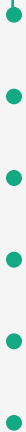




高效面试心态 & STAR面试技巧

主讲人：李晓莉

2017



导师介绍



李晓莉

- 海外MBA，获康奈尔大学战略人力资源管理认证；
- 17+年工作经验，经历过全球500强外企Dell, IBM业务发展部门，也经历过Top电商公司核心战略部门，做过7年猎头，也加入过创业公司独挡一面，在北上广厦都工作过。曾任职唯品会高级招聘经理&高级HRBP经理，独角兽企业高级HRD。
- 10+年IT、互联网、咨询管理行业招聘head，15年培训背景，荣获Dell中国第一批Mentor（2003），唯品大学第一批内训师证书（2015），近20个人力资源平台特邀讲师（2016-至今），全国性大学生公益组织荣誉讲师与顾问（2015-至今），全国大学生职业素质讲师（2016-至今）等；
- 授课风格为实战型教练式，擅长和中高端候选人及高管沟通与合作，站在行业发展角度进行职业生涯规划与探讨。

1

CHAPTER1

面试心态准备技巧

2

CHAPTER2

面试礼仪与注意事项

3

CHAPTER3

STAR面试技巧解析

4

CHAPTER4

常见面试问题Q&A分析

CHAPTER1

面试心态准备技巧

面试心态准备技巧

积极心态

A

开放心态

B

双赢心态

C

成长心态

D

面试心态准备技巧——积极心态

案例

- 能看到每件事情的好的一面，并养成一种习惯，
还真是千金不换的珍宝。
——约翰逊
- 作为一个人，要是不经历过人世上的悲欢离合，
不跟生活打过交手仗，就不可能懂得人生的意义
——杨朔
- 水果不仅需要阳光，也需要凉夜。寒冷的雨水能
使其成熟。人的性格陶冶不仅需要欢乐，也需要
考验和困难。
——布莱克



