策者提供有关人力资源战略、组织建设等方面的建议，并致力于提高公司的综合管理水平；塑造、维护、发展和传播企业文化；及时处理公司管理过程中的重大行政、人力资源问题等。这个岗位根据行业不同、企业性质不同会稍有变化。

### 7.2.2 人力资源类职位的面试

人力资源本来指的就是对人才的管理，其中包括了招聘，所以人力资源类职位面试中往往是行家对行家，专业对专业，更多的是侧重求职者的经验阅历和处事方法，下面请看范例。

**【面试题 6】**首先还是请你先介绍一下个人情况吧，也让我们有初步的了解。

解析：这几乎是面试必问的问题，所以要事先有所准备。可以以在原公司获得的认同来表明自己的工作

能力，可以是详细地负责的工作项目，以此强调自己的工作能力。表述中要注意强调自己的优势，有专业知识的强调专业知识，有工作经验的强调工作经验。

参考答案：我四年前毕业于××大学的化学专业，毕业后就进入××化学生物公司担任人力资源助理，主要工作就是协助人力资源经理进行一些人力资源管理方面的统筹管理工作，包括每月薪酬的管理、考勤管理、常规的正式人员和临时人员招聘、解聘、每年不定期和定期进行的绩效评估的管理、培训的调查安排和协调等。去年我被提升为人力资源专员，相比同期加入公司的毕业生，我是晋升最快的一个。

现在为了职业发展得更好，发展空间更大。因为在网上看到贵公司的招聘信息，前来应聘贵公司的人力资源主管这个职位。

**【面试题 7】**你原来所在的公司看起来很认可你，而且你也得到了较快地晋升，为什么你仍然希望换一份工作呢？

解析：本题几乎是紧跟着上面一题的，一般在求职者强调自己在前一家公司获得了不小成绩后，面试官通常会追问出这个比较棘手的问题。求职者可以从积极的角度出发回答问题，可让面试官感到你有很强的上进心。

参考答案：关键在于我个人职业发展的瓶颈，在前一家公司以后发展的空间不是很大。目前的工作对于我个人的学习和专业能力方面的提高有制约，成为了一个瓶颈。我的职业晋升也到了瓶颈这样一个阶段。虽然我在现在的公司与同期进公司的人相比第一个获得了晋升机会，但是再向上发展的机会不是很多。贵公司的职位对于我来说，无论从专业能力的提高还是个人职业发展的提高都是必需的，因此我非常希望可以获得这个职位。

**【面试题 8】**我们的工作覆盖了人力资源管理的方方面面，你本人对什么方面比较感兴趣？

解析：“喜欢”在这里的意思就是你认为在工作中哪方面你更能出成绩，至于是否真的喜欢那就不用考虑了。招聘者要看的是你在工作中的成绩，他不会在乎你对这个工作的感受如何。所以求职者要结合自己的优势作答，同时谈一些你对该职位的想法。

参考答案：相比较而言，我更喜欢招聘管理工作。

招聘管理工作是一项非常有意思的工作。首先，作为人力资源部门的成员，去帮助职能部门招聘，必须了解相关职能部门工作的内容，了解这些工作所需要的关键技能是什么，最可能产生工作压力的地方是哪里，这就是一项挑战。其次，我认为设计好的招聘流程也是很重要的，针对职场新人、有经验人士和企业高级管理层的招聘方式和渠道都是大不相同的。再次，面试是了解一个人的最直接的方式，要挖出一个人内心深处的想法有时是很不容易的，所以我常常针对求职者的问题一追到底，确保自己所了解的事实能够经得起推敲。

**【面试题 9】**目前你们针对不同工作经验的人员的员工招聘的渠道是怎样的？

解析：这就是针对你的工作经验和你上面的“擅长领域”进行的追问了，求职者可以根据自己的切身经验



作答，同时注意强调自己的能力。由此也可以看出前面的问题不可敷衍了事。

参考答案：总体来说，可以分为校园招聘、社会招聘和机构招聘三个渠道。每年，我们会定期去 4 个定点的高校招聘应届毕业生，这项招聘计划是由我们自己策划的，不需要任何外部机构。每年我们都会对选拔方式进行一些的调整，争取做到年年不同，原则上会结合笔试、面试和小组讨论等不同形式。社会招聘是指我们定期在招聘网站上发布一些广告进行招聘。目前，级别在专员和主管之间的职位都是通过这种形式进行招聘的，选拔方式仍以面试为主。而针对经理以上级别的高级管理人员，我们一般通过专业招聘机构来进行招聘，通过他们把关，进行相关的资料调查和能力测试，而选拔方式同样也是以面试为主。

**【面试题 10】** 举一个具体的例子来说明在制订招聘计划中遇到的困难？你是如何解决的？

解析：回答此问题可以结合上面的工作经验作答，记得要让面试官知道你在工作中都做了些什么，给公司带来了什么，这样更能体现你的价值。

参考答案：校园招聘是我们一直比较重视的项目。因为我们所在的行业在国内的相关企业并不是很多，所以我们要培养自己的人才。怎样衡量和评估毕业生的能力是我们所遇到的最大的难题。因为对于有经验的人士而言，我们最主要的评估基础是工作经验，但是学生并没有这项标准。于是，我首先向各个职能部门的经理了解他们的期望，什么是他们最需要的一个毕业生所要具备的能力，什么是前几期毕业生工作的技能差距。根据经验和各部门的要求，我总结了若干条考核毕业生能力素质的要求，并基于这些要求设计了招聘计划。另外，针对毕业生不具备实际工作经验，难以反映工作中能力表现的情况，我特别安排了一轮选拔测试，这项测试就是小组讨论。在讨论中穿插一些以公司实际工作为背景的案例，观察他们的实际表现情况，这样可以准确评估他们的潜力。

**【面试题 11】** 你在前一家公司表现很好，你觉得是什么让你与众不同？

解析：这是一道变相的自我评价的面试题，自我评价不要过长，毕竟现在是让别人对你做出评价的时候。简单而结合实际的自我评价最适合面试官对你的期望。

参考答案：我认为最重要的是工作态度吧。经常有人对我说态度决定一切。如果没有积极主动地完成工作的态度，多么优秀的能力都是空谈。另外，是我以目标为导向的意识。事实上，人力资源是一个很难衡量短期成果的工作，因此，任何工作都以目标为导向是人力资源管理者必须具备的重要素质。有了明确的目标，才能使自己的工作有效地服务于企业战略实现产值的最大化。

**【面试题 12】** 谈谈你对自己未来几年的职业规划？

解析：职业规划问题也是面试中必问的一个。回答时都记得那句“不想当将军的士兵不是好士兵”，但是如果只想当将军，那么，往往是你连做士兵的机会都没有了。总之回答要切合实际，不可太过狂傲也不要让面试官觉得你不思进取。

参考答案：目前，我希望可以在一些知名企业获得人力资源主管的职位，2~3 年之内能够用优秀的工作表现获得升职为人力资源经理的机会。在此基础之上，我会根据个人的发展机会调整自己的方向，争取更

大的发展空间。

### 7.2.3 如何做好人力资源工作

在企业内部所有的工作内容和职位类别中，人力资源类职位是对个人综合能力要求最高的一个职位，因为人的工作是最复杂、最微妙的工作，需要较强的专业知识和协调能力。所以，一个优秀的人力资源人才需要具备以下几方面的素质。

#### 1. 公正、忠信、坚定勇敢的意志力

公正是最重要的素质之一。对于人力资源管理来说，只有公正才可能做到无私，才有能力勇气去“内举不避亲，外举不避仇”。只有具有公正的品质，才能够客观地对人才进行评估、确定，在选拔、推荐、使用人才时才能不被各种虚幻的假象迷惑、左右，坚持“唯才是用”的原则。

忠信是指对企业以及在人际关系的处理上保持忠诚信任。只有忠信才能在人力资源的构建上处处以公司利益为准则，确保公正的原则。只有忠信才能使自己树立高尚的个人价值观，从而能在人际关系中保持吸引力，建立广泛而良好的社会、人际关系，确保接触、发现、吸纳企业和组织需要的各种优秀人才。

坚定勇敢的意志力是必不可少的。人才是一切资源中最复杂的资源。人性是最难揣测的，人才的确立、选择、使用也是困难的。因此，一个优秀的人力资源人才必须具有坚定勇敢的意志力，才能使自己在人力资源的构建过程和开展自己的工作中，承受来自于各方面的压力和挑战来坚持公正、忠信的原则。

#### 2. 对人性的正确、全面的了解以及广博的知识

人力资源管理的主要职责之一，是为企业或组织寻找、确认、选择企业或组织所需人才。那么，只有具备对人性的正确、全面的了解，并具备对人性的洞察分析能力，才能充分了解人性的特点，了解人的社会需求和生理需求，以及在需求未满足的条件下产生的异常行为，才能具备通过表象了解他人心理的能力，具备敏锐的观察能力、判断力等必要的实际工作能力，来保证对人才的品性、能力的正确分析、判定，以此确保对人才的寻找、判定、选择的有效和成功。

具备了广博的社会科学知识，一方面可以充分利用各种社会科学知识或方法，为人性的分析判别提供技术保证；另一方面，一个人力资源的负责人同时要和不同专业、不同领域的人员接触相处，广博的社会科学知识有助于提高对各种人才以及各类人才和不同层次的人才进行验核判别，也有利于人力资源的负责人建立广泛的社会关系，为建造企业或组织所需的人力资源库营造条件。

#### 3. 亲和力和优秀的人际关系处理技巧

只有具备亲和力才能保持良好的人际关系，才能得以接近并了解他人，才能够有机会去倾听不同的声音和发现隐藏在事物表面下的真相，了解在人的表象下所潜埋的内心深层意识里的真实需求和意见。

因此，具备亲和力对人力资源管理是特别重要的。对任何管理者来讲，都要“善于聆听别人听不到的声音，看到别人看不到的事情”，而对人力资源管理而言，更要具备能从大家都听到的声音、看得到的事情中，去发现聆听更多的不同事情和声音的能力。而亲和力是能否有效使用这种能力的重要保障。

人力资源是生产力要素中的必备要素之一。人力资源负责人除了要确保企业或组织的人力资源构造完善之外，也肩负着确保企业或组织人力资源的有效使用的责任。因此，人力资源管理必须具备优秀的人际关系处理技巧，并充分有效地运用这种技巧，才能通过对人力资源的合理构建、搭配、调整、储备来提高企业和组织凝聚力，通过良好、有效的沟通技巧来协助企业或组织解决内部冲突，来确保人力资源能在生产力要素中充分发挥作用。

## 业务类职位的面试

业务类职位包括很多，大多是比较实干的岗位，在各行各业都有不同的诠释，可是现在，在人们的认知里业务成为了销售的代名词，因为在市场经济下没有什么比销售更实干的了。本节中所要介绍的业务类职位也将向销售类的业务倾斜，因为这类职位是很多求职者都要面对的。销售类的面试在前面一章中有所涉及，前面章节中主要是对销售行业面试的简单介绍，涉及的销售比较驳杂，本节中则主要对业务类销售职位面试进行系统详细的介绍。

### 7.3.1 业务类职位的简单介绍

业务类职位有很多，从级别上可以分为：销售代表、销售主管、销售经理、销售总监。下面将分别进行介绍。

#### 1. 销售代表

销售代表是一个公司销售部门最基层的工作人员。负责对市场开拓调查工作；负责对产品市场销售潜力的调查和分析；负责对同业、客户的调研工作；负责对新营销点的环境、人口、布局等事项的调查；负责为新点做好前期调查研究工作；负责公司规定的相应销售任务；等等。

#### 2. 销售主管

销售主管是销售部门的基层管理者，负责制定销售管理制度、工作程序，并监督贯彻实施；负责销售部行政管理，组织协调销售部各项日常工作；负责业务员工作行为，形象规范管理；负责销售队伍的任务考核；客观、及时地反映客户的意见和建议，不断完善工作；负责监督销售任务的完成计划；领导完成项目销售工作任务。

#### 3. 销售经理

销售经理的主要职责是组织、安排、落实销售部门的各项工作。负责销售部门工作时间、人员安排，管理、监督销售部门工作纪律；要制定各阶段销售目标，根据市场状况及时调整销售策略及销控计划，策划组织实施各项销售工作；组织安排销售动态分析，分析项目的市场、广告、客户等回馈信息，为公司决策

提供依据；定期组织安排市场调查与分析，提出市场调查报告全面掌握市场情况，为公司经营决策提供依据；协调配合业务员与客户的谈判，监督接待、谈判签约等销售进程，促进成交，审核合同条款；制定并组织销售业务流程、监督实施；制定并组织填写各类销售统计报表，监督建立客户档案管理；处理各种突发事件，完成公司交办的其他工作任务。

#### 4. 销售总监

销售总监是企业一线销售管理的负责人，肩负着客户管理工作的重任，履行着企业营销系统的执行职责，肩负着经营与管理两方面的使命。其主要职责包括：参与制定企业的销售战略、具体销售计划和进行销售预测；组织与管理销售团队，完成企业产品销售目标；控制销售预算、销售费用、销售范围与销售目标的平衡发展；招募、培训、激励、考核下属员工，以及协助下属员工完成下达的任务指标；收集各种市场信息，并及时反馈给上级与其他有关部门；参与制定和改进销售政策、规范、制度，使其不断适应市场的发展；发展与协同企业和合作伙伴关系，如与经销商的关系、与代理商的关系；协助上级做好市场危机公关处理；协助制定企业产品和企业品牌推广方案，并监督执行；妥当处理客户投诉事件，接待客户的来访。

在业务类职位中，要想获得晋升就一定要在这个行业做下来。业务类职位最不缺的就是新人，所以最好不要频繁跳槽，只要在一个行业坚持下去，积累丰富的销售经验，就一定会有收获的。一个优秀的业务员能够给企业带来较好的效益，但是并不是业务员生来就是优秀的，大多数业务员需要培养。下面就详细讲述优秀业务员应准备好的能力素质，希望能够对大家有所帮助。

##### 1. 责任心强

责任心是指对事务能主动负责的态度。如果整个销售团队都是富有责任心的员工，大家就会认真地思考，勤奋地工作，就能按时保质保量地完成销售任务，这必将是个优秀的团队。反之，如果团队中的员工都没了责任心，那工作就只会推三阻四、消极怠工，完不成任务就只会怨天尤人、得过且过，这样的团队也就离解散不远了。

责任心对业务员来说是非常重要的，俗话说“拿人钱财，替人消灾”，引申到销售来说就得“拿人钱财，替人销货”了。公司聘请了你，并将一片区域划给你耕耘，你就得认真维护好区域内的每一家现有客户，并要努力开发区域内的目标客户，不断提高区域销量，最终达成年度销售目标。这样才是对公司、对经销商、对终端客户的一种负责，而整年下来，你自己的工资奖金拿得也爽歪歪，这也是对你自己工作能力的一种肯定、一种负责。

##### 2. 头脑灵活

对优秀的业务员来说，脑力活儿与体力活儿的比例应该接近 1:1，灵活的头脑可以让你更加善于发现客户心理的细微变化，并且加以利用，从而较容易地取得订单；灵活的头脑可以让你善于发现市场的细微变化，可以是市场机会，可以是竞争对手的信息，但能加以利用，并制定适当的市场策略，那你又何愁完不成销量？一个聪明伶俐、能够善于领会他人意图的业务员，也更容易得到经销商的赞扬、终端客户的信任

与领导的赏识。

### 3. 吃苦耐劳

吃苦耐劳是优秀业务员的一项最基本的素质，毕竟做业务是一项要长期经历风吹雨打日晒的工作，没有这项特质的人是连业务员这个门槛都进不了的。每天跑 5 家客户与每天跑 50 家客户的业务员的销售量差距是显而易见的；每天打 10 个电话与每天打 100 个电话的业务员的销售量差距也是非常明显的。俗话说“吃得苦中苦，方为人上人”，套到业务员身上来说就是“吃得苦中苦，赚得钱中钱”。只有能够长期吃苦耐劳的业务员，才能在营销领域里不断发展下去，才能有机会向事业的高峰攀登。

### 4. 沟通能力强

业务员给客户介绍产品得“说”，给客户介绍促销得“说”，要打动客户让客户进货也得“说”，向领导向公司汇报工作更不仅要“说”，还要“说”得好。可见会“说”与不会“说”，“说”得好与“说”不好，也是区别业务员优秀与否的一个关键。

一个优秀的业务员只有思路清晰、语言流畅、表达准确，才能在最短的时间内打动客户，促成销售，这才算是一个优秀的业务员，可见具备三寸不烂之舌的业务员定能够取得较好的销售业绩。

### 5. 良好的心态

自信乐观、积极向上、良好的自我调节能力、诚实守信、善于感恩等都是良好心态的一种体现。拥有良好心态的业务员，每天出门上班必定是自信满满、昂首挺胸。相信自己、相信公司、相信产品，每天都要争取获得最多的订单。即使遇到客户的刁难、同事的误解甚至领导的斥责，也不会消极怠工，只会先从自己身上找原因，实在解决不了才会求助于外力。心态良好的业务员从不为贪图小利而做损坏客户或同事的利益的事情，诚实守信是他为人处事的准则，也是取得客户信任、获得领导赏识的一个重要素质。而且每每得到了客户的信任并成功得到订单、得到了同事的赞扬、领导的表扬甚至得到了公司的奖励，都会先感恩于他人，感谢他们赋予了自己成功的机会，并不沾沾自喜、趾高气扬。

### 6. 学习能力

当今社会推陈出新的速度非常快，你好像是原地踏步，其实你已落后一大截了。“长江后浪推前浪，前浪死在沙滩上”并不是危言耸听，可能今天你信奉的营销理论还有很大市场，到了明天就被摒弃、被更优秀的理论所替代。优秀的业务员对于学习应该是非常热情的，他懂得充分利用人际关系、网络、报纸、电视等一切可以利用的方式方法，较早地了解到有利于提升工作效率的新事物，并加以学习利用，从而为自己的成功奠定基础。而大部分企业的业务员可能连办公软件的基础应用都不会，这可是很容易缩短的差距。

### 7. 市场规划能力

公司交给你的区域市场上的目标客户数量、铺货率、竞争态势和产品动态等市场基本情况你是最了解的，所以定期或者一有市场机会就主动向你的上司报告你捕捉到的有利于公司的市场信息、并及时上报经过你分析制订的市场操作方案，这有利于上司了解你的工作能力及市场信息，并及时采取适当策略，抓住市场

增量机会。

### 7.3.2 业务类职位的面试

#### 【面试题 13】你怎样让别人接受你的看法？

解析：这个问题的实质是一种沟通能力的考查，考查求职者怎么说服不同意见的人。求职者的回答将告诉面试官：首先你对影响别人有什么看法；其次你影响别人的能力究竟有多大。回答中，首先你要表明，你能理解人际沟通的复杂性，知道使别人改变看法具有一定的难度；其次要表明，你知道影响别人时运用策略非常重要，而且也能够采用合理的方式说服别人；最后表明，你知道在沟通困难的情况下沟通方式和沟通内容一样重要。

参考答案：这是我多年来一直努力探索的一个领域。对于一些好的想法，甚至是那些伟大的想法，人们有时并不一定能接受。我现在认识到了这样一个事实，那就是你表达想法的方式同想法本身是一样重要的。当我试图影响别人的时候，我一般会设想自己处在他们的位置上，让自己从他们的角度来看待问题。然后，我就能以一种更容易成功的方式向他们陈述我的想法。

【面试题 14】如果你在销售一种产品，遇上一位客户一直抱怨你们的售后服务很糟糕，这时，你会怎么办？

解析：从这个问题的回答可以看出求职者会如何应对一些难缠的客户。面试官期待求职者不要显得那么容易屈服。

参考答案：我将向客户解释，我们公司向来以产品质量和优质服务为荣。然后我将向客户保证，我会尽最大的努力来改善这种状况。接下来我会听他(她)抱怨，并查找问题的根源，做出必要的改进来满足客户的要求。

这样回答表明求职者重视服务质量，也显示出求职者没有被问题所吓倒，他(她)将采取必要的措施来解决问题。

#### 【面试题 15】你能够在压力状态下工作得很好吗？

解析：很明显这个问题是要直接了解求职者对压力的反应。求职者在回答时要表现出一种积极地论调，展现自己良好的抗压能力。

参考答案：在从事有价值的工作时，任何人都会在工作中时不时地遇到一些压力。我能够应对一定量的压力，甚至在有些情况下还可以承受更大的压力。对于我来说，应对压力的关键是找到一种方法控制形势从而减轻压力的剧烈程度——通过这种方式，压力就不会影响我的生产力。我知道任何工作都有压力，如果必要的话我会在压力下工作得很好。

这样回答表明，求职者对工作压力的本质和程度都有比较现实的期望。这种回答很有说服力，但又没有对压力表现出过度的热情。求职者的表述还说明了，他(她)在过去曾经应对抗过压力，而且还制定过有效的策略处理了工作中的压力。



【面试题 16】王老板口头上同意经销我公司产品，并答应你三天内可以打款上货，但到了第四天他还没有打款。当你打电话或上门拜访的时候，他又以种种借口推脱说这几天很忙再过几天就打款。请问你该如何让王老板尽快打款进货？

解析：这是一道情景类面试题，这些题目考查的是求职者的综合能力和工作经验，在业务员的面试中比较常见。

参考答案：王老板你好，打扰你了。最近我们有一批新货，市场反应比较好，估计你也知道×××现在卖得不错吧，做生意大家都想让自己的腰包鼓起来，王老板我知道你是有实力的人，未来发展十分光明。只有互信互利才能更好地发展，你看这回咱先把钱结了吧，我们以后都还能常合作嘛！现在赚钱可是和时间在比呀，赚钱可得趁早，一粒一子儿不能少。你也是想把公司做大，我们也想通过合作为你添一把力，耽误时间可就是耽误发财的机会，这事拖久了可是吃亏的很呢。如果你还是在担心什么问题，我们就一起通力合作解决掉。你看现在时间不早了，你是给我现金，还是开支票给我呢？

### 7.3.3 如何做好业务工作

每个职位都有自己的工作技巧，业务工作也不例外，在工作中要注意总结经验，这样能帮助你快速成长。下面介绍几项业务员的工作技巧。

#### 1. 做好每日工作计划表，将自己的目标细化确认

没有计划的人就是在计划失败。利用早上将自己一天要拜访的终端客户量、拜访路线要如何走才有效率、拜访的内容是什么等内容拟成书面的计划（好记性不如烂笔头），不要只靠自己的大脑来记，我们的大脑是用来思考而不是用来记录这些烦琐事物的。对自己负责任的人会将自己每一天的工作进度用这些书面的报告跟自己做汇报，并且自己检查自己，你就是自己最严格的主管。如果业务员每一个人每天都是不做工作计划而且毫无改进的销售人，那么你的每一天都是一个错误而且失败的开始！

#### 2. 销售工作要真正从客户的需求入手

客户进货关注的无非就是利润与质量：利润能为他带来经济利益，质量能为他招来顾客。对客户首次拜访时，除了介绍公司各大产品的卖点之外，再分析公司在市场价格维护上所采取的种种措施，以及因此而获得的市场优势，打消客户的顾虑，可以大大提高首次拜访签单成功率。

很多客户比较看中促销政策，公司有很多很好的促销政策，怎样合理运用这些政策，使客户从政策里顺理成章地得到实惠，真正地让客户乐于销售公司的产品，也是要讲求方法的。比如有一些 VIP 客户，通过长期的维护，已经建立了比较良好的合作伙伴关系，那么就可以采用积分送礼的办法使这种关系变得更加牢靠。客户需要什么样的礼品，只需要长期销售公司的产品，当积分达到一定的阶段，一份大礼就可以送到。

#### 3. 珍惜每一个客户

一个态度很好的客户并不见得就是你的优质客户，而一个态度不佳的客户也不见得就不是你的优质户。

事实上，你一开始根本不会知道你的优质客户是谁，也许他早已经出现在你的客户名单里面，也许他就可能是你明天即将要去拜访的对象。一个优质客户随时都可能出现在你的身边，是否能够把握住就看你是否已经做好“将每一个客户视为你的优质客户”这样的心理准备。

你的观念和看法决定了你对客户的态度。客户也许今天并没有给你成万上千的订单的实力，但是如果有一天，他手上有了成千上万订单的时候，你是不是他想要成交的对象呢？销售人的订单是经过时间的日积月累而得来的。今天我们种下了什么样的因，未来就会结成什么样的果，当有一天百万订单出现时，这绝对不会是侥幸得来的，而一定是长期努力所得到的结果。

有一个意外的收获是：当你将一个客户视为优质客户时你会发现你对客户的态度、你对客户的用心、你对于客户的要求、你为客户所做的一切都会和现在有很大的不同，而且当你将客户视为优质客户时，你会惊讶地发现客户与你之间竟然可以如此地接近，客户会将你视为朋友并且无话不谈，不管是否能真正成交上万订单，在自己的人生当中多了一个好朋友其价值岂止千万！

所以作为一名优秀的业务员，首先要和客户成为朋友，或者最低限度地成为业务上的朋友。而你越是了解你的客户，你的工作也就越容易开展，你的业绩与你的“客情”维护才会达到事半功倍的效果！如果你有一百个客户，就要面对一百张不同的面孔，以一百种不同的态度去对待，还要设法获得一百个人的认同。因此，为了工作更方便，你还必须是一名优秀的观察家和心理学家，要不断地揣摩客户的性格、性情，同时归类对待。

#### 4. 拜访完客户之后马上反思

有很多人无法从自我的反思中获得最多的经验，原因是他们没有立即进行自我反思。一个人可能会因为工作的忙碌或情绪的影响亦或是外在环境的种种因素的影响，结果在自己大脑记忆最清晰的时候没有把宝贵的经验记录下来，这是一件很可惜的事。因为任何一个业务员曾经努力过的案例都是自己学习和反思的最好机会，所以一个懂得自我反思自我成长的销售人员，就要能够从任何曾经经历过的案例当中让自己获得最多的成长。

不要让自己停留在上一个案例成败的情绪当中，因为停留在这样的情绪中只会破坏立即的检讨，难过或是挫折感会造成自我反思的拖延，其实快乐的情绪或是案例所带来的成就感也会造成自我反思的拖延，优秀的业务员要有马上跳出情绪牵绊的能力，要有“经验获得至上”的观念，这样才能从失败的案例中学到反思之后的经验，也能够从成功的案例当中学到如何让自己做得更好的经验，而这些经验的获得就是给予能够做到立即反思者的特别的福利。

比如优秀业务员经常问自己几个问题然后从中获得经验：

我做了哪些事、说了哪些话是对的，而且是对成交有帮助的？

我做了哪些事、说了哪些话是错的，而且是对成交有阻碍的？

在做哪些事、说哪些话上面，我比以前更进步了？

我有没有因为疏忽而犯了自己不应该犯的错误？

我都有哪些突破？我成长了没有？

其实每个人都可以成为优秀的业务员，只要大家决心成功，坚持从自己开始，并让自己成功的欲望越来越强烈，然后立即投入到实际行动中去，在行动中不断地思考，用悟到的道理和方法来改变自己，你一定会很快成为一名优秀的业务员！

## 财务类职位的面试

财务是泛指财务活动和财务关系，而企业财务主要指企业在生产过程中的资金运动，它体现企业同各主体之间的经济关系。企业在生产运营过程中，财务管理是保持其日常经营运作的关键，借助财务管理工具，经营者将能够集中地关注财务信息，以便更好地制定业务决策。每家企业都离不开财务，财务类人才每个公司都有需求，所以财务类人才市场较为活跃。财务类职位一般对从业人员的专业素质要求较高，对从业人员的工作经验也有较高的要求。

### 7.4.1 财务类职位的简单介绍

一般来讲，财务人员是企业所有者用来协助，管理，清点，整理企业资产的专业人员。企业财产的所有者是通过财务人员来了解企业的真实运行情况的，企业的财务人员可以称为企业所有者的眼睛和手，谁控制了财务人员谁就控制了整个企业的资金流向，就能随时了解企业的亏损盈利，亏了多少钱赚了多少钱，谁应该多付钱谁应该少付钱，谁的钱可拖一拖谁的钱要马上就要付，企业什么时候该消费想怎么消费，想买房子买汽车，这都需要通过财务人员的手来实现。

一般企业的财务职位主要涉及所在企业的财务体系建设、资金管理、税务管理、预算管理、成本管理、业务核算、财务报表等工作。主要职责有：负责加强和完善财务体系的建设工作；负责公司资金管理；负责公司税务管理工作；负责公司成本管理工作；负责公司经济业务的核算管理和财务信息、报表的提供；负责公司经营预算管理；其他财务相关工作。财务类职位涉及的岗位很多，下面选取几个进行简单介绍：

