**百题面试大讨论之五：明明知道我们的工作很Boring，你为什么要应聘？**

根据性格有适合的职业

Action oriented: MD，行动派

Idea oriented: designer, hair dresser

Process oriented : engineer, account，比较注重细节，对数字，图表比较关心

People oriented: HR... 对人际关系把握比较好

每个人的感觉是不一样的，不可以说别人觉得BORING，我就要觉得BORING

我会先从性格入手，阐述每个人有自己得性格特征，我自己性格特征和喜欢做得事情，然后阐述你对此岗位内容和重要性得理解。说明自己得性格适合做这样routine得工作，不但不觉得boring, 而且小中见大，感到自己得职责以及做好每一件小事后得成就感。这样一来就突出了你和此岗位得合适性。

可以说我不知道这个工作Boring

或者我觉得这个工作不Boring,反而很interesting

Especially when I was facing new transactions or difficulties. That will arouse my enthusiasm to learn and do it well.

**百题面试大讨论之六：What are your greatest weaknesses?**

Normally, I sort of push myself to do something perfect. You know, everyone couldn't complete work without a little bit blemish. But I bother myself for those things from time to time.

从个人背景上谈，重视Detail，决定不够果断。

**Did you feel pressure in your previous job? How did you release those pressures?**

我确实在工作中时常会感到压力，但我认为适当的压力是正常的也是有益的

首先我会分析我说感到的压力，为什么我会感到压力。压力来自于何方。这样有助于我了解自己的思维和正视问题。

在分析了压力以后，我会去想有什么解决产生这样压力根本问题的途径，而不是仅仅去想如何对付压力。

同时在心理上，我会努力分析worst case的可能，如果把worst case都分析清楚了，就没有什么可以恐怖的了。

在解决问题的过程中，我会努力注重解决的过程，而不是可能的结果，这样有助于减轻我感到的压力。只要我尽力去做了。自然没有什么好遗憾的。所谓的压力，只是怕失败而已。

另外，我很喜欢运动，运动也是我缓解压力的一种日常手段。

我有一次面临很大的压力，要求在6个月内完成一个marketing program的转变。（压力的define, 背景的简单阐述）

我首先分析了压力，我发觉压力是来自于时间的紧迫，周围支持的不足导致信心不足，而最终压力来自于担心第一个项目做不好后个人发展前景的阻碍

我努力使自己消除压力更注重于做好事情而不是担心做不好的结果。。。同时通过well planning以及active buy in activity来消除产生压力的来源。

项目开展很忙，但我还是注重日常自己的放松，同时想清楚了worst case大不了是。。。

这样偶就逐渐地放开了担心，注重于实际工作。同时由于我正确分析了问题的根本并找出了方法。。。。最后结果是。。。

**百题面试大讨论之八：How long have you learned English?**

More than 10 years, but did not get a lot of chance for practicing. I am attending \*\*\* activity/local community to polish my English these days. 这样就说明不是你差，而是基础好但没有练习的机会。而且现在一直在练习，言下之意会提高很快

**面试百题大讨论之九：你为什么要跳槽？**

这道题目的回答我建议结合长期职业发展来阐述，从自己长期职业规划来说明自己需要什么样的机会，同时贵公司（这个职位）有什么吸引我的地方，如何符合我的长期职业规划。同时要表现出原公司也是不错的地方，只是不符合你长期的职业道路规划，这样就更有说服力了

**百题面试大讨论之十：你是如何处理和老板间的矛盾冲突的**

关于如何manage你得老板，推荐有兴趣的人看john J Gabarro 写得managing your boss一文。国内能买到中文或英文版得Leadership for new managers (新经理人得领导力）一书，里面有这篇文章。

回答此类题目得关键是mutual understanding。你要了解你老板得工作目标，压力来源，偏好得工作风格和优缺点。 同时了解你自己得工作目标，压力来源，偏好得工作风格和优缺点，寻找到此中得match和un-match. 然后尽量避免un-match得地方，沟通可能出现得问题。这样就能更好地合作。以上这些话是总纲，根据不同的问题可以用不同方式展开。比如我是怎么了解老板工作目标的，我是怎么了解老板工作风格和如何去适应此风格的。