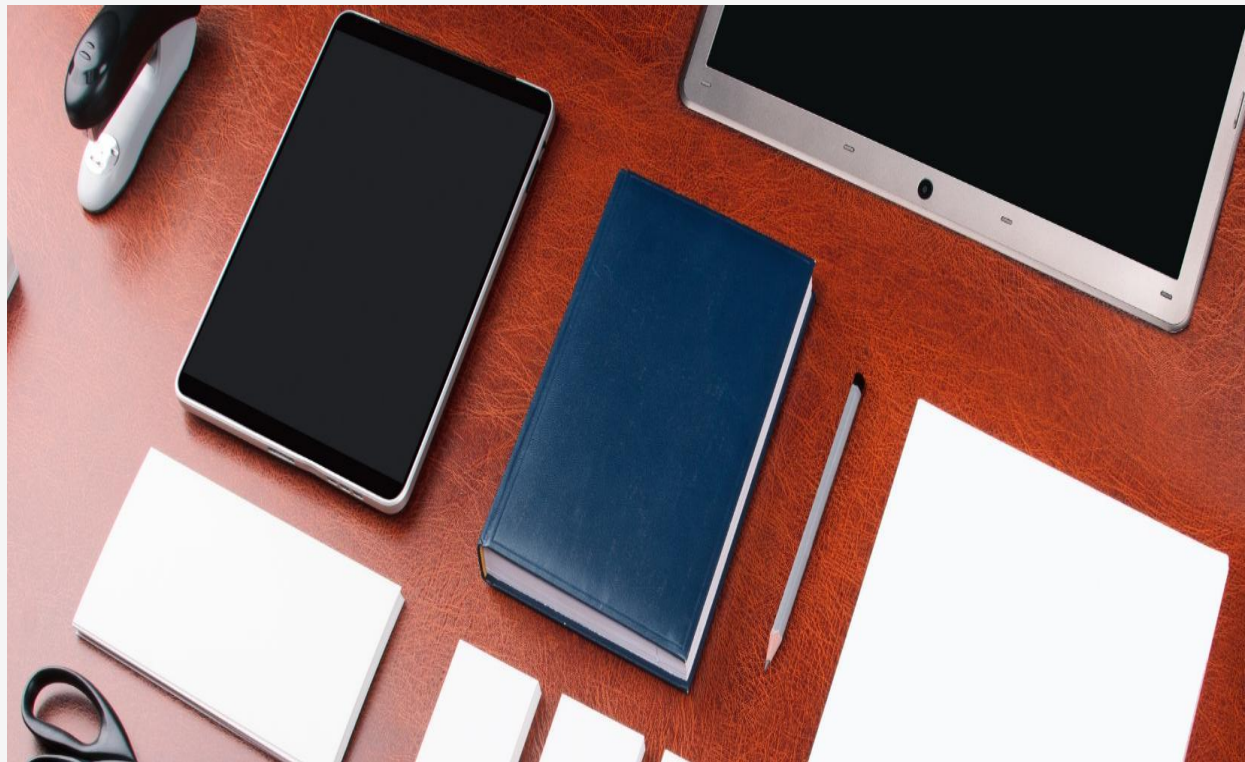
面试心态准备技巧——开放心态

所谓开放性思维，是指突破传统思维定势和狭隘眼界，多视角、全方位看问题的思维；它与把事物彼此割裂开来、孤立起来、封闭起来，使思维具有保守性、被动性和消极性的形而上学思维是根本对立的。

开放性思维本质上具有反教条和实事求是的特征。具备了开放性的思维方式，就能够不断地有所搜索发现、有所发明、有所创造、有所前进。创造性应当是人类思维的本性，是人类思维得以发展和进化的内在活力和内在根据。

如：批判性思维，创新思维，系统化思维，主动思维等

案例



面试心态准备技巧——双赢心态

案例

- 笑迎八方宾朋，笑纳八方商机。
——孙武
- 上下同欲者胜。
——先秦·孟子
- 天时不如地利，地利不如人和。
——先秦·孟子
- 聪明人与朋友同行，步调总是齐一的。
——法国谚语



