

作者：杨萃先

致 谢

序一(1)

序一(2)

序二

序三：Tracy、我和这本书

目 录

第一节 以过来人为镜(1)

第一节 以过来人为镜(2)

第一节 以过来人为镜(3)

第一节 以过来人为镜(4)

第一节 以过来人为镜(5)

第二节 行业之选(1)

第二节 行业之选(2)

第三节 职业之选(1)

第三节 职业之选(2)

第四节 职业发展道路之选(1)

第四节 职业发展道路之选(2)

第五节 360 行，我该做哪一行？(1)

第五节 360 行，我该做哪一行？(2)

第五节 360 行，我该做哪一行？(3)

第五节 360 行，我该做哪一行？(4)

第五节 360 行，我该做哪一行？(5)

第五节 360 行，我该做哪一行？(6)

第六节 大大小小的公司,我该进哪一家

第六节 大大小小的公司,我该进哪一家

第一节 大一到大三，做好五件大事(1)

第一节 大一到大三，做好五件大事(2)

第一节 大一到大三，做好五件大事(3)

第一节 大一到大三，做好五件大事(4)

第一节 大一到大三，做好五件大事(5)

第一节 大一到大三，做好五件大事(6)

第一节 大一到大三，做好五件大事(7)

第一节 大一到大三，做好五件大事(8)

第一节 大一到大三，做好五件大事(9)

第一节 大一到大三，做好五件大事(10)

第一节 大一到大三，做好五件大事(11)

第二节 大四，做好五件小事(1)

第二节 大四，做好五件小事(2)

第二节 大四，做好五件小事(3)

第三节 职场新人，谨防五大误区(1)

第三节 职场新人，谨防五大误区(2)

第三节 职场新人，谨防五大误区(3)

第三节 职场新人，谨防五大误区(4)

第四节 名企需要 8 个为人之“道”和

第一节 面试官的“好”与“恶”(1)

第一节 面试官的“好”与“恶”(2)

第一节 面试官的“好”与“恶”(3)

第一节 面试官的“好”与“恶”(4)

第一节 面试官的“好”与“恶”(5)

第一节 面试官的“好”与“恶”(6)

第一节 面试官的“好”与“恶”(7)

第一节 面试官的“好”与“恶”(8)

第一节 面试官的“好”与“恶”(9)

第一节 面试官的“好”与“恶”(10)

第一节 面试官的“好”与“恶”(11)

第二节 面试之前的准备(1)

第二节 面试之前的准备(2)

第二节 面试之前的准备(3)

第三节 中文自我介绍(1)

第三节 中文自我介绍(2)

第三节 中文自我介绍(3)

第三节 中文自我介绍(4)

第三节 中文自我介绍(5)

第三节 中文自我介绍(6)

第四节 英文自我介绍(1)

第四节 英文自我介绍(2)

第四节 英文自我介绍(3)

第四节 英文自我介绍(4)

第四节 英文自我介绍(5)

第四节 英文自我介绍(6)

第四节 英文自我介绍(7)

第五节 候选人互相介绍(1)

第五节 候选人互相介绍(2)

第六节 面试最常见的 40 个中文问题(1)

第六节 面试最常见的 40 个中文问题(2)

第六节 面试最常见的 40 个中文问题(3)

第六节 面试最常见的 40 个中文问题(4)

第六节 面试最常见的 40 个中文问题(5)

第六节 面试最常见的 40 个中文问题(6)

第六节 面试最常见的 40 个中文问题(7)

第六节 面试最常见的 40 个中文问题(8)

第六节 面试最常见的 40 个中文问题(9)

第六节 面试最常见的 40 个中文问题(10)

第六节 面试最常见的 40 个中文问题(11)

第六节 面试最常见的 40 个中文问题(12)

第六节 面试最常见的 40 个中文问题(13)