#### 1. 会计文员

会计文员主要是根据公司财务制度，准确编制各类会计凭证和开具赊销发票，确保发票和销售台账准确无误。其主要职责：将核算会计提供的会计凭证录入到财务系统中；负责未开发票的保管；根据检验业务结算单据，开具检验业务赊销发票；负责及时将检验业务销售数据录入到销售管理台账，确保销售管理台账准确；负责将会计凭证装订成册，交管理会计存档。

## 2. 出纳员

出纳员主要负责货币资金的收付及记账、结账工作。主要职责包括：根据公司财务制度，负责现金、银行存款及其他货币资金的收支；每天到银行办理支票进账、汇款、提现等业务；负责登记银行存款日记账、现金日记账，做到日清、月结；负责编制每日(月)的“现金报告单”、“银行存款报告单”，做到账实、账账一致；负责各种空白有价证券、支票的保存和签收登记；根据财务制度及相关的各种单据，开具支票；负责业务收款，将检验业务推广费及时录入销售管理台账；负责收取体检中心收款单据，及时地进行账务处理。

## 3. 预算会计

预算会计为企业规划和管理预算会计系统，并就有关的会计问题提出建议。主要职责包括：开发、建立和维持管理销售产品、维修费用、基本建设费用开支的预算系统。比较所估计的和实际的成本、收入、行政承付款项及其他债务，以便确定当前预算的精确性。分析当前和过去的经营记录，以判断趋势。向管理部门提出建议，保证流动资金使用的最佳化。

监督履行各项预算会计业务的全体人员。

## 4. 成本会计

成本会计为企业规划和管理成本会计系统，并就有关的会计问题提出建议。主要职责包括：规划、建立和指导会计系统记录原材料、劳动力和工厂间接费用的累计成本，以便确定单位成本；分析设计、原材料、生产方式、工资或其他因素的变化对生产成本的影响；向管理部门提供作为决定销售价格、增加或减少产品生产线中某些项目是否可取的基础报告。

## 5. 财产会计

财产会计为企业规划和管理财产会计系统，并就有关的会计问题提出建议。主要职责包括：记录一切公司所有的和租赁的设备、建筑物和其他财产的式样、地点、价值和其他有关资料；编制定期的财产目标，以保证记录的及时性，并保证财产得到良好的维护；把维修费用分配到恰当的账面上；检查记录，以弄清获取、销售、报废和其他各项记录是否已经做好；编制逐月反映增值和贬值情况的财务报表；汇总关于所得税的年度财务报表；编制建筑物和设备折旧明细表；就财产的购买和出售及财产会计系统等提出建议。

## 6. 税务会计

税务会计为企业规划和管理税务会计系统，并就有关的会计问题提出建议。主要职责包括：制定及贯彻税务会计制度，以记录应付税额；按照管理部门的要求写出并向各个税收机关呈送简要汇报或阐明原则；研究新的和现存的税收法规，以推断其对今后经营的大概影响；与管理部门磋商并制定政策和措施，使税收的增加或扩大所造成的影响减少到最低限度，并增加税收减少或减免后的收益；就商业的计划、业务和其他具体事务的税收影响、向管理部门提出建议；根据规定的税率、法规和细则，检查账目及会计凭证计算税金申请书。

可专门承担某个方面的税务会计工作，例如：所得税、财务税、不动产税或省和国家的销售税等会计工作。

## 7. 核算会计

核算会计主要是做好企业的会计核算工作,确保为公司内外部会计报表使用人员提供及时、准确的财务数据。主要职责包括：负责公司的日常会计账务的处理、财务报表的编制，监督、检查、签收出纳交接单据后，进行分类整理，及时编制会计凭证；按照公司财务规定，及时核对公司客户和供应商应收、应付账款，保证公司往来账准确无误；负责对应收、应付账款的账龄进行分析，报相关部门进行参考；跟进员工个人借支归还情况，督促员工及时办理个人借支清理工作，对未能及时办理的通知人力资源部在当月工资中扣除；每月计算检验业务部提成；负责发票的购买以及其他税务资料的保管；负责填写公司税务报表；每月进行纳税情况分析，分析税务风险；协助对公司客户、供应商进行信用等级评估；建立公司购销业务形成的暂收、暂付、应收、应付以及各部门备用金和个人借支等其他往来款项管理台账。

## 8. 管理会计

管理会计是对预算执行情况进行分析和评价，及时为管理者编制准确内部管理会计报表，为公司改善经营管理决策提供准确的数据信息。主要职责包括：定期（月、季、年度）对公司的财务状况、经营情况进行业务量、预算、费用、成本控制分析；每月编制内部管理会计报表；负责体检中心提成的复核，确保体检中心业务量和提成的准确性；负责每月抽查检验业务发票回执签收情况，编写发票回执抽查情况汇总表；负责财务所有档案的管理，包括凭证、报表、账本、发票存根的归类、存档，财务档案借阅的管理。

## 9. 投资分析员

投资分析员的主要职责有：根据公司发展战略的要求，搜集适合公司当前发展的投资领域的相关信息，制定公司（年度）投资计划，并进行具体投资项目前期可行性分析及论证工作；在项目投资主管的指导下，具体组织公司投资决策机构的相关会议，呈报涉及公司重大对内对外投资问题计划；负责对下属单位重大投资项目的立项审批和控制以及公司重大投资项目的汇总、整理及备案工作；在项目投资主管的指导下，负责搜集投资对方基本情况调查以及合同商或供应商的选择等工作；参与投资谈判、签订合同或协议等项目中期管理等活动；参与公司重大投资项目的后期验收与评价等工作；具体跟踪及控制公司（年度）投资项目的完成情况，进行一些必要的项目效益分析工作，并为公司领导及统计部门工作提供相关数据；根据公司的具体情况，在相关领导的指导下，制定并完善相应的投资制度。

## 10. 核算主管

核算主管组织各职能会计进行各项会计核算工作，保证公司财务核算工作的合法性、规范性、准确性和及时性。其主要职责包括：负责所有核算会计的工作分配及业务指导，确保公司账务处理合理、合法，手续完备、数据准确，保证公司会计信息正确可靠；负责规范会计基础工作和核算流程，建立健全财务内部控制制度并协助实施；贯彻执行财经法纪，并组织进行会计控制和监督，保护公司财产安全；负责公司财

务软件的系统安全以及工作人员的权限设置工作等日常管理工作；协助营销人员对与企业有业务往来的单位进行信用等级划分以及制定信用条件；负责对公司的财务状况和经营成果进行初步分析，提交分管财务核算的财务副经理；定期组织进行对公司存货、财产、资金的盘点工作，保证账证、账卡、账实相符；组织做好会计凭证、账簿、报表以及其他会计资料和财务资料的保管与定期归档工作；负责批准权限内付款及报销的审核；负责控制赊销商品、分期付款以及在商品交易过程中发生的预付定金、预付货款的额度。

#### 11. 财务主管

财务主管在财务总监的领导下负责财务部门各项日常工作的正常运行，协助财务总监建立一支高效、团结的工作团队。其主要职责是：负责建立和完善公司财务预算、成本控制、内部控制等相关财务管理制度；负责建立部门长、短期战略规划；负责公司日常资金正常运转；负责公司的财务预算和对预算执行情况进行监督和评价；协助财务总监执行公司各项决议和财务内部控制制度，对执行中存在的问题提出改进措施，指导各项财务活动，对财务总监负责并向其报告公司财务经营状况；每月编制公司内部管理报表、财务会计报告（月度财务状况小结，季度进行财务分析）；向财务部经理汇报财务状况和经营成果；负责指导结算员开展检验业务的结算工作，确保每月 31 日前把当月实际发生的检验业务开具发票；负责除配送部和检验业务部之外部门费用报销审核；负责公司财务核算基础工作并对其编制的财务报表负责；负责公司与税务机关进行沟通，复核公司对外报送的各类税务报表；负责本部门人员招聘、考核、工作分派和指导以及人才培训和梯队建设等工作；组织并督促下属人员全面完成职责范围内的各项工作任务，确保按时完成各岗位工作；负责编写部门计划、总结，包括月度、半年度和年度。

#### 12. 财务总监

财务总监领导公司财和物的规划与控制工作。其主要职责是：了解在当前销售策略下的市场状况；组织领导公司的财务管理、成本管理、预算管理、会计核算、会计监督、审计监察、存货控制等方面的工作，加强公司经济管理，提高经济效益；参与制订公司年度总预算和季度预算调整，汇总、审核下级部门上报的月度预算，召集并主持公司月度预算分析与平衡会议；负责重要内审活动的组织与实施；掌握公司财务状况、经营成果和资金变动情况，及时向总经理和董事长汇报工作情况；主持制定公司的财务管理、会计核算和会计监督、预算管理、审计监察、库管工作的规章制度和工作程序，经批准后组织实施并监督检查落实情况；组织执行国家有关财经法律、法规、方针、政策和制度，保障公司合法经营，维护股东权益；按规定审批从银行提取现金的作业；负责审核签署公司预算、财务收支计划、成本费用计划、信贷计划、财务报告、会计决算报表，会签涉及财务收支的重大业务计划、经济合同、经济协议等；参与公司投资行为、重要经营活动等方面的决策和方案制定工作，参与重大经济合同或协议的研究、审查，参与重要经济问题的分析和决策；做好财务系统各项行政事务处理工作，提高工作效率，增强团队精神；组织做好财务系统文件、资料、记录的保管与定期归档工作；组织做好财务保密工作；代表公司与外界有关部门和机构联络并保持良好合作关系；参与讨论公司部门级以上组织结构；确定下级部门的组织结构；当发现下级部



门的岗位设置或岗位分工不合理时，要及时指出问题做出调整，并通知人力资源部配合改进。

#### 7.4.2 财务类职位的面试

财务类职位面试通常会侧重于对工作经验和专业知识的考查，还有就是对求职者品行、能力的考查。下面是一些常见的经典面试题，虽然每家公司的问法各有不同，但是万变不离其宗，所谓“运用之妙，存乎一心”，掌握了常规的方法技巧，面试必然会马到成功的。

**【面试题 17】**你认为一般财务人员、财务主管、财务经理和财务总监的工作内容有什么区别？各自要做的事情是什么？他们分别起到一个什么样的角色？

解析：问这个问题不是考查求职者的专业知识，而是考查求职者对这几个职位之间的相互关系的认识的层次，这几个财务工作职位的名称在不同的公司其工作职责和具体的工作内容是相差很远的，例如有的公司有财务经理，不设财务总监，有的公司“财务主管”是个特殊用词，财务的最高领导就叫“财务主管”。求职者在回答时要注意区分这几个职位的本质区别。

参考答案：财务人员是只做事，财务主管是既做事又管人，财务经理主要管人，财务总监管战略；财务人员做大部分基础性的事情，财务主管做主要的部分事情，财务经理做重要的几个方面的事情，财务总监做重点的几件事情；他们的角色是财务人员执行和服从，财务主管复核和引导，财务经理协调和指导，财务总监规划和考核。

**【面试题 18】**如何当好一个财务经理？说一下你的理解。

解析：这个问题是财务类职位中的管理岗位面试中出现的，求职者发挥的余地比较大，但是如何才能真正说出让人心动的东西，才是难点。求职者在作答时要注意与简历相结合，因为很可能这个问题就是为了考查你的简历的真实性。

参考答案：作为公司的财务经理，我认为应该第一位的就是在充分掌握财务知识前提下，多熟悉公司的业务流程，提高自身业务水平是以身作责的基础。如果自己连业务怎么开展如何处理都不知道，何以服众呢？

其次，财务人员也好，财务经理也好，特别是部门领导，都需要不断学习新的知识。所有的知识都是在不断更新换代的，所有的公司业务也不是一成不变的，只有时刻保持对公司各项业务的精通，时刻充实自己的头脑，才能不被淘汰，才不会成为一个失败者。

当然只是自己的业务好还不够，作为一个部门的负责人还需要有一定的管理能力。具体管理能力表现在哪些方面呢？我认为需要处理好三个问题：一是如何管理好自己部门的人员工作分配问题，根据公司业务性质、业务复杂程度适当分配人手，并且注意相抵触的岗位必须分开，即使公司业务简单、人手不够也要做好相应的制度管理；二是如何处理好部门人员之间的关系，这主要取决于个人魅力，说得简单点就是要能服人，你的规划、你的计划能够得到有力的执行；三是处理好本部门与兄弟部门之间的关系以及与税务局等相关职能机构的关系，其中最主要的是与外部比如税务局之间要保持好良好、和谐、积极上进的关系。

**【面试题 19】**某公司法人代表更换，假如你是该公司财务总监，你会从哪些方面着手开展工作？

解析：这也是一道管理类财务岗位的面试题，涉及的问题层次较高，除了需要具备相关的专业知识外，还要求求职者有一定的管理岗位工作经验和处理问题的能力。求职者在作答时要注意条理性和逻辑性。

参考答案：我会从以下几个方面着手开展工作。

- （1）做好财务内部审计前期工作分工，职责明确到人，业务落实责任；
- （2）对清理往来、财产物资清理、现金、银行存款监督盘点；
- （3）排查会计重大事项遗留问题，进行整理，形成说明材料；
- （4）审核财务报表及会计相关资料，对资产、负债、所有者权益进行财务比率分析；
- （5）出具内部审计报告；
- （6）拟定下一步的财务工作计划。

**【面试题 20】**假定有一个包含采购、制造、销售全过程的工厂，有 6 名财务人员，你是该厂的财务负责人，你将如何安排财务人员的岗位分工和内部工作流程？请说明你相关安排的原则。

解析：这是一道情景类面试题，考查得比较全面。求职者可以根据自己的工作经验作答，一般此类题目不会出现在刚参加工作的毕业生的面试中。

参考答案：我会安排会计主管 1 名、出纳 1 名、成本核算 1 名、总账 1 名、明细账 1 名、资产管理会计 1 名，此设置遵守会计不相容原则。

出纳负责核算现金和银行存款业务，其他会计负责核算转账业务，总账会计负责调整银行对账单。

**【面试题 21】**任举一例，说明你在某项税金处理方面的心得和体会。

解析：此题考查求职者的工作经验及相关的专业知识，求职者在作答时可以引入自己的一些实例，最好呼应简历。

参考答案：在税金处理上，应注意免税环节和免税条件，使纳税符合税法的要求，如：房地产企业购买另一企业的土地，按照税法的要求应该缴纳契税，如果税额比较大，则纳税额比较大。如果做如下操作则只支付一些工商管理费用即可，具体做法可以是：出资购买另一家企业，使另一企业变成自己的全资子公司，然后到工商管理部门办理工商变更登记更换法人，在这项变更中只需支付工商变更等手续费用。

**【面试题 22】**你认为财务管理在现代企业管理中应当处于何种位置？发挥何种作用？

解析：很宽泛的一道面试题，企业并不要求求职者做出很专业很全面的回答，只是想看看求职者对财务管理的认识。求职者在作答时可根据自己的切身感受进行表述，要注意深度。

参考答案：公司管理以财务管理为核心，它是通过价值形态对公司资金运动的一项综合性的管理，渗透和贯穿于公司一切经济活动之中。公司资金的筹集、使用和分配，都与财务管理有关；公司的生产、经营、进、销、存每一环节都离不开财务的反映和调控。财务管理是为了维护公司的利润最大化，优秀的财务管理对公司而言犹如一张极富黏性的网，任何的风吹草动都会由它直接触动公司的中枢神经，财务管理是直

接向管理层提供第一手的信息。所以财务管理部门实际上是一个隐性的管理部门，是公司内部管理的中枢，在企业管理中处于基础地位。

财务活动是上层控制公司一切活动的重要活动之一，涉及产、供、销各个环节，为公司的各个管理层面提供准确的信息，财务管理是建立现代企业制度的最大保证；通过核算，分析对比历史、同业的经营情况，发现问题、解决问题，财务管理是企业谋求效益的重要保障。财务管理区别于其他经济管理工作，其涉及面广、综合性强、灵敏度高，在企业的筹资活动、投资活动(项目投资、证券投资)、资金营运活动和公司取得收入的分配活动中均起着不同的作用。财务管理以市场为导向、以资本为纽带、以现代企业制度为保证，进行合理的资产配置，提高资本运营的效率。因此财务管理在企业管理中发挥着计划、控制和监督作用。

**【面试题 23】**你认为财务工作对财务工作者而言最首要的要求是什么？为什么？

解析：这是一道隐性的关于职业道德的面试题，求职者要善于从中发现企业问问题的目的，只有这样才能做出正确的应对。

参考答案：财务工作者一定要加强自我管理，严禁触碰“警戒线”，严格遵守财经纪律杜绝违规操作，“在干中学，在学中干”加强自身学习，树立终身学习的观念，努力地不断提高专业水平适应公司发展的要求。这是我毕业的时候老师告诫我们的话，也是我的亲身工作体会。

**【面试题 24】**作为财务工作者，工作伊始你对你的工作有什么计划？为什么？

解析：这道题是对求职者工作能力的一种考查，求职者的回答从一定层面上反映出了求职者的实际能力。作答时要注意工作计划的层次性和可操作性。

参考答案：进入公司之后，在了解公司的经营情况、范围、财务状况的同时做好日常财务核算工作，加强财务管理、推动规范管理使财务工作在规范化、制度化的良好环境中更好地发挥作用。特制订工作计划如下。

一是加强规范现金管理，做好日常核算工作。

(1) 根据公司制度与会计准则结合实际情况，进行业务核算做好财务工作；

(2) 做好本职工作的同时，处理好同其他部门的协调关系；

(3) 做好正常出纳核算工作。按照财务制度办理现金的收付和银行结算业务，并努力开源结流，使有限的经费发挥出真正作用，为公司提供财力上的保证。加强各种费用开支的核算。及时记账，并编制出纳日报明细表和汇总表，每月初报交总经理留存，严格支票领用手续，按规定签发现金支票和转账支票；

(4) 完成领导临时交办的其他工作。

二是做到财务管理科学化、核查预算规范化、费用控制合理化，强化监督制度，细化工作内容，切实体现财务管理的作用。使得财务运作趋于合理化、健康化，更能符合公司发展的步伐。

(1) 严格控制应收账款等过度性科目的挂账，历年损失要及时处理，以减少非生息资金占用；

(2) 所有提留全部按月计提;

(3) 费用管理做到先计划后使用, 先审批后列支, 财务计划执行情况至少按季度进行分析, 真实、准确地反映经营成果;

(4) 损益按月划转, 各种税款统一交纳。

我会借此契机, 发挥自己最大的特长, 加大现金出入的管理力度, 提高自身的业务操作能力, 充分发挥财务的职能作用, 积极完成各项工作计划, 以最大限度地服务于公司。为我公司的稳健发展做出更大的贡献。

**【面试题 25】**你认为财务总监应该具备什么样的能力和素养?

解析: 这道题考查求职者对财务总监职位的认识, 一般出现在较高层面的财务管理类岗位的面试中。财务类职位对从业人员的要求本来就高, 财务总监尤甚, 不管是专业能力还是职业素养都有较高的要求, 求职者对这些应该有一定的了解, 下面的参考答案中对财务总监需要的职业能力做了详细地介绍, 希望大家能够有更直观的认识。

参考答案: 我认为所有的公司的财务总监都应具备公司高级管理人员“基础性”素质和能力加财务总监的“专业性”素质和能力。

(1) 财务总监作为公司高级管理人员需要具备的基础性素质与能力, 包括:

①科学文化素质: 具有较高程度科学文化教育经历、自学能力, 具备较强的电脑与网络使用能力;

②身体与心理素质: 身体健康、自信、自强、自律;

③为人方面: 为人正直, 有团队合作精神, 有社会责任感;

④管理和决策中的观察能力和分析能力: 具有调查研究、数据分析、抽象逻辑思维和批判思维的基本知识和经验, 特别是对外部宏观经济政策、市场变化具有较强的敏感性;

⑤表达、沟通、协调能力: 能准确陈述自己的观点, 具备良好的口头表达能力以及严谨缜密的书面表达能力, 善于与他人协调、处理和解决冲突, 掌握必要的人脉关系和社会资源。

(2) 财务总监必备的“专业性”素质和能力, 包括:

①极为敏感的数字与计算能力。财务总监工作区别于其他高管人员的显著特征首先是与“数字”、“报表”的天然联系。财务总监行使其职责的基本媒介都是“各种数据”、“各类报表”, 所以财务总监必须具备灵敏的数学计算分析和数字的反应能力、判断能力。财务总监提供的数据必须保证日与日、月与月之间的衔接、部门和部门之间的配合, 这种顺利通畅将是实现高效运作的基础所在。用“数据说话”、使企业在“数据”中成长是财务总监的职业特征, 对数据的敏感是其基本的职业素养。

②诚实与笃信的职业道德与职业情操。尽管“操守为重”是现代公司每个高管人员的必备素质。但是在职业道德尤其是在诚信方面, 财务总监应该具备更高的要求。具体来说, 要以“诚信”为职业生命, 恪尽职守, 客观公正; 始终能够把握金钱在人生中的正确位置, 廉洁自律, 不以权谋私, 不搞钱权交易; 以自身良好

的职业情操、职业道德感染周围的人，把好制度关口，健全内部各项管理制度，堵塞漏洞，为端正企业行为发挥应有的作用，致力于培养一种“诚信为本”的公司文化。

③独到的职业理性与专业稳健。在参与决策、表达主张、提供专业分析思路和结论时，不同的专业管理人士持有不同的专业分析思路和判断问题的专业偏好。比如有的喜欢关注结果，有的更关注过程；有的决策者具有强烈的“赌性”，有的则十分“保守”；有的决策者比较独断，有的则十分民主；有的决策者比较“偏执”，有的则表现得特别“理性”。我认为，“理性”、“稳健”、“保守”、“平衡”应该是当今财务总监职业生涯中的“关键词”。而诸如“赌一把”、“偏执狂”、“激进分子”应该与当代财务总监职业素养无关。确保战略的执行，为了实现价值目标和风险控制，财务总监能够按照既定的财务计划目标和确定的标准对企业财务活动进行监督、检查，将财务活动的实际结果与财务计划目标对照，发现偏差并找出原因，及时采取措施，以确保财务目标和股东价值的实现。

财务总监作为注册会计师的素质与能力，主要应当具备独立性权威能力和客观公正能力。

#### 7.4.3 如何做好财务工作

随着市场经济的高速发展和现代化企业管理体系的不断完善，财务工作对财务人员的素质要求越来越高，要当一个优秀的财务人员，不仅要有一定的财务理论知识，还必须要掌握一定的工作技能和技巧。大家在工作中要注意以下几点。

一是要做一个安稳、踏实、勤勉的人。财务工作是烦琐而枯燥的，这要以很好的心态来面对，要在平凡的工作中做出不平凡的业绩，要在枯燥的工作中找到乐趣。如果能够做到这些，你就已经具备了做好财务工作的基础。

二是要严格遵守各项制度，按照规定办事。财务工作所涉及的各个方面几乎都有法律、法规和规章制度的约束，大到国家法律和地方法规，小到企业自己制定的各项财务制度，这就要求财务人员所从事的每一项工作都必须遵纪守法、循规蹈矩。

三是要注重职业道德、自身修养。企业所有人员当中，财务人员每天都在和钱打交道，因此财务人员必须有坚定的意志，财务人员的心灵也必须永远是纯洁的，不可以有什么私心杂念。财务数据是商业秘密的一部分，作为财务人员对于自己所掌握的、所熟知的财务数据是不能随意透露的，必须做到守口如瓶。

财务人员所掌握的财务数据都是从企业的各部门中汇集而来的，因此不仅财务人员互相之间要关系融洽，还要将与各部门之间的关系协调好、维系好，这样才能取得最真实、最基础、最实在的财务数据。

四是专业技能与知识要扎实。整理、汇总、反映的财务数据准确与否，财务分析是否恰当，财务管理是否到位，在很多时候对于企业的管理起着相当大的作用，这关系到企业管理者所作出的决策是否正确，也影响着企业决策者对于公司发展方向作出决策。因此，作为一名财务人员，必须做好财务基础数据的收集、整理、汇总工作，如实地反映财务成果，客观地分析经营活动中出现的问题，并提出解决的方法，以供企业的决策者参考。

五是要做好事前预算、事中控制、事后分析工作。做好财务预算工作是事中控制、事后分析的数据依据。财务预算不能与实际情况严重脱节，要根据企业的发展需要、发展方向、发展策略，客观地编制各项财务预算指标，也就是说要有可操作性，从而达到宏观控制的目的，达到企业管理者预期的管理目标。财务预算要包括收入达成总目标、成本费用控制总目标、各种税费缴交总目标、经营成果总目标等。

六是要有很强的抗压能力。这些压力来自于公司领导，来自于公司各个部门，也来自于我们部门内部。如果账务处理不够恰当，或者财务数据分析得不够准确，来自各方面的质疑，都会让你感到压力。同时，财务工作的政策指导性也是非常强的，一些制度与税法经常变动，为了适应公司发展，为了适应当前经济形势的需要，就必须以高度的责任心与耐心来对待新的政策和法规，做好自身的财务工作。

七是要具备一定的数字敏感度。由于工程项目上的所有东西，反映到财务上就是一堆的数字，所以这就需要考虑到这些数字的真实性和合理性。因此，锻炼自己的数字敏感度对于一个合格的财务人员来说是非常重要的。

# 隔行如隔山： 不同行业的面试题 IT 行业的面试

近两年来，最热门的非 IT 莫属了，随着 IT 领域的高速发展，对于人才方面的需求也越来越大。本书第 1 章中列举了很多国际知名企业的面试范例，其中很多企业都是 IT 行业的翘楚，他们的面试题目在很大程度上代表了当前 IT 行业的面试形式。

IT 行业的技术类岗位在面试中一般除了对求职者的专业水平有较高的要求以外，还会对求职者的创新能力、学习能力等许多方面进行考查，甚至会要求求职者具有一定的稳定性，这些要求有一定的共性，所以形成了有一定特色的行业面试系统，下面将分析一下 IT 行业的面试特点及相关范例。

## 6.1.1 IT 行业人才需求的形势

IT 行业的迅猛发展，使得 IT 业的人才竞争也日趋激烈。IT 行业对人才的要求也越来越苛刻。以往大部分 IT 企业是根据岗位所需要的专业技能来选拔人才，专业技能是否达到要求是大部分企业录用人才的最主要的标准。但是 IT 行业发展到今天，求职者仅仅具备专业素质是远远不够的。

随着人力资源管理理念的不断升级，各行业的人才理念也越来越合理化。根据 IT 行业现状，并参考国内外的有关职业分类，可以将 IT 行业从业人员按照岗位特征、职责和要求划分为四类：管理类、销售类、



技术支持类和研发类。这四类岗位的 IT 行业从业人员应具备 12 种职业核心素质，根据重要性排序依次为沟通能力、团队合作、学习能力、责任感、问题解决能力、诚信、主动性、理解能力、应变能力、抗挫抗压能力、踏实、大局观。但是这些职业核心素质在管理类、销售类、技术支持类和研发类的岗位素质要求中所占的比例却不尽相同。比如：对管理类人员而言，沟通能力、责任感、学习能力和团队合作等最为重要；而销售类人员则更看重沟通能力、问题解决能力、主动性和诚信等方面；技术支持类人员重在学习能力、责任感、团队合作和沟通能力方面；研发类人员在团队合作、学习能力、责任感和问题解决能力方面更为重要。

现在，IT 行业的企业在招聘过程中已经不仅仅是单纯的考查求职者的专业水平了，他们会根据岗位的不同，针对求职者所应具备的各项能力进行综合考查。

### 6.1.2 IT 行业面试的范例

除了那些专业性很强的题目，一些智力型的面试题是 IT 行业比较有特色的面试题目，当然 IT 行业的特色不止于此，下面带大家熟悉一些 IT 行业常见的面试题目。

**【面试题 1】**有一座山，山上有一座庙，只有一条路能从山上的庙到达山脚，每周一早上 8 点都会有一个聪明的小和尚去山下化缘，周二早上 8 点从山脚回山上的庙里。小和尚上下山的速度是任意的，在每个往返中，他总是能在周一和周二的同一钟点到达山路上的同一个地方。例如：有一次他发现星期一的 8 点 30 分和星期二的 8 点 30 分他都到了山路靠山脚的  $\frac{3}{4}$  的地方，问这是为什么？

解析：这是典型的 IT 行业的面试题目，IT 行业喜欢用这种类似数学题的方式考查求职者的分析能力、逻辑思维能力等很多方面的能力。

参考答案：可以用画图法来解释，在一个平面上，X 轴代表从 8 点开始的时间，Y 轴代表距庙的距离。那么从庙到山脚就是一条从左下到右上的曲线，从山脚到庙就是一条从左上到右下的曲线。因为考虑到两条曲线的起始点和终点，所以两线必定交于一点。或者你也可以这样理解，两个人从山顶和山脚同时相向而行一定有一个时刻相遇。