面试心态准备技巧——成长心态

案例



1. 失败也是我需要的，它和成功对我一样有价值。

——爱迪生

2. 什么叫做失败？失败是到达较佳境地的第一步。

——菲里浦斯

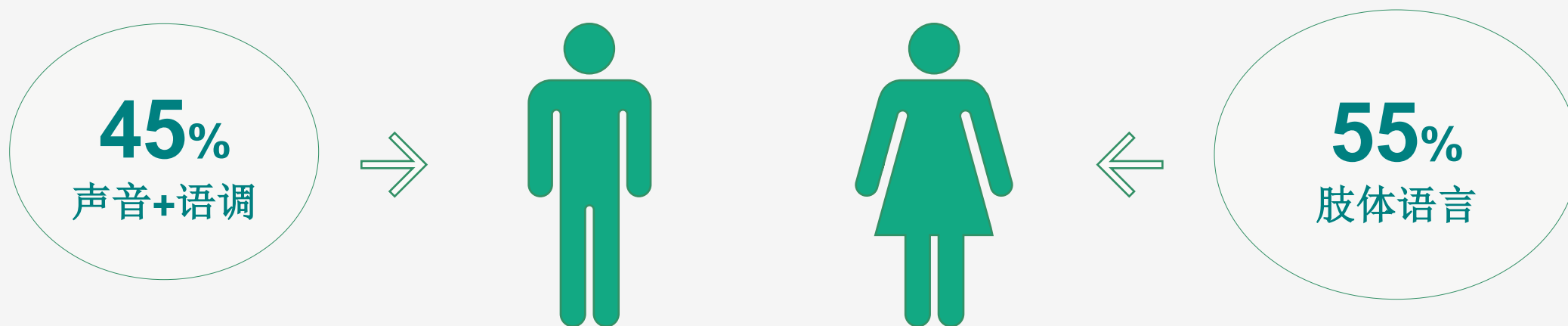
3. 最快的理财方式是升值自己！

4. 从未失败就意味着从未成功；从未挫折就意味着从未胜利；从未反思就意味着从未经历；从未跌倒就意味着从未登顶。

CHAPTER2

面试礼仪与注意事项

面试礼仪与注意事项

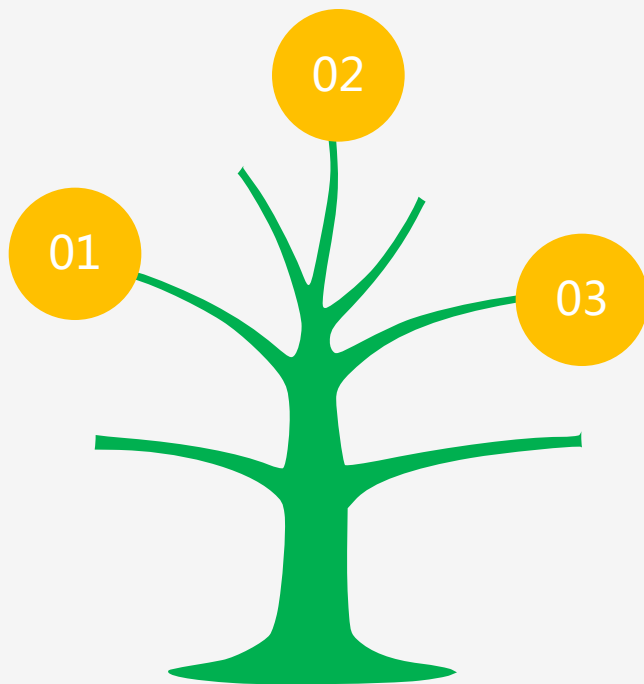


语言表达

1. 普通话口音重，吐字不清；
2. 声音低沉嘶哑，发音颤抖，让人听不清楚；
3. 口头禅过多，语速节奏不当等；
4. 过于口语化，或过于专业化；
5. 词不达意；
6. 答不对题。

服饰仪表

1. 必须正装吗？
2. 必须深色吗？
3. 必须皮鞋吗？
4. 女生必须淡妆吗？



动作举止

1. 神情过于紧张严肃，垂头丧气或木然呆滞；
2. 过分谦恭，两手揉搓等；
3. 坐姿不正，摇头晃脑，抖腿，跷二郎腿等；
4. 握手时手心出汗，手握无力；
5. 手势或身体语言过多或过少；
6. 眼神飘忽，不敢看面试官等；
7. 不停弄头发，按笔帽，转笔等。

1. 面试提前多久到较好？
2. 有些企业没有等候室，或半天没人来接怎么办？
3. 面试过程中发现自己问题回答有误怎么办？
4. 面试过程中发现自己想补充之前的回答怎么办？
5. 面试中面对压力问题时怎么办？
6. 面试中面试官说错了怎么应对？
7. 面试中面试官问的不是我擅长的怎么办？
8. 面试中如何尽可能的展现自己的优势？
9. 面试中如何不会太被动？
10. 面试结束时该怎么做？