偶回答此类问题时先会把以上的大前提进行阐述。然后转入具体问题分析－》寻找解决方法－》沟通－》结果的模式。

比如老板做了一个决定，偶认为有缺陷。那么为什么偶认为有缺陷，是我主观的还是客观存在的缺陷。为什么老板会做这个决定，是没有看到缺陷还是有其他的原因。在这过程中我会和老板一起交流，坦率地说出我自己的想法。并听取老板的意见。如果偶认为是对的，偶会坚持，并要求扩大讨论。但作为team中的一员，我会服从扩大讨论的结果。出于我和老板平时的沟通和互相了解，我们这种对事不对人的合作方式帮助我们在过去解决了很多问题。举例。。。。

对老板不喜欢那道题同理回答，但更要强调作为一个职业经理人，懂得和任何一种人合作是基本的。在工作中有match和un-match, 作为一个职业经理人，就是要avoid un-match. 增加沟通，寻找共同点。至于喜欢不喜欢，不应该是职业经理人行动的依据和导向。

**百题面试大讨论之十一：说说你表现得initiative的地方**

这道题目的回答,首先要搞清楚initiative的定义. 所谓的主动性, 并不是说做你分内的事情. 比如你是accounting, 你做好了应收帐款. 那是achievements,不是initiative. initiative是指不是在你job responsibility里面的东西, 你主动去做了. 比如你是team member, 但你主动承担起encourage team的作用. 或者你做account payable, 但你发觉了公司accounting process上的漏洞, 提出合理化建议, 这些都是initiative的地方.

这道题目的回答主要是看你是算盘珠子式的雇员还是具有主动性的雇员. 所以想实例时候一定要结合自己实际的性格特点说出令人信服的例子来.

2楼说的不是initiative, 只是你喜欢innovation而已. 3楼也不是, 3楼是在外界条件下的被迫行为. 真正initiative是要没有外界因素干扰, 你主动做份外事情并获得成果的例子

**面试百题大讨论之十二：举例：你如何不小心犯技术错误导致重大故障并且如何recovery?**

直接告诉他们我没这经历，但我说，在技术上我是个很严谨的人，而且公司在技术管理上有成熟的流程，这些流程都是历史上的lesson learn，我自己也根据同事的失误develop过一些process作为标准在内部实施。我以前的公司是ITIL-based运维，而且拿到了ISO20000-------这要求每个工程师都要有很强的sense去follow相关process以保证IT operation的质量，经得起audit。

这道题是在考你面对紧急事件如何处理。所以要分如何处理和事后反思两方面去回答。

在如何处理时，一定要加入分析的过程。而不是立即去做。比如分析错误造成的影响，可能发生的还未发生的结果。然后第二步是沟通，和谁沟通，沟通什么。第三步是思考分析可能的对策以及每一个对策的pros and cons。第四步才是做。

事后反思方面包括制定什么样的制度，如何防范以及自己个人从中学到的东西。

注意理论和实际相结合阐述此题。

**面试百题大讨论之十三：你喜欢亲自lead一个项目，还是喜欢将它break down给不同的人？**

在于我是否喜欢，而取决于TEAM的工作模式。我一直是搞网络的，擅长网络设计，而网络往往是任何项目的核心部分，在我以前公司，作为solution design的重要成员，我会把项目break down给不同的人，让各人发挥他们的专长(服务器、EMAIL、DC.....)，而我作为项目的owner，负责整体协调和集成，包括技术审核、整体proposal，几乎充当了PM的角色，所以，我不但有很强的技术背景，而且有丰富的项目组织协调能力。

若我能加入这个新的TEAM，我会follow这里的working model和文化，按照team leader规定的方式很好的完成我的职责。

**百题面试大讨论之十四: 如果你加入了我们公司，你觉得你面临的最大的挑战是什么?**

这道题目得回答，很容易犯的错误是暴露自己的缺点。说自己在什么什么地方不足，什么什么技术不好，对于此工作的什么什么方面没有经验。即使你在说出不足后记得补充说明what you plan to do to meet the challenges. 但还是引导了对方去考虑你的不足是否会影响工作。