第六节 面试最常见的 40 个中文问题(14)  
第六节 面试最常见的 40 个中文问题(15)  
第六节 面试最常见的 40 个中文问题(16)  
第六节 面试最常见的 40 个中文问题(17)  
第六节 面试最常见的 40 个中文问题(18)  
第六节 面试最常见的 40 个中文问题(19)  
第六节 面试最常见的 40 个中文问题(20)  
第七节 外企面试最常见的 36 个英文问题  
第七节 外企面试最常见的 36 个英文问题  
第七节 外企面试最常见的 36 个英文问题  
第七节 外企面试最常见的 36 个英文问题  
第七节 外企面试最常见的 36 个英文问题  
第七节 外企面试最常见的 36 个英文问题  
第七节 外企面试最常见的 36 个英文问题  
第七节 外企面试最常见的 36 个英文问题  
第七节 外企面试最常见的 36 个英文问题  
第七节 外企面试最常见的 36 个英文问题  
第七节 外企面试最常见的 36 个英文问题  
第七节 外企面试最常见的 36 个英文问题  
第七节 外企面试最常见的 36 个英文问题  
第七节 外企面试最常见的 36 个英文问题  
第七节 外企面试最常见的 36 个英文问题  
第七节 外企面试最常见的 36 个英文问题  
第七节 外企面试最常见的 36 个英文问题  
第七节 外企面试最常见的 36 个英文问题  
第七节 外企面试最常见的 36 个英文问题  
第七节 外企面试最常见的 36 个英文问题  
第八节 如何根据简历预测自己的面试问  
第八节 如何根据简历预测自己的面试问  
第八节 如何根据简历预测自己的面试问  
第八节 如何根据简历预测自己的面试问  
第八节 如何根据简历预测自己的面试问  
第八节 如何根据简历预测自己的面试问  
第九节 以“多层 Key Words 陈述法”(  
第九节 以“多层 Key Words 陈述法”(  
第九节 以“多层 Key Words 陈述法”(  
第九节 以“多层 Key Words 陈述法”(  
第九节 以“多层 Key Words 陈述法”(  
第九节 以“多层 Key Words 陈述法”(

第十节 以 “What-S.T.A.R.-Key Words  
第十节 以 “What-S.T.A.R.-Key Words  
第十节 以 “What-S.T.A.R.-Key Words  
第十节 以 “What-S.T.A.R.-Key Words  
第十节 以 “What-S.T.A.R.-Key Words  
第十节 以 “What-S.T.A.R.-Key Words  
第十节 以 “What-S.T.A.R.-Key Words  
第十节 以 “What-S.T.A.R.-Key Words  
第十节 以 “What-S.T.A.R.-Key Words  
第十节 以 “What-S.T.A.R.-Key Words

致 谢

本书中的素材，全部来自于我在新东方所教授的“面试口语”班的学员朋友们。在过去三年多的时间里，我亲眼见证甚至亲身参与了他们的“求职工程”。

有的学员，过五关斩六将，挤进了竞争激烈的世界 500 强公司，比如说，快速消费品行业的宝洁公司、联合利华，IT 与通讯行业的英特尔、IBM，四大会计师事务所，汇丰银行等等。

也有的学员，幸运地加入了同样竞争激烈的国内各企事业单位，比如说，中国移动、华为等公司，以及海关、税务、法院等热门的公务员岗位。

当然，更多的学员加入了一些名不见经传的中型和小型公司，开始了他们可能波澜不惊但也很可能异彩纷呈的职业生涯。

回首处，他们带着三分迷茫和七分希望来到新东方的课堂，将自己对前途、对择业、对面试的种种疑惑向老师倾诉，就是这种种疑惑，构成了本书的主线，使本书得以不施脂粉却前所未有的真实动人。

再回首，他们带着三分惴惴和七分自信经历了外企、国企、私企、公务员等等大大小小的面试，并且在第一时间把带着热度甚至有些许火药味的面试经过分享给我们。就是这新鲜的第一手材料，构成了本书最亮丽的风景，使得本书具有高度的参考价值，也使本书得以在未出版之前就受到学员的关注。

感谢所有参与此书的学员朋友们，没有他们的真心参与，就没有这本书的诞生。

特别要感谢的，是这些朋友们：郁欣、杨艳、魏绮婷、陈晓萍、钟蔚文、李俊周……

杨萃先

于新东方学校

## 序一(1)

三年前，我在新东方学校开始执教“面试英语”一课。在新东方的课堂上，在各大高校的讲座现场，我接触了成千上万的求职者。他们中大多数是对求职毫无经验白纸一张的应届毕业生，但也有已经工作了几年正思量着骑驴找马的老毕业生。在他们的眼中，迷茫与希望并存，焦虑与期待齐飞。为什么投递出去的简历杳无音信？网申失败后可否进行“霸王面”？“挂面”之后还可以申请吗？……他们充满了焦灼与疑惑，个个都有“两肚子”的问题要问。这些问题，或化为课堂上高高举起的手，或化为课堂下一封封 email，如急风骤雨般向我席卷而来。