CHAPTER3

STAR面试技巧

STAR面试技巧



01

理论基础



02

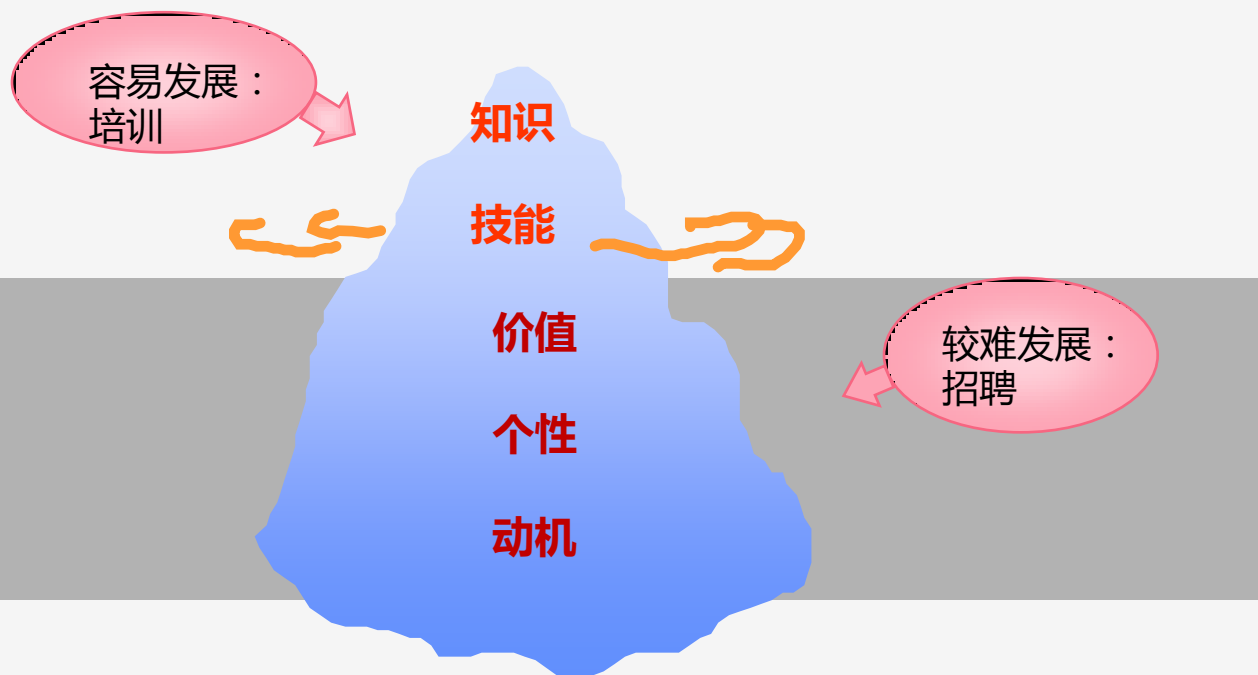
STAR面试技巧



03

常见问题与规避

STAR理论基础



过去

现在

未来

理论依据

- 员工**将来**的能力及表现，可以从他**过去**的表现及行为事例中预测。
- “一个人**以前**的工作表现或行为，是目前面试法中**唯一**最能可靠地预测他将来在工作中的表现的依据。”

用以判断能力的事例必须是完整的STAR事例 它包括4个不可或缺因素：

- 1) S : Situation (情况) — 在什么样的前提下？
- 2) T: Task(任务) — 什么事件发生？
- 3) A : Action (行动) — 怎样应付？做出了什么实际行动？
- 4) R : Result (结果) — 结果如何？有何成效？

问题：
请讲出一件你通过学习
尽快胜任新的工作任务的事



追问：

(1) 这件事发生在什么背景下？ -----S

(2) 你要从事的工作任务是什么？ -----T

(3) **接到任务后你怎么办？** -----A

---经验技巧，学习能力和思维方式等

---解决问题能力和执行力等

---沟通表达和归纳总结能力等

(4) 最后完成的任务结果如何？ -----R

常见的STAR问题举例

情况/任务 S/T

“是什么让你决定……？”

“你为什么这样决定？”

“那是什么情况下发生的？”

“项目的背景是……？”

“那位同事（合作伙伴）是指谁？”

“为什么选择这种方案？”

“这个项目结果这么好，你觉得…？”

行动 A

“你是怎样做出规划的？”

“你当时的方案，与其他方案区别是…？”

“这种情况，你怎么应对呢？”

“请告诉我你当时是怎么处理的？”

“方便说一下你当时采取的方案和步骤吗？”

“你的决定主要考虑哪几方面因素呢？”

结果 R

“这方法最后确定靠谱吗？”