所以我在回答这道题目的时候会从职位要求以外的地方入手，比如建立自己在组织中的reputation, 作为一个新成员，如何快速地得到同事的buy in. 或者自己职位方面如何迅速上手。

总之，多说作为一个新手会面临的问题以及你的plan,少说你申请这个职位的致命不足。

I think the biggest challenge I will face in your organization is how to build my reputation quickly and efficiently. I order to get the trust and buy-in from the boss and the colleagues; I need to show my professional skills and personality to the people around me. I have also aware that it is important to build a harmony partnership and make contribution as a positive team member. I believe that my flexibility to different environment will help me to achieve that.

**百题面试大讨论之十五: 如果你加入了我们公司，你一年之内的计划是什么**

1年内的计划无疑是问你如何准备适应这个环境。除非对方明确说明短期内的机会，否则绝大多数职位一年内应该没有promotion或job transfer的机会的。所以在回答这个问题的时候，要着重阐述自己如何在此职位上发挥自己的能力，独档一面。建议分入公司3个月，半年，1年三点来回答。着重于link职位的job responsibility阐述自己准备如何做好。

同时，也可以顺便提到如何为长期发展打基础，比如如何建立有效的同事关系，如何在组织中发挥作用成为一个积极的team member

1. Try to merge yourself into the team

2. Understanding of all corp. processes involved

3. Take over job and achieve required KPI

**百题面试大讨论之十六：如果你加入我们公司，5年内你的计划是什么**

5n年计划其实就是在问你长期职业规划。这里的重点不是你的规划是什么，而是你的职业规划和公司可以提供给你的机会是否相符。换句话说，是担心你是否会长期在此公司工作。如果你的5年计划是要外派海外工作，而公司觉得他并不能提供你这样的机会，那就有点危险了。所以在回答这道题目之前，最好对该公司的员工发展计划有所了解。比如job rotation, job transfer的机会，internal promotion 的机制。然后在结合自己的实际理想进行回答。

同时，这道题目的回答也可以注重soft 方面，而不是基于职位来回答。比如你说5年后你要成为某个技术方面的专家，并在组织中起技术权威的作用，作为team leader引导组员等等。这样既显示了自己的理想，又回避了具体的职位。

3楼的回答很好，很实际。如果能在面试的其他问题中充分展示自己的能力，这道题这样回答就更显出了你的从容和对生活的理解。

面试是一个全方位的考察过程，通过许多题目来表现你的综合性格和能力。所以很多时候要结合其他问题来考虑这道题中应该展示的是你的什么方面能力和性格。

**百题面试大讨论之十七：你过去工作中遇到的最大的挑战是什么？**

加入公司的第一个项目

**百题面试大讨论之十八:你现在工作中最不喜欢的事情是什么。**

**百题面试大讨论之十九: how do you avoid mistake?**

1）事前有一个好的Planning,争取把每一个关键点都列出来；

2）在做事的过程中小心，不马虎；

3）时候重复检查一遍，如果有错，分析原因，总结经验教训，如果没有，可以为下一提供一个范例。

补充一条，要在不同的部分加入check的环节，特别是critical point。

再就是要多拉人下水，不要自己一个人来扛。也就是让第三方做checking，一方面是segregation of duties，另一方面旁观者清，也容易发掘common sense的错误。

1.以退为进

所有的人都犯错，特别是新项目，新客户。

重要的是诚实面对错误，及时escalate问题，doc错误并改进流程，从错误中学习从而避免犯新错，犯更大的错。

2.占了便宜再卖乖

预防犯错的措施列出，这所有竞争者都会回答，出不了彩，但也得说。

尽管我们做了各种措施，但一定要随时提醒自己错误无法避免，所以要提前做好紧急预案，并做好Risk分析，提高个人的承受压力能力，在混乱的时候保持头脑冷静改正错误。

Identify relevant policies

- What existing risk tolerance policies are available?

Study the current environment

- Understand what strengths and weaknesses exist today

Perform requirements analysis

- Just how much availability is required?