**【面试题 2】**将一个句子按单词反序。比如 hi baidu com mianshiti，反序后变为 mianshiti com baidu hi。

解析：这是一道很经典的 IT 行业专业性比较强的面试题，也许很多人看不懂这道题的意思。正所谓“外行看热闹，内行看门道”。这道题是专门针对编程类的技术岗位设置的面试题，如果有相关专业的读者，相信你能看明白这道面试题的意思。

参考答案：本题可以分两步走，第一步可以按找字母反序，hi baidu com mianshiti 变为 itihsnaim moc udiab ih；第二步将每个单词中的字母反序，itihsnaim moc udiab ih 变成 mianshiti com baidu hi。

**【面试题 3】**三名警察和三个囚徒共同旅行。一条河挡住了路，河岸边有一条船，但是每次只能载 2 人。存在如下危险：无论在河的哪边，如果囚徒人数多于警察的人数，就可能会有警察被囚徒杀死。问题：请问如何选择渡河方案，才能保证 6 个人安全无损地过河。

解析：这道题相信很多人都比较熟悉，属于一种过河的小型智力游戏，面目有所不同，但是考查的本质还是一样的，你可能不会想到，这道面试题出自鼎鼎大名的“百度”。

参考答案：

- (1) 警察囚徒过去，警察回来；
- (2) 囚徒囚徒过去，囚徒回来；
- (3) 警察警察过去，警察囚徒回来；
- (4) 警察警察过去，囚徒回来；
- (5) 囚徒囚徒过去，囚徒回来；
- (6) 囚徒囚徒过去。

只要有一些耐心，大部分求职者还是能够应付此类题目的，唯一需要注意的就是别因为对方是大企业，而在面试的时候胆怯，从而影响正常发挥。

【面试题 4】一名警察，一个小偷，一个爸爸，一个妈妈，两个儿子，两个女儿，共八个人要过一条河，河上没有桥，只有一条船。

有几个条件必须满足：

- A. 船一次最多只能坐两个人
- B. 小偷必须和警察在一起，否则小偷会偷东西
- C. 爸爸必须和儿子在一起否则妈妈会打儿子
- D. 妈妈必须和女儿在一起否则爸爸会打女儿
- E. 只有警察，爸爸，妈妈会划船

现在要他们八个都能安全过河，请提出解决方案。

解析：这又是一道过河类的智力题，不同的是本题出自网易。看来这些 IT 行业的大公司都比较注重逻辑思维的考查，这一点应当引起大家的注意。

参考答案：

- (1) 警察和小偷过去，警察回来；
- (2) 警察和儿子过去，警察和小偷回来；
- (3) 爸爸和儿子过去，爸爸回来；
- (4) 爸爸和妈妈过去，妈妈回来；
- (5) 警察和小偷过去，爸爸回来；
- (6) 爸爸妈妈过去，妈妈回来；
- (6) 妈妈和女儿过去，警察和小偷回来；
- (7) 警察和女儿过去，警察回来；

(8) 警察和小偷过去。

### 6.1.3 IT 行业面试的注意事项

IT 行业的企业较为看重求职者的学习能力和诚信正直、踏实韧性、团队合作、定位准确等素质，所以大家在面试中应当注意。

#### 1. 突出重点经历

如果你在学校有过各种组织生活的经历，并且在这些活动中你发挥了不可替代的作用，那么在你的简历和面试过程中，要重点体现出来。需要提醒的是，在应聘时不要平铺你在学校学习和校外实习的履历，而要重点突出履历中的“闪光点”。比如说在组织活动中自己发挥了什么样的特长，在校外实习过程中取得的最好成果或担当的最重要的工作任务等，要在现场面试时让招聘官对你印象深刻。

#### 2. 充分展现个性

要明白，招聘中企业看重的就是你的个性，你的个性是否适合整个企业的公司文化，这就需要你在面对面试官的时候，展现开朗、活泼、自信的性格，并且证明自己有良好的的人际关系交往能力和沟通能力。不过之前一定要提前了解该企业的文化，如果这个企业有一个较沉稳的文化氛围，那么切不可过分地表现自己。

#### 3. 不可忽视细节

面试能否成功是在求职者不经意间被决定的，而且和求职者的言谈举止很有关系。所以，求职者在参加招聘的过程中，不能忽视细节。比如怎样和面试人员握手、打招呼，怎么样投递自己的简历，用什么样的坐姿等，这些不经意间完成的动作都在公司的考查范围之内，在后面的章节我们会详细讲述，这里就不作细说了

## 服务行业的面试

服务行业是一种很宽泛的说法，可能跨越了很多领域，我们之所以把它拿出来作为一个章节，是因为服务行业作为服务性很强的一类岗位，对求职者的素质要求有很大的共同点。服务从业者需要有特别的态度和心理素质，这种特殊的心态体现在以下几个方面：

不要把所有事情的是非都联系在一起；

喜欢给内外客户都提供超级服务的求职者肯定能够知道并理解他人的需求；

他们努力提供超过客户需求的服务；

他们能够认识到：没有客户，就没有生意；

没有良好的服务，就没有回头客；

他们知道如何处理好提供超级客户服务和保证公司兴旺发达的关系。

### 6.2.1 服务行业人才需求的形势

进入 21 世纪，快速发展的服务业跨越了金融、保险、证券、信息技术等诸多领域，对高技能人才的需求越来越紧迫。现代服务业的发展已经超出了传统服务业的概念。“服务”的几个传统特性——非实物性、生产与消费的同时性、不可存储性及不可贸易性正受到空前的挑战。比如，信息技术的发展使得服务的生产与消费的同时性、不可存储性一并被打破，同时服务业务也被大量地体现在跨国和跨地区的贸易之中。此外，知识经济和信息技术革命正在使传统意义上的服务与商品的界限越来越模糊，服务与商品通过有机组合与叠加已越来越成为密不可分的统一体。

随着以知识创新为动力的新经济模式逐步取代传统的工业经济，在现代服务业的内部结构中也开始越来越多地体现出新经济的典型特征。这主要表现在以金融、保险、房地产和商务服务为代表的现代服务业的增加值的比重增加最多，其他服务业部门的比重变化不大；知识密集型的服务行业发展最为迅速，新兴服务行业主要以知识密集型服务业为主；服务业的发展越来越离不开自身的创新活动，成为新技术的最主要使用者，促进了多项技术之间的相互协调和发展。

现代服务业的快速发展需要大量既具有比较扎实的理论素养与知识水平，又具有比较高超的动手能力与操作意识，能适应现代化服务业发展需要的素质高、技能强的服务业创新人才。适应现代服务业发展所需要的高技能创新人才的本质属性是掌握了必需的现代服务业专业知识，练就了较强的专业基本技能，具备了优秀的实际应用能力和创造能力的创新型应用技术专门人才即适应现代服务业发展需要的高技能创新人才既要掌握“必须够用”的现代服务业专业理论知识，又要掌握基本的专业技能。关键是要具有综合基本素质和专业职业能力，熟练掌握现代服务业专门知识和技术，具备精湛的操作技术，能够在工作实践中运用关键技术来创造性地解决复杂工艺进行技术改造和技术创新，能够在加快现代服务业产业升级、加快现代服务业发展进程等方面发挥重要作用。

### 6.2.2 服务行业面试的范例

服务行业在不同领域呈现出了不同的特点，那是因为受到了各领域专业性的影响，对于每个领域的服务行业的专业性面试题，本章不再详细讨论，重点向大家介绍一下服务行业一些具有共同特性的面试题目。

**【面试题 5】**请讲一次这样的经历：通过努力你使一个非常不满的客户改变了看法。是什么问题？你是怎样使客户回心转意的？

解析：相信大家看到此题肯定会有一种熟悉的感觉，因为在第一章中，沃尔玛的面试例题中有很多类似的题目。大家可以翻回第一章，寻找一些灵感。应对此类题目，要么求职者具备相当丰富的同类岗位工作经验，处理过很多类似问题；要么就要在面试前做好准备，多看一些此类岗位的面试题目，增加一些阅历。此题可以筛选自己的一些经历（或是见闻），向面试官简单论述，强调在处理问题中你对顾客的尊重以及

理解，同时要用尽量简洁的语言使客户明白其中的道理，必要时可以使用一些方法博得客户的同情，总之要把握住“服务”这个大理念。

参考答案：我以前在一家超市工作。有一次，一个客户因为等待结账时间太长而大发雷霆。我当时耐心的向他解释：“能够看到这么多像您一样的顾客支持我们，我们很高兴，我想他们和您一样都是满意我们超市的服务才选择了我们的。当然，对于您遇到的情况，我表示抱歉，是我们考虑不周，我们为有急事的顾客准备有专门的绿色结账通道，可能是宣传上不到位，大家还不太熟悉，您看你确实有什么急事吗？我可以申请为你开通绿色通道。”这位顾客对我们的服务很满意，最后还是耐心排队结账了。

**【面试题 6】**很多人都把客户服务的重点放到处理客户投诉上，你认为这种策略正确吗？

解析：很考验能力的一道题，此类问题考查的是求职者的大局观和逻辑性。首先要弄明白，客户服务处理投诉的意义何在，处理投诉在很大程度上是为了总结经验改进产品（服务），求职者不能局限于处理投诉这个简单的层次，要跳出来看问题、解决问题。

参考答案：处理客户投诉只是一种方式，而不是目的，我们的目的是通过不断总结经验，不断改进，从而为客户提供更好的产品（或服务），只有这样才能得到客户的认同，才是客户服务的核心所在。

**【面试题 7】**统计数字表明，19 个客户中只有 1 个客户会投诉，其他 18 人中有的客户尽管不满意，但也不会说什么，只是再也不会购买你的产品了。应该怎样鼓励沉默的客户发表自己的看法？

解析：此类问题考查求职者作为一个直面客户的服务者除了必备的服务能力，还需要具备观察力、细心、技巧等多方面的综合能力。首先，作为一个服务者要能判断出客户是否满意，从而针对不满意的“沉默客户”做出适当地引导，鼓励客户说出自己的想法，同时还需要一定的技巧性。

参考答案：首先我会通过细心地观察，根据相关经验判断出客户对我们产品的满意程度。然后会很友好而真诚地向顾客提出要求，请他们能够对产品发表一下意见。让客户感受到我的诚意，激发他们交谈的欲望，从而鼓励他们说出心中的真实想法。

**【面试题 8】**谈一下你在上一家公司与同事们相处的经历。

解析：本题考查的是求职者的沟通能力、人际交往能力等。服务行业对求职者的沟通能力和人际交往能力等有较高的要求，而这些能力从你平时与同事的交往中能够很直观地体现出来。本题看似问得很笼统，实际上也是对求职者的一种考查，考查求职者能否找到问题的重点，从而解决问题，这也是服务行业需要具备的一项重要素质。回答该题时，求职者可以侧重介绍一些与同事相处中出现问题后妥善解决的事例，从中体现出自己较强的事件处理能力和问题驾驭能力。

参考答案：我觉得与同事相处，贵在包容和团结。以前我们公司办公室只有三个人，我们轮流打扫卫生。有一次一个同事因为迟到，就忘了打扫卫生，第二天另一个同事故意没有打扫卫生，两个人因为这点小事开始所计较，后来两个人谁都不打扫卫生了。我没有劝解他们，只是每天主动地把办公室打扫干净。时间久了，两个人都想明白了，觉得为了这点小事不值当，后来两个人都开始抢着打扫卫生了。

### 【面试题 9】你喜欢什么样的挑战？

解析：求职者可以根据上一份工作中所学到的来谈你下一步自然要发展的技能。你认为下一步要处理好什么事情？尽可能详细地谈及你所了解的有关这份工作和部门在目前或日后的发展方向。

参考答案：我在服务业做了八年，而且逐步地在更大、更有知名度的酒店工作。我熟悉食品和饮料方面的业务和酒店管理的业务，我相信我能做好会议营业经理这项工作。

#### 6.2.3 服务行业面试的注意事项

在服务行业，礼仪是最关键的，因为良好的礼仪不仅体现出了你的素养，同时也能表现出对别人的尊重。不注意文明礼貌是面试失败的重要原因之一。基本的礼仪是必不可少的，文明礼貌讲究礼节是一个人素质的反映、人格的象征。因此面试时要注意下面几点。

在开始面试之前可能会有一段等候的时间，切忌在等待面试的时候到处走动，更不能从外面向里观望，求职者之间的交谈也应当尽可能地放低音量，避免影响他人应试或思考。

切忌贸然闯入面房间，求职者一定要先轻轻敲门，得到面试官的许可后方可进入。进入面试房间时不要先把头探进去张望，而应当整个身体一同进去，之后背对面试官，将房门轻轻关上。

向面试人员微笑致意，并说“你们好”之类的招呼语，创造和谐、友好的面试气氛。

若非面试人员先伸手，求职者切勿伸手向前欲和对方握手，如果面试人员主动伸出手来，就回应以坚定而温和的握手。

坐下时，切勿噤若寒蝉，要表现得得体大方，要注意与面试人员的目光交流。

尽可能记住每位面试官的姓名和职位，不要弄错。

面试时要真诚地注视对方，表示对他的话很感兴趣，不要东张西望，心不在焉，不要不停地看手表。

回答问题时要口齿清晰，声音大小适度，但不尽量要太突然。语句要完整，不能犹豫，不要带口头禅。

## 销售行业的面试

销售行业是一个很广阔的领域，几乎所有的市场流通领域都涉及销售。销售行业在当今社会估计是求职者接触最多的行业，几乎每个公司都在招人，几乎招的都是销售，每个求职者总会接到这样那样的销售行业的面试电话。不可否认销售行业是个很锻炼人的行业，同时对从业者的素质要求也很高，并不是大家想象中那样谁都可以做销售。在正规的销售领域，尤其是知名企业，对销售人员的招聘是很严格的，用人单位会从求职者的性格、品性等多方面考查求职者，因为销售行业是一个公司的收入来源，在整个公司里的作用举足轻重。

#### 6.3.1 销售行业人才需求的形势

在大家的印象里对销售行业的人才概念有个固化了的认知。一谈到销售人们便想到那些喋喋不休、咄咄

逼人的形象，而企业，也多会想到聘用那些性格外向、胆大脸糙的人来做销售工作。大家都把销售人员和那些形容词画上了完全等号。认为销售人员要主动地与各类各样且陌生的人物打交道，一定需要外向类性格。反之，那些性格内向的人则不适合从事销售工作，认为“销售”则与他们无缘。

这是由历史原因造成的。在中国销售职业的早期发展阶段，无论是销售人员还是销售训练者、管理者都缺乏深度和专业，而肩负特定历史使命的那代人不得已要选择“捷径、速成”，因为市场要求他们必须做到“立竿见影”的效果。于是看起来可以“成功”的销售人士都是那些嘴上功夫不错、性格外向、能够走街串巷的人。这样的概念延续到了今天。

放眼世界，我们可以看到外向性格中有超级销售人员，在内向性格的人中也有超级销售人员。例如，美国十大销售高手之一的乔·坎多尔弗便是典型的内向性格，他形容自己是“唯唯诺诺，见人低头不敢高声说话”，但他同样获得了巨大的成功。还有更多顶尖级的销售高手，也未必尽是完全的外向性格。在日本，一家公司对其一百多名销售人员进行调查，发现销售成绩的好坏，取决于销售意愿而不是性格的内向或外向，销售成绩不好的往往是缺乏进取精神的人。随着人才理念的更新和市场化经济的发展，销售行业已经不单单是靠“胆子大、嘴巴快”就能胜任的了，它对从业者提出了更加专业性的要求，包括相关领域的专业知识、与客户的谈判技巧、良好的进取精神等。

### 6.3.2 销售行业面试的范例

在所有工作中，销售行业的工作可谓最复杂。这也许是因为客户在购买公司的产品前，首先购买的是销售人员提供的服务。还可能是因为销售方法在过去 10 年里从广告到咨询服务都发生了巨大变化。也可能是因为好的销售人员需要掌握许多相反甚至自相矛盾的技能：听说能力；产品知识和人的品味；销售策略和市场渗入策略；具有说服力，但又不使用花招的沟通能力；既有取得较好个人业绩的欲望，又有服务客户的强烈意识；富于弹性，又讲原则；做事积极主动，又善于和他人合作。下面一些问题可以评估求职者在这方面的能力。

#### 【面试题 10】你为什么想做销售工作？

解析：这个问题对于工科专业出身的求职者来说有些不好回答，但是企业更看重的是你的实习经验，企业其实也没有必要回到学校请 MBA 来做这个职位。要尽量回答具体，最好用举例子的方法列举你以前的成功经验，而且让招聘方认为你具有做好这个工作的潜质。

参考答案：因为我喜欢这个工作，以前做兼职，我做过宽带推广，负责向客户介绍宽带业务。当看着客户在我的详细介绍下最终选择安装宽带的时候，我特别有成就感，我想我喜欢这种感觉。

#### 【面试题 11】为什么你对销售工作比其他职位更有兴趣？

解析：这个问题可以从两方面回答。一个是从销售本身来说，你认为它有什么优势或者令你着迷的地方，使你能全心全意地投入这个工作，但是切忌不要说别的职位就不好，这会让招聘方感到不愉快，而且你也可能会被调配去其他部门，所以为了不丧失工作机会，要三思而后言。另一个方面就是你个人的特点，

因为个人能力和兴趣，更适合销售工作，这样会给招聘方留下一个良好的印象，达到事半功倍的效果。

参考答案：因为销售比较有挑战性，我从小玩游戏就喜欢闯关，我喜欢看着一个个难题在我的努力下最终解决。我想在我的努力下，我也一定能战胜销售工作中的各种难题。

**【面试题 12】**你最大的一次冒险是什么？你是如何做的？

解析：销售工作有时候需要冒险精神，但是求职者不要给招聘方这样的感觉，就是你天生就是个冒险家，毕竟做生意是要赚钱，而不是冒险，如果招聘方认为你会拿公司的钱、信誉去冒险，那可以说你是彻底没有希望了。但是销售是需要进取的职业，表现得萎缩不前，公司也不会考虑雇佣你。可以说一些野外的冒险故事，要尽量逼真，表明你是个勇敢的人，但不是表现在工作上的冒进。

参考答案：有一次，我们学校组织登山比赛，谁先到达山顶谁就胜利，参赛队伍都配有简单的地图。我们队因为整体的实力较弱落后很远，如果不出意外肯定是输了。沿途在遇到山民的时候我们开始打听捷径，终于我们找到了一位熟悉这座山的热心人，他给我们指出了一条捷径，并愿意送我们一程。可问题是他说的捷径在地图上没有标注，这就意味着这条路可能不能达到山顶，经过详细询问和简单测算，作为队长我决定选择捷径。最终的结果证明我的冒险是正确的，我们队取得了这次登山比赛的胜利。

**【面试题 13】**如果每天让你给客户突然打销售电话你会怎么办？

解析：没有人愿意每天给客户打销售电话，因为这样受到冷遇的情况会比较多。但是求职者也不能直接说自己不会干这项工作，你可以说你会考虑工作方法，或者工作中交谈的口气。或者你要是足够机智的话，你可以提出一些不打突然电话却也能达到一样效果的措施，那么招聘方一定会对你刮目相看。

参考答案：我会注意总结经验，优化工作方法。把这当成一种对沟通的锻炼，通过每天与客户的沟通找出自己的不足，并进行改善，相信付出总会有收获，我也终会成功的。

**【面试题 14】**你还面试过哪些公司？

解析：这是一个狡猾而且很强势的问题。你必须考虑你有多少信息已经透露给公司，然后权衡回答。如果你已经参加过这个行业一些顶尖公司的面试，你现在面试的这家公司会怀疑如果录取你的话，你会不会优先到那些顶尖的公司去工作。万一你是被大企业拒绝的，那么就会有尴尬的问题，那就是你为什么没有进入该企业，这是个非常棘手的问题，所以你要巧妙的进行规避，不要给自己带来不必要的麻烦。

另外如果你面试公司太多，那么现在面试的这一家会怀疑你没有诚意，但是过少的话，又会认为你没有能力。所以求职者要权衡后谨慎回答。一般企业喜欢和别的公司竞争，如果你足够优秀的话，如果这家企业录取你，你没有去那一家，表明这一家有竞争力，招聘方会很高兴。但是如果同时有很多企业要录用你的话，那样他会考虑如果录取你你可能会不能入职，这是他们不愿意看到的，大多数公司为了正常招聘着想，可能会选择放弃你，另行选择。这个问题也是考查求职者个人能力的重要问题。回答时一定要谨慎，因为稍有不慎就可能和一个绝好的职位失之交臂。建议求职者可以适当地说一些面试的公司，然后，表明你的态度，表明你会考虑公司的决定，以及对公司的尊重。



**【面试题 15】**比你现在这个职务更高的追求是什么？

解析：需要提醒大家，回答此类问题不要谈论具体的职务，顺其自然对你来说更合理一点。如何做这份工作才会对公司有利？然后把话题转移到手头上的这份工作上。如果你对这份工作外的东西过分感兴趣，那么面试官会担心你在这个岗位上可能呆不久。

参考答案：除了作为一个销售助理，我认为我能从销售分析、品牌管理到部门管理不断地进步。我发现做这一行需要发展多种技能，而且我认为在你们的继续教育项目和我自己要求进步的动机下，我相信在机会来临时，我已做好了准备，这就是为什么我从基层做起的原因。

**【面试题 16】**如果你能再从头开始，你会选择哪种职业？

解析：面试官想知道你的职业方向（包括这次面试）对你来说是否不太称心。求职者要谨慎地表明你喜欢这个领域。展示你的见识，这些见识能让新手少走弯路、少费时间等。

参考答案：一直以来我都喜欢销售这一行，因为我在不断进步。回首往事，我希望在我职业生涯的早期能积累更多的市场调查经验，因为这对于我了解定量模型类型和专业研究技巧很重要，而这对于地区营销经理来说也很重要。

**【面试题 17】**在你所喜爱的活动中，你的个性是如何表现出来的？

解析：回答此类问题时，求职者可以描述一下从工作到休息，你天生的技能与自身的价值是怎样在你所做的各种事情中表现出来的。你认为怎样才算是舒适的工作方式？例如：周到精细的个性就不同于爱冒险、爱刺激的个性。

参考答案：我喜欢烹饪而且喜欢招待客人，这是一个销售人员的素质在我身上的体现。我喜欢与其他人分享经验，而且我为人比较爽直。我尤其不喜欢独处，总觉得不能停下来，我应该做点什么的。

### 6.3.3 销售行业面试的注意事项

对于招聘销售人员，企业的面试涉及方方面面，除了考查求职者的专业技能这些“硬件”外，更注重“软件”资质，如学习能力、适应能力、表达能力、说服沟通能力、创新能力、组织协调能力、团队合作精神等。另外，职业道德、敬业精神和人文素质也是衡量的要点。所以求职者在面试中首先需要弄明白的就是企业需要了解什么。然后根据企业的需要做出针对性的回答，面试中求职者需要注意以下几个方面。

#### 1. 给人第一印象要留好

销售员面试时给面试官的第一印象非常重要，开始时的印象往往很可能就决定了面试的结果。大体来说，着装应与企业性质、文化相吻合，与职位相匹配。不论去什么公司，正装不仅正式大方，而且对别人也是一种尊重。女性求职者一定要注意衣着形态的细节，避免穿无袖、露背、迷你裙等装束。对于初次求职者或刚毕业的大学生，着装要以大方简洁为主。此外，女性求职者夏季面试在化妆时要注意，最好端庄淡雅，细节要处理好，如头发、指甲、配件等都应干净清爽，展现出良好的精神形象。

#### 2. 千万不要紧张

面对掌握“生杀予夺”权力的面试官，许多求职者都会表现出紧张来，这是面试的大忌。对大多数求职者来说，面试时的紧张大多是由于太在乎面试机会，害怕不被录取导致的。告诉大家一个调整方法：面试前努力地全身心放松，面试时用深呼吸的方法使自己保持平静，或用心理暗示的方法使自己放松，如在心里默念“我很放松，我尽力就行了”。只有放松，才能准确把握好面试官要问的问题，从而发挥出自己的全部水平。求职者心情放松、心态平和、充满自信，不仅能给面试官留下好印象，也有利于保持头脑清醒、思维敏捷，在这样的状态下所做的回答才是最能让面试官满意的。

### 3. 自我介绍

销售要在面试中重点突出“自我介绍”，这几乎是所有面试官必问的题目，求职者在回答问题时一定要注意，所阐述的内容要与简历相一致，如果自相矛盾，只会给自己的面试平添麻烦。在真正做“自我介绍”时，可以坦诚自信地展现自我，重点突出自己与应聘职位相吻合的优势。求职者的相关能力和素质是企业最感兴趣的信息，因此在许多情况下，在听取你的介绍时，面试官也会抓住他感兴趣的点深入询问。所以求职者在进行表述时，要力求以事实为基础，同时兼顾表达的逻辑性和条理性，避免冗长却没有重点的叙述。这样出色的表现，足以得到面试官的认可。

## 制造行业的面试

制造行业在所有行业中占据着不可替代的正统地位，向来是技术类岗位的代表。改革开放以来，我国已发展成世界制造业大国，制造行业得到了前所未有的发展，各类专业性的制造业人才需求量居高不下。这使得求职者在专业选择上出现了倾斜，越来越多的求职者选择了制造行业，然而这个行业却并非我们想象中那么简单，除了较高的专业素养，企业在招聘过程中还会考虑到求职者的稳定性、创造性等许多方面的素质。

### 6.4.1 制造行业人才需求的形势

随着全球经济一体化进程的加快，我国现代制造业也在飞速发展，并逐步在国民经济中占主导地位。伴随着更多世界级的跨国集团将研究中心或制造基地迁进中国，加剧了中国企业对高端人才的竞争，使人力资源特别是现代制造业的专业技术人才竞争更为激烈。目前，国内制造业人才的专业背景知识扎实，不乏具备供应链知识、熟悉相应的质量体系和过程审核的国际化制造业人才，但在供应商关系的管理技巧、沟通技巧上比较欠缺。此外，英语表达不流畅，也造成了与总部沟通出现障碍的不良状况。

有的专家认为，目前我国制造业高级人才不足有三个原因：一是，20 世纪 90 年代后期对制造业重新定位后，发现制造业对人才的需求是“量”上不足而忽视了“质”。二是，就业观念存在问题。许多年轻人认为从事制造业就是“苦力工”，不愿将其作为职业。三是，高职院校作为大量培养制造业人才的“孵化器”，其本身对工科类人才培养的资金投入不够。

那么我国目前急需哪些制造业人才呢？有关人士介绍，随着大公司纷纷扩张，小公司也进驻抢滩，在国内制造业最受青睐的是高级技术人才，特别是供应商开发工程师、供应商质量改进工程师，而在日用五金、汽车、工业设备等行业，销售人才和售后服务人才的需求也有明显增长。同时制造业高端的经理级、总监级人才也积极加强“中国制造”换位行动，本土精英正逐渐取代早先亚太地区的日本、新加坡高层。此外，船舶制造业的发展使得船舶销售经理岗位开始走俏。胜任这个职位，除了需要有船舶、机械或工程相关专业学历背景外，在船舶配件销售行业至少要有三年以上销售经验，熟悉各类设备的安装和售后知识，沟通能力强，英语流利，善于和外商订约方以及国内制造方交流沟通。

#### 6.4.2 制造行业面试的范例

在制造行业里，不同的领域有不同专业的面试题目，但是为了考查求职者的综合能力，企业往往也会选择一些非专业性的面试题目来考查求职者的创造力、想象力等综合素质。

**【面试题 18】**你坐在船上背着一个包袱，这个包袱里装着权力、健康、金钱和诚实，这时突然刮起大风，为了保证你的安全，你必须扔掉其中一样，面对这种情况，你会选择先扔掉哪一个呢？

解析：这是一道针对求职者价值观进行考查的面试题。现在许多跨国公司的招聘中，越来越倾向于看重求职者的价值取向。不少求职者在这道面试题中落选，他们并不是不优秀，而是某一方面不符合招聘公司的文化精神和价值标准要求。

有的求职者选择扔掉权力和金钱，也舍弃健康，最终保留了诚实，他说，要用自己的诚实为社会做贡献，如果能够这样，即使付出健康也是值得的；也有的求职者选择扔掉金钱，他希望凭着自己的努力，获得自己想要的东西；还有的求职者选择扔掉诚实，他认为一个员工最主要的是为公司办成某件事，成者为王嘛！在拥有权力和金钱之后，诚实就不能再给自己带来什么了，扔掉它其实是一种现代的反叛精神。这道题充满了陷阱，求职者的回答看似离经叛道却有可能是企业希望看到的，而难点在于你不知道企业想看到的是什么。所以回答此题时可以选择一种比较巧妙的方式规避这些陷阱，避重就轻地讨论一下放弃一种东西的坏处，这未必不是一种策略。