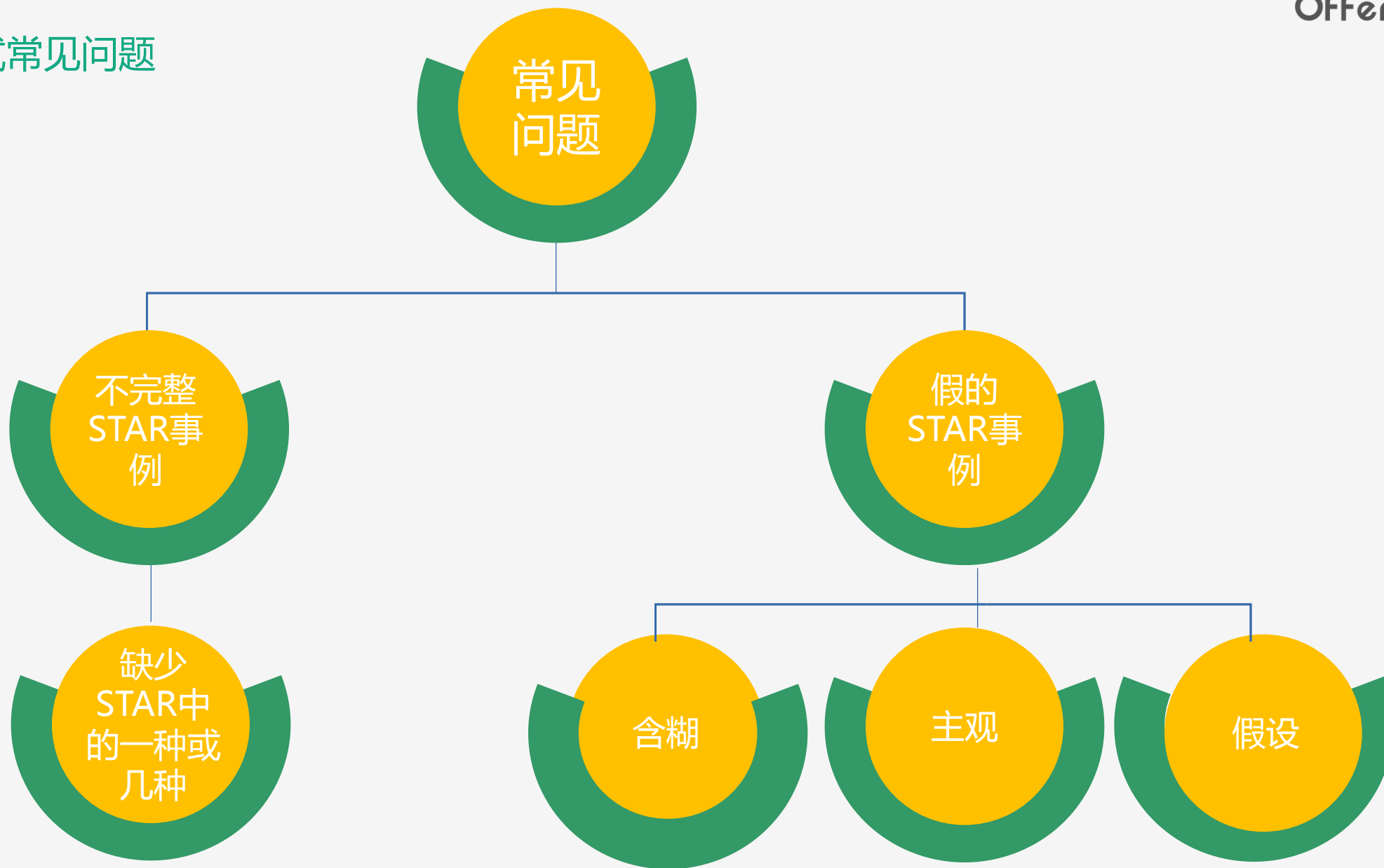
“这方法主要影响是…？”

“结果与你的方案直接关系是…？”

“你怎样判断当中所做的是有效的呢？”

“大家对你的表现有什么看法？”

STAR面试常见问题



问题举例及规避（1）-不完整事例

- 我带领我的团队提前完成了目标，并获得老板的认可，公司的奖励；
- 有一次我遇到了一个非常难沟通的客户，经过艰难的协调和工作，我们达成了一致；
- 一个客户强烈投诉我们的产品和服务，我第一时间反馈给他，以了解问题的背景。

