

第19章

电话面试

电话已经成为人们生活中不可缺少的重要通讯方式，有很多企业已经开始采用电话面试的方式先对应聘者进行简单的了解。对于大学毕业生来说，电话面试不像面对面交流时那样直接，表现余地相应较小，仅能凭声音传达个人信息。究竟电话面试里用人单位将如何提问，应聘者又该如何应对？本章将对电话面试的基本礼仪、注意事项和技巧等进行介绍。

19.1 电话面试的目的

现在求职者越来越多，用人单位的选择也越来越多，有时甚至是上百个人在争取一个职位。这就有必要在面试前先对求职者做一轮筛选，所以用人单位往往选择先在电话里和求职者做一次面试，对求职者各方面的情况有一个初步的掌握，再决定是否给他(她)面试的机会；

另一方面，随着大学毕业生们在制作简历等方面的“求职技巧”越来越丰富，他们简历里的“水分”也开始增大，这使得用人单位无法单单从简历和求职信上去了解一个人。为了“挤”去水分，找到合适的人参加面试，用人单位也乐于先采用电话面试的手段。

19.2 分析企业的电话面试

了解了企业电话面试的目的之后，下面从企业的角度分析一下他们的电话面试策略。

□ 选择面试时间

电话面试的时间通常会选择在晚上 8:00 左右，或者早上 8:00 左右进行联系，这样晚上 8:00 的时候大部分求职者都基本在家，比较放松，早上 8:00 刚起床去上班，头脑比较放松，如果你打电话过去对你不礼貌的人基本不要录用，因为上班的时候有些人可以装成那些彬彬有礼，下班后基本展现原型。

□ 考察公司的基本情况。

例如，很多求职者连公司的基本情况都不清楚，这样的人不要也罢，因为他根本在找工作时没做功课，也别想他以后真正能认真的帮助公司进行工作；

□ 开门见山的询问工资或者待遇。

还有，在电话沟通中一上来就问工资多少，是否缴纳四金的人不要用，这种人自私自利，没做事情就开始谈条件，这样的人不是跟公司一条道路上

奔跑的人，不是同一起跑线。

□ 言行不一致。

在电话中针对简历中写的工作经历，对疑问的地方进行深问，如果对方回答支支吾吾的，说明他这个地方存在水份。

这是企业在电话面试中的基本策略，以及衡量一个求职者的基本标准，在了解了这些内容之后，相信你应该知道如何面对这些问题，应该做那些准备工作了吧！

19.3 电话面试礼仪

《荀子修身篇》里面写到：人无礼则不生、事无礼则不成、国家无礼则不宁。可见，礼不仅是古代道德思想的精髓，也是治国安邦的战略。

在现代社会，从自身角度来讲，礼仪体现了一个人的自身素质，正确的礼仪能够折射出一个人的文化素养。从对方的角度来讲的话，礼仪是对别人的尊重也是和他人进行沟通的技巧。在面试时的礼仪是求职者提升核心竞争力的重要手段之一。下面总结了一些电话面试过程中应该注意的礼仪，供求职者参考、借鉴。

(1) 面试也算是一种商务性的交流，那么也要遵守商务交流的规则。即在接听电话时应该是接电话人先说话，“您好，我是***”或者“您好，这里是***”。然后才是打电话人说话。

(2) 说话时要面带微笑，尽管不见面，也能让对方感受到自己的态度，那么你将给人更多积极的、乐观的印象。

(3) 接电话要及时，最好在三声内接起。

(4) 接电话要说“您好”，不要“愣头愣脑”的只说一个“喂”字。

(5) 先了解电话那头的“对手”是谁。因此，要问清面试官的名字与公司名称，并确保自己的念法正确。

(6) 与面试官交谈时，一定要用“您”，而不要直呼“你”。

(7) 结束电话之前，一定要感谢对方来电话，显示你的职业修养。

(8) 挂断电话时要注意礼貌，要等聘方先挂断电话，然后自己在挂断

电话。

19.4 电话面试注意事项

电话求职是利用短短的通话时间，用最简明扼要的话语清楚地表达自己的求职意愿，展示自己的特长，博取对方的好感从而达到求职目的。需要注意以下几点：

(1) 随时做好聘方打来电话的准备，并把个人简历、笔记本、笔放在电话附近。

(2) 确保接听电话的周围环境是安静的。

(3) 接到电话感到紧张是很正常的，但是要试着让自己慢慢放松，尤其是要注意语速不要太快。一旦你感觉到很紧张，而且在说话时感觉到无法继续下去，最好能停下来，深深地吸口气，要尽量保持语调轻松、充满自信。

(4) 回答时尽可能表现得有礼貌，不要答非所问。

(5) 在面试过程中不要侃侃而谈，大量使用专业术语，让电话那头的考官常常接不上话，两人总是出现交流空白。

(6) 如果问题没听清楚，要很有礼貌地请面试官重述一次，不要不懂装懂。

(7) 不要主动把时间拖得太长，对方也很忙，不可能在一个人身上花太多时间

(8) 不要主动提出薪水报酬方面的问题，否则对方会认为你比较功利。但如果被问到这样的问题，也不要刻意回避。

(9) 面试是双方相互观察和了解的过程，应聘者也可以向面试官提出任何你想了解的问题，这样会显得你更加关注公司。

19.5 电话面试技巧

电话面试仅凭着声音传达个人信息，不像面对面交流那样可以直接借助

一些手段，但它还是有一些技巧可以博得面试者的好感的。

(1) 如果你是在职人员，就不应该在工作岗位上接听面试电话，这样会影响你的发挥。

(2) 在电话面试过程中不断重复面试官的名字，让他/她觉得自己是非常被重视、被尊重的。

(3) 注意不要抢话，要等对方提问完毕后才回答。另外，回答时不要滔滔不绝，也不能只答“是”或“好”。

(4) 当面试官由于某些原因被其他事情打断，回来问道“我们刚说道哪里了”时，如果能很快很肯定地回答他，一定会给他留下深刻的印象。

(5) 求职者把握最后的提问时间，这是一次自我展示的机会，事先准备好一些有内容有深度的问题，让 HR 感到你的聪明，并为展示自己的优势做好铺垫。

(6) 面试结束后，写一份关于面试的简短的感谢信，如果你发电子邮件的话必须在一个小时内发出，如果是发普通信件的话在这一天之内就可以了。