参考答案：现代企业越来越讲求团队精神，如果一个人真的放弃了诚实，就等于放弃了和同事真诚交往的机会，这样的人企业是不愿意要的。

**【面试题 19】**现在给每位面试者发一张白纸和几支彩笔，然后大家抽取题目，之后用 10 分钟把这个题目画成图画，再上台解释你为什么要这样画。

解析：这是一道关于想象力和直观思维能力的考查题目。其关键不在于你的解释，而在于你的想象。

参考答案：有一位大学生抽的是“国际媒体”，他考虑了一会儿，决定用各种各样的眼睛和耳朵来完成这道题目。他画了一个耳朵、一只眼睛来表示“国际媒体”的定义：“媒体”就是通过视觉和听觉来传递信息。他画了一个地球和很多长翅膀的眼睛和耳朵，表示“国际媒体”的功能，意为“国际媒体”能让信息“飞”到地球的每个角落。表示“国际媒体”的未来前景时，他画了很多种颜色的眼睛和耳朵——“国际媒体”应该加强

各种肤色人群、各种文化间的交流。最后，他还画了一对关在笼子里的眼睛和耳朵——如果眼界只限于“局部”而非“国际”，视野只会越来越窄，最后退出竞争。

**【面试题 20】**你参加过某些项目吗？你是怎么选定的题目？

解析：企业希望通过此类题目看到求职者在以往的项目中表现出来的特点。有的求职者很实在地回答：“是导师帮助选择的，我也不知道为什么要研究，换个项目也行吧！”这样的回答不能让企业看到求职者旺盛的求知欲，也不能看到求职者在这件事情上的主动性以及兴趣，这很难让企业判断求职者是一个好的项目研究者。回答这类问题时，要谨记以饱满的热情来讲述自己的项目和自己在项目中的贡献，让企业看到你做项目时的激情。

**【面试题 21】**一楼到十楼的每层电梯门口都放着一颗钻石，钻石的大小不一。你乘坐的电梯从一楼到十楼，每层楼电梯都会打开一次，但你只能拿一次钻石，问怎样才能拿到最大的一颗？

解析：很多人都不知道这个面试题是没有答案的，企业只是想看到求职者在解决此类问题时的思路。如果你的想法很巧妙，有一定的可取之处，那么你就会得到高分；如果你的想法很简单，毫无独特之处，那么你很可能会因为这道题无缘这个职位。

参考答案：前五层楼都不拿，观察每层钻石的大小，做到心中有数。到后五层楼再选择，要选择大小接近于前五层楼出现过的最大钻石大小的钻石。

**【面试题 22】**一个合唱团必须在 17 分钟内赶到演唱会场，途中需要跨过一座桥，四个人从桥的同一端出发，你要帮助他们到达另一端，天色很暗而他们只有一只手电筒。一次最多同时可以有两人一起过桥，而过桥的时候必须要持有手电筒，所以就需要有人把手电筒带来带去，来回桥的两端。手电筒不能用丢的方式来传递的。四个人的步行速度各不相同，若两人同行就以较慢者的速度为准。Bono 需要花 1 分钟过桥，Edge 需要花 2 分钟过桥，Adam 需要花 5 分钟过桥，Larry 需要花 10 分钟过桥。他们要如何在 17 分钟内过桥呢？

解析：这是一道很出名的逻辑推理题，看似复杂，其实也十分简单。许多求职者在看到这样的逻辑类面试题时首先就紧张了，再加上面试时的紧张环境，很容易思路受阻，所以此类面试题在考查求职者逻辑思维能力的同时也考查了求职者的分析能力和耐心程度。

参考答案：Bono 和 Edge 过河（2 分钟）；Bono 一个人回来（1 分钟）；Larry 和 Adam 过河（10 分钟）；Edge 一个人回来（2 分钟）；Edge 和 Bono 过河（2 分钟）；2 分钟+1 分钟+10 分钟+2 分钟+2 分钟=17 分钟。

**【面试题 23】**你在业余的时间里会做些什么？

解析：面试官希望求职者是个全能型人才，而不是只有某方面的能力突出，他也在寻找彼此共同的兴趣或者相一致的地方。求职者应该在某种程度上把对此问题的回答与所应聘的工作联系起来，使面试官认可你。

参考答案：我实在很喜欢外出——我经常去露营和远足，因此我对不同种类的布料有一定的认识，了解

到不同的布料适合不同的气候环境，这也是为什么我会对你们纺织公司如此感兴趣的原因。

#### 6.4.3 制造行业面试的注意事项

制造行业的面试与大多数行业的面试相差无几，需要注重的是面试时的礼仪和表现，在前面的章节中已经有所涉及，本章不再赘述。需要特别强调的是，制造业是一个很庞大的领域，它是指经物理变化或化学变化后成为了新的产品，不论是动力机械制造，还是手工制作；也不论产品是批发销售，还是零售，均视为制造。其包括了产品制造、设计、原料采购、仓储运输、订单处理、批发经营、零售等诸多领域。

求职者在面试前应该详细地了解自己要面试的企业以及该企业的架构，同时也要对自己将要从事的行业有个初步了解。这样一方面有助于求职者在面试时取得更好的评价，同时也能帮助求职者做好自己的职业规划。只有在面临选择时才能做到心中有数。

## 传媒行业的面试

传媒行业作为文化创意产业和国家先导性行业，创新是它的本质属性和应有之义。传媒行业作为先导性行业，不仅在提高国家整体的营销水平和创意水平上发挥着极其重要的作用，而且在促进产业结构升级优化以及国民经济的健康快速发展中也起着发动机的作用。当前我国的传媒行业正面临着商业化的重大转折，人才需求出现了巨大增长，很多求职者都将目光瞄向了这一领域。

#### 6.5.1 传媒行业人才需求的形势

新时期我国传媒行业的角色定位呈现多重特征，这也在一定程度上导致了传媒业人才需求的多样性。新形势下行业所需要的传媒人才大致可以归纳为四种类型：

**传统的专业型传媒人：**即记者、编辑、主持人等传统意义上的一线采编人员，他们是传媒业的中坚力量，其专业能力直接决定着传媒产品的质量水平，决定着传媒组织的兴盛与荣誉。但随着近几年来传媒行业的走俏，各高校相关专业纷纷上马，此类人才的供应比较旺盛，几近饱和。

清华大学刘建明教授说过：“新闻媒体不再喜欢万金油式的新闻专业毕业生，而需要各种人文社科、自然科学专业的毕业生，着力培养专家型记者。”新型传媒人应同时掌握新闻专业知识和另一门学科基本知识如金融、体育、军事等，做复合型的专业人才。

**职能管理类人才：**即市场、策划、发行、广告、人力资源管理、品牌运营等职能人员。据有关机构统计，在几类传媒人才中，“市场、广告、公关”类人才需求占传媒产业人才需求总量的 39.74%，其后依次为“创意、策划、设计”类、“文案、编辑、记者”类、“影视、制作”类。

职能人员一方面管理内部业务，人、财、物等资源，依据现代企业理念使传媒管理企业化、规范化；另一方面，他们行使经营职能，策划、包装、宣传和运作传媒市场，利用有效资源追逐组织收益最大化。其中，传媒人力资源总监是目前国内传媒业最紧缺的人才之一，因为目前国内没有人真正精通传媒人力资源

的职业内容。所以真正需要的传媒人力资源人才是那些有人力资源专业基础，又有很强的学习能力的人，他们能够通过学习和熟悉传媒人进而管理传媒人。

职业经理人：就是传媒业务经理人，传媒管理者的高层代表。包括电影、电视、广播节目制片人，报业传播业务项目经理，出版界项目负责人等。

这类人才与职能人员、专业人员最大的区别在于其综合性，突出的职业特征是能够融媒体传播与经营管理的知识和能力为一体，是高层次的复合型人才。专业人员精通传媒业务，职能人员精通传媒管理。而他们却既懂传媒、又懂管理。理论上学有专长、实践中经验丰富。

国际型传媒人：即那些能够将传媒业务能力扩大到国际领域里的从业人员，他们行使国际传媒功能，是另一个层面的复合人才。这部分人不仅需要精通外语更重要的是需要熟悉国际传媒的运营和操作，包括国际化的传播者与经营者两类人才。传播者必须要了解海外受众的文化特色，熟悉跨国际文化传播，制作出既能体现中国特色、又能为外海外受众接受的文化产品。经营者则需要熟悉国际传媒规则，了解海外传媒市场和资本运作，采用与国际接轨的手段将我们的产品推向世界，扩大宣传力度，进而增强国际影响。

### 6.5.2 传媒行业面试的范例

面试不是一件轻而易举的事，每个行业的面试都有自己的特色，不是随随便便就能应付的。传媒行业也是如此，媒体总是在寻找这样的人——精通业务、充满信心、能够勇挑重担，卷起袖子就干。他们招聘有很多办法，比较常见的是先通过以前的实习经历等各种因素筛简历，然后组织笔试，一般是静态写稿，回答新闻业和时事上的一些问题，接着是面试决定实习名额，最后依据实习表现录用。但是，如果你不通过面试一关，你将无法证明你的优点。面试的目标是“击中工作”，你要在短短的时间里让你的能力表现得光芒四射，而它的结果是可能在几秒钟的时间里使你得到工作机会，否则就会断送工作机会。

传媒行业的面试很有行业特色，在要求你具备一定的文字功底和语言能力的同时，还要求求职者具备良好的心理素质、敏锐的洞察力等多种能力。

#### 【面试题 24】谈谈你的情况。

解析：回答此类问题的要点是简短，两到三分钟，突出你的关键成就，从这些成就中表明你的主要性格特点、个人魅力，以及你的个人特质和所取得的成就对你未来工作单位的重要性。注意表达时要表现出适当的谦虚谨慎。要谦虚地介绍自己，同时开门见山地提到自己具有一个记者最重要的素质。

参考答案：我一直很喜欢和不同类型的人交往，我想这可能是因为 I 善于言谈，当然更重要的是我是一个好的聆听者。

#### 【面试题 25】你是喜欢单干呢？还是与人合作？

解析：此类问题的答案取决于求职者所申请的职位。例如，你申请的是记者站的工作，你就不能说你喜欢跟同事大力发展关系。一般来说，和其他工作一样，新闻工作也还是一个需要团队作战的工作，但采访却需要你单枪突破的本领。

**【面试题 26】**你为什么想到我们这个报社（电台、电视台、杂志等）工作？

解析：这个问题的答案应该根据你的实际情况而定。你可以回答说因为喜欢传媒行业，并且希望在这个行业内成长，而这家报社是个很好的起点。这时你应该展现出对这个组织的熟悉程度，最好详细说出你比较喜欢它的哪些东西。如果对方只是一家小型的新闻单位，你可以说记者在那里可能做各种各样的工作，能促成你尽快成长；而如果对方是一家大型的新闻单位，你可以说自己被这家报纸或电视台的名望所吸引，或者说你想得到一个从很有经验的新闻工作者那里学到东西的机会。总之，如果你非常想工作，你愿意在这家媒体工作，那么可以把这种心情说出来，只要做到真诚就好。

参考答案：梦想做一名新闻传媒人，从小听着 CRI 的节目长大，CRI 是我国最大的对外媒体，肩负着中国对外宣传的神圣职责，对于 CRI 我心中充满激情。

**【面试题 27】**你怎么评价我们这家报纸？如果你到这儿来工作，你能做什么？

解析：这个问题也需要认真研究。不要说这家媒体非常糟糕，你可以拯救它。你可以先说出它的一些优点，再指出一些弱点或你认为可以改进的地方，如你觉得它可以多一点经济类报道或者人物专访，并说出你的理由。如果你读过它，你就有提出观点的权利，但不要太直接了，可以婉转一点。另外，在谈到你能在这家媒体做些什么的时候，千万不要说你可以彻底改变它，或者说你可以把它做得精彩十倍。你可以说一些你喜欢做、擅长做的工作，不要妄自菲薄，也不要傲慢自大。

参考答案：贵报定位十分准确，有很大的社会需求，但是在一些细节上做得还不够完善，我想这也许是人员不足的原因吧。我的到来一定能缓解贵报的这种不足，我会将自己负责的版块丰满起来，赶上报纸的整体发展趋势。

**【面试题 28】**你做记者的目标是什么？

解析：这是在问你的职业规划，回答时一定要比较谨慎。假如你面对一家地方性报纸的提问时，却回答你的目标是到央视去，成为大腕儿记者，虽然这是实话，但却比较危险。保险的做法是回答“在这个媒体中你的目标是什么”，比如成为出色的社会新闻记者、写出独到的社会新闻、写出令自己享受的新闻作品等。

参考答案：我喜欢这个职业，我希望能够实现自己的价值，写出有社会价值的新闻。

**【面试题 29】**你平时看什么书刊、杂志、报纸？或你有什么爱好？

解析：这是一个常见问题，面试官通过这个问题来了解求职者的喜好。你可以如实作答，不要附庸风雅。一位新闻学院的学生在回答这个问题时说自己喜欢看《华尔街日报》，想显得自己比较有水平，结果面试官追问了几个问题就发现这是个谎言。

**【面试题 30】**你将怎样做一篇报道？

解析：面试官也许会让你以一个当前比较热门的话题为例，让你设想该怎样报道。你要仔细思考，并尽可能地提出一些有意思的想法。

参考答案：我会将整个新闻背景先进行了解，然后总结出新闻点，之后根据新闻点拟定采访提纲，根据



采访提纲的问题去采访当事人或寻找相关答案，最后整理成稿。

### 【面试题 31】你有哪些问题？

解析：这个通常是结束问题，但同样非常重要。一方面这是你的一个机会你可以去问问关于这家媒体和这项目工作的一些事情；另一方面，面试官可以通过这个问题看出你作为记者会不会有效地提问。求职者可以问问关于实习期的事，也可以问问整个招聘最后还需要什么程序，还可以问关于工资、待遇的问题。还可以问问自己就职以后会有多大的发展空间，或者有没有深造的机会，这样显得比较有上进心。但一般情况下，工资不能成为你要问的第一个问题。

#### 6.5.3 传媒行业面试的注意事项

面试官在面试中所有的问题都是有目的的，他们不是为了娱乐，而是为了迅速地获得与你有关的信息、对照岗位的要求，从而帮助他们做出你是否合适这一工作的判断。因此，求职者要清楚的是面试官们寻求的是什么东西，然后有的放矢地准备他们所需的信息，这样能够减轻你的恐惧感和焦虑感。大家可以尝试一下下面的方法。

在面试前可以先问自己几个问题：

我最强的技能是什么？

我最精通的知识领域是什么？——这可能会影响到将派你到哪个口采访；

我个人性格中最优秀的特点是什么？——这是一个新闻工作者的软实力；

我最重要的成就是什么？

然后把这几个问题的答案与你所要应聘的新闻媒体的利益联系起来，再想以下问题：

我的专业知识有哪些能说服媒体让我赢得申请的职位？

哪些方面的实力、成就、技能和知识使我最符合申请的职位？

我具有什么样的背景能使我在众多竞争者中鹤立鸡群、脱颖而出？

另外也需要扫描一下自己的缺点，可以问自己：当问到缺点时，我应该承认哪一条？我应该怎样说明我采取的措施和我所取得的进步？

传媒行业的面试问题，很多都是很刁钻的，这样的准备有助于求职者在面对犀利的面试官时做到处乱不惊，从而为自己赢得面试增加一些胜算。

## 通信行业的面试

通信行业是目前全球发展最快的行业之一，它包含了当前最热门的移动通信、电信、网络等一大批朝阳领域。通信行业的高速发展始于近十年，但这仅仅是个开始，这种高速发展还将持续，这就带来了大量的



人才需求，尤其是对专业性人才的需求，越来越多的求职者也开始向通信行业进军。

#### 6.6.1 通信行业人才需求的形势

我国通信行业方兴未艾，“三网融合”不断提速，3G 网络已经全面铺开，移动商务和移动增值服务软件开发人员的需求量约在 40 万人左右。据业内专家估算，3G 网络正式启动之后，每年直接增加的就业机会在一百万人以上。据分析，嵌入、移动商务、增值业务是通信行业人才需求的三大方向。

##### 1. “嵌入”人才

到了 3G 时代，手机、数字电视、信息家电、网络电话、汽车电子等都是嵌入式软件应用的重要领域，嵌入式开发是未来几年最受欢迎的职业之一。手机嵌入式软件又占到这个行业的 60%以上，这将是一个巨大的就业市场。

##### 2. “移动商务”人才

移动增值业务是 3G 应用的灵魂。腾讯公司在 3G 应用方面开始加大开发力度，比如说游戏已经是一个非常大的产业了。到了 3G 时代，移动增值业务得到了最大的开发和利用。无论是运营商还是服务内容提供商，或是手机制造商、互联网企业，他们对这类人才都是非常需要的。

##### 3. “电子商务”人才

在即将到来的 3G 时代，通过手机可以干更多的事情。这将大大促进电子商务的发展，从而扩大这一领域的人才需求。

上面的三个领域将是通信行业人才需求的三大方向，同时也向求职者提出了更高的要求，懂业务、懂技术、懂管理的复合型的人才在通信行业将更加具有竞争力。

#### 6.6.2 通信行业面试的范例

毫无疑问，通信行业因其良好的待遇及广阔的发展前景吸引了众多求职者，而面临技术革新的通信行业也的确需要大量的人才。像 IT 企业一样，通信行业最看重的是求职者的专业素质，只有掌握了过硬的专业知识，才能在通信行业的招聘面试中游刃有余。

**【面试题 32】**你如何让自己跟紧飞速发展的软件技术，特别是在软件开发领域？

解析：这道试题是香港电信在招聘过程中的试题，很好地体现出了他们的包容性。面对这样一个话题，每个求职者可能都会想到很多，而区别就在于每个人讲的层次、角度与深度各不相同，不同的回答意味着可以适合公司中不同的职位。这样就不会因为技术门槛导致优秀人才的大量流失，也不会出现招进来完全不了解技术的员工的问题。这样朴实的题目，求职者往往很难讨巧，求职者在面临这种问题时不必过分着慌，知道多少就回答多少，不同层次的回答可以得到不同的机会。

**【面试题 33】**想着手编写一个程序，在整个开发过程中包含了大量细节，并推荐了许多的步骤和文档，那么，时刻提醒自己注意的是什么问题？整个过程是什么？

解析：这是一个专业性较强的问题，需要一定的专业知识加上较强的逻辑思维才能妥善解决此问题。整

个回答过程中重要的是注意逻辑清楚和考虑全面。

参考答案：

时刻提醒自己注意的问题是：

(1) 对象是什么？（怎样将自己的项目分割成一系列单独的组件？）

(2) 它们的接口是什么？（需要将什么消息发给每一个对象？）

整个过程可以划分为 4 个阶段，阶段 0 刚刚开始采用了某些形式的结构。

阶段 0：草拟一个计划

第一步是决定在后面的过程中采取哪些步骤。

在这个阶段可能要决定一些必要的附加处理结构。在整个过程中设置几个标志或者“路标”，将更有利于你集中注意力。经过了一个接一个的路标之后，可以对自己的进度有清晰地把握。

阶段 1：要制作什么？

在上一代程序设计中（即“过程化或程序化设计”），这个阶段称为“建立需求分析和系统规格”。应尽可能总结出自己系统的一套完整的“使用条件”或者“应用场合”。

阶段 2：如何构建？

在这一阶段，必须拿出一套设计方案，并解释其中包含的各类对象在外观上的样子，以及相互间是如何沟通的。

阶段 3：创建

全面的思考、周密的准备、良好的构造不仅使程序更容易构建与调试，也使其更容易理解和维护，而这正是一套软件赢利的必要条件。

构建好系统并令其运行起来后，必须进行实际的检验，以前做的那些需求分析和系统规格就可以派上用场了。全面地考察自己的程序，确定提出的所有要求都已满足。现在一切似乎都该结束了？

阶段 4：修订

第一次做的东西并不完善，所以需要为自己留下一个深入学习、认知的空间，再回过头去作一些改变。对于要解决的问题，随着对它的学习和了解地不断深入，可能需要作出大量的改动。进行这些工作的一个动力是随着不断地改革进行优化，终于可以从自己的努力中得到回报，无论这需要经历一个较短还是较长的时期，最后达到理想的状态。

**【面试题 34】**你认为你从事研发工作有哪些特点？

解析：这是一个主观性较强的问题，求职者可以从专业性的角度出发，阐述自己的哪些优点对研发工作有利。这是求职者表明自己适合此职位的一个机会，应该把握好。

参考答案：能够全身心投入、能够持之以恒、能够吸取别人的经验教训、善于总结学习

**【面试题 35】**描述一下你参加过的项目，及你爱其中的作用。

解析：此类问题一般会问得很具体，因为你的简历中可能涉及了某些项目，面试官会根据情况提出一些具体的问题，求职者只要据实回答就可以了，不要过分强调自己的作用如何如何重要，这样容易招致面试官的反感，可以适当提到一些你在这些项目中学到的东西和总结的经验，这样更能得到面试官的认可。

**【面试题 36】**五年内你希望得到的合理的报酬是多少？

解析：回答此类问题时要注意技巧，首先要将自己的优势和发展潜力表现数来，然后根据你的技能和表现，认真考虑一下你所擅长的领域。让面试官来决定晋升的适当时机，别做无意义的猜测，否则你会变得自负、不切实际，或者相反——太过矜持或者犹豫不决。

参考答案：在这五年里，我希望作出的贡献能够得到认可和合理的回报。我知道薪酬水平受到许多方面因素的影响，包括公司的效益和影响我们行业的整体商业周期的变化等，但我希望每年都可以承担更大的责任，并根据我的努力和贡献而得到合理的报酬。（可以调转这个问题，顺带询问一下从事该职业有什么发展前景。）

**【面试题 37】**你的生活方式健康吗？

解析：通信行业的很多专业岗位工作压力都很大，很多企业招聘时会考虑到求职者的抗压能力或者解压能力。此问题面试官就是想了解，你有发泄情感、能从工作中获得休息，以便每天都能以新面貌出现且以最佳的状态去工作的方法吗？从逻辑角度或思维过程看来，你的个人兴趣与职业兴趣相一致吗？求职者可以描述一些能让你放松的具体事情。

参考答案：我每周都会挤出两次时间休息。下班回家后我会带着狗出去散步，那是能使我最放松的事情之一，还有助于我想出工作中出现的难题的解决方法，尽管我不是有意识地去想着解决这些难题。

**【面试题 38】**谈谈你在业余消遣时所获得的对你的工作有帮助的构思。

解析：面试官需要知道你是否具有综合处理信息的能力和能否把你所见到的应用到工作上的能力。要表现出你对该工作有天生的兴趣，而非不得已而为之。面试官想了解你能否能突破陈规而找出新的办法呢？回答此类问题一定要举些具体的例子增加说服力。

参考答案：我在墨西哥度假时曾经见过一个女人使用一块自制的跷跷板，当她要拿篮子里的衣服出来洗时，她就用这块跷跷板把篮子提了起来。这使我想出了一个制造新型支架的主意。上班以后，我把支架设计出来了，现在我们的工人都配有一个及腰的旋转工作台来运送材料，这样可以减轻背部疲劳。

### 6.6.3 通信行业面试的注意事项

求职者在参加通信行业的招聘时应该注意以下两个方面。

#### 1. 强调自己的经验和能力

通信行业是个专业性很强的行业，比较注重求职者的实际能力和工作经验，所以求职者可以在简历中尽量丰富自己的经验阅历。当然要务求实际，因为在面试中，面试官通常会根据你的工作经验提出一些相关的问题，如果你盲目地填写一些不真实的工作经历，往往会弄巧成拙。

## 2. 珍惜每一次面试的经历

也许你面试了很多家公司，依然没有成功，但是你一定要珍惜每一次面试的机会，认真地对待每一场面试，并且要做好面试后的总结工作。因为通信行业的面试往往涉及很多专业的题目，这是一个检验你自己专业知识的机会，要把握好。不能通过面试必然是有原因的，如果你不能在失败中找到自己的弱项加以强化，那么你可能永远无法提高自己。

很多在职的通信人才有时候也会并不是为了跳槽而参加一些面试，一方面他们想确定自己的价值，另一方面也是为了找到自己的不足加以强化。

一般来说，只要你具备相关的专业知识，多面试几次，多补充一些专业知识，在通信行业找到一个理想的职位还是很容易的。

# 金融行业的面试

近几年金融行业在我国得到了高速发展，而且这种发展还将持续下去，越来越多的求职者被金融行业的优厚待遇和良好前景吸引而来。下面简单介绍金融行业的用人状况：1998 年以来，受东南亚金融危机的影响，国家开始高度重视金融体系的安全与稳健发展，相应地，对于金融行业从业人员的素质提出了较高要求，而同时，近年来我国经济始终保持着持续高速增长的势头，由此，银行及相关证券、保险等行业管理机构加大了对金融专业毕业生的需求，开启了在国家统一分配制度打破之后的新一轮对金融专业大学毕业生、研究生的增量需求。

## 6.7.1 金融行业人才需求的形势

在国际经济环境逐渐好转的大背景下，金融行业的就业形势也出现好转，由于我国金融行业目前处于发展初期，有大量的人才需求，所以金融类职位近几年比较热门。下面为大家介绍几个发展前景较好的金融类岗位。

### 1. 金融分析师

金融分析师是中高端的金融人才，他们通常都拥有严格而广泛的金融知识体系，掌握了金融投资行业各个核心领域理论与实践知识，包括从投资组合管理到金融资产的评估，从衍生证券到固定收益证券及定量分析；受过专业训练，具有一定金融理论知识和实践经验，特别是有投资评估、运营分析的经验；了解国际金融、投资管理和中国商品经济规律和法律法规；此外，还需具备 ERP 系统相关经验，能熟练使用资料管理软件工具。

### 2. 证券经纪人

作为证券从业人员的一种，证券经纪人必须通过证券业从业人员资格考试或证券经纪人专项考试，并在执业期间持续具备规定的证券从业人员执业条件。

### 3. 操盘手

操盘手主要是为大户（投资机构）服务的，他们往往都是交易员出身，对盘面把握得很好，可以根据客户的要求掌握开仓平仓的时机等。此外，他们还要能够发现盘面上每个细微的变化，从而降低资金风险。由于动辄就会操纵上亿元的资金，一直以来外界总有一种误解：成功的操盘手都是那些拥有高学位的名牌大学的高材生，交易者必须绞尽脑汁才可以获利。其实操盘绝不是学术研究。跟一般人想象的不同，操盘手每天的生活既不紧张也不神秘，更多的是需要细心，然后剩下的就是枯燥。因为操作时操盘手需要整天都盯着走势图。当然压力也很大，因为委托方不仅要求达到每个项目的利润最大化，还要求做到每个阶段的利润最大化。

### 4. 基金经理

在投资者眼中，基金经理多少都有点神秘的色彩。按照“证券从业人员资格”的规定，基金经理不仅需要具有较专业的教育背景和深厚的研究功底、较高的道德素养，还必须在业界有 3 年以上的从业经历。他们对于管理的基金起着至关重要的作用。目前我国多数基金实行的是投资决策委员会领导下的基金经理负责制。

### 5. 保荐代表人

这个叫做保荐代表人的群体，目前我国大陆地区在数量上还是很稀少的，一家公司要上市，除了要请保荐机构——券商进行上市辅导外，还必须请他们来作保荐代表人。保荐代表人的保荐很重要，如果没有他们最后在项目上签字，即便是保荐机构同意，公司上市也没戏；他们工资很高，最高年薪可达几百万；他们很抢手，很多银行、券商都需要“抢”他们来“撑门面”；但要想取得保荐代表人资格很难，想成为他们其中的一员必须经过“万里挑一”的严格考核。

### 6. 注册会计师

注册会计师行业的发展对人才有着巨大的需求，而注册会计师考试的难度是有目共睹的，用一位业内人士的话说是“考试难，比上青天好不了多少”。考证的难度加剧了注册会计师资源的紧缺程度，也加大了企业的招聘难度。

### 7. 资产评估师

资产评估师在帮助企业降低交易成本、提高经济效率等方面有重要的作用，现有的从业人员远不能满足企业的庞大需求量，加上资格证书的考试比较难通过，加剧了资产评估师的招聘难度。

求职者如果有志于金融行业，可以在上面几个职位中下工夫，但是很多职位都需要相对应的专业知识及职业证书，对从业者有较高的要求。

#### 6.7.2 金融行业面试的范例

金融行业是一个严谨的行业，对求职者的专业性要求都很强，很多职位往往仅通过资格证书就可以刷下去一大批求职者，所以能进入面试的都是精英。能够进入面试，求职者应该珍惜这样的机会，要做好前期

准备，谨慎应对。金融行业的面试对求职者的各项能力素质都要求很高，面试范围较为广泛，下面给大家展示一组经典的面试案例，希望能够开启大家的思路。

**【面试题 39】**在你的职业生活中为什么认为这份工作适合你？

解析：描述你在现有的技术和兴趣的基础上想去获取的经历。据你所了解的关于该职位和部门今后的发展方向尽可能具体地谈这个问题。说明为何这个职位和你的个人职业目标相符合，你如何开创事业的天地？

