



主题：

- 事前准备
- 面试礼仪
- 简历筛选
- 电话约见
- 面试要求
- 附录



事前准备

透彻了解应征职位的工作范围和职责，列出理想求职者的特征，包括所需知识、技能和能力、性格特征、其它工作资格条件等。

准备结构化的问题（以考察学生的工作必备知识、意愿及动机），并制定结构化问题的基准答案。





仪容仪表

- 着装——庄重、端庄、大方
- 语言——语速适中、清晰流畅、重点分明
- 体态——表情和蔼、坐姿正规、禁止手势



面试礼仪（一）

- ☺所有求职者都应得到友好、礼貌的对待。
- ☺不应让求职者久等，如若耽搁，应主动表示歉意。并可提供公司的宣传资料或报刊、杂志等供应征者阅读，需求职者久等的应提供饮水。
- ☺注意保持与求职者的距离，避免坐得太近或太远，以1-2米为宜。
- ☺坐在求职者对面，也可坐在侧面，但应避免并排坐。
- ☺坐势自然，脊背应挺直，不要摇摆小腿或仰着头，不要有玩笔等小动作。

面试礼仪（二）

- ☺态度须自然、亲切、友善、斯文和积极。面带微笑，直视对方。
- ☺不直呼应征者的姓名。可称呼“X同学”以示尊重。
- ☺面谈进行中，避免频频看表，避免显出倦意。
- ☺不要任意评价应征者的着装或直指对方的缺陷。
- ☺面谈完毕，应感谢求职者对公司的支持，并指引其离开。





简历筛选

拿到一份简历应该看什么？

- 总体外观：整洁？规范？认真？语法？文字错误？
- 时间结构：时间是否连贯？一致性？
- 工作经验：进程逻辑？过去做了什么？

完成/执行/管理**还是**参与/建议/熟悉？

- 教育培训：教育水准？专业证书？相关性？
- 证 明 人：推荐信？证明人？



简历评分标准（一）

项目	评价因素	分值
关键评价因素		
1	关键信息是否具体、完整	40
2	内容是否恰当	30
3	格式是否清晰	10
4	是否根据应聘单位、岗位量身定制	10
5	是否强调优势、自我评价是否适度	10
	关键评价小计	100
附加评价因素（加分或扣分）		
6	求职信	10
7	照片	5
	附加评价小计	15
	总分合计	115



简历评分标准（二）

序号	项目	分值
1	是否为重点大学毕业生	5
2	是否获得学士及以上学位	5
3	专业课程成绩优秀（每门专业课程均75分以上）	5
4	在校时为学生干部或学生社团主要干部	5
5	参加一次及以上社会实践（至少10天）	5
6		



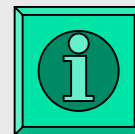
简历筛选关键点

- 应届生一般没有工作经历，评价主要依靠学校的学习成绩和社会实践活动。不同学校的学习成绩没有可比性，可以通过成绩在班级上的排名来衡量他的真实水平。
- 个别学生提供的社会实践活动材料可能是虚构的，或者有不真实的成分。面试者只要采用“步步紧逼”的提问方法就可判断出是否真实。



要点重申

- 主要看专业是否对口（先看专业再挑学校背景）
- 学习的成绩（先专业后辅助、先必修后选修）
- 参加的社会活动、担任的社会工作等
- 布局简洁美观、言简意赅的简历优先
- 申请职位不明的应聘者不是首选





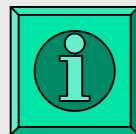
电话约见

步骤：

- 1、确认对方身份
- 2、表明自身身份
- 3、简要陈述事由
- 4、告知面试时间、地点、联系人、联系方式
- 5、告知必须携带物品（证书、照片……）
- 6、请对方确认能否按时赴约，并复述4、5内容。

要求：

语气亲切、口音标准、咬字断句清晰





面试要求

■ *主要目的*

- * 创造一个融洽的气氛，使应聘者正常发挥
- * 了解应聘者的专业知识、岗位技能和非智力因素
- * 决定应聘者是否通过本次面试
- * 让应聘者更加了解应聘单位