问题举例及规避（2）-假STAR事例

含糊的叙述 - 应征者侃侃而谈，却没有具体说明的实际行为。

- 1、我时常花时间了解客户的需求，这使他们感到称心满意。
- 2、我负责项目的把控。

主观意见 - 应征者个人的信念、判断或观点

- 1、我认为作为领导，最重要是具备指导他人的能力，这一点是领导者与普通人的分别。
- 2、如果你去询问我同事，他们会说我是一名优秀的领导者。

理论性或不切实际的叙述 - 应征者打算但未办成的事情

- 1、下次我面对别人的反对时，我会耐心的与他沟通。
- 2、如果有我领到这个团队，我会适当分配工作，给予员工支持，发挥团队精神

CHAPTER4

常见面试问题Q&A分析

常见面试问题分析



各大知名公司校园招聘经典常见面试题集锦（2009 年-2012 年）

一、认识自我类

1. 你的缺点是什么？如果我们淘汰你，你认为原因是什么？（华为公司 2011 校招面试题，分享人：彭红）

2. 你最骄傲的经历是什么？描述一个你与人合作共同完成目标的经历。（2011 宝洁校招面试题，分享人：彭红）

3. 请详细描述一下你理想中的未来工作环境及每日工作内容。（三星集团 2010 校招面试题，分享人：李玉娇）

4. 依靠你的专业素养能给团队带来哪些帮助？用三个词形容你的大学生活。（中国建设银行苏州分行 2010 校招面试题，分享人：张栩萌）

5. 你的梦想是什么，为此做了哪些努力？（优衣库 2010 校招面试题，分享人：张栩萌）

6. 你生活中有没有遇到过挫折？是如何面对的？（腾讯 2009 校招面试题，分享人：刘妍）

7. 请用一句话总结自己二十年的人生感悟。（飞亚达 2012 面试题，分享人：吴念菲）

8. 你遇到的最大挫折和获得的最大成就是什么？（上海交通大学 2012 研究生复试题，分享人：游昕琦、李如诗）
9. 举例说明你怎样获得一种技能，并将其转化为实践。（宝洁 2012 面试题，分享人：陈思蕾、杨媛颖）
10. 你对未来的职业规划是怎麼样的？（毕马威 2012 面试题，分享人：唐寅、雷静晗）
11. 你平时爱看什么书报杂志？你除了专业课，最喜欢的课是什么？（淡马锡投资 2012 中国管培生面试题，分享人：杨玮希）
12. 你希望与什么样的上级共事？（中国农业银行宜昌分行 2012 面试题，分享人：向思凤、赵长龙）
13. 你认为将来会是什么原因让你离职？（建行四川省分行 2012 面试题，分享人：李冀明、李阳）
14. 请简要谈谈你的兴趣爱好。（建行江苏分行 2012 面试题，分享人：王秋蕾、张静秋）
15. 谈谈大学印象最深刻的事，觉得自己最成功的事。（华侨银行 2012 面试题，分享人：张露菡、王兴宇）