参考答案：能胜任这份工作是建立在我广博的专业基础知识上的，我做过海军通信人员，又在两家软件公司工作过。作为项目经理我能承担更广泛的责任。我已表示过我有能力既是不同团队的程序设计员又是工程师，同时又又可以承担主要资产预算的工作。

**【面试题 40】**工作中你在哪些方面还没有得到发展？

解析：求职者在回答此问题时可以描述一下你想担任但没得到的职务。你认为接下来要着手处理什么事情？谈谈你为何没机会担任那项职务，注意不要说得太过于消极。描述一下你为达到目标而付出的不懈努力。问问自己现在的雇主是否认同你已有能力担任这项职务。

参考答案：我在我公司的财务部门已经取得了很大的成就，这是一家大公司。还在不同类型的两家工厂做过财务主管，在大公司办公室和商业规划领域做过资金预算工作。但是我至今还没有机会在财政部工作。我学的是金融专业，而且有几年金融行业的工作经验，我相信现在我有能力担任这个职务，我下一步的目标就是要成为顶尖的财政官员而不断努力。

**【面试题 41】**请把这份工作和你所追求的做一下比较。

解析：求职者在其他方面追求的一致性在这道问题中得到体现。你的选择一定要反映出你的职业抱负，你应聘的工作中有哪些共同的技能是必备的？

参考答案：我把求职范围缩小到金融业里大中型的保险公司。这些公司所要求的必要技能比较相似，如良好的定量分析能力、快速决策能力和应付顾客需求的良好人际关系技巧等。

**【面试题 42】**在工作中你是否获得了你希望的进步？

解析：对于这类问题，求职者不要表现出悲观和不切实际的期望，诚恳在这时候显得尤为重要。回顾在以往工作中取得的积极经验，也要切合实际地承认自己的一些不足。

参考答案：我在一家大型的汽油公司工作了六年，在价格分析、资金预算和财务计划等方面积累了丰富的经验。我相信现在我有能力承担信贷公司财务部门的全部信贷工作。

**【面试题 43】**你曾经担任过与你的长远计划不一致的职务吗？

解析：本题中，面试官试图断定求职者如何明智地挑选与他的兴趣和抱负相一致的职业。假如你曾经偏离你的择业方向，那么你要说服招聘者，你应聘本职位是走上了正确的轨道。

参考答案：回想八十年代末，华尔街正当兴旺的时候，我听别人劝说进入了一家在亚洲市场从事商品贸

易、且能提供优厚待遇的公司工作。尽管我在该工作中表现得很出色，但我很快就明白了那份工作是因不能实现我的抱负和缺乏挑战而令我不开心。所以，两年以后，我又回到企业界为一家金属工厂做主管。从此，我就进入了金融领域，而我的长远计划就是在这个行业里、在金融策划和管理方面有所追求并承担更重大的职责。

**【面试题 44】**除了工作之外，告诉我一项几年来你一直保持兴趣的活动。

解析：面试官想通过本题在求职者身上寻找出持之以恒的精神和对兴趣从一而终的经历。你的爱好是否只维持了短短一小段时间，或者你的兴趣每年都不同？你的兴趣与你所申请的工作是否一致？它们是否在某方面也对公司有利呢？

参考答案：自从我祖母死于癌症之后，我就一直参与癌症协会的资金筹集工作。在我的内心深处，我希望自己的工作有所突破，能够及时挽救我家其他人的生命。

**【面试题 45】**你做什么事情使自己放松？

解析：金融行业的很多工作都是很烦琐的，要求求职者保持旺盛的精力细心对待每一项工作。求职者承认休息时不去考虑工作的事情也不是一件坏事，求职者可以在展现有关自己个性的一些附加信息外，还要让面试官认识到自己为工作储存了大量的精力。

参考答案：我有一个大家庭，周末对我来说就像度假一样。当我上班时，我集中精力工作；周末回到家时，我就把工作远远地抛在脑后。我做过的最明智的事情之一就是搬到离城镇二十公里的地方去，即使开车回家也能够让我放松。

**【面试题 46】**假如你发现自己精疲力竭，你将会做些什么事情来恢复精力？

解析：工作固然重要，但还是要强调效率的，很多公司面试时会考虑求职者的工作方法。考查你能否节制自己过度地耗费精力？你的工作效率不高时，你会发现吗？你会做些什么事情来应付你的压力吗？

参考答案：我不会让自己陷入一种公式化的工作模式中，直到精力耗尽，我是那种永远追求新的使命，以保持自己的动力与兴趣的人。

### 6.7.3 金融行业面试的注意事项

金融行业相对是个保守、传统的行业，不仅要求男士着西装女士穿套装，对颜色也十分挑剔，因此面试时尽量不要穿浅色的衣服，最好选择藏青色或黑色。

金融企业最关注求职者的还是他们的专业知识，应聘中级以上管理层的工作时，求职者一般都需要通过两关或者三关的面试，在应对不同的面试官时，话题要有一定的针对性。人事部面试观察的是你的沟通技巧或是与公司的文化是否合适；见公司老板时，你可能要说一些战略性的事情，显得你对自己的专业有比较深的思考。因此在面试之前的准备工作中，要多看报纸，掌握业内的消息，行业内的一些新变化、市场最新情况，如果可能的话对应聘企业竞争对手的一些情况也应该做到心中有数。

# 公关行业的面试

公关行业是近几年兴起的一个行业，公关类职位的职责不但要面向客户、公众等组织公开性的活动，进行市场分析与传播研究；还要了解危机管理、熟悉媒体运作和产品营销，并围绕其展开工作；要使用一切可以获得的大众传媒渠道，提高企业知名度；另外，也要维护公司与客户、媒体、股东股民及公众等各方的良好关系。公关行业门槛较低，薪酬可观，近两年来对人才需求量大，很多求职者已经开始尝试向公关行业跨越。

【经典案例】小佳性格开朗，人际交往能力很强，在一家公司做行政，但她是并不喜欢这个职业，她觉得自己并不适合这个行业。在几个朋友的撺掇下，小佳决定跳槽，她希望向公关行业发展，于是就开始在公关行业寻找机会。不久，她收到了一家知名公关公司的面试通知。

在面试中，当面试官问：“你为什么会选择公关行业？”时，小佳回答：“因为我喜欢这个行业，我喜欢与人打交道，我众多的朋友就是证明。我也喜欢迎接挑战，解决难题，我觉得这是对我能力的考验。我觉得我适合公关这个行业，我想我一定能在这个行业获得成功的。”

最终小佳如愿地进入了这家公关公司。

点评：我们在求职的过程中，不仅要能往前看，还要能审视自己，要明白自己的兴趣所在，明白自己适合什么职位，从而有针对性地求职，这样的求职才能更有效率，对你将来的事业发展也会更有好处。

## 6.8.1 公关行业人才需求的形势

公关行业最需要的是那些既能熟练运用国际公关技巧，又了解国内市场运营情况的人才。这类人应该对于危机公关了如指掌，并且能够拥有广泛的客户群，这是不少公关企业都想挖掘到的公关人才。大体来看，目前公关行业对以下三类人才的需求较大。

### 1. 客户经理

要从事客户经理的工作，一般都要有五年以上公关咨询背景，有的企业还会要求其跨国公司或国际公关公司的同等职位背景，当然，拥有客户群和良好的个人沟通技巧也是必需的。

### 2. 策划经理

由于要策划活动，这类职位必须有一定的公关活动策划经验，对商业活动的策划及实施了然于胸，可以为客户提供全套的活动策划方案，并组织、实施。

### 3. 媒介经理

对于公关公司来说，媒介是他们最主要的外部资源。媒介经理的工作颇为琐碎，比如与客户进行及时联系、沟通，把客户意图与媒体风格相结合，制订出传播的策略，开发、管理媒体资源等。

另外，公关行业对求职者的沟通能力最为看重，沟通能力在公关中尤为重要。因为从业者为了完成工作，



必须要和客户以及媒体进行各方面的沟通。在沟通中诚恳、得体往往能博得别人的好感和信任，给工作加上润滑剂。而如果涉及危机公关，从业者不仅要反应灵活，而且要在极短的时间内进行大量的沟通，对情况迅速熟悉，帮助企业将相关信息准确地传递给公众。

对于此类情况，由于许多事件是突发性的，公关人员必须保持沉着，理清思绪，从全局上考虑问题。这就需要公关人员具有良好的分析判断和处理能力。如在危机发生后，应该首先通过深入分析公众心理和企业所处的特定环境，对危机进行准确定性并采取相应的对策。当然公关人员还要有一定的写作能力，要能够根据客户的要求拟写计划书，并搜集企业的相关素材提供给媒体，这样也就搭建起了客户与媒体之间的桥梁。既然要会写，文字功底就不可或缺了。一般来说，开朗、有创意、思维缜密、沟通能力强的人比较适合从事公关行业。

### 6.8.2 公关行业面试的范例

公关行业虽然门槛较低，但是对求职者业有几方面的要求：优秀的口头与书面表达能力，对媒体和公众具有亲和力；具有良好的维护和开拓公司对外关系的能力，包括客户、媒体和其他组织的工作关系；优良的团队合作能力，并具备优秀的组织能力和才艺；一定的外语沟通能力，良好的形象气质体现公司形象。这些能力企业在面试中都会进行相应考查。

**【面试题 47】**你因为工作中的过失与同事产生了矛盾，你怎样去做？

解析：这是在考查求职者处理同事关系的态度、能力、水平，回答此类问题时求职者不要在叙述时如临其境，一脸愤怒，一副得理不饶人的架势。例如：我要与他们把事情搞清楚，不能糊里糊涂的，否则我就会找领导讲清楚。这样的回答会让人觉得你很难相处。公关是个解决问题的职位，所以要在面试中体现出自己化解矛盾、解决问题的能力。

参考答案：主动找他们沟通并承认错误，求得大家的原谅。虚心向他们请教，保证不会再次发生过失。如果领导不知内情，就不要惊动他们；如果领导已经知道，我会找到相关领导说明情况，并将责任揽到自己身上，主动承担责任。

**【面试题 48】**你希望与什么样的上级共事？

解析：这样的问题，面试官通过求职者对上级的“希望”可以判断出求职者的自我要求意识，这既是一个陷阱也是一次机会。最好回避对上级具体的“希望”，多谈一下对自己的要求。

参考答案：我觉得不管什么样性格、脾气的上级，只要我多尊重他、理解他、服从他的领导，并多和他沟通，都会相处融洽的；作为刚步入社会的新人，我应该多要求自己尽快熟悉环境、适应环境，而不是对环境提出这样那样的要求，只要能够发挥我的专长就可以了。

**【面试题 49】**对这项工作，你有哪些可预见的困难？

解析：回答此类问题不宜直接说出具体的困难，否则可能令招聘单位怀疑求职者“不行”。可以尝试一下迂回战术，表明自己对困难所持有的态度。一般来讲公关行业需要从业者拥有较强的克服困难、解决困难

的能力。

参考答案：在工作中出现一些困难是正常的也是难免的，但只要有坚忍不拔的毅力、良好的合作精神以及事前周密而充分的准备，任何困难都是能够克服的。

**【面试题 50】**你如何选择自己的职业？

解析：这个问题是为了了解求职者的求职动机，看看求职者应聘这份工作是否漫无目的。求职者可以从自己的兴趣方面作答，或者从自己的优势方面进行论述。

参考答案：我做过职业测评，在专业人士的指导下我找到了职业的最佳切入点和各阶段职业发展平台。我觉得还是要选择适合自己的职业。

**【面试题 51】**你觉得公关人必备的素质是什么？或者说，你觉得自己为什么适合这一行业？

解析：此题与上面一题有共通之处，只是这道题问得更加直接，求职者可以适当地谈一下自己对本职位的理解和一些想法。

参考答案：做公关需要策略性、有创见的思考，同时也要有脚踏实地地执行。再大的公关项目也要从最琐碎的事情做起。而我觉得自己的处事风格恰恰符合这一点。创意思考的时候打破常规，执行的时候也会从实际情况出发，做到细致严密。

**【面试题 52】**你觉得在我们公司这样一个以工业品领域为主的企业，应该怎么进行广告与公关？

解析：这是一个很具体的问题，但是涉及的面又很大。求职者在面试时遇到此类庞杂无边的问题，要学会分解问题，从总体策略开始一步步地深入，面试官其实不期望从你这得到关于专业操作的真知灼见，他的经验要比你丰富得多。但他希望得到一个有思路、有方向的答案。

参考答案：应该以公关为主广告为辅。作为一家以工业品生产为主的企业，有自身的特殊性，与大众消费品显然有不同的市场沟通策略。可能现场促销并不是最主要的，而如何处理好和政府部门及媒体的关系却是工作重点。广告作为大众化的媒介手段，对于政府及媒体这样的受众，效用并不明显。但是也不能轻视广告的作用，因为大众的评价也会影响到政府、媒体对公司的评价。所以，我的观点是应当以公关为主广告为辅。

**【面试题 53】**什么业余活动能增进你的工作兴趣？

解析：公关行业是一个很讲究工作技巧的行业，求职者在回答此类问题时可以介绍一些策略要求较强的业余活动，并引申到所申请的职位上，相结合的进行论述。同时你对这个问题的回答会清楚地反映你的个性，也很可能反映你与该工作的相容性。

参考答案：我一直都很喜欢打网球，在许多方面这是一种讲究策略和速度的运动。当某种策略在第一局中不起作用的时候，你必须在第二局中改变它。你还必须保存体力准备进入第三局，而且需要不断地观察和了解对手的反应。我是个坚毅的网球手——有时我力争拿高分——不过我会小心掌握时间。这也是我的工作方法。

### 6.8.3 公关行业面试的注意事项

虽然公关行业看上去是个不太注重外表的行业，但是不要忘记面试终究是面试。所以大家去面试时还是以穿套装为好。又因为应聘的是公关类职位，所以在着装上要体现出自己对时尚的一种敏感度，可以在一些小的细节上花点心思，比如女孩子戴一个比较有品位的丝巾，或者比较别致的项链、耳环、手表等，这些都是可以下工夫的地方。男孩子可以选择一件颜色看起来比较轻松的衬衣，挑选一些款式比较休闲的袖扣，这都是可以体现一些个人的时尚品位。

公关行业的面试与其他行业相比较，除了一般了解性质的面试题之外，面试官经常会问一些突发奇想式的问题，这些问题没有固定的答案，其实只是想看一下求职者的反应能力。因为公关行业比较看重一个人的创造力，需要求职者有激情、反应快。所以有一些求职者听到这样的问题时会一愣，心里揣摩对方问这个问题的意思，可是左思右想反而有可能弄巧成拙，不如直言相对。

公关行业对从业者在随机应变方面会有一些要求，所以很多人往往被误导，在面试前都比较注重这方面的准备，反而忽略了自己工作业绩方面的准备。因此在去参加公关行业面试前，还是要好好地回顾一下自己以前的工作业绩，尤其是一些有从事创造性工作经历的，选择出自己认为做得比较成功的作品，然后最好是带上样稿，或者是以往作品的清单。

另外，公关行业虽然比较崇尚个性张扬，但同时还很强调专业性和团队合作的能力，所以在面试中除了表现自己的个性外，也要适时地表现出自己的团队合作能力。

## 房产建筑行业的面试

房产建筑业是房产业与建筑业的统称，涉及非常宽广的领域。随着我国城市化进程的加快，房产建筑业得到了前所未有的发展，相关人才需求也持续攀升。受就业市场导向影响，求职者对于房产建筑领域趋之若鹜。越来越多的专业的或跨专业的求职者开始向房产建筑行业进军，要想在其中脱颖而出，就需要大家做好准备工作。

### 6.9.1 房产建筑行业人才需求的形势

房产建筑业是个专业性很强的领域，其中很多职位都要求求职者有较高的专业素养，而且随着企业现代化竞争的加剧，各行各业对人才的要求也是越来越高。求职者要想从事房产建筑行业，就要找准方向，下大工夫学习相关知识，从而收获一个好的未来。下面介绍几个比较有发展前景的职位以供大家参考。

#### 1. 室内装潢设计师

用一个形象的比喻，室内设计师是建筑的美容师，或者可以说是化妆师。室内装潢类人才一般不大受到媒体的关注，印象中多散落于房产公司、室内设计公司、家庭装潢公司、建材超市、广告公司等。由于建材、家庭装潢概念兴起的年头短，行业人才储备非常少，招聘颇有难度。加上由于这一行业人员的流动性

和跳跃性较大，相当一部分有工作经验的人才最后都选择了自己开公司创业，所以想要留住优秀人才难度较大；而二手房交易量的不断攀升、房地产经济的火热和装饰行业的快速发展，使得市场上对室内设计人才的需求量进一步加大，以上种种原因直接导致了室内装潢类人才资源紧缺的状况出现。

## 2. 建筑设计师

虽然在全球金融危机的冲击下，建筑行业的总体人才需求与以往相比有了较大幅度的下降，但《2009 年中国房地产行业人才需求统计分析报告》显示，该行业的关键业务技术型岗位的人才需求仍然很旺盛，对于这类人才的引进竞争将会更加激烈。

建筑设计师不仅仅要参与部门的管理，配合部门负责人针对开发项目设计专业的重要建材与部品，负责对初步方案、施工图设计阶段建筑及室内设计方案与设计院进行交流，还要参与招标采购谈判，提出现场施工技术问题方面的主导意见，控制重大设计变更等。在逐步复杂的建筑领域，建筑师越来越多地扮演一种在建筑投资方和专业施工方（比如建筑设备，结构设计等）之间的沟通角色。

## 3. 园林/景观设计师

由于此类人才的流动性比较强，企业就需要不断地补充新鲜“血液”；另外，企业建筑项目增多，刺激了企业对此方面人才的需求，从长远角度来看，企业需要招聘一部分人作为储备“血液”来充实壮大人才队伍。

自从景观设计成为房地产企业的一大竞争亮点以后，景观设计相关的人才需求也逐渐上涨。消费者住宅的景观设计和小区绿化的要求越来越高，因此企业也开始重视景观设计、园艺设计等，因此对这类人才的需求量也就有所增大。北京大学景观设计学研究院院长俞孔坚这样定义：“景观设计师是运用专业知识及技能，以景观的规划设计为职业的专业人员，他的终身目标是将建筑、城市和人的一切活动与生命在地球上和谐相处。”

2004 年 12 月景观设计师被国家劳动和社会保障部正式认定为我国的新职业之一。至今景观建设已经成为城镇建设的重要内容，对景观设计师的需求也日益增多，目前已经有数人万计的设计人员从事景观设计工作。想要吃这碗饭，首先需要一定的美术功底；其次，具备专业知识，其中包括城市规划、生态学、环境艺术、园林工程学、植物学等。

## 4. 房地产策划

房地产策划是指从事房地产行业的市场调研、方案策划、投资管理、产品营销和项目运营等工作的人员。

目前房地产业的策划人员，通常主要负责房地产个案的前期策划报告、营销策划报告、推广策划书等房地产前期开发过程中的策划工作，以及后期销售营销策略。而真正系统的策划应该是从房地产项目的前期介入市场调研开始，到产品定位、项目管理、成本控制、环境设计、营销策划等，强调全过程策划的能力。

## 5. 房地产评估师

房地产评估师，又称为“房地产估价师”，全称为“房地产价格评估师”，台湾地区称其为“不动产估价师”，香港地区称其为“物业估价师”。近几年来，国内的诸多社会经济活动都离不开房地产估价，如土地批租、

房地产买卖、租赁、抵押、保险、课税、拍卖、征用拆迁补偿、纠纷处理，以及企业各种经济活动中涉及的房地产等，整个市场对专业房地产评估师的需求变得越来越大。

中国房地产估价师学会（现名为中国房地产估价师与房地产经纪人学会）的统计数据显示，目前我国房地产估价行业从业人员已经超过二十五万人。其中有三万多人取得了房地产估价师执业资格，近三万人注册执业，大学及以上学历人员占全部注册人数的百分之八十五。由此不难发现，一批具有高素质的房地产评估师队伍已基本形成，但是面对众多国外知名评估机构纷纷抢滩中国的严峻现实，我国的房地产评估专业人员依然短缺。据业内人士透露，当前国内房地产评估师的缺口仍高达 20 万，从业经验丰富的资深估价师更是受到了企业的热烈追捧。

房产建筑行业人才的特点是：“门槛高，起步低，成长慢，流动大，越老越值钱”。这个行业的人才培养周期较长，5 年以后才能成为一个有一定竞争力的人才，而且人才流动较为频繁，所以房产建筑业的人才市场较为活跃。另外，随着建筑市场的持续回暖，建筑人才市场的需求会越来越火爆。

#### 6.9.2 房产建筑行业面试的范例

房产建筑业的高速发展带动了同行业的人才需求，所以房产建筑行业的人才流动量较大。求职者在应聘时通常会面对很多的竞争者，所以要做好专业知识的储备工作，另外也要注意面试技巧。房产建筑业的面试除了很多专业问题外还有很多常规问题，专业问题需要丰厚的知识底蕴，不能取巧。下面向大家介绍一些面试中的常规问题。

**【面试题 54】**这个公司里什么职位你最感兴趣？

解析：回答这类问题时要注意，如果你熟悉的话，可以展示你在特定工作前景上的知识；如果你不熟悉的话，把回答向“有着我这样技能的人适合走哪条职业道路”的方向转移。主要谈及你感兴趣的公司业务或部门，同时也谈一下你希望在今后几年里掌握的技巧和迎接的挑战。

参考答案：我对贵公司的高级规划部经理的工作感兴趣。我在商业房地产的许多领域工作过，包括建筑设计、销售和租赁等行业，也曾与政府部门、代理机构及银行一起共事。我计划把这些知识和工作经验结合起来，在今后的几年中担负起规划部的管理工作。

**【面试题 55】**你认为作为一名置业顾问，应该具备哪些方面的基本素质？

解析：本题是考查求职者对该职位的理解和自己的一些想法，在其他行业的面试中业很常见。求职者在回答此问题时可适当结合自己的优势进行论述。

参考答案：要有良好的礼仪服饰，给别人留下好印象；懂得该产品的一些专业知识，而且要会观察分析顾客需求，只有这样才能对症下药，让顾客信服；要目光长远，不能只顾眼前的利益，要时刻为客户着想，这样有助于培养长期客户，长远利益才是最重要的；锲而不舍，作为置业顾问，在工作中难免遇到挫折，这时候不能放弃，要锲而不舍，只有这样才能最终收获成功。也正是考虑到这一点我才决定面试置业顾问这一职位的，我有过 3 年的销售经验，善于把握客户心理，在工作中能够锲而不舍地坚持下去，所以我相

信我能胜任这个职位。

**【面试题 56】**厨房里有蔬菜，你能不能给我做几样拿手的好菜？

解析：看似无厘头的一道面试题却包含着深意，一般这样的问题会出现在面试即将结束的时候，在求职者放松下来的时候，出其不意地问出这样的问题。求职者面对此问题时往往会谦虚地说：“做不太好。”但是企业希望看到的是求职者的自信心和能动性。所以你该做的是肯定的回答面试官，然后付诸行动。

**【面试题 57】**这份工作起薪点不高，你不会介意吧？

解析：一般遇到这类问题都要顺水推舟，按照招聘方的意思回答，如果你有特别的理由要说相反的话，也不妨鼓起勇气说出来，但一定要言之有理，在对方大感意外的同时，也会赞赏你有主见。可是一般来说，还是尽可能不要冒险。

### 6.9.3 房产建筑行业面试的注意事项

许多专业人才在进行面试时，经常会出现一些无意识的小问题，以致错过了很多不错的就业机会。这是专业人才的通病，即太依赖自己的专业知识从而忽略了一些面试的事项，房产建筑行业也是如此。下面提醒大家几点面试时的注意事项。

#### 1. 不要弄虚作假

回答问题与简历不符是自己在给自己设套。有时求职者会顺着这个问题一直问下去，结果发现多处破绽，求职者最终是聪明反被聪明误。有些人对自己的职业发展没有规划，面试官问他可以做什么时，他一口答应“做什么都可以”，这是面试中最大的忌讳，实际上证明了你自已什么都不专业，没有特长可言。

#### 2. 不要答非所问、言之无物、缺乏主见

有的求职者很有思想，文采也好，但是常常会慷慨激昂，答非所问；有的求职者有自己的想法，却急于表达，缺乏语言的组织，张口就说，想到哪里就说到哪里。有的求职者答完以后才反应过来，他回答的不是面试官问的问题。这时一定要道歉，重新更正自己的答案。在群体面试中，有的求职者回答问题总是引用别人的例子，同意别人的观点，却没有自己的思想。

#### 3. 不要自命不凡、目中无人

有的求职人员在被问到对这个行业目前的看法等问题时，常常惯用“三板斧”——先说我们怎么做，卖弄一番；再说别人都不行，贬低一番；最后比较优劣，吹嘘一番。这样不客观的评价很容易引起面试人员的反感。

#### 4. 不要抨击以前的单位

有的求职者在回答离职原因时，对原来的单位、上司进行抨击，说原来的单位人际关系如何复杂、企业文化如何恶劣、上司如何糟糕、收入如何不公、压力如何大等都是不可取的，应当从积极地角度予以回答。比如加班问题，可以说对人员成本控制比较紧，所以大家的任务比较重。收入不公可以说是因为公司发展的历史比较短，还处在探索阶段，要尽量避免类似话题，因为目前许多企业都是秘密薪酬，同事间是不大

能知道别人的薪酬的，说收入不公有可能使面试官认为你有打探他人隐私的嫌疑。任何企业都不欢迎动辄否定自己工作过的地方的候选人，因为他们可能就是下一个被否定的对象。

#### 5. 不要过分关注薪酬福利待遇

有的求职者不通过其他途径打听薪酬福利情况，而是在与面试官交谈的一开始就打听，给人的感觉是只会关注薪酬福利，并不关注这个职位的其他东西。如前面所述，一方面一个职位承载的不仅仅是薪酬福利；另一方面，薪酬是动态的，你所知道的未必就是你将来获得的。如果在面试时失去对自己的人生目标的关注，常常会错失优秀的企业。

如果面试官问你关于薪酬的要求是多少，一般而言并不意味着你可以狮子大开口，他只是判断你的期望值与他们的现有标准的差距是否合理，所以你只要介绍过去的薪酬水平以及现在的期望值就可以了，应届毕业生则可以按照市场行情及自己了解到的关于该单位的情况说一个中上值，如果太离谱，有失去工作机会的可能性。求职者也可以这样说：“按照单位的规定就可以了，相信单位的薪酬制度是公正的。”

#### 6. 实事求是地表达自己

在回答问题的过程中，要真实地表现自己，实事求是地陈述自己的个人情况、从业经历、在什么样的特定条件下是如何做的，以避免面试官持续追问后发现破绽。有时候当时不能够被发现但在背景调查中也会发现，避免被发现的唯一的办法就是实事求是。

#### 7. 不可忽视周边小节

在进入应聘企业大门的一刹那，到离开企业为止，面试其实一直都在进行，不相关的其他部门的员工可能已经注意到我们，他们可能会向人力资源部门反映“今天上午来的那个人对于我们不合适”。人力资源部门也会有意无意地安排与面试看似互不相干的场景，我们的反应将会增加或者降低他们录用我们的可能性。

#### 8. 适当表现自己的雄心壮志

求职者在面试过程中可以表达自己对这个职位的理解，表明自己的职业理想，以表示对这个职位非常感兴趣。有理想的员工总是会受到欢迎的，因为他们通常会比那些没有任何想法，只是想混碗饭吃的人干得更加出色。

情商的测试：

做人和做事一样重要

情商的概念（1）

在展开情商各要素的介绍之前，我们有必要先认识一下情商，了解一下情商在职场中的作用，下面给大家进行简单介绍。

#### 8.1.1 什么是情商？

情商（EQ）又称情绪智力，是近年来心理学家们提出的与智商相对应的概念。它主要是指人在情绪、情感、意志、经受挫折等方面的品质。以往认为一个人能否在一生中取得成就，智力水平是最重要的，也就是说智商越高取得成就的可能性就越大。但是，现在心理学家们普遍认为，情商水平的高低对一个人能否取得成功也有着重大的影响，有时其作用甚至超过了智商对于成功的影响。那么到底什么是情商呢？

美国心理学家认为情商包括以下几个方面的内容：一是认识自身情绪，因为只有认识了自己，才能成为自己生活的主宰；二是能妥善管理自己的情绪，即能调控自己；三是自我激励，它能够使我们走出生命中的低潮，重新出发；四是认知他人的情绪，这是与他人正常交往实现顺利沟通的基础；五是人际关系的管理，即领导和管理能力。

情商水平的高低不像智力水平那样可用测验分数较准确地表示出来，它只能根据个人的综合表现来进行判断。心理学家还认为，情商水平高的人有以下特点：社交能力强，外向并且愉快，不容易陷入恐惧或伤感，对事业比较投入，为人正直富有同情心，情感生活比较丰富但不逾矩，无论是独处还是和许多人在一起都能怡然自得。专家还认为，一个人是否具有较高的情商和童年时期的教育培养有着密切的关系。因此，培养情商应该从小开始。