面试的考察要素（一）

知识/经验因素：

必须掌握哪些知识？哪些经验是绝对必须的。

智力因素：

曾从事工作的复杂性、成绩；

思维的条理性和沟通性。

动机因素：

从事这一工作的人应当喜欢什么？

是否有不应排斥的因素？

有无必须的目标和抱负？



面试的考察要素（二）

个性因素：

从事该工作关键的个性品质是什么？

工作承担者必须怎样处理紧张、压力和批评？

工作中需要什么样的人际行为？



面试前的准备

(1) 场地布置

- *安静，不被干扰的；
- *氛围的营造（房间的温度、亮度适中）。
- *候考人员的等待场地；

(2) 工具、资料

面试开始前，考官手中应有以下材料：

- 面试程序表；
- 应聘者个人资料；
- 结构化问题表；
- 应聘者的面试评价表。



面试前的准备

(3) 时间安排

面试应安排在双方不受干扰的时间内进行；并在相对集中的时间内连续进行，一次完成。

(4) 接待程序

明确应聘者由谁接待，由谁引导；如果在不同的地方进行二个以上项目的测验，在时间安排上应注意衔接。



面试前的准备

(5) 面试方式的选择：

A、集体面试（适合候选人比较多的初选）

- * 人员控制在4人以内

- * 总时间不超过20分钟

- * 注意候选人在没有回答时的表现

- * 注意做好记录



面试前的准备

B、一对一面试

- 适用于各种情况的初选和复选
- 主试人可以是一个或多人
- 提出的问题10-15个，总时间约为20分钟
- 候选人的面试时间应错开安排
- 注意候选人在等待面试时的表现



面试前的准备

(6) 面试计划

开始前请思考三个问题：

- 1、如何开始？
- 2、需要多长时间？
- 3、准备问哪些问题？



典型过程结构

介绍

- 招聘者自我介绍；
- 让应聘者介绍自己；

主体

- 开始发问，获取各方面信息；
- 其他需要了解的情况；
- 介绍下一步的安排；
- 请应聘者提问（考察其关心的内容）；

结束面试

- 友好的结束；
- 评估面试者；



常用发问方法

1、结构化问题

2、非结构化问题：



结构化面试

优点

标准统一，可以提供结构与形式相同的信息，便于分析、比较，减少主观性同时有利于提高面试的效率，且对考官的要求较少

结构化面试

是在面试之前，已经有一个固定的框架或问题清单，面试考官根据框架控制整个面试的进行，按照设计好的问题和有关细节逐一发问，严格按照这个框架对每个应聘者分别作相同的提问。

缺点

谈话方式过于程式化，难以随机应变，所收集的信息范围受到限制。



应届生面试常用问题

- 1、开场白：令气氛轻松，让他自在。
- 2、能谈谈你自己吗？
- 3、这些课程当中，你最喜欢哪个？理由？
- 4、你班上最受同学欢迎的是谁？为什么？
- 5、你大学期间遇到的最大难题是什么？你是怎样解决它的？（灵活掌握问法）



应届生面试常用问题

- 6、你下课之后的时间是怎样安排的？
- 7、你理想中的公司是什么样的？你喜欢和什么样的上级共事？
- 8、你有没有个人未来的计划？
- 9、感谢您前来参加我公司的面试，如果有进一步消息的话，我们会在*天内答复您。
- 10、顺便问一下，您对自己的工资、待遇有什么要求？
- 11、好的，再次感谢。



提问技巧

1) 开放式问题—得到广泛的回答

例如：业余时间您做些什么？

2) 封闭式问题—回答“是”或“不是”

例如：是不是您负责整个项目的组织工作？

3) 假设式问题—假设一种状况，问对方如何处理

例如：如果很长时间没有取得进展，您会怎样处理？



提问技巧

4) 细分证实—从广泛的问题渐渐细分得到肯定的答复。

例如：

“谈一谈你同时处理多个复杂问题的经验？”

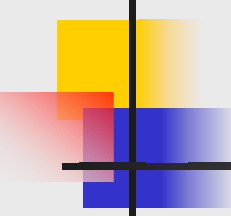
“你如何安排时间上的冲突？”

“你的意思是说，你能很快地确定事情的轻重及先后顺序？”