有些问题，重大到事关人生设计：

Tracy 老师，我学的是会计，可是我一见到数字就肚痛！我想转行可是又没有其他的技能，您说我该怎么办呢？

Tracy 老师，我学的是企业管理，这个专业大而不精，我想继续读研究生，可是很多人告诉我这个专业读了研更不好找工作，是这样吗？

Tracy 老师，我学的是人事，在一家小公司做了两年人事助理，不瞒您说，我闲得都快长毛了！我想辞职，找一份有挑战性的工作。人家都说做外贸业务员很有挑战性，可是我英语又不好，我想辞职到新东方学一年英语，您说我的想法对吗？

……

有些问题，宏观到无法回答：

外企需要什么样的人？

如何才能加入宝洁公司？

进大公司好还是进小公司好？

……

更多的问题， 是无数的细节， 可能微不足道， 也可能决定某次求职的成败：

简历上要提供照片吗？

您在课堂上讲简历一定要根据所申请的公司和职位来度身定制， 可是我在招聘会上发简历是天女散花， 宁可错投三千绝不漏掉一个， 我不可能现场修改简历呀？！

我去台资厂面试， 好几次都被问到是否有男朋友， 我是说有好呢， 还是说没有好呢？如果说有， 他是否觉得我可能很快会有结婚生孩子的麻烦？如果说没有， 他是否觉得我这么老大不小的还没有男朋友一定有性格缺陷甚至生理缺陷？或者， 我应该说隐私问题无可奉告？

面试官上来就问我是不是独生子女， 我说是， 然后他就胡乱问了几个问题就打发我走了， 面试就这么稀里糊涂地失败了。我想知道， 我的面试失败和是否是独生子女有关系？难道独生子女也成了找工作的障碍？！

.....

我在写作此“序”的时候， 虽然事过境迁， 却依然能够感受到每一个学员提问时的焦灼。他们的焦灼， 来自社会的舆论压力， 无数的媒体都在哀叹大学生遭遇就业寒流； 他们的焦灼， 来自家庭， 含辛茹苦、 两鬓生霜的父母早就期待着子女能够有个繁华似锦或者至少不愁衣食的前程； 他们的焦灼， 来自学校， 学校为保就业率， 不停地在他们的耳边旁敲侧击“就业不是择业， 该签就签吧， 过了这个村没有这个店了”； 他们的焦灼， 更多地来自自己， 十六年的中国式教育， 没有教会他们实用的求职文化， 没有教会他们如何在众目睽睽之下侃侃而谈而不是慌乱不已.....

面对这种焦灼， 我无法不动容， 我无法不竭尽全力地去回答学员的提问， 每回答一个问题， 都可能抹平一个年轻人在职业奋斗生涯中的一段崎岖， 助他更早地找到自己的 ideal job。然而， 仅仅以课堂和讲座的有限时间， 远远不够回答学员们潮水般涌来的提问， 我的邮箱被彻底塞满， 我的 MSN 不得不经常伪装成“离开”或者“脱机”！而那些没有被回答的提问， 却永远在拷问着我作为新东方教师常常自诩的社会责任感， 令我午夜思之， 心中惴惴！

就这样， 有了这本书。我对这本书寄以厚望， 希望她以自己的绵薄之力弥补中国大学教育仍然不够强大的职业辅导这一环节， 向所有的学员传道、 授业、 解惑！

序一(2)

杨萃先 (Tracy Yang)

博客: <http://blog.sina.com.cn/yangcuixian>

2007 年 5 月 16 日一个阳光明媚的午后于“某园”

## 序二

本来想写长长的序。

执笔良久，千言万语，竟只凝成短短一句话：

领悟了这本书，你的未来，会比我们四位作者更精彩。

颜培程

博客: <http://blog.sina.com.cn/yanpeicheng>

2007 年 5 月 30 日星期三

## 序三：Tracy、我和这本书

——刘佩 原新东方学员、现任广东外语外贸大学教师

常听教高中英语的母亲感叹，现在的学生越来越爱跑到新东方去听课，甚至拿新东方老师作为标尺衡量自己中学的老师。听后不禁莞尔，回头想想我们这一代做学生的，几乎每一个人都或多或少地有与新东方打交道的经历。立志出国的自不必说；急着要突击四六级，也愿意来这儿感受感受剑拔弩张、吾辈自当头悬梁锥刺股的热闹劲儿；还有爱听明星老师即兴高歌、讲幽默段子的……我也不能免俗，两年我正经历着找工作的焦灼，抱着试试看的心里走进了新开的“面试英语”课堂，没想到从此有幸认识了邻家姐姐般的 Tracy 老师（杨萃先），更没想到两年前一次随意的交谈，让这本书从愿望变成了现实。