情商是一种能力，也是一种创造，又是一种技巧。既然是技巧就肯定有规律可循，就能够掌握，就能熟练。只要我们多一点勇气，多一点机智，多一点磨炼，多一点感情投资，我们也能像“情商高手”一样，营造出一个有利于自己生存的宽松环境，建立一个属于自己的人际关系网，创造一个更能发挥自己才能的空间。

除了智商、情商之外，还有：德商 MQ（moral quotient）、逆商 AQ（adversity quotient）、心商 MQ（mental quotient）、胆商 DQ（daring quotient）、财商 FQ（fortune quotient）、志商 WQ（will quotient）、灵商 SQ（spiritual quotient）、健商 HQ（health quotient）。

#### 8.1.2 情商与智商的区别

智商（intelligence quotient，简写成 IQ）是用以表示智力水平的工具，也是一种测量智力水平时常用的方法，智商的高低反映了智力水平的高低。情商（emotional quotient，简写成 EQ）是表示认识、控制和调节自身情感的能力。情商的高低反映了情感品质的差异。情商对于人的成功起着比智商更为重要的作用。智商和情商都是人的重要的心理品质，都是事业成功的重要基础。智商和情商形成的基础有所不同。情商和智商虽然都与遗传因素、环境因素有关，但是，它们与遗传、环境因素的关系是有所区别的。智商受遗传因素的影响要远大于社会环境因素的影响。智商和情商的作用也不相同。智商的作用主要是在于更好地认识事物。智商高的人思维品质优良，学习能力强，认识有深度，容易在某个专业领域作出成绩，成为某一领域的专家。

情商是一个 1995 年开始才流行的名词。通常认为它起源于心理学家兼《纽约时报》专栏作者丹尼尔·戈尔曼撰写的《情绪智商》一书。后来，经过不断发展演化，时至今日，对于情商的研究已经有了一个系统的体系，但远没有对智商的研究那么透彻。

智商概念的提出要远远早于情商概念的提出，早在 1905 年的时候，心理学家比纳就制订了第一个测量智力的量表。这使得智商的概念和对智商的测量逐渐地深入人心，被大众所接受。传统的智力理论认为智力主要是由观察能力、记忆能力、思维能力、想象能力与操作能力所构成，智力是人们正常生活、学习、工作的最基本的心理条件。但是，随着社会的不断发展和心理学的不断进步，越来越多的学者对于传统的智



力理论开始提出了质疑，心理学家加德纳就是其中的代表。他认为传统的智力理论只注重对智力静态成分的描述，而忽视了智力的发展，不能较好地预测个人在现实生活中的成功。加德纳提出的多元智能理论认为智力包括：语言（语言能力）、逻辑（数理能力）、视觉（空间能力）、音乐（节奏能力）、身体（运动能力）、人际交往能力和自我反省能力。这里的人际交往能力和自我反省能力就是情商所包含的内容。通过智力的概念的演化我们可以看出，传统智力的概念和传统智力的测量已经远远不能满足社会的发展和需求。

在这个知识的重要性日益凸显的社会，技术能力当然是一种重要的素质。我们常听到小孩说一个笑话：“一个笨蛋 15 年后变成什么？”答案是老板。不过即便是笨蛋，如果情商很高，社会上的表现也必然略胜一筹。

一个智商高的人和一个智商低的人谁更幸福？答案肯定是智商低的人。智商较低的人往往无忧无虑。智商高的人往往在做事情时会瞻前顾后。那么，一个情商高的人和情商低的人谁更幸福？答案也很明显是情商高的人。智商低的人可能会进步，但是情商较低的人很容易患抑郁症。情商低的人在受到挫折时，会很容易拿别人的错误来惩罚自己。高情商能让我们明白外面的世界很现实，很复杂也很精彩。自己会走什么样的道路其实在于你自己的情绪，在于你对未来的各种选择。比如摔倒了，有的人会说真倒霉，有的人会说我要休息一会。对于外面世界的一切的美好，一切的复杂都要靠你的情商去领会。你要用高情商去看待一切的不公平及一切的美好。

美国流行着一句话：“智商（IQ）决定录用，情商（EQ）决定提升”。事实上智商和情商都很重要。只不过在今天这个竞争日趋激烈、知识爆炸、人际关系复杂的社会中更显出其重要性。对于从事与人打交道的职业经理人来说，情商是一项十分重要并且必不可少的职业素质。

现代社会充满了压力和挑战，我们只有能够有效地控制自己的情绪，学会与人沟通合作，才能够适应工作，才能够在这个社会立足，这也就是为什么越来越多的人开始重视情商，在人才招聘和岗位晋升时考察情商。不能否认，智商对于个体事业的成功确实非常重要，但是这种重要性也要看针对什么岗位，对于研发人员来说，如果没有高的智商就很难开发出新的产品，但对于销售人员来说，智商的作用就要远情商之下了。对于销售人员来说更重要的是能够承受被拒绝的压力，在长时间都没有业绩的情况下能够坚持下去，并且相信自己能够创造出美好的明天。IBM 公司台湾地区分公司的一位主管就坦白表示：该公司录用新人的重心不在于他们在学校的成绩单，而在于是否担任过班代表、社团干部、校刊编辑或是否参与其他校际竞赛活动等；他们认为未来企业的领袖，高情商比高智商更加重要。

### 8.1.3 情商的作用

诸多证据都显示，情商较高的人在人生的各个领域都有优势，无论是谈恋爱、人际关系或是理解办公室政治中不成文的游戏规则，成功的机会都比较大。此外，情感能力较佳的人通常对生活较满意，较能维持积极的人生态度。反之，情感生活失控的人必须要花加倍的心力与内心交战，从而削弱了他实际的理解力

与清晰的思考力。

情商是非理性的，反映一个人的感受、理解、运用、表达、控制和调节情感的能力，以及处理自己与他人之间情感关系的能力。它的形成主要与环境因素有关。情商的作用是通过影响人的情趣意志和毅力来强化或弱化人认识事物的驱动力。也就是说情商的作用是多面的，从理论上来看，情绪对一个人工作能力的发挥，既有促进性的积极作用，也有限制性的消极作用。促进或限制工作能力的发挥，就是情商的基本作用。

情商高的人学习效率虽然不如高智商者，但往往更能妥善地处理各种事物的关系，因而能取得更大的成就。情商有助于我们在工作中保持良好的情绪或调节不好的情绪，从而提高效率把工作做好。

未来社会中，竞争会更加激烈，这就决定了每个人都有很多次成功或失败的可能。而情商发挥的作用也越来越重要，情商是否能够促进个人能力的最大发挥影响着个人的成败。下面简单列举情商在几个方面的作用。

### 1. 情商在人际关系中的作用

人际关系是人与人相互交往与联系的关系。世上只要有两个人以上的人就必然产生人际关系。人的社会性决定了人际交往的必然性。处理好人际关系具有十分重要的意义。同样，在工作中的人际交往也显得尤为重要。交往能不能顺利，更为关键的因素还在于交往中遇到的心理障碍。如果不能克服，就难以开展交往活动。

交往活动中的心理障碍有：不了解他人、害羞、孤僻、自卑、角色固着、过于忧虑、封闭、干涉癖、强迫癖、嫉妒等。在人际交往中要学会克服这些障碍。

要学会自知：自知意味着你知道自己当前的感受。大多数人并不进行深入地思考。一个人的自我形象与其在别人眼中的形象越一致，他的人际关系也就越成功。

要学会移情：不仅能了解自己的情绪，还能感知到周围人的情绪。能培养同情心和无私的精神，并带来合作。

要学会自律：要控制好自己的情绪，情商高的人能更好地从人生的挫折和低潮中恢复过来。

要学会自强：能很好控制自己的情绪，不满足于现状、不自卑、不冲动和不用刺激就能采取行动。

要学会掌握好社会交往技巧：与他人自如地交流和掌握人际关系的能力。

心理学家研究表明，谁能自我控制情绪，他就有特别的智慧，从而走向成功。

在成功的道路上，我们最大的敌人并不是缺少机会或资历浅薄，而是缺少对自己情绪的控制。愤怒时，不能控制自己的怒火，使周围合作者望而却步；消沉时，放纵自己萎靡不振，使许多稍纵即逝的机会无端错过。

要想在人际交往中获得成功，就必须控制好自己的情绪，掌握好基本的交际能力，这就是情商的作用。

### 2. 情商在日常工作中的作用

在日常工作中，要善于控制情绪并保持良好的心理状态，这样一来才能达到事半功倍的效果。工作中，经常会同时遇到几件事情要解决，这时候就要分清事情的轻重缓急，时刻保持清醒的头脑和稳定的情绪，这样才能保证各项工作有序开展。良好的情商能促进工作的发展，尤其在日常的繁琐工作中，更能发挥它的最佳作用。

### 3. 情商在沟通与协调中的作用

情商能促进沟通与协调工作的发展，能帮助你更好地与别人互动。反过来，你的沟通和协调能力也反映着你情商的高低，情商高的人在沟通和协调中如鱼得水，情商较低的人在沟通和协调中总是缩手缩脚。所以我们在沟通协调中要注意技巧。

在沟通中要做到：

牢记他人的名字。给人留下一个好的印象，暗示他人对自己的重要性。

真诚地付出你的关怀，这样可以看出你的善良、细心，给人一种值得信赖的感觉。

发自内心的微笑。微笑能够缓解生疏和尴尬的气氛。增进彼此双方的感情，拉近彼此之间的距离。

做一个很好的聆听者。听，能给对方自信、满足和喜悦。

让别人觉得自己重要。这是迈出了合作的重要一步。

投其所好，激发他人强烈的欲望。别人有了兴趣才有可能谈得更多。

自信，沟通的技巧源于自信，自信就会拥有高的情商，才能将情商的作用发挥得淋漓尽致。

在协调中要注意。

协调就是和平发展。协调矛盾从而解决矛盾，是为了更好的前进。

避开一切必要的争论。永远避免和人争吵。否则你将处于劣势，他的自尊也将受损，他将对你产生敌意，从而失去一个很好的合作伙伴。

说服他人的良方是给别人留有余地，要学会换位思考。

勇于认错，通情达理。

更丰富的表达技巧。恰当的话语很容易使人动心。

总之，情商的作用和影响早已贯穿于我们的生活、工作之中。无论是什么工作都是离不开情商，由于情商的高低不同，在工作中的作用和影响也不相同。情商高的人在工作中能很好地利用高情商来很有效的处理工作中的每一项工作；而对于情商不高的人便在工作中觉得很吃力，从而产生一些不良的心理因素。

## 情商的内容

情商包含着很丰富的内容，可以简要地概括为五个方面：自我认知、自我约束、自我激励、同理心、社交能力。这五个方面在不同的书里可能有不同的名字，但是概括的内容基本相同。下面带领大家从这五个方面揭开情商的神秘面纱。

### 8.2.1 自我认知

自我认知也叫自我察觉，是指认识和理解自己的情绪情感和动机，以及它们对于别人会产生什么样的影响。自我认知能力较强的人能够对自己有客观而真实的评价，从而做到自信、自立。了解自己的情绪才能主宰自己的生活。

自我认知是进行清晰的自我定位的基础，也是个人职业与事业生涯的起点。自我认知包括：认知自己的价值观、人生方向和目标，认知自己的性格特征，认知自己的优势、劣势，察觉自我的情绪变化、原因等。

高情商的一个重要标志就是能够习惯性地觉察自我情绪的变化，并根据环境条件积极主动地调适自己的心理、判断情绪的影响、做出合适的行为反应。

了解自己的情绪可以帮助自己迅速化解不好的感觉，是我们进行自我情绪管理的第一步。同时，因为自己觉察能力的增强，也就更能了解和我们互动的人的情绪。

低情商和高情商对情绪的自我觉察与认识是大不相同的，有专家认为情商的高低正是从自我情绪的觉察开始的。

#### 1. 情绪的定义和基本种类

人类在认识外界事物时，会产生喜与悲、乐与苦、爱与恨等主观体验。我们把人对客观事物的态度体验及相应的行为反应称为情绪情感。

（1）情绪的构成包括三种层面、众多的情绪研究者大都从三种层面来考察和定义情绪：即在认知层面上的主观体验、在生理层面上的生理唤醒、在表达层面上的外部行为。当情绪产生时，这三种层面共同活动，构成了一个完整的情绪体验过程。

（2）人类具有五种基本的情绪：快乐、悲伤、愤怒、恐惧和厌恶

快乐是一种追求并达到了目的时所产生的满足体验。它具有正性享乐色调的情绪，有较高的享乐维和确信维，使人产生超越感、自由感和接纳感。

悲伤是在失去心爱的对象或愿望破灭、理想不能实现时所产生的体验。悲伤情绪体验的程度取决于对象、愿望、理想的重要性与价值。

愤怒是由于接受到不希望感受到的信息时所产生的体验。当人们意识到某些不合理的或充满恶意的因素存在时就会感到愤怒。

恐惧是企图摆脱、逃避某种危险情景时所产生的体验。引起恐惧的重要原因是缺乏处理可怕情景的能力或手段。

厌恶是面对自己不喜欢的食物时的一种体验。厌恶是一种反感情绪，味觉、嗅觉、触觉或者想象、耳闻、

目睹都会导致厌恶感。

### （3）情绪的三种状态

依据情绪发生的强度、速度、紧张度、持续性等指标，可将情绪分为心境、激情和应激。

心境是一种具有感染性的、比较平稳而持久的情绪状态。当人处于某种心境的时候，会以同样的情绪来体验看待周围的事物。比如人在伤感时，会见花落泪对月伤怀。心境体现了“忧者见之则忧，喜者见之则喜”的弥散性特点。平稳的心境可持续几个小时、几周或几个月，甚至一年以上。

激情是一种爆发快、强烈而短暂的情绪体验。比如在突如其来的外在刺激作用下，人会产生勃然大怒、暴跳如雷、欣喜若狂等情绪反应。在这样的激情状态下，人的外部行为表现比较明显，生理唤醒的程度也较高，因而很容易失去理智，甚至不顾一切地做出一些鲁莽行为。因此，在激情状态下，要注意调控自己的情绪，以避免冲动性行为。

应激是指在意外的紧急情况下所做出的适应性反应。当我们在面临危险或突发事件时，我们的身心会处于高度紧张状态，从而引发一系列生理反应，如肌肉紧张、心率加快、呼吸变急促、血压升高、血糖增高等。例如，当遭遇歹徒抢劫时，人就可能会产生上述的生理反应，从而积聚力量进行反抗。但应激状态不能维持过久，因为这样非常消耗人的体力和心理能量。若长时间的处于应激状态，可能引发适应性疾病。

低情商对外界刺激的情绪反应模式：低情商者在受到外界刺激之后，通常是对自己的情绪无法觉察，有点像我们常说的“性情中人”，不论环境条件是否适合都会直接采取反应行为。比如，有人骂他一句，他马上回敬一句甚至两句；别人提一条不同的看法，他的脸上马上阴天；下属还没有说完，他立即打断下属的陈述“不要再啰嗦了！”甚至暴跳如雷；遇到不顺心的事，连续几天无精打采等。有些人在情绪过去之会有感觉，认为自己不该发火，不该过激等，但为时已晚，已经于事无补。

高情商对外界刺激的情绪反应模式：高情商者在受到外界刺激之后，他不是马上回应，而是迅速地发挥人类特有的四大天赋，即价值观、想象力、良知和独立意志，进行理性判断、分析和思考。他会有意识或者潜意识地问自己：我应该如何做出反应才能得体地、利人利己地处理眼前的事情？比如，下属出现明显的不该出现的错误，面对手足无措的下属，他会心平气和地指出以后不再犯相同错误的方法，然后拍拍下属的肩膀“没什么大不了的，只是下次注意就是了”。再比如，听到下属报告的坏消息，你就是再歇斯底里地咆哮也是无济于事的，如果你冷静理智、处变不惊、沉着应对，反而会提升你的威信、魅力和影响力。

这并不是说高情商者遇到刺激都要经过一个复杂的分析与决策过程，而是他们在经过刻苦的自我训练之后，已经形成了自己梳理自己情绪的潜意识和习惯。

## 2. 提高情绪自我觉察能力

要想提高情绪自我觉察能力可从以下几个方面入手：

首先，是要愿意观察自己的情绪。不要抗拒做这样的行动，以为那是浪费时间的事，要相信，自己的情绪是重要的领导能力之一。

其次，是要愿意诚实地面对自己的情绪。每个人都可以有情绪，接受这样的事实才能了解内心真正的感觉，更合理地去处理正在发生的状况。

第三，是问自己四个问题。我现在是什么情绪状态？假如是不良的情绪，原因是什么？这种情绪有什么消极后果？应该如何控制？

第四，是给自己和别人（员工）应有的情绪空间。给自己和别人都停下来观察自己情绪的时间和空间，这样才不至于在冲动下做出不适当的决定。

第五，是替自己找一个安静身心的法门。每个人都有不一样的方法使自己静心，都需要找到一个最适合自己的安心方式。

### 3. 认识自我情绪的四种方法

记录法：做一个自我情绪的有心人。你可以抽出一至两天或一个星期，有意识地留意并记录自己的情绪变化过程。可以以情绪类型、时间、地点、环境、人物、过程、原因、影响等项目为自己列一个情绪记录表，连续地记录自己的情绪状况。回过头来看看记录你就会有新的感受。

反思法：你可以利用你的情绪记录表反思自己的情绪；也可以在一段情绪过程之后反思自己的情绪反应是否得当，为什么会有这样的情绪？这种情绪的原因是什么？有什么消极的负面影响？今后应该如何消除类似情绪的发生？如何控制类似不良情绪的蔓延？

交谈法：通过与你的家人、上司、下属、朋友等进行诚恳交谈，征求他们对你情绪管理的看法和建议，借助别人的眼光认识自己的情绪状况。

测试法：借助专业的情绪测试软件工具，或是咨询专业人士，获取有关自我情绪认知与管理的方法建议。

### 4. 自我认知的作用

良好的自我认识对一个人能否成功，起到了至关重要的作用。你认为自己是个怎样的人，就会怎样去表现，这两者是一致地。你觉得自己是个有价值的人，结果你就会变成有价值的人，会做有价值的事，而且会拥有一些有价值的事物。你觉得自己一文不值，你就不会得到有价值的事物。

成功快乐的起点，就是良好的自我认识。在你真正喜欢别人以前，你必须先接纳自己。在你未接纳自己之前，动机、设定目标、积极的思考等，都不会为你工作。在成功、快乐属于你之前，你必须先觉得这些事情很值得。具有不良自我认知的人，容易看到自己是为别人工作，而不是替自己工作。

一个人能不能成功的决定因素，不在于他拥有多少条件，而在于他如何评价自己，这种自我评价也决定了别人对他的评价。

在人们的生存和发展过程中，情绪常伴随左右，各种不同的情绪对于人们事业的成功、爱情的甜蜜、家庭的温暖产生着巨大的影响。

在人们所表现的情绪中，一种情绪往往隐藏在与之对立的另一种情绪里面。发现和研究那个秘密的、隐藏起来的情绪，对于人们更好的发展有着非常重要的意义。

### 8.2.2 自我约束

自我约束是指自己主动的控制或转移破坏性的情绪或冲动。自我约束建立在自我认知的基础之上，是对自己情绪的一种掌控。有一个十分著名的关于情商的实验，叫做软糖试验。

一个试验者对一批被试验的孩子说：“大哥哥现在要出去一下，先发给你们两块软糖。如果你们能等到大哥哥回来后再吃这两块软糖，那么回来后就再发给你们两块软糖；如果你们忍不住要把这两块软糖吃掉的话，那我回来就不可能再给你们软糖了。”于是，这位试验者说完就扬长而去。过一会儿回来后，发现有的孩子已经把软糖吃了，有的孩子垂涎欲滴非常想吃但最后还是忍住了，也有一些孩子非常镇静地等着另外两块糖。对这群孩子进行追踪研究后发现，过了十七年，当时吃了软糖的孩子多半没有成功，而当时没有吃软糖的孩子则多半成功了。于是得出了一个结论：一个人能不能约束自己的欲望，能不能延迟满足，是一个人取得成功的非常重要的因素。

在自然界，潮涨潮落、日落日出、月圆月缺、花开花谢这些现象或许都是自然界情绪的一种表现。人也是自然界物质的一个组成部分，所以我们的情绪也会像潮水一样涨涨落落。每天早上，我们从床上醒过来的时候，情绪就与昨天的不同。昨天的欢乐，会成为今天的悲伤；而今天的悲伤或许又会成为明天的欢喜。在我们的心里似乎有一个轮子，不断地从欢喜转到悲伤又从悲伤转到欢乐。

但是，对于一个成功者来说，不能任由情绪自然地表现，要学会控制自己的情绪。因为一个无法控制自己情绪的人，也一定无法控制自己的人生。你的情绪若不正常，会直接影响到你的心态，也会影响到你的工作效率。试想，一个老板一大早走进公司就阴沉着脸，下属见了会有何感想，他们会想老板不是跟太太吵架了，或者就是公司的事情有些不妙了。而如果你是一个销售人员，你恐怕更要学会控制你的情绪，因为没有老板希望销售员的情绪反复无常，遇到事情不会控制自己。

#### 1. 自我约束的意义

自我约束是一种自我控制的行为。自由并非来自“做自己高兴做的事”或者采取一种不顾一切的态度。自己要战胜自己的情感，证明我们有控制自己命运的能力。如果任凭情感支配了我们的行动，那我们便成为了自己情感的奴隶。一个人，没有比被自己的情感所奴役而更不自由的了。

我们每个人都在努力做着使自己生活的更有意义的事，并且在向着自己的目标奋进。但是生活在现实的世界中，我们绝不应该采取仅使今天感到愉快的生活态度，而不去想明天可能发生的后果。我们的感情大都容易倾向于获得暂时性的满足，所以我们要善于自我约束。但是必须注意的是，往往那些让我们暂时满足的事，通常就是对我们长期的健康、快乐和成功最有害的事情。因此，在追求一种有意义的生活时，我们应该努力预测自己所从事的事情对将来可能产生的后果。

用了同样的努力，有的人成功了，有的人则失败了。他们可能都知道成功的途径在哪里，但他们之间有一个主要的区别在于，成功者总是能约束自己去做正确的事情，而失败者总是容忍，让自己的感情占上风。正如有的人所说：“我常常做错事，但我预见的事情很少出错。”要具备自我约束的能力，必须不断地分析

自己的行动可能带来的长期后果；同时必须不屈不挠地按照符合自己决心和长期最大利益的决定而行动。要做到自我约束就必须抑制我们感情上的冲动。

人们行动的基础，通常可分为两种：按照感情冲动行动或按照自我约束行动。按感情冲动行事无异于是一种失去控制的危险生活。然而，我们却依旧凭感情冲动行事，实践中经常会发生的事是：当一大群人朝着同一个方向行走，当你的理智或常识告诉你那是一个错误的方向时，你的自我约束的能力就会受到严重的考验。这时也正是你必须运用自我约束的力量压倒你随大流时那种短暂的舒服感受的时候，要时刻提醒自己：这个随大流从长远来看并不正确。

一个人如果不能做到自我约束，代价最高昂的后果就是他会不断成为可怕的承诺陷阱的受害者。“我保证”是语言中最危险的句子之一。避免承诺陷阱的一个重要方法是学会诠释承诺语言。例如“我保证”经常表示“我懒得去核实事实”；“没问题”一般指“这不是我的问题”。这样的结局便是：大多数人宁愿花费难以置信的大量精力，去避免那项工作原本所要花费的精力。我们的世界看起来好像存在着一个被公众广泛接受、但完全无根据的保证：某人在某个地方控制着一切。但是，没有任何人对任何事都能控制住。事实上，我们生活的世界只有一个可靠的保证，那就是：一个向你保证一切都没有问题的人是最有问题的人。

每一个人都应该具有自我约束的能力，不让其他人用次要的计划或无关的事情拉你离开轨道。我们应该有自我约束的能力，保持大脑不被种种杂念所干扰，不去想还有什么其他事应当去做等从各方面不断轰击我们的杂念。我们应该养成一种把那些对创造性过程没有好处的东西全部阻挡在外的习惯。对任何职业都一样，取得成功的结果直接依赖于我们一贯坚持用在紧张的、不间断的创造性思维上的时间量，也就是说：自我约束、专心致志是通向成功的必由之路。

## 2. 如何自我约束

（1）培养自己乐观自信的性格对同一事物，不同的人看会有不同的结果。我们心情的不同往往不是由事物本身所引起的，而是取决于我们看待事物的方式不同。乐观自信的性格可以让我们充满热情地投入工作与学习，使我们心胸宽阔，诚恳接受善意的批评，以达观态度对待不如意的事；也可以使我们更加明辨是非，与思想积极、乐观爽朗的人交往，形成相互的积极影响。

### （2）寻找主观原因

我们在成长的过程中遭遇坎坷不顺是正常的。对于困难我们要正确面对，不能逃避。遇到困难时不要怨天尤人，要积极寻找主观原因，找到问题的症结所在，并集中精力解决问题。每战胜一次困难，我们就会给自己一次成长的机会和成本，在困难的历练中我们变得更加成熟、出色。

### （3）接近大自然

自然界的花草林木、青山碧水能让我们心情愉快、开朗。当我们在学习、工作劳累的时候，走到窗前眺望一下青草绿树就能让我们的心情大受裨益。

大仲马曾说过：“你要控制自己的情绪，否则你的情绪便控制了你。”所以，作为一个有远大理想的大学生，



无论你在何时何地，都要学习用理智对自己进行有效的自我控制，这是我们每个人成长中的必修课。

#### （4）经常参加健身运动

健身运动对我们百利而无一害。心情不好的时候可以打会儿球、跑会儿步，哪怕我们每天坚持散步十分钟，对克服坏心情也能收到立竿见影的效果。

### 3. 自我约束的范例

在日常生活中，情绪是一种很难控制的东西，很可能因为一件很小的事就激起我们很强烈的情绪，也可能在我们的不知不觉中销声匿迹。这样来无影去无踪的东西我们能够控制得了它吗？

如果把情绪以及相应行为的产生看作是一个过程的话，那么，在整个过程中我们都可以发挥我们的主观能动性不让情绪肆虐，理智地操控它。这个过程可以细分为五个阶段，并说明了在每个阶段我们应该如何控制自己的情绪。

我们用这样一个例子来详细说明这五个阶段的控制方法：假如你是一名客户部经理，第二天就要去一家大公司进行一次非常关键的客户拜访，而且老板一再交代你这次拜访关系到公司全年任务的完成，只能成功不能失败。为了有一个良好的精神状态去迎接第二天的挑战，你必须控制自己的情绪，以下是你在各个阶段可能用到的情绪控制手段。

#### （1）情境选择阶段

在这个阶段你可以通过选择有利的情境来控制自己的情绪。比如说在前一天晚上你可以选择去跟朋友们愉快聊天，而不是挑灯夜战去背一晚上专业技术名词。

#### （2）情境修补阶段

当你所选择的情景并不是十分理想的时候，可以在这个阶段再进行一些修补。比如在第一个阶段你选择了与朋友聊天，可他们聊着聊着就聊到了你第二天的大客户拜访，那么你可能要求他们换一个更轻松的话题。

#### （3）注意分配阶段

你可以将你的注意转移到其他的事情上来控制自己的情绪。比如你个性较内向，当朋友们聊起你的客户拜访时你不好意思让他们换个话题，那么你可以把注意力转移到其他事情上，比如朋友们的新发型、新衣服等，这与关公“刮骨疗伤”有异曲同工之妙：你刮你的骨头，我下我的围棋。

#### （4）认知改变阶段

它是指当情境基本稳定后，已经不太可能改变，则你仍然可以通过将情境赋予不同的意义而控制情绪。比如无论你怎么运用前面的三个方法，拜访本身的担心和忧虑仍然不可避免，这时你可以把客户拜访看作一次锻炼自己的机会，即使失败了，它带给你的经验也是非常宝贵的，它可让你下一次的拜访更加顺利。而且，越是大公司、大老板，素质越高、管理越规范，而我们的产品和服务都是无可挑剔的，成功只不过是水到渠成而已。事实上这是控制情绪的最重要的方法，因为在现实生活中我们可以操控情绪的可能性太

小，所以“苦中作乐”、“阿 Q 精神”、“酸葡萄”等尽管不太好听，但确实是非常有用的调节情绪的方法。

#### （5）行为调控阶段

它与前四个阶段有一个很大的区别，前面四个阶段都是在行为的冲动产生之前进行调节，也就是我们常说的“疏导”；而最后一阶段是指在行动的冲动已经产生后对这种冲动的调节，用日常的话来说就是“压抑”。比如你的拜访办砸了，而你在别人面前仍然要“强颜欢笑”，这时你有祥林嫂那种逮到谁就跟谁诉苦的冲动：这就是最后一个阶段的调节方法。