16. 你最引以为豪的性格特质是什么？大学期间你参加过哪些活动，请简要介绍一下。（上海银行

2012 面试题，分享人：尚梦圆、王安琪）

17. 讲述你最佩服的身边的一位朋友，他（她）有什么特征？（中国人寿 2012 面试题，分享人：王奎、代坤池）

18. 你喜欢什么颜色，为什么？（工商银行 2012 面试题，分享人：李彬、刘鸿毅）

19. 你的核心竞争力是什么？（深圳光大银行 2012 面试题，分享人：杨扬、姜宽）

20. 你认为 80 后和 90 后有没有区别？或者有哪些不同？（雅居乐地产 2012 面试题，分享人：敬智梅、强梦娣）

21. 你的同学朋友是怎么评价你的？（郎酒 2012 面试题，分享人：刁媛）

22. 今天面试的人这么多，你怎么证明自己是最优秀的？（上海银行 2012 面试题，分享人：陈琴、金彩晴）

23. 如果你应聘成功，未来 3-5 年的规划是怎么样子的？（建设银行 2012 面试题，分享人：潘波、李岩）

24. 有没有遇到很难相处的人？你一般如何应付？（中国银行 2012 面试题，分享人：员艳华、任小静）

25. 举例说明，你如何制定一个很高的目标，并最终实现了它。（宝洁 2012 面试题，分享人：员艳华、辛碧璇）

26. 请用英文介绍一下你的家乡。请讲一下你大学学了些什么？（华为 2012 面试题，分享人：蒲星亚、贾国安） |

27. 你对跳槽有什么看法？（中信银行 2012 面试题，分享人：邓飞、王瑞珏）

28. 什么情况下你会跳槽？（立信会计事务所 2012 面试题，分享人：美盛智、姜姝艺）

29. 你愿意做大池塘的小鱼还是小池塘的大鱼？（益海嘉里 2012 面试题，分享人：刘翠、王金焕）

30. 请用三个词简单概括一下自己。（腾讯 2012 面试题，分享人：李雨婷、孙剑）

31. 你为什么读研？（北京大学 2012 研究生面试题，分享人：李京朋、夏海涛）

32. 你认为自己是个好学生吗？（招商银行 2012 面试题，分享人：尹晓波、蒲萧）

33. 如果在这次面试中你没被录用，你怎么办？（深圳光大银行 2012 面试题，分享人：赖亦然、施红艳）

二、认识单位类 @罗锋老师

1. 请您谈谈您对所要应聘部门的工作认识。（中国银行总行 2009 招聘面试题，分享人：何轶男）
2. 如果公司需要你从最基层的销售手机做起，是否愿意，为什么。（三星集团 2010 校招面试题，分享人：李玉娇）
3. 你为什么选择 xxxx？（深圳建行 2012 面试题，分享人：刁媛、黄玮心）
4. 谈一下你对越级请示或反映问题的看法。（中国邮政 2012 面试题，分享人：李晓钰、李欣）
5. 你怎么看待团队合作？（五粮液 2012 面试题，分享人：陈奥、范新峰）
6. 你最看重 xx 的哪种文化精神？（宝洁 2012 面试题，分享人：颜燕妮、陈星宇）
7. 你想问什么关于公司的问题？（GE 2012 管培生面试题，分享人：杨玮希）
8. 入职后你怎样与同事相处？你对自己的定位是什么？（中粮集团 2012 面试题，分享人：杨湙、陈沁彬）

9. 你觉得你的专业和你应聘的职位有什么联系？（广东电信 2012 面试题，分享人：金婷婷、胡杨）

10. 为什么选择国有商业银行而不选择外资银行？为什么选择来建行工作？（建设银行 2012 面试题，分享人：李睿、梅惠子） |

11. 你对“不想当将军的士兵不是好士兵”的看法。谈谈你对去基层工作的看法。（中国银行江苏分行 2012 面试题，分享人：杨海耀、浦蓉蓉）

12. 一笔资金业务你发现它有风险，领导也知道它有风险，却要你去做，你会不会做，为什么？（工商银行 2012 面试题，分享人：邓济川、何成）

13. 作为应届生，缺乏经验，你如何能胜任这份工作？你希望与怎么样的上级共事？（民生银行成都分行 2012 面试题，分享人：李思谊、吴虹澄）

三、专业问题类

1. 请您谈谈互联网金融风控的风险和问题。

2. 请谈谈你对企鹅医生发展的看法。

3. 谈谈你对互联网的理解。（腾讯公司 2012 面试题，分享人：王秋蕾、陆艳）

4. 如何使跨国公司实现本土化？（埃森哲 2012 面试题，分享人：王奎、黄理）

5. 请谈谈宝洁的多产品战略。（腾讯 2012 面试题，分享人：杨双骏、彭顺清）

四、案例情境类 @罗锋老师

1. 企业中是平时不怎么做事儿，但在关键时刻可以解决问题的员工重要还是平时很努力工作，但关键问题不能胜任的重要？（东亚银行 2011 校招面试题，分享人：胡杰）

2. 我们在市区内和郊区有两家基层营业部，但市区的效益不好、郊区的好，请问你愿意分到哪里，为什么？（交通银行广东省分行 2011 校招面试题，分享人：赵鹏程）

3. 某人花 8 元钱买了一只鸡，9 元钱卖了，10 元钱又买回来了，11 元又卖了，他最后赚了多少钱？（箭牌 2012 面试题，分享人：汪惠清、彭双涛）

4. 设计一个电影院的洗手间，并给出分析和理由。（腾讯公司 2012 产品经理岗面试题，分享人：李立彬、彭顺清）

5. 零售业是很辛苦的，如果你爸妈喊你回去考公务员，而且已经找好了门路，你会怎么做？（优衣库 2012 面试题，分享人：陈思蕾、王立蕊）

6. 假如你接待一家单位来拜访，对方的人到了之后才发现先前预约的会议室被另一部门领导占用且正在开会，这时你的领导也因为有些事情恰好不能来招待对方，你怎么办？（招商银行深圳分行 2012 面试题，分享人：甘舒婷、农政）