- What is the acceptable likelihood of a long outage?

Hypothesize vulnerabilities

- What can possibly go wrong?

Identify and quantify risks

- The statistical probability of something going wrong over the life of the project 9 or the likely number of times something will go wrong over the life of the project0 multiplied by the cost of an occurrence

Evaluate countermeasures

- What will it take to reduce the risk (by reducing the likelihood or consequences of an occurrence) to an acceptable level?

Make decisions; create a budget and a plan the environment

Answer the question in three fold:

Before the event

Good planning-list critical point

Risk analysis

Decide procedure

Communication

During the event

Keep tracking, double check in every step by using different method or different thinking style, ask third party to check

Communication

After the events

Learn the lessons,

Improve the procedure

**百题面试大讨论之二十: Manage internal expectations vs. external expectations**

Give an example of how you manage internal expectations (expectations of your boss) vs. external expectations (expectations of your clients).

IN A WAY EXTERNAL AND INTERNAL EXPECTATIONS ARE SIMILAR.

SIMILARITIES:

1. Professionalism

2. Well presented

3. Quality of service

4. Level of customer satisfaction

Difference (internal)

1. Your boss probably expect you to be cost efficient.

2. Improve bottom line

3. Promote corp. brand or image

4. Customer relations

Your client probably expect

1. Cheapest price with the best quality of service (usually is the case)

2. Time efficient

3. Instantaneous response

**百题面试大讨论之二十一:What does customer service mean to you?**

如果我回答这个问题,我会说, client service包括两个方面: Solve client’s problem and build long term trust relationship with clients.

首先是帮助客户解决问题. 这不仅仅是取悦客户, 更重要得是发现客户得问题, 帮助他解决问题. 这就联系出了understand client’s real needs这个重要话题.

第二是和客户建立长期信任关系. 这样就跳出了就事论事的框子. 大家将心比心, 让客户看到你的诚意远比赔给客户金钱的补偿更重要. 要不断地试图与客户建立长期的信任关系, 那么短期的问题就更容易在商讨中解决. 这是一个客户服务人员的终极目标.

百题面试大讨论之二十二: work to a deadline

Give an example of when you have worked to a deadline

To make a good planning at first

To update the complete process daily or weekly

To raise the problem if any

1. Process control:

Monitor progress and communicate with all stake holders

Set milestones

Check point, review weekly

2.　Team communication

Encourage and push team member

Get buy in

3.

Risk control

Identify and avoid potential risk

Set contingency plan

Be careful to make simple example to explain the above points.

**百题面试大讨论之二十三：how do you influence people**

在职场中要影响他人，我觉得我得power来自于4个方面。

第一是my position. 我得职位上有manpower，budget,或者某些特权可以影响他人。

第二是my knowledge。用职位得特权影响他人是不长久得，要让人信服要用自己在专业上得能力和知识。（IT人员必说）

第三是my personality.作为一个team member, 有skill还不行，还要懂得从性格上去影响别人，比如team spirit, willingness to help, optimistic，这样众人才能团结在我得周围

第是是my commitment level，每个人对工作得commitment程度不一样，我坚信只要对工作得commitment程度越多，我就越能影响别人。

1.在工作中尽量不influence本公司同事

相信公司对员工的选拔，尊重他人的工作习惯，如有冲突，坐下来找出折衷方法

如无法调和，向上级反应

2.对客户用契约规范行为，用专业知识和敬业精神influence对方

让客户认为我是最好的，也是最care对方的

百题面试大讨论之二十四：你喜欢工作在team里还是独立工作？

应该说，I can handle both of them.但是呢，应该偏向Team Work一点。

好象是说，我自己可以独立解决问题，比如说，Urgent Production Issue, 一个人的话效率相对比较高些。不过，Team Work那种Brain Storm的气氛也很不错，可以让问题被解决得更全面，而且本身的能力业务能更快提高。当我们做大型项目的时候，Team Work绝对是必须的。

**百题面试大讨论之二十五：你喜欢自己工作还是按照policy工作**

Policy first

很多时候Policy不够科学甚至没有，自己就在个人实际工作中改进Policy，或者建立Policy，并在同Level同事中交流，上报更高管理层，以至于成为新的Policy

**百题面试大讨论之二十六：如何接手同事得工作**

你的同事休假了，他留下一大堆你不熟悉的工作。你怎么办？

如果没有相关移交工作，应该是不合理的，应该提出来，并交给熟悉此工作的同事接手。

如果没有其他同事接手，必须自己接手，咨询领导和可能的同事，但还是要把风险跟领导提出来。

**百题面试大讨论之二十七：你期望薪水是多少?**

Please liaise this issue with my agent. Anyway, I'll please to accept your best offer within the reasonable market range.