开放提问示例（一）

- 1、最近这段实习经历使你学到了什么？
- 2、你在学习和做兼职之间是怎么保持平衡的呢？
- 3、在学校你参加过课外活动吗？为什么参加这个活动？活动中收获了什么？做的过程中表现了什么素质？



聆听的技巧

- 保持目光接触——表示您仍感兴趣。
- 用笔记下您所听到的
- 间中点点头——显示您在留心聆听。
- 鼓励对方继续说下去——用“我明白了”、“唔”、“哦”等字眼。
- 不断提醒自己面试的目标。而不是在听对方讲故事，聊闲天。
- 对任何有疑惑的内容，及时要求对方澄清说明。
- 在面试过程中的不同阶段，总结刚才的谈话。
- 防止受第一印象的影响。
- 聆听时保持高度注意力。



面试结束

面试结束后，您要做三件事：

- 准备结束面试。可用这样的问题让求职者明白您的意思“好了，我的问题问完了，对于工作和公司，您还有什么要问的吗？”
- 多谢对方来面试，告诉对方何时会通知结果，记住要言出必行。
- 在您全部结束这次面试前，趁着记忆还比较清晰，赶紧写下您的评价意见。



如何评价

以下是三位面试官填写的面试意见：

评语一：综合素质较好。

评语二：声音大，适合做市场。

评语三：此生理论基础扎实，动手能力强。作为毕业设计小组电路部分组长，有一定组织合作能力。喜爱电路设计，曾获得校竞赛二等奖。肯钻研，爱做技术，聪明好学，建议录用为 部 业务部 设计人员。



如何评价

1. 应聘者表现出了真实的自我吗？
2. 他的生活环境赋予了他不怕苦累的品质吗？
3. 从他身上能感受到他的热情、自信吗？
4. 你觉得他是一个诚实的人吗？
5. 他的反应敏捷吗？他的悟性高吗？
6. 他有没有表现出脆弱的一面？
7. 他的坚持会打动你吗？
8. 与他谈话时费力吗？你能影响他的决定吗？
9. 他追求的是什么？他现在的迫切需要是什么？
10. 你真的愿意和眼前这个人成为同事吗？



注意事项

- ☺先通过一些简单的问题降低求职者紧张的情绪。
- ☺尽量避免提能以“是”或“否”回答的封闭式问题。
- ☺使用结构化表格，可以降低不利信息因素对考官评价观点的干扰。
- ☺询问问题应循序渐进，并分类选择想要发问的问题。
- ☺当应征者因紧张而表达不清时，在了解其表达的真正含义时，可友善地重复一遍，表示你已明白他的意思。



注意事项

- ☺尽量让被试者说话，避免只顾自己高谈阔论而不给被试者表达意见的机会，
- ☺强调面试中能更准确评价的特征：包括仪表、智力、表述能力、与人相处的能力及工作动机等。
- ☺要留有时间回答求职者的问题，并努力以积极的调子结束面试。
- ☺每面试完一组人，趁头脑中印象尚清晰时回顾面试的场面，并检查面试记录，写下判断评语。



注意事项

- ☺不要急着企图纠正应征者的错误，让其继续阐述，了解其将如何“自圆其说”。
 - ☺不要在对方尚未表达完毕时自作聪明的替其说话。
 - ☺不要传递可能为求职者提供暗示的信息，如对方回答正确时点头或微笑。
 - ☺不要像审问囚犯那样发问，也不要采用讽刺或漫不经心的态度。
 - ☺在回答应征者所提出的问题时，应注意保密意识。
 - ☺有关薪资福利、职位及录用与否的问题慎重回答。
- 切记：不可轻易许诺，保留一定的“弹性空间”。**



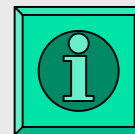
如何拒绝不合适的人员？

- 1) 一位大专生来应聘研发岗位，招聘人发现其学历是大专生，便大声说道：“研发系统只要本科以上的，你先走吧！”
- 2) 招聘应届毕业生时来投档的有本科生、研究生，当时场面很混乱，这时招聘人对学生大声喊道：“我们只招研究生（男生），不招本科生（女生），本科生（女生）都走开。”