7. 唐僧取经回来分 100 万奖金，你觉得怎么分？为什么？（中信银行成都分行 2012 面试题，分享人：金婷婷、陈雷）

8. Facebook 8 月份用手机登陆页面的用户 8000 万，请问 facebook 在全球拥有多少用户？并说明理由。（阿里巴巴 2012 面试题，分享人：叶友界、杨震）

9. 如果你按照上级的要求做了策划但是后来上级又反过来指责你做得不对，要你三天内重做，你有什么感觉，会怎么办？（中国银行海南分行 2012 面试题，分享人：苏航、高美慧）

10. 如果领导对你的提案一直不满意，可是你自己觉得做得很好了，这时候你会怎么做？（中国农业银行广东分行 2012 面试题，分享人：苏航、冼晶晶）

11. 西游记中有关系的妖怪都回了天堂，没有关系的都死了，请问怎么看待“关系”？（中国农业银行 2011 面试题，分享人：吕璐、朱一强）

12. 你向老板递交了一份新的公司管理方案，老板很欣赏并让你推行新的方案，公司个别老职员对你的这套方案推行进行软抵抗，你将如何工作？（玛氏 2011 面试题，分享人：罗茹、王曦）

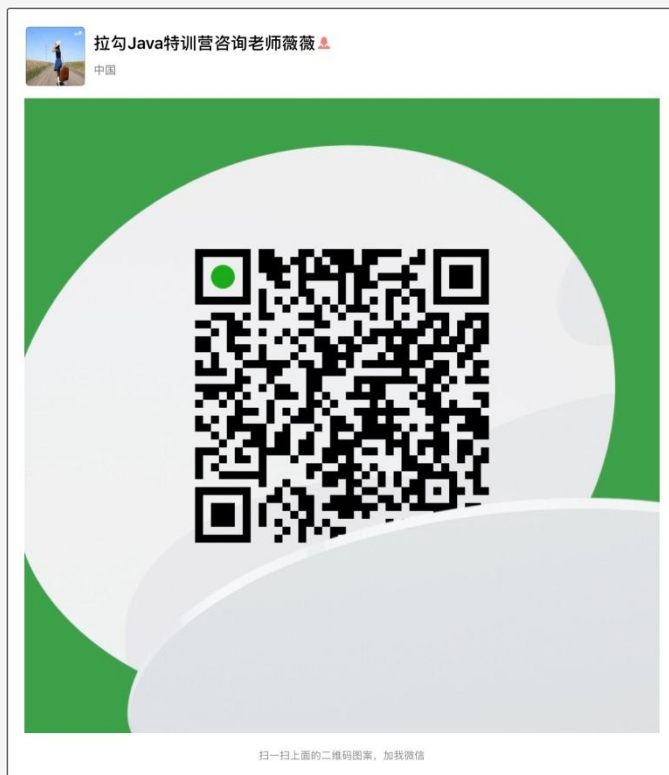
13. 公司最近很忙，但是你要好的朋友今天恰好有空过来 1-2 个小时，你会怎么处理？（成都丰田 2012 面试题，分享人：韩萍、王志碧）

五、生活化问题

1. 您看没看过“非诚勿扰”，喜欢哪个角色？（中国银行总行 2009 招聘面试题，分享人：何轶男）

2. 在高大建筑物顶端安装一个金属棒，用金属线与埋在地下的一块金属板链接起来，利用金属棒的尖端当断，使云层所带的电和地上的电逐渐中和，从而保障建筑物等避免雷击，这被称为“避雷针效应”。请你谈谈“避雷针效应”的理解和运用。（联想集团 2012 面试题，分享人：汪惠清、李雅薇）

3. 你认为现在中国的百姓幸福吗？（四川新筑路桥公司 2012 面试题，分享人：李冀明、李霞）



添加拉勾课程咨询老师薇薇微信，获得更多课程信息；
关注互联网offer之路，获取海量互联网求职干货。

Thank You

祝大家轻松打动金牌面试官 获得新的发展平台！