#### 8.2.3 自我激励

自我激励是指为了超越回报和地位的原因而努力工作的激情，以及充满活力和有决心的追求目标的倾向。无论遇到怎样的艰难、陷入怎样的困境，总能鼓励自己振作精神、奋发向上，始终保持高度热忱、乐观的驱动力。

现在自我激励在职场中存在较为普遍。按照马斯洛的关于人类需要的五个层次，最高的层次就是自我实现，这是个人价值发挥的最高境界。作为职场人士，在激励我们周围团队成员的同时，也要做到自我激励。

##### 1. 自我激励的作用

一位年轻人充满自信地到美国通用汽车公司应聘做会计工作。面试的时候，这位年轻人的自信给他的面试官留下了深刻的印象。当时，通用公司只有一个会计的招聘名额，面试官告诉他，竞争这个职位的人很多，而且对于一个新手来说，可能很难胜任这个职位。但是这个年轻人根本没有认为这是一个困难，相反，他认为自己完全能够胜任这个职位，他认为自己是一个善于自我激励、自我规划的人。

正是由于年轻人的自我激励和自我规划能力，他被录用了。录用这位年轻人的面试官这样说：“我刚刚雇用了一个想成为通用汽车公司董事长的人！”这位年轻人就是罗杰·史密斯，1981 年以来，他一直担任通用汽车公司的董事长。

这个事例告诉我们，只有学会自我激励，我们才能在逆境中前进、成长，也只有学会自我激励，我们才能始终保持着旺盛的斗志和充足的自信。

##### 2. 自我激励的方法

成长的道路就是我们塑造自我的过程，在不断完善自我的过程中，影响最大的莫过于选择乐观的人生态度还是选择悲观的人生态度。我们思想上的这种抉择可能给我们带来激励，也可能阻滞我们的前进。

清晰的目标规划是人生走向成功的第一步，但完善自我却不仅限于规划目标。要真正追求自己想要的生活，我们就必须奋起行动。莎士比亚说过：“行动胜过雄辩。”

下面向大家介绍几个自我激励的方法。

树立目标：迈出自我完善的第一步，我们要有一个每天早晨醒来为之奋斗的目标，它应是我们的人生目标。这个目标必须立刻着手建立，而不要往后拖延。我们随时可以按自己的想法做一些改变，但不能一刻没有目标。

**离开温室：**不断在困难中挑战、激励自己。告诉自己不要躺倒温室里享受。温室只是避风港，不是我们的目标。它只是我们心中准备迎接下次挑战之前放松自己和恢复元气的地方。

**控制情绪：**人在开心的时候，体内就会发生很奇妙的变化，从而获得新的动力。但是不要总想在自身之外寻开心。能让我们开心的事不在别处，就在我们身上。因此，让我们找出自身的情绪高涨期来不断激励自己。

**调高目标：**许多人都惊奇地发现，他们之所以达不到设定的目标，是因为他们的目标太小而且太模糊，使他们失去了动力。如果我们的目标不能激发自己的想象力，目标的实现也就会遥遥无期。因此，真正能激励我们奋发向上的是，订立一个既宏伟又具体的远大目标。

**增加紧迫感：**自以为时间充足无益于我们享受人生。然而大多数人对此视而不见，假装自己的时间无限漫长。只有在心血来潮的那天才会筹划大事业，将目标和梦想寄托在虚幻的海洋之中。其实，直面死亡未必非要等到生命耗尽的那一刻。事实上，如果我们能逼真地想象自己的弥留之际，那么一定会物极必反，产生一种再生的感觉，这能够帮助我们更加紧迫地去实现自己的目标。

**撇开朋友：**对于那些不支持你追求目标的“朋友”，一定要敬而远之。你交往的人会改变你的生活。与愤世嫉俗的人成为朋友，他们会拉你沉沦。结交那些希望你快乐、成功的人，你就在追求快乐和成功的路上迈出了最重要的一步。对生活 and 生命的热情具有感染力。因此与乐观的人为伴能让我们看到更多的希望。

**直面恐惧：**世界上最神秘的秘密就是一战胜恐惧之后迎来的是某种安全有益的东西。哪怕克服的只是小小的恐惧，也能够增强我们改变自己生活的信心。如果一味地想要避开恐惧，恐惧会像疯狗一样穷追不舍。此时，最可怕的莫过于自我欺骗，只有直面恐惧，我们才能迎来胜利的曙光。

**做好调整计划：**追求目标的道路绝非坦途。它是一条波浪线，有起有落。但我们可以安排自己的休整点。事先看看我们的时间表，标出放松、调整、恢复元气的时间。即使我们现在感觉不错，也要准备好调整计划，这样才是明智之举。在自己事业的波峰，我们要给自己安排休整点。安排出一大段时间让自己休息一下，哪怕是离开自己挚爱的工作也要如此。只有这样，在我们重新投入工作的时候才能更富有激情。

**直面困难：**每一个解决方案都只是针对一个问题的。困难对于脑力劳动者来说，不过是一场艰辛的比赛。如果把困难看作是对自己的诅咒，我们就很难在生活中找到动力。如果学会把握困难带来的机遇，我们就能够以更加饱满的热情来直面困难。

**首先要感觉好：**很多人认为，人们一旦达到了某个目标就会感到身心舒畅。但问题是我们可能永远达不到目标。把快乐建立在还没有拥有的事情上，无异于剥夺自己创造快乐的能力。要记住，快乐是我们的天赋权利。首先要有良好的感觉，让我们在完善自我的整个旅途中充满快乐，而不必非要等到成功的最后一刻才去感受属于自己的欢乐。

**加强排练：**先“排演”一场很复杂的战斗。如果手上有棘手的工作而自己又犹豫不决，不妨挑选一件更难的事来做。生活挑战我们的事情，我们也可以用来挑战自己。这样，我们就可以为自己开辟出一条成功之

路。成功的真谛就在于：我们对自己越苛刻，生活就对我们越宽容；我们对自己越宽容，生活就对我们越苛刻。

立足现在：锻炼自己立即行动的能力。充分利用自己对现实的认知力。不沉浸在过去，也不沉迷于未来，要着眼于今天。当然也要有梦想、筹划和制订创造目标的时间。不过，在这一切就绪之后，一定要脚踏实地、着眼现在。要把全部生命凝聚在此时此刻。

敢于竞争：竞争让我们成长，无论有多么出色，总会有比你更出色的人。所以我们要学会谦虚。努力超越别人，可以使我们更深地认识到自己；努力超越别人，让我们敢于竞争、乐于竞争。不管是在哪里，都要积极竞争，要以满怀快乐的心情去竞争。要明白超越别人远没有超越自己更重要。

自我反省：大多数人通过别人对自己的印象和看法来了解自己。如果仅凭别人的一面之辞，就把自己的个人形象建立在这个基础之上，那么我们将面临严重束缚自己的危险。因此，只可以把别人的赞扬当作自己生活中的点缀，而不能当成自己的自我认识。人生应该由自己把握，不应该从别人身上找寻自己，应该经常自省并完善自我。

走向危机：危机能让我们竭尽全力。忽视这种现象，我们往往会沉迷于舒适的生活，选择各种越来越轻松的生活方式，使自己的生活在风平浪静，这才是最大的危机。当然，我们也不必坐等危机或悲剧的到来，挑战自我就是我们生命力量的源泉。

精雕细琢：创造自我就像完成一件雕像一样，不要怕精雕细琢。如果我们把自己当作一件正在雕琢的杰作，那么我们也许就会乐于在细微处做出改变。一件小事做得与众不同也能让我们获得进步。总之，无论多么小的变化，每一点对于我们都很重要。

敢于犯错：有的时候我们不去做一件事，是因为我们没有把握能做好。在我们感到自己“状态不佳”或精力不足时，往往会把必须做的事情放在一边，或等待灵感的降临。这样无助于我们完善自己。如果有些事你知道必须去做却又提不起精神，那么尽管去做，不要害怕犯错或完不成。抱着一种打趣的心情来看待自己做不好的事情，一旦做起来了，就会乐在其中。

不要害怕拒绝：不要消极地去接受别人的拒绝，而是要积极地去面对。在你的要求落空时，把这种拒绝当成一个问题：“我不能再多一点创意呢？”不要听见“不”字就想打退堂鼓。应该让这种拒绝成为激励你前进的动力。

尽量放松：面对任何困难都要尽量放松。当你不再紧张时，你就可以感受到自己的动力在不断增加。你会明白，没有什么能打倒你。自己能做到的事不用祈求上天赐予你勇气，只要放松下来，你就可以产生迎接任何磨难勇气。

大多数人都希望自己的生活富有意义。但是我们无法预测未来。我们越是认为自己有充分的时间去做我们想做的事，就越会在这种迷惘中让人生中的机会悄然流逝。只有重视今天我们才能把握未来，自我激励的力量才能够源源不断。

#### 8.2.4 同理心

同理心是指人们在人际交往的过程中，能够体会到他人的情绪和想法，能够理解他人的立场和感受，并站在他人的角度去思考和处理问题的能力。简单来说，同理心就是站在对方立场上思考的一种方式。

俗话说：“人同此心，心同此理。”强调的也是同理心。无论在日常工作还是生活中，凡是具有同理心的人，都是善于体察他人意愿、乐于理解和帮助他人的人。这样的人是最容易受到大家欢迎的人，也是最值得大家的信任的人。不管是东方文化还是西方文化，都把同理心作为一种思维方式或道德标准，而没有从个人发展与成功的角度去阐述同理心的重要性。事实上，同理心既是人际交往的基础，也是个人发展、成功的基石。社会学家发现，同理心是人社会化的一个重要环节，而社会化则是一个人发展与成功的前提。

##### 1. 同理心的作用

人与人之间的冲突，通常起源于彼此之间的误解，或者是一方态度咄咄逼人，或者是一方拉不下脸来，或者是情绪过于激动，或者是过于固执己见……其实这都是可以避免的，同理心的作用也就在于此。简单来说同理心就是将心比心。同样的时间、地点、事件，而当事人换成自己，也就是设身处地去感受、体谅他人。人与人的关系没有公式可言，只能是以关心为出发点，为双方都留下空间，设想他们所想要、所需求的东西，他们能做的事，以及他们自己的生活。也就是说，人与人之间只是关心还是不够的！还需要爱，需要对别人的处境做换位思考。有了同理心，我们将不再处处挑剔对方，抱怨、责怪、嘲笑、讥讽便也大大减少；取而代之的是赞赏、鼓励、谅解、扶持。这样一来，人与人的相处就变得愉快、和谐。

同理心对于个人的发展也是极为重要的。它体现在，一个人只要具备了同理心，就容易获得他人的信任，而所有的人际关系都是建立在互相信任的基础之上的。注意这里所谈的“信任”不是指对个人能力方面的信任（例如，让别人相信我能把某项工作做好），而是指对人格、态度或价值观方面的信任（例如，让别人相信我的出发点是好的，相信在我面前不必刻意设防或掩盖自己的缺点和错误）。从这个意义上来说，如果没有同理心，就没有彼此之间的信任，没有信任也就没有顺利的人际交往，也就不可能在分工协作的现代化社会中取得成功。

相互的信任关系来源于同理心，要建立信任关系，就要在人际交往中逐渐展现出自己的同理心，并以此来证明自己是值得信任的。这是一个长期不断深化的过程：你对别人越是真诚，越是善于倾听、体谅、尊重或宽容别人，别人对你也就会越真诚和信任。如此继续下去，形成一个良性循环，人与人的交往就非常顺利了。

所以，同理心不仅仅是为了理解别人，也是为了让别人理解自己。同理心并不要求你去迎合别人的感情，而是希望你能理解和尊重别人的感情，希望你在处理问题或做出决定的时候，充分考虑到别人的感情以及由这种感情可能引起的后果。

##### 2. 了解范围

###### （1）对他人感情的了解

感情包括情感和情绪。对人表情的了解，包括面部表情、身段表情和语调表情。这是直接获得交往信息的方法，虽然人具有双重性格，一般情况下，人的心理活动总是通过他的外部行为表现出来，内心和外表是统一的。如一个人眉飞色舞、喜笑颜开，一定是心逢喜事精神爽；一个人垂头丧气、萎靡不振，一定是遇到了不顺心的事。可以说，喜怒哀乐就是人内心世界的晴雨表。

#### （2）对他人情绪的了解

对人的情绪认知包括对心境、激情和应激三种心理行为的了解。通常主要是对人的心境进行了解。如日常交往中，出色的领导会关心同事与部下，亲密的伙伴会互相关心，慈爱的家长会关心自己的孩子。人的心境是一种比较久的、微弱的、影响人的整个心理活动的情绪状态，当人的心境处于一种不顺心、不愉快，或者沮丧、悲伤、疑惑等状态时，尤其需要关心与帮助，这时候的关怀就是雪中送炭。

人的双重性格并非无法认识，如强装笑脸、故作愁容、笑里藏刀、虚情假意等可隐藏一时，难以掩盖永久、滴水不漏，往往是在激情状态下，即狂喜、暴怒、强悲、极愤、急躁等短促爆发式情感支配下表露出来。

#### （3）对他人能力的了解

能力指人适应社会的本领和本事。人的能力有很多种，如思维能力、学习能力、工作能力、组织能力、生活能力、交际能力、创造能力、应变能力等。一般说来，生活中一个能吸引或团结他人的人，就是有能力的人，如领导吸引群众、作家吸引读者、歌唱家吸引观众、科学家吸引同行等。能力有高下之分，最佳的能力或“能者”，能够发挥出自己的能力，并且能吸收和借鉴别人的能力，甚至组织和借用别人的能力，调动一切积极的因素，用集体的力量来帮助自己。

#### （4）对他人倾向的了解

包括对人的需要、动机、兴趣、理想、信念与价值观的了解。社会交往中需要对个人倾向作出积极了解的内容是很多的，未必就能兼顾到各个方面，大多都只是其中的一部分。如自我实现或社会化会使人产生交往欲望，交往通常是有一定动机的，这种动机是真诚的、友善的？还是虚假的、权宜的？是来求助的？还是来交流的？彼此交往要有共同的兴趣，所谓趣味相投就是说只有有了共同的爱好才能够深入的交往，如集邮迷、戏迷就容易谈在一起。兴趣也要作出判断与认知，如是短期兴趣还是长期兴趣？是真兴趣还是假兴趣？是专业兴趣还是业余兴趣等？人的理想、信念与世界观代表了一个人的精神寄托和事业追求。理想、信念与世界观不同的人，也可以在一定条件下相互交往、互相理解。

#### （5）对他人个性特征的了解

个性特征包括气质、性格和能力等。其中能力包含了智力，智力在一定程度上反映了人的认识能力。能力也影响人的气质和性格，有能力的人经常充满自信心，气质沉稳，充满理智，办事有条不紊，举重若轻。人的性格代表了人对社会的态度，并会以习惯化了的行为方式表现出来。人的性格也有好坏之分，不管是作为管理者还是交友，都需要注意认识人的性格。

### 8.2.5 社交能力

社交能力是指能够建立和管理关系网络，能够找到共同的立场和亲善关系的能力。充分掌握这项能力的人会有好的人缘，在复杂的群体中能够与人和谐相处，被人推崇。社交能力在工作生活中十分重要，也是一个人情商高低的直接体现。

#### 1. 社交的基本原则

人际关系虽然是一种错综复杂的社会现象，但其存在和发展是有规律可遵循的。社交所涉及的主要原则有九项。

##### （1）择善原则

是指建立和发展人际关系的时候，不是盲目从事，而是要有所选择地进行。在建立和发展人际关系时，首先要考虑自己与交往对象相互需要是否有益于社会、有益于他人。如果是有益的，就采取积极态度；如果是有害的，就要坚决放弃。

##### （2）调衡原则

是指协调好，平衡各种关系，使他们相互之间互不冲突、互不干扰。一个人的精力和时间是有限的，建立人际关系的目的是为了自身需要，不能过多或不足。过多就会忙于交往，影响自己履行岗位职责，不足就会使自己陷于孤独苦闷，导致信息闭塞、孤立无援，使自己减少了发挥能力的机会与范围。所以要经常协调平衡人们的需要与时间、精力之间的关系。

##### （3）积极原则

是指在社交活动中要主动，态度要热情。主动的作用还表现在文明礼貌的用语中，还表现在热情的交往态度上。热情比任何暴力都更容易改变别人的心意，没有了热情，人际关系也将会变得冷漠且暗淡。

##### （4）真诚原则

真诚是做人的基本要求，也是人际交往中的最基本的原则。信息反馈原理告诉我们：有良好的信息输出，才能有良好的信息反馈，才能实现人与人之间的心理交融。

##### （5）理解原则

主要是指关系双方在人际行为中互相设身处地、互相同情和谅解。关系主体双方要互相了解对方的理想、抱负、人格等情况；了解彼此之间的权利、需要、义务和行为方式。要相互体谅、互相包涵、不斤斤计较、吹毛求疵。要善于“心理换位”思考，这样，不管在平常交往，还是在主体双方发生矛盾、产生冲突时，都能妥善处理。

##### （6）守信原则

是在人际关系中讲求信用、遵守诺言。在交往中不要轻诺，不轻诺是诚实守信的重要保证。要严守对方的秘密，不炫耀和披露大家不知道的隐私，也不要依据自己的臆想来揣测对方如何如何。

##### （7）平等原则

尊重他人的自尊和感情，不干涉他人的生活，人格上平等。在交往中，情感对等、价值对等、地位对等、交往频率对等。如通信交往，次数基本对等；单位交往，科长接待科长。像对待朋友那样平等地对待交往的对象，寻求相互认识、相互理解的方法，关心、体谅、理解他人。平等具体体现在政治平等、法律平等、经济平等和人格平等等方面。

#### （8）相容原则

相容即宽容，是指宽宏大量、心胸宽广、不计小过、容人之短、有忍耐性。相容不是随波逐流，不讲原则，容人正是为了把原则性与灵活性有机地结合起来，以便更好地达到自己的目标。要有谦让精神，做到有理也让人；要将心比心，“己所不欲，勿施于人”；要大事清楚小事糊涂，要严于律己、宽以待人。

#### （9）适度原则

是在人际交往中的一切行为都要得体，要合乎分寸，要恰到好处。这是人际交往中最重要的一个原则，是唯物辩证法关于质、量、度观点在人际交往行为中的具体体现。

### 2. 社交的技巧

#### （1）注意外表形象

良好的个人形象是事业成功的一个有利条件。一个外表形象很好的人，往往比形象一般的人更容易获得机会。

#### （2）积极主动交往

如果清高自傲、孤芳自赏，不会与人合作，缺乏团队精神，就很容易让领导和同事对你产生看法，在工作中就很难得到别人积极主动地帮助与配合。所以应该经常主动地与同事和上下级之间进行沟通，和大家打成一片，主动关心和帮助别人，其实帮助别人也就是帮助自己。

#### （3）学会幽默健谈

幽默是人类语言智慧的最高境界。一个说话幽默风趣的人，当然比木讷呆板的人更容易受到大家的欢迎。这种能力除了个别天赋之外，更多地可以通过平时多积累充电、广泛培养兴趣爱好来培养。具备了这项能力，在和各种类型的人交往时，就会很容易寻找到大家感兴趣的话题，有利于拉近人与人之间的关系。

#### （4）适当赞美别人

人人都愿意听好话。一句发自肺腑的赞美之语，常常会产生很好的效果。当然这里面要注意一个问题，就是注意赞美要做到适度和自然，否则过犹不及。

#### （5）善于控制情绪

在工作中难免碰到各种挫折、委屈和误解，这时要注意努力学会控制自己的情绪，不能因为一些细小的人际摩擦和矛盾而动辄闹情绪、惹麻烦，影响团结，更不能因为情绪不好而影响了工作，否则就不能很好地与人打交道，难以在工作中进行人与人之间有效地沟通和协调。

#### （6）学会换位思考



换位思考也叫移情。所谓的移情，就是指站在别人的立场上，设身处地地为别人去着想，用别人的眼睛来看这个世界，用别人的心情去理解这个世界。积极与他人的思想感情进行互动，要意识到我也会有这样的時候，如果是我遇到这样的事情会怎么样？这样才能实现与别人的情感交流。

#### （7）树立开放心态

人之相知贵在知心。如果与人说话，躲躲闪闪讳莫如深，就容易使人产生距离感。人们之间交往的成败与否、人际关系能否健康的发展，在很大程度上取决于每个人自我暴露区域的大小。人与人的交往是一个互动过程，对别人开放的区域越大，也就可以获得与之相接近的开放区域。所以，要想了解别人，先要让别人了解自己。

#### （8）容忍不同的观点

不要强加自己的意愿于别人，坚持自己的观点并不一定是要以压倒对方的观点为前提。能容忍对立的观点是建立合作关系的一个基础。同样一件事情，从不同的角度出发就可能会有完全相反的立场。例如，你设计的一个工作方案，自己的感觉是非常完美的，然而在批评者的眼中就会有許多不足。有不同观点的时候不要急于反驳，先设身处地地想一下：为什么别人会与自己的观点不同？坚持但不固守原则，有自己的观点却不固执。适当地做出让步，给对方也是给自己一个台阶下，这样更容易达成共识，赢得尊重。

#### （9）倾听与反馈

与别人谈话的时候，要集中注意力听取对方的观点。倾听对方的观点是传递自己尊重的一个重要信号。不要急于去证明自己是正确的，人际交往之中最容易犯的一个错误就是急于表明自己的观点。其实，有理不在言高，事实早晚会澄清的，倾听一下对方的观点，可以更容易达到有效沟通的目的。对别人的微笑，也要还以同样的微笑；在别人做得很努力、有成效的时候，要给予真心的赞美；对于下属工作中的不足，要首先肯定其工作中的长处，然后再批评其不足，这样不容易引起逆反心理。适当地反馈可以进一步加深沟通。

## 情商的测试

前面已经对情商涉及的各项内容进行了详细地介绍，相信大家对情商已经有了比较客观的了解，下面我们以情商的内容分类，来测试一下大家的情商。

### 8.3.1 自我认知能力测试

测试说明：本次测试包括 15 道选择题，每题有 A、B、C、三个备选项目。请在理解题意后，尽可能快地选择最符合或最接近你实际情况的那个项目，填在问题的括号内。请注意，本次测试要求填写自己的真

实想法和做法，而不是选哪个答案最正确，选项也没有好坏之分。不要猜测哪个答案是“正确”的或者哪个答案是“错误”的，以免测验结果不准。

1. 你烦躁不安时，你知道是什么事情引起的吗？  
A. 很少知道 B. 基本知道 C. 有时知道
2. 当有人突然出现在你的身后时，你的反应是：  
A. 感受到强烈的惊吓 B. 很少感受到惊吓 C. 有时感受到惊吓
3. 当你完成一项工作或学习任务时，你感觉到轻松吗？  
A. 没有什么特别的感觉 B. 经常有这种体验 C. 有时有这种体验
4. 当你与他人发生口角或关系紧张时，你是否体验到自己的不快呢？  
A. 能够 B. 不能够 C. 说不清楚
5. 当你专心致志地从事某项活动时，你知道这是你的兴趣所致吗？  
A. 知道 B. 不知道 C. 很少知道
6. 在你的生活中，你遇到过令你非常讨厌的人吗？  
A. 遇到过 B. 没遇到过 C. 说不清楚
7. 当你与家人或亲朋好友在一起的时候，你感到幸福和快乐吗？  
A. 感觉不到 B. 说不清楚 C. 是的
8. 如果别人有意为难你，你感觉如何？  
A. 没有什么感觉 B. 觉得不舒服 C. 感到气愤
9. 假如你排队买东西等了很长时间，有人插队到你面前，你感觉如何？  
A. 没有什么感觉 B. 觉得不舒服 C. 感到气愤
10. 假如有人用刀子威胁你把所有的钱都交出来，你会感到害怕吗？  
A. 不害怕 B. 害怕 C. 也许害怕
11. 当别人赞扬你的时候，你会感到愉快吗？  
A. 说不清楚 B. 愉快 C. 不愉快
12. 你遇到特别令你佩服和尊敬的人了吗？  
A. 遇到过 B. 说不清楚 C. 没有遇到过
13. 假如你错怪了他人，事后你感到内疚吗？  
A. 不知道 B. 内疚 C. 不内疚
14. 假如你认识的一个人低级庸俗，但却好为人师，你是否会瞧不起他？  
A. 不知道 B. 是的 C. 不会
15. 假如你不得不与你深爱的朋友分手时，你会感到痛苦吗？

A. 说不清楚 B. 肯定会 C. 不会

〔评分标准〕

请你根据自己的选择，按照下面计分表算出自己的得分：

从第 1 题到第 15 题，每个选项对应得分不同，分别是：

A: 1、3、1、3、3、3、3、3、3、1、2、3、2、2、2

B: 3、1、3、1、1、2、2、1、1、3、3、2、3、3、3

C: 2、2、2、2、2、1、1、2、2、2、1、1、1、1、1

大家可以根据自己的分数高低，查看自己属于那种类型：

敏感型（36～45 分）：这一水平的特征是能够准确、细致地识别自己的情绪，并能够认识到情绪发生的原因。但有可能出现下面几种情况：

悲观绝望型：虽然能清晰地识别到自我情绪状态，但却采取“不抵抗主义”，被动地接受各种消极情绪，典型的将发展为抑郁症；

乐天知命型：整天总是乐呵呵的，对各种情绪采取轻描淡写的态度；

沉溺型：被卷入自己情绪的狂潮中无力自拔。

适中型（26～35 分）：这一水平的特征是能够识别自己的情绪冲动，能够区分各种基本情绪，但不能区别一些性质相似的情绪。例如，不能区分愤怒、悲哀、嫉妒等不同的情绪。只是体验为“难受”，致使情绪区分模糊的原因有：

体验情绪强度不够；

不能准确地识别引发情绪产生的原因；

掌握情绪词汇的数量太少。测试结果表明大约有 60%的人处于这一水平。

麻木型（15～20 分）：这一水平的特征是很少有情绪冲动，对喜、怒、哀、乐等基本的情绪缺乏明确的区分。这种类型的人一般表现为冷漠无情，不能与他人进行正常的情感交流，是一种病态症状。

### 8.3.2 自我约束能力测试

请如实回答下列各题。

1. 你是否时常会怀疑别人对你的言行是否真的感兴趣：

A. 是的 B. 介于 A、C 之间 C. 不是的

2. 你神经脆弱，稍微一点刺激你就会战栗起来：

A. 时常如此 B. 有时如此 C. 从不如此

3. 早晨起来，你经常感到疲乏不堪：

A. 是的 B. 介于 A、C 之间 C. 不是的

4. 在最近的一两件事情上，你觉得自己是无辜受累的：

A. 是的 B. 介于 A、C 之间 C. 不是的

5. 你很善于控制自己的面部表情:

A. 是的 B. 介于 A、C 之间 C. 不是的

6. 在某些心境下, 你会因为困惑而陷入空想, 并将工作搁置下来:

A. 是的 B. 介于 A、C 之间 C. 不是的

7. 你很少用难堪的语言去刺伤别人的感情:

A. 是的 B. 不太确定 C. 不是的

8. 在就寝时, 你常常:

A. 不易入睡 B. 介于 A、C 之间 C. 极易入睡

9. 有人侵扰你的时候, 你会:

A. 能不露声色 B. 介于 A、C 之间 C. 总要说给别人听, 以泄已愤

10. 在与人争辩或险遭事故后, 你常常感到筋疲力尽, 而不能继续安心工作:

A. 是的 B. 介于 A、C 之间 C. 不是的

11. 你常常会被一些无谓的小事所困扰:

A. 是的 B. 介于 A、C 之间 C. 不是的

12. 你宁愿住在嘈杂的闹市区, 也不愿意住在僻静的郊区:

A. 是的 B. 不太确定 C. 不是的

13. 未经医生许可, 你是从不乱吃药的:

A. 是的 B. 介于 A、C 之间 C. 不是的

(评分标准)

请你根据自己的选择, 按照下面计分表算出自己的得分:

从第 1 题到第 13 题, 每个选项对应得分不同, 分别是:

A: 2、2、2、2、0、2、0、2、0、2、2、0、2

B: 1、1、1、1、1、1、1、1、1、1、1、1、1

C: 0、0、0、0、2、0、2、0、2、0、0、2、0

得分 16~26 分为 A; 得分 9~15 分为 B; 得分 0~8 分为 C。

说明:

A. 紧张困扰

你时常被紧张的情绪所困扰, 缺乏耐心, 心神不定, 过度兴奋; 你时常感觉疲乏, 又无法摆脱求得宁静。

在集体中, 对人和事都缺乏信念。每天生活战战兢兢, 不能约束住自己。你可以认真地分析一下导致心理紧张的原因, 如果是外来的, 要设法克服; 如果是内在的, 应学会“忙里偷闲”, 培养多方面的兴趣使自己