录取通知

- 录取通知通常经过面谈或电话告知应征者。在口头通知后，你还要以书面形式确定（**签约**）。
- 通知应征者录用消息时应充满热情。
- 最好亲自向应征者告知录取消息。
- 继续从应征者那了解其所关心或担心的问题。
例如：对方何时能作出接受录用的决定；
是否他们可能在考虑其他的公司。





附录一：核心能力清单

一、态度表现

- 1、热情、精力充沛、自信
- 2、仪容整洁
- 3、口齿清楚
- 4、反应敏捷
- 5、心理承受力强
- 6、进取心、有不断充实自我的习惯



附录一：核心能力清单

二、知识表现

- 1、教育背景、学历
- 2、工作经验
- 3、相关知识储备
- 4、社会知识



附录一：核心能力清单

三、技能表现

- 1、沟通能力：表达、聆听、领悟
- 2、人际交往能力
- 3、时间感觉力
- 4、目标设定、计划能力
- 5、组织
- 6、领导



附录二：销售代表测试问卷

一、请阐释下列概念的含义。

- 1、“4P”与“4C”
- 2、SWOT分析法
- 3、WSP
- 4、KPI
- 5、波士顿矩阵法

二、请列举五本您读过的营销类书籍，以及您推崇的营销顾问公司及营销专家。

三、请写出四种市场调查方法。

四、企业的营销战略规划一般包括哪些内容。



附录二：销售代表测试问卷

五、销售终端管理有哪些内容？你认为应如何搞好中断建设？

六、简述你对“品牌”的理解。

七、谈谈您对“整合营销传播”的认识。

八、请为一种适合老年人使用的手机进行

- 1、产品命名：
- 2、挖掘独特卖点：
- 3、写出两条广告语：
- 4、策划一次推广活动（简述）：



附录三：经典面试问题

- 1、我们为什么要雇请你呢？
- 2、你认为自己最大的弱点是什么？
- 3、你最喜欢的大学课程是什么？为什么？
- 4、你最不喜欢的大学课程是什么？为什么？
- 5、你在大学期间最喜欢的老师是谁？
- 6、你能为我们公司带来什么呢？
- 7、最能概括你自己的三个词是什么？
- 8、你为什么来应聘这份工作？



附录三：经典面试问题

- 9、你对加班有什么看法？
- 10、你对我们公司有什么认识？
- 11、你是怎么知道我们招聘这个职位的呢？
- 12、除了工资，还有什么福利最吸引你？
- 13、你参加过什么业余活动？
- 14、你参加过义务活动吗？
- 15、你心目中的英雄是谁？
- 16、你有什么问题要问的吗？



附录三：经典面试问题

- 17、你的大学辅导员是个怎么样的人？
- 18、你为什么还没找到合适的职位呢？
- 19、你最近看过的电影或者小说是什么？
- 20、你的业余爱好是什么？
- 21、你怎么看待要向比你学历低的上司汇报工作呢？
- 22、有想过创业吗？
- 23、告诉我三件关于我们公司的事情
- 24、作为被面试者给我打一下分

附录四：其他企业招聘对比

公司	人力计划	招聘流程	工具使用	离职淘汰	其他
爱立信	在财务预算范围内，由业务部门确定，人力资源部提供建议（人才结构）	人力资源部初选，决定权在业务部门，一般二到三次面试	面试	签定无期限协议，公司辞退员工及员工离职均需在一个月前提出	对技术委员会评定后的精英人才实施保护
IBM	财务总监下辖一部门每年6个月做财务预算，部门自觉控制人员计划	人力资源部初选推荐，业务部门面试决定是否录用。	面试	离职率15%，新员工试用期淘汰率7%，正式员工考核结果为D的淘汰	简历中心、网上招聘表、重点人才保护
摩托罗拉	人力计划基于财务预算，人力计划必须经过三方签字才会生效。	人力资源部初选及推荐，业务部门两次以上技术考核，人力资源部综合测试。	面试、笔试、测试		重点人才保护
HUAWEI		4次面试，三次审批	行为事件访谈与笔试结合	离职率12.37%，无明确的淘汰制度	招聘对象应届生与社招生各占一半；社招人均到位时间15.5日



谢谢！

欢迎交流和探讨！

陆昌浩

厦门建发旅游集团

人力资源部

电 话：0592-2263282

手 机：13606936624

Email：chlu@chinacdc.com