**百题面试大讨论之二十八：说说你工作中最喜欢的一个老板**

**百题面试大讨论之二十九：说说你工作中不喜欢的同事**

要我就说，同事是办公室里的合作伙伴，在商言商，对我而言，只要大家一起能顺利完成项目，保持良好的合作氛围，不管其人品如何，都是好同事。

我不会用要求朋友的标准来衡量他们的。

**百题面试大讨论之三十 How is your negotiation skills?(Customer service)**

I do not like negotiation. Negotiation is a method, but what is important is understanding why and what have to negotiate. I always try to understand client's needs and try to find out win-win solutions for both clients and company.

1. Always be assertive and courteous to customer

2. Actively listen to customer's need

3. Give a win-win solution to customer to promote the short and long terms royalty of the customer

**百题面试大讨论之三十一: 如果你和colleague意见不一致时你怎样处理**

1. 先分析自己的观点是否正确，是否和团队目标一致。

2.如果我认为自己的观点正确，则和同事交流，尽量达成一致。

3.如果和同事不能达成一致，而且对团队目标影响较大时，则同主管交流，征求主管意见

**百题面试大讨论之三十二: 当客人complain 时,你是怎样处理的?**

面对客户抱怨时，我做的是以下几点：

首先，认同对方，或同情他，站在他的立场认可他

其次，了解真实原因，问为什么会有这么大的抱怨

再者，如果确实是公司的问题，自已有权处理的，告诉他按公司规定，我们如何做（我力所能及的），如果我处理不了，告诉他，我会提交上去，也确实不隐瞒，告诉老板，得到上层支持。如果是客户的原因，直接告诉客户。会客气的告诉客户，我们能做的，只有这些。

其实多数客户是讲道理的，不太会无理取闹，除非公司确实做了什么错事，真有错事也不是customer service 和IT helpdesk层面上能解决的，告诉客户我会来跟踪此事情的处理，并在多长时间内给反馈，其实给自己争取了时间，也给了对方冷处理的台阶下，事后，客户其实也不会太激动了，很多人还很不好意思你的反馈和主动。

总得来说，只要自己耐心，敢于负责任（前提要自己能很快分晰责任），及时快速处理，很少有什么问题真的解决不了的：）

1. 认同顾客的感受,接受投诉;

2. 倾听,了解顾客投诉的原因;

3. 如果是我们的问题,立即向顾客道歉;

4. 迅速找出问题的所在并考虑好解决的方案;

5. 将解决办法告诉顾客并力求顾客的同意;

6. 获得顾客的同意后立刻组织实施问题处理;

7. 问题解决后若干天内跟踪回访.

如果顾客电话投诉,则首先考虑劝说顾客与我们FACE TO FACE MEET.

**百题面试大讨论之三十三: 举一个例子,你的建议被boss采纳的**

**百题面试大讨论之三十四: 当你的同事很难相处时,你是如何处理的?**

If you want others respect you and kind to you, you must respect to others and kind to others. Thus we can easily get along with each other.

**百题面试大讨论之三十五: 你有role model么？请说明为什么选他/她?**

**What can you contribute to this role (our company)? 和what's your strength?**

如果我来回答，前一道题可以从技能，经验，知识（学历）和工作态度（commitment level）四方面去阐述。后一道题则通过技能1，技能2，经验（知识）和性格特点几方面去阐述。其实只是回答方式不同，内容应该四差不多得。当然，经验，学历，知识等是否是你竞争此职位得长处，取决于你在竞争对手中得地位