绷紧的神经放松下来。

#### B. 心理适中

你紧张适中，能完成自己的学习或工作任务，生活很充实；偶有高度紧张之感，可积极地加以控制和调节。

#### C. 心平气和

你心平气和，通常知足常乐，能保持内心的平衡。但有时会过分疏懒缺乏进取心，你要增强自己的进取心，不能过分安于现状。

### 8.3.3 自我激励能力测试

假如你是一个高中生，想在某门课程上获得优异成绩，但是，在期中考试时却考了不及格。这时候，你该怎么办呢？请选择：

- A. 制订一个详细的学习计划，并决心按计划进行
- B. 决心以后好好学习
- C. 告诉自己这门课考不好没什么大不了的，可以把精力集中在其他可能考得好的课程上
- D. 拜访任课老师，试图让他给你一个高一点的分数

测试结果：

A. 自我激励的一个标志是能制订一个克服障碍和挫折的计划，并能够严格执行它。你在这方面的情商值得赞扬。

B. “无志者常立志”，你好像正是这样的人呢！“明日复明日，明日何其多！我生待明日，万事成蹉跎。”为什么你总要把事情推到以后，而不从现在做起呢？

C. 和选 A 项者相似，你的情商值得认可。相信自己能行，这也是一种另类的自我激励。

D. 这种急功近利的做法不是长久之计！就算你这次如愿，还有下次呢！不是每次靠投机都能够成功的。

### 8.3.4 同理心的测试

以下有 18 道题，每题只有一个正确答案，请按自己的理解回答。

1. 一群人自愿参加社会心理学家进行的有关电器治疗效果的实验。实验开始之前，他们之中有些人感到不安，有人比较镇定。实验开始前 10 分钟，那些坐立不安的人会采取什么行动？

- A. 希望在实验开始之前到隔壁房间等候
- B. 希望和同样感到不安的人一起等候
- C. 希望和镇定的人一起等候
- D. 既不想自己独处，也不想和别人一起等候

2. 美国某个研究团体正在进行一项研究，想知道团体工作时，其中的外来分子对民主化的工作方式和权力主导型的工作方式，哪一个反弹力较大。

A. 对权力主导型的反弹力较大

B. 对民主化的反弹力较大

3. 美国的社会科学工作者研究选举活动期间有选举权者的行动。他们想了解，有选举权的人把注意力放在支持的政党的宣传上还是他党的宣传上。有选举权的人行动是：

A. 注意所有政党的宣传

B. 主要注意他党的宣传

C. 特别注意自己支持的政党的宣传

4. 第一次碰面就非常讨厌这个人，如果再碰到他会如何？

A. 让关系改变

B. 本质不变

C. 更讨厌他

5. 社会心理学者想知道使人受影响的最有效的方法，因此召集了一群人举办一场让人有印象的演讲，说明为了提升工作效率，“速读”的重要性。一方面又聚集另一群人，和他们讨论有效率的“速读”能带来什么效果。然后社会科学工作者将结果进行比较，看哪一种方法更适合“速读”。

A. 参加演讲的人愿意出席“速读”讲习会，但参加讨论的人少

B. 讨论的方式比较好，这群人也愿意参加“速读”讲习会

C. 看不出有何差别。不论是演讲或讨论，都有一定的人数参加“速读”讲习会

6. 美国某研究团体，和大学教授、一般民众、犯罪谈话并介绍他们，然后将这些内容完全相同的录音带放给不同人听。给听众最大影响的是谁？

A. 大学教授

B. 一般民众

C. 犯罪

7. 某个美国社会心理学家观察一个团体里的成员。团体评价最低的人在打自己擅长的保龄球时，水平慢慢超过评价最高的人。这时候团体中的成员反应如何？

A. 评价低的人很高兴自己受到肯定，能够稳固在团体中的地位

B. 评价低者的成功受到批判性地排斥。评价低者必须降低保龄球的分数，回到原来的工作排名，接受嘲弄、讽刺的折磨

8. 美国某个社会科学工作者想知道心情对观众有多大的影响。他要求被实验者画出正在沼泽里的年轻人的背景，同时还使用催眠术，让被实验者感到不安或是幸福。在这两种心情影响下，他们会画出什么样的土呢

A. 幸福的心情：幸福的画面。令人联想到那是夏天，那就是人生；在户外工作；真实的生活：种树，

看着树长大。不安的心情：他们会不会受伤？应该有个知道如何应付灾难现场的老人和他们在一起才对，谁究竟有多深呢

B. 心情不会影响作画，能够很客观的描绘

9. 社会科学工作者想知道熟悉与未知之间，哪一样能让人感兴趣，因此，让买新车的人和长年开同类型车的人大略翻一下杂志。谁会仔细看和自己的车通型的汽车广告呢？

A. 买新车的人中，看自己新买汽车的广告比看其他厂牌的汽车广告多 28%；本来就有车的人，看现有汽车广告的比看其他品牌的汽车广告的只多 4%

B. 本来就有车的人，看现有汽车广告的比看其他厂牌的汽车广告的多 28%；买新车的人中，看自己新买汽车的广告比看其他厂牌的汽车广告多 4%。

C. 二者是一样的，看其他厂牌的汽车广告都比看自己拥有的汽车的广告的多 11%

10. 英国心理学家以“为什么青少年不能开车”为题，对青少年进行十分钟的演讲。但是在演讲前先青少年分成两组，一组知道题目，一组什么也不知道。哪一组比较会受演讲内容的影响？

A. 知道内容的那组

B. 什么都不知道的那组

C. 两组都受到强烈的影响

11. 英国心理学家让人看一群人的脸部画像。有几张让他们看过 20 次以上，其他的只让他们看 2 次。哪一边会获得善意的评价？

A. 比较少看的那一边

B. 光看次数多的那一边

C. 没有差别

12. 英国的心理学家对儿童进行下列实验。先在房间里布置了几个好玩的玩具，再把儿童分为两组。一组让他们直接进去玩耍；另一组在可以从窗口看到的房内布置后呆一会儿再进去。哪一组一把玩具弄坏？

A. 两组都一样

B. 马上进房间的小孩破坏力较强

C. 在外等候的小孩破坏力较强

13. 美国的心理学家，让愤怒和心平气和的被实验者看拳击比赛的电影和没有攻击镜头的温和电影。看完之后，谁的反应最激烈？

A. 看拳击电影的愤怒者

B. 看温馨电影的愤怒者

C. 看拳击电影的平静者

D. 看温馨电影的平静者

14. 请被实验者尝尝某种液体是否有苦味。社会科学工作者已将带有苦味的物质用水稀释，有 70%的人说苦，30%的人说没有味道。然后把尝不出味的 9 个人，和感觉很苦的 1 个人聚在一起，请尝出苦味的人说一下那种苦的味道。结果，这 10 个人的感觉会有什么变化？

- A. 感觉苦的人，他毫不动摇地肯定，影响了其他 9 个人。第二次试饮时，那 9 个人也觉得苦
- B. 9 个人不受影响
- C. 感觉有苦味的人受其他 9 个人的影响，第二次试饮时就不觉得苦了

15. 处于不安状态和没有处于不安状态的人，谁会对陌生人感到强烈的不安？

- A. 两者没有差别
- B. 处于不安状态的人
- C. 为处于不安状态的人

16. 英国的社会心理学家对看《007》电影和歌舞剧的观众，作攻击性倾向的调查。何者会表现出较强的攻击性？

- A. 看《007》电影之前的观众
- B. 看完《007》电影的观众
- C. 看歌舞剧之前的观众
- D. 看完歌舞剧的观众
- E. 无法确认它们的差别

17. 美国的社会科学工作者要求初中生、高中生、大学生、社会人士（均受同等教育），来判断几项陈述是否正确。四周后，再要求他们对相同的陈述进行判断，但这次却先告诉他们“你们的判断和大多数人不同”。这个补充说明会带来什么影响？

- A. 64%的初、高中生，55%的大学生，40%的社会人士更改他们的意见
- B. 64%的社会人士，55%的大学生，40%的初、高中生更改他们的意见
- C. 每组中都只有少部分人更改他们的意见

18. 社会科学家想知道在讨论会中，使团体意见一致的人是不发言的沉默者还是参加讨论者。谁较容易受团体意见的影响？

- A. 沉默者
- B. 发言者
- C. 无差别

标准答案：1~5 BACBB 2~10 ABAAB 11~15 BCBAB 16~18 BAB

每小题一分，请在下面的表格里找出自己的年龄，然后看对应的得分，你就可以知道自己的同理心如何了。



14~16 岁 17~21 岁 22~30 岁 31 岁以上 同理心

11~18 分 14~18 分 17~18 分 15~18 分 非常强

10 分 12~13 分 15~16 分 13~14 分 强

8~9 分 10~11 分 11~14 分 9~12 分 尚可

6~7 分 6~9 分 9~10 分 7~8 分 稍低

0~5 分 0~5 分 0~8 分 0~6 分 很弱

同理心非常强，说明你的社会共鸣能力非常出色。能站在他人的立场想象当时的情况和当事人的反应。

同理心强，说明你有非常强的社会共鸣能力，对社会状况的判断非常正确，也能察觉别人于采取之行动。

同理心尚可，说明你的社会共鸣能力处在平均水平。

同理心稍低，说明你不经常为他人设身处地的着想，很难正确的预见他人的行动。

同理心很弱，说明你很少正确地判断社会状况，很少站在他人立场去思考，得知别人将采取的行动的能力稍差。你有必要改善你的共鸣能力，多与人交往对你有帮助。

### 8.3.5 社交能力的测试

1. 每到一个新的场合，我对那里原来不认识的人，总是：

A. 能很快记住他们的姓名，并且成为朋友。(1)

B. 尽管也想记住他们的姓名并且成为朋友，但是很难做到。(3)

C. 喜欢一个人消磨时光，不太想结交朋友，因此，不去注意他们的姓名。(5)

2. 我打算结识某人与其交朋友的动机是：

A. 我认为朋友能使我生活愉快。(1)

B. 朋友们喜欢我。(3)

C. 能帮助我解决问题。(5)

3. 你和朋友交往时持续的时间多是：

A. 很久，时有来往。(1)

B. 有长有短。(3)

C. 根据情况变化，不断弃旧换新。(5)

4. 你对曾在精神上、物质上诸多方面帮助过你的朋友总是：

A. 感激在心，永世不忘，并会时常向朋友提及此事。(1)

B. 认为朋友间互相帮助是应该的，不必客气。(3)

C. 事过境迁，已经抛在脑后。(5)

5. 我在生活中发生困难或不幸的时候：

A. 了解我情况的朋友，几乎都曾安慰帮助过我。(1)

B. 只是那些很知己的朋友来安慰、帮助我。(3)

C. 几乎没有朋友登门。(5)

6. 你和那些气质、性格、生活方式不同的人相处的时候总是:

A. 适应比较慢。(3)

B. 几乎很难或不能适应。(5)

C. 能很快适应。(1)

7. 对那些异性朋友、同事,我:

A. 只是在十分必要的情况下才会接近他们。(3)

B. 几乎和他们没有什么交往。(5)

C. 能同他们接近,并正常交往。(1)

8. 你对朋友、同事的劝告、批评总是:

A. 能接受一部分。(3)

B. 难以接受。(5)

C. 很乐意接受。(1)

9. 在对待朋友的生活、工作诸多方面我喜欢:

A. 只赞扬他(她)的优点。(3)

B. 只批评他(她)的缺点。(5)

C. 因为是朋友,所以既要赞扬他的优点,也要指出不足或批评他的缺点。(1)

10. 在我情绪不好、工作很忙的时候,朋友请求我帮他(她),我:

A. 找个借口推辞。(3)

B. 表现不耐烦,断然拒绝。(5)

C. 表示有兴趣,尽力而为。(1)

11. 我在穿针引线编制自己的人际网络时,只希望把哪些人编入:

A. 上司、有权势者。(5)

B. 只要诚实,心地善良。(1)

C. 与自己社会地位相当或低于自己的人。(3)

12. 当我生活、工作遇到困难的时候,我会:

A. 向来不求助于人,即使无能为力也是如此。(5)

B. 很少求助于人,只有在自己确实无能为力时,才会请朋友帮助。(1)

C. 事无巨细,都喜欢向朋友求助。(3)

13. 你结交朋友的途径通常是:

- A. 通过朋友介绍。(5)
  - B. 在各种场合接触中。(1)
  - C. 只是经过较长时间相处了解而结交。(3)
14. 如果你的朋友做了一件使你不愉快的事你:
- A. 以牙还牙也回敬一下。(5)
  - B. 宽容, 原谅。(1)
  - C. 敬而远之。(3)
15. 你对朋友们的隐私总是:
- A. 很感兴趣, 热心传播。(5)
  - B. 宽容, 原谅。(1)
  - C. 敬而远之。(3)

〔评分标准〕

请你根据自己选择, 按照下面计分表算出自己的得分。

从第 1 题到第 15 题, 每个选项对应得分不同, 分别是:

A: 1、1、1、1、1、3、3、3、3、3、5、5、5、5、5

B: 3、3、3、3、3、5、5、5、5、5、1、1、1、1、1

C: 5、5、5、5、5、1、1、1、1、1、3、3、3、3、3

得分在 15~29 分: 社交能力强

得分在 30~57 分: 社交能力一般

得分在 58~75 分: 社交能力较差

### 8.3.6 情商的综合测试

这是一套欧洲流行的测试题, 可口可乐公司、麦当劳公司、诺基亚公司等世界 500 强众多企业, 曾以此为员工情商测试的模板。帮助员工了解自己的情商状况。共 33 道题, 测试时间为 25 分钟, 如果你已经准备完毕, 请开始计时。

第 1~9 题: 请从下面的问题中选择一个和自己最切合的答案, 但要尽可能地少选中性答案。

1. 我有能力克服各种困难: \_\_\_\_\_

A. 是的 B. 不一定 C. 不是的

2. 如果我到了一个新的环境, 我会把生活安排得: \_\_\_\_\_

A. 和从前相仿 B. 不一定 C. 和从前不一样

3. 一生中, 我觉得自己能达到所预想的目标: \_\_\_\_\_

A. 是的 B. 不一定 C. 不是的

4. 不知为什么,有些人总是会回避或冷淡我: \_\_\_\_\_

A. 不是的 B. 不一定 C. 是的

5. 在大街上,我常常避开我不愿意打招呼的人: \_\_\_\_\_

A. 从未如此 B. 偶尔如此 C. 有时如此

6. 当我集中精力工作的时候,假如有人在旁边高谈阔论: \_\_\_\_\_

A. 我仍能专心工作 B. 介于 A、C 之间 C. 我不能专心且感到愤怒

7. 我不论到什么地方,都可以清楚地辨别方向: \_\_\_\_\_

A. 是的 B. 不一定 C. 不是的

8. 我热爱所学的专业和所从事的工作: \_\_\_\_\_

A. 是的 B. 不一定 C. 不是的

9. 气候的变化不会影响我的心情: \_\_\_\_\_

A. 是的 B. 介于 A、C 之间 C. 不是的

第 10~16 题: 请如实选答下列各题, 并将答案填入右边横线处。

10. 我从不因为流言飞语而生气: \_\_\_\_\_

A. 是的 B. 介于 A、C 之间 C. 不是的

11. 我善于控制自己的面部表情: \_\_\_\_\_

A. 是的 B. 不太确定 C. 不是的

12. 在就寝时,我常常: \_\_\_\_\_

A. 极易入睡 B. 介于 A、C 之间 C. 不易入睡

13. 当有人侵扰我时,我会: \_\_\_\_\_

A. 不露声色 B. 介于 A、C 之间 C. 大声抗议,以泄已愤

14. 在与人争辩或工作出现失误后,我常常感到震颤、精疲力竭,而不能继续安心工作: \_\_\_\_\_

A. 不是的 B. 介于 A、C 之间 C. 是的

15. 我常常被一些无谓的小事所困扰: \_\_\_\_\_

A. 不是的 B. 介于 A、C 之间 C. 是的

16. 我宁愿住在僻静的郊区也不愿住在嘈杂的市区: \_\_\_\_\_

A. 不是的 B. 不太确定 C. 是的

第 17~25 题: 在下面问题中,每一题请选择一个和自己最切合的答案,同样是少选中性答案。

17. 我被朋友、同事起过绰号、挖苦过: \_\_\_\_\_

A. 从来没有 B. 偶尔有过 C. 这是常有的事

18. 有一种食物使我吃后呕吐: \_\_\_\_\_

A. 没有 B. 记不清 C. 有

19. 除了看见的世界外,我心中没有另外的世界: \_\_\_\_\_

A. 没有 B. 记不清 C. 有

20. 我会想到若干年后有什么能使自己极为不安的事: \_\_\_\_\_

A. 从来没有想过 B. 偶尔想到过 C. 经常想到

21. 我常常觉得我的家庭对我自己不好,但我又确切地知道他们的确对我好: \_\_\_\_\_

A. 否 B. 说不清楚 C. 是

22. 我每天一回家就立刻把门关上: \_\_\_\_\_

A. 否 B. 不清楚 C. 是

23. 我在小房间里把门关上,但我仍觉得心里不安: \_\_\_\_\_

A. 否 B. 偶尔是 C. 是

24. 当一件事需要我作决定时,我常觉得很难: \_\_\_\_\_

A. 否 B. 偶尔是 C. 是

25. 我常常用抛硬币、翻纸、抽签之类的游戏来预测凶吉: \_\_\_\_\_

A. 否 B. 偶尔是 C. 是

第 26~29 题:下面各题请按实际情况如实回答,仅须回答“是”或“否”即可,在你选择的答案下打“√”。

26. 为了工作我早出晚归,早晨起床,我常常感到疲惫不堪:

是\_\_\_\_\_否\_\_\_\_\_

27. 在某种心境下,我会因为困惑而陷入空想,将工作搁置下来:

是\_\_\_\_\_否\_\_\_\_\_

28. 我的神经脆弱,稍有一点刺激就会使我战栗:

是\_\_\_\_\_否\_\_\_\_\_

29. 睡梦中,我常常被噩梦惊醒:

是\_\_\_\_\_否\_\_\_\_\_

第 30~33 题:本组测试共 4 道题,每题有 5 种答案,请选择与自己最切合的选项,在你选择的答案下打“√”。

30. 工作中,我愿意挑战更艰巨的任务。

A. 从不

B. 几乎不

C. 一半时间

D. 大多数时间

E. 总是

31. 我经常能发现别人好的意愿。

A. 从不

B. 几乎不

C. 一半时间

D. 大多数时间

E. 总是

32. 我能听取不同的意见，甚至包括对自己的批评。

A. 从不

B. 几乎不

C. 一半时间

D. 大多数时间

E. 总是

33. 我时常勉励自己，并对未来充满希望。

A. 从不

B. 几乎不

C. 一半时间

D. 大多数时间

E. 总是

计分评估：

计时时请按照记分标准，先算出各部分题目得分，最后将这几部分得分相加，得到的最后分值即为最终得分。

第 1~9 题，每回答一个 A 得 6 分，回答一个 B 得 3 分，回答一个 C 得 0 分。计\_\_\_\_分。

第 10~16 题，每回答一个 A 得 5 分，回答一个 B 得 2 分，回答一个 C 得 0 分。计\_\_\_\_分。

第 17~25 题，每回答一个 A 得 5 分，回答一个 B 得 2 分，回答一个 C 得 0 分。计\_\_\_\_分。

第 26~29 题，每回答一个“是”得 0 分，回答一个“否”得 5 分。计\_\_\_\_分。

第 30~33 题，从 A 至 E 分数分别为 1 分、2 分、3 分、4 分、5 分。计\_\_\_\_分。

总计为\_\_\_\_分。

通过以上测试，你就能对自己的情商有所了解。但要切记这不是一个求职询问表，用不着有意识地展示你的优点和掩饰你的缺点。如果你真心想对自己有一个判断，那你就不应施加任何的粉饰。否则，你应该重测一次。

测试后，如果你的得分在 90 分以下，说明你的情商比较低，你常常不能控制自己，你极易被自己的情绪影响。很多时候，你容易被击怒、动火、发脾气，这是非常危险的信号——你的事业可能会毁于你的急躁，对于此，最好的解决办法是能够给不好的东西一个好的解释，保持头脑冷静，使自己心情开朗，正如富兰克林所说：“任何人生气都是有理的,但很少有令人信服的理由。”

如果你的得分在 90~129 分，说明你的情商一般，对于同一件事，你在不同的时候表现可能不一，这与你的意识有关，你比前者更具有情商意识，但这种意识并不是常常有，因此需要你多加注意、时时提醒。

如果你的得分在 130~149 分，说明你的情商较高，你是一个快乐的人，不易恐惧、担忧，对于工作你热情投入、敢于负责，你为人更是正义正直、同情关怀，这都是你的优点，应该尽力保持。

如果你的得分在 150 分以上，那你就是个情商高手，你的情绪智慧不再是你事业的阻碍，更是你事业有成的一个重要前提条件。

## 情商的提高

我们无法控制智商却可以提高情商，一个杰出的人才未必有着高智商，却一定有着很高的情商。提高情商其实有着简单易行的方法，你需要的是坚持。下面介绍常见的几种提高情商的方法。

### 1. 学会划定恰当的心理界限，这样对每个人都有好处

你也许自认为与别人界限不明是一件好事，这样大家能随心所欲地相处，而且相互之间也不用再激烈地讨价还价。听起来似乎有点儿道理，但是它的不利之处在于，别人经常伤害了你的感情而你却一无所知。

其实，仔细观察周围你就不难发现，界限能力差的人容易患上病态恐惧症，他们不会与侵犯者对抗，而是更愿意向第三者倾诉。如果我们是那个侵犯了他人心理界限的人，发现事实的真相之后，我们可能会感到懊悔，有时也会感到受伤害，因为我们既为自己的过错感到自责，又对一个第三者卷进来对我们评头论足而感到愤慨。

界限清晰对大家都有好处。你必须明白什么是别人可以或不可以对你做的。当别人侵犯了你的心理界限的时候，你可以告诉他，以求得改正。如果总是不能划清心理界限，那么你就需要提高自己的认知水平了。

### 2. 找到一个适合自己的方法，在感觉自己快要失去理智的时候让自己平静下来，从而使血液留在大脑里做出理智的行动

美国人曾经开玩笑地说：当遇到事情的时候，理智的孩子让血液进入大脑聪明地思考问题；野蛮的孩子让血液进入四肢疯狂冲动。是的，当血液充满大脑的时候，我们头脑清醒，举止得当；反之，当血液都流向你的四肢和舌头的时候，我们会做蠢事，冲动暴躁，口不择言。

经过科学实验证明，当我们在压力之下变得过度紧张的时候，血液确实会离开大脑皮层，于是我们就可能会举止失常。这时候，大脑中动物的本性起到了主导作用，使我们像最原始的动物一样行事。在文明社会中，表现得像个原始动物会给我们带来大麻烦的。

控制情绪爆发有很多种策略，其中一个办法就是注意自己的心率，它是衡量情绪的标尺。当你的心跳快至每分钟 100 次以上的时候，调整一下情绪至关重要。在这种速度下，我们的身体分泌出比平时更多的肾上腺素。我们可能会失去理智，变得好斗起来。

当血液开始涌向四肢时，我们可以选用以下的方法来平静心情：

深呼吸，让自己冷静下来。慢慢地、深深地吸一口气，让这口气充满整个肺部。把一只手放到腹部，确保呼吸方法正确。

自言自语。比如可以对自己说：“我正在冷静下来。”或者说：“一切都会过去的。”

采用水疗法。洗个热水澡，可能会让我们的怒气和焦虑随浴液的泡沫一起消失。

想着不愉快的事，同时把指尖放在眉毛上方的额头上，大拇指按住太阳穴，深吸气。这样做几分钟，血液就会重新回到大脑皮层，就能让我们更冷静地思考了。

3. 想抱怨时，停下来先自问：“我是想继续忍受这看起来无法改变的现实呢，还是想要改变它？”

对于没完没了的抱怨，我们又称之为唠叨。抱怨会消耗体力而又不会有任何结果，对问题的解决毫无用处，又不会使我们感到好受一点儿。几乎所有人都发现，如果向有同情心的第三方倾诉委屈，而他会跟着我们一起生气的话，我们也许会感觉好受一些。这对我们来说是莫大的安慰，我们的压力似乎减轻了，于是我们又能重新面对原有的局面了，尽管事情并没有任何的改变。

但是，如果我们不抱怨呢，我们会感受到巨大的心理压力。压力有的时候并不一定是坏事，它也许会让我们感觉不舒服，但同时也是促使我们进行改变的力量。一旦压力减轻了，人就很容易维持现状。然而，如果压力没有在抱怨中流失的话，它就会堆积起来，到达了一个极限，就迫使你采取行动改变现状。

因此，当准备向一个同情你的朋友报怨时，先自问一下：我到底是想减轻压力保持现状呢，还是想要让压力持续下去促使我改变这一切呢？如果是前者，那就通过报怨来把压力赶走吧。每个人都会有发牢骚的时候，它会让我们暂时感觉好受一些。但假如情况确实需要改变的话，还是下定决心切实行动起来吧！

4. 找一个生活中鲜活的榜样。

我们都曾经历过向榜样学习的年代，那些榜样对于我们来说高尚而又遥远。于是我们学榜样的热忱在和榜样的距离中逐渐熄灭了，因为我们知道自己也许这一生都成不了大英雄。

也许我们不能成为大英雄，但是我们可以成为一个快乐的常人，比如我们的朋友某某，她精力充沛、年轻、大方、聪明、有趣。她经营妇科诊所、做公司顾问、为一家市报定期写专栏文章。

你身边有这样的出色人物吗，把他作为你的榜样吧！你可以想：他/她所能做的我也可以，但我们的风格迥异，我不可能以他/她的方式完成她所做的事。但我会模仿他/她做的一些事，以我的方式来完成。从他/



她身上你总能看到从来没察觉到的自身潜能。

在周围的人中找出你学习的榜样吧！他们比你聪明、所受教育更好、层次更高、比你更有毅力，但你会在追赶他们的过程中提高自己的情商。

#### 5. 从难以相处的人身上学到东西。

我们周围有很多牢骚满腹、横行霸道、装腔作势的人，我们多么希望这些人能从生活中消失，因为他们总会让人生气和绝望，甚至发狂。但有的时候这些人却是我们提高情商的好帮手，我们可以从多嘴多舌的人身上学会沉默，从脾气暴躁的人身上学会忍耐，从恶人的身上学到善良，而且我们不用对这些老师感激涕零。

而且，你所定义的“难以相处的人”，最终被证明可能只是与你观点不同的人，而对于所谓的难以相处的人来说，你也可能是难以相处的人。

应付难以相处的人最有效的办法就是灵活。也就是发现他们的交往方式，在与他们交往的过程中，尽量灵活地采用与之相同的方式。如果他们喜欢先闲谈再谈正事的话，我们的反应就应该是放松下来，聊一些家常；如果他们直截了当，我们也应该闲话少说直奔主题。这样做，在与难以相处的人打交道的时候会更有效率，而且会发现这些人并没有想象中那么难以相处。

#### 6. 时不时尝试另一种完全不同的方式，你会拓宽视野，提高情商。

你是一个性格开朗外向的人还是性格内向、只喜欢独处或和几个密友在一起的人呢？你喜欢提前计划好每一天要干些什么事，还是毫无计划呢？人人都有自己的偏爱，如果能够选择的话，每个人都会选择自己喜欢的方式。然而，突破常规，尝试截然不同的行动方式会更有助于我们的成长。

如果你总是热衷于在聚会中做中心人物，这次还是改改吧，试着让那些平日里毫不起眼的人出出风头。如果你总是被动地等待别人和你搭讪，不妨主动上前和对方问个好。



**职业经理 MBA 整套实战教程**

---

**MBA 经理教材免费下载 网址: [www.mhjy.net](http://www.mhjy.net)**

# 全国职业经理MBA双证班

**认证系列：**职业经理、人力资源总监、营销经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、企业培训师、营销策划师、酒店经理、市场总监、财务总监、行政总监、采购经理、企业管理咨询师、企业总经理、医院管理、IE 工业工程师等高级资格认证。

**颁发双证：**高级经理资格证书+MBA 高等教育研修结业证书（含 2 年全套学籍档案）

**证书说明：**证书全国通用、电子注册，是提干、求职、晋级的有效依据

**学习期限：**3 个月（允许工作经验丰富学员提前毕业） **收费标准：**全部学费 **1280** 元

**咨询电话：** 13684609885    0451- 88342620    **招生网站：** <http://www.mhjy.net>

**电子邮箱：** xchy007@163.com    **颁证单位：** 中国经济管理大学    **主办单位：** 美华管理人才学校

**全国招生    函授教育    颁发双证    权威有效**



美华论坛  
[www.mhjy.net](http://www.mhjy.net)



**职业经理 MBA 整套实战教程**

**MBA 经理教材免费下载    网址：[www.mhjy.net](http://www.mhjy.net)**