两年前的那次面试口语培训，是我人生中接受的第一次正规的求职培训，也是目前为止惟一的一次。其实许多中国学生和我一样，书从本科念到硕士、博士，校内、校外实践经历也不少，可临到找工作时才真正知道求职的基本程序，不同的单位对不同职位的要求，更遑论求职过程中的种种技巧。求职是每一个社会人必须要经过的关卡，在北美和许多欧洲国家，大学生从刚入学就开始接受求职技巧的训练。而作为国内的一名大学教师，最

让我遗憾的是，求职教育在国内大学课堂里几乎都不同程度地存在着缺失的情况，我亲眼看到许多人终日勤奋忙碌却最终与理想职业无缘。作为曾经的求职者，个中的酸、甜和与理想失之交臂后的那种苦甚至绝望，我和 Tracy 感同身受。作为老师，我们更觉得有责任来弥补这种缺失。

Tracy 的面试口语课是令人难忘的，她善于把握课堂上的每一分钟，她的课紧张、刺激又妙趣横生。她有着北方女孩特有的热情，出口成章却不矫情。最难忘在试讲前，我向她求助，她硬是把我那满是深涩难懂术语的专业课讲稿改头换面，把新东方特有的幽默、深入浅出和极强的课堂操控能力融了进去，让我的试讲得到了同学们的欢迎，赢得了我现在的教职。

Tracy 经常自嘲为“经验派但绝非偶像派”的女老师，但更多的学员却认为 Tracy 是一个有才华却不自傲、处处为人着想的实在人。这样的性格也让她赢得了学员们的喜爱，也让更多的人愿意与她分享他们的经历和成功案例，回报于她，而这些奠定了本书厚实的案例基础。

这本书断断续续写了两年，有如“十月怀胎，一朝分娩”，成书的艰辛与喜悦，外人很难体会。本书付梓之时，主笔 Tracy 的第二个宝宝也刚刚出生，可谓喜上加喜。这本书同时也是新东方老师与所有学员共同的智慧结晶，不求面面俱到，只求用实实在在的过来人语，陪伴你熬过那段黎明前焦灼而痛苦的时光。

刘 佩

2007 年 5 月 18 日于大学城

## 目 录

### 第一章 择业之道

#### 第一节 以过来人为镜 2

#### 第二节 行业之选 9

#### 第三节 职业之选 12

#### 第四节 职业发展道路之选 14

#### 第五节 职场新人扫盲：360 行，我该做哪一行？ 18



## 第六节 职场新人扫盲：

大大小小的公司， 我该进哪一家？ 27

第七节 谨防四大择业误区 31

第八节 前辈职场“胜经” 41

## 第二章 求职准备

第一节 大一到大三， 做好五件大事 45

第二节 大四， 做好五件小事 60

第三节 职场新人， 谨防五大误区 64

第四节 名企需要 8 个为人之“道”和

8 个做事之“理” 71

## 第三章 简历

第一节 HR 如何筛选简历 74

第二节 制作简历的 3 个步骤 78

第三节 成功简历必须遵守的 10 个原则 82

第四节 成功简历示范 96

第五节 失败简历点评 110

第六节 如何更有效地递交简历 118

## 第四章 求职信

第一节 求职信 Dos 和 Don' ts 126

第二节 成功求职信示范 126

第三节 失败求职信点评 135

## 第五章 网申

第一节	HR 喜欢的 5 种网申开放性问题答法	139
第二节	名企网申开放性问题点评与示范	146
第六章	面试	
第一节	面试官的“好”与“恶”	160
第二节	面试之前的准备	174
第三节	中文自我介绍	179
第四节	英文自我介绍	189
第五节	候选人互相介绍	196
第六节	面试最常见的 40 个中文问题	198
第七节	外企面试最常见的 36 个英文问题	230
第八节	如何根据简历预测自己的面试问题	262
第九节	以“多层 Key Words 陈述法”回答开放性问题	272
第十节	以“What-S.T.A.R.-Key Words 陈述法”	283
	回答“行为事件访谈型面试”问题	283
第十一节	如何应对面试时的英文测试	298
第十二节	如何应对“角色扮演”	305
第十三节	如何应对挑刺型问题	310
第十四节	如何应对非常规性问题	313
第十五节	小组讨论	317
第十六节	见风使舵：根据提问判断面试官的个性和好恶	348
第十七节	面试实况与专家点评	352
第十八节	也来谈谈“细节决定成败”	368

## 第七章 感谢信与申诉信

### 第一节 感谢信： 核心并不是感谢 373

### 第二节 申诉信： 核心并不是申诉 374

### 第三节 电话跟进： 应聘小公司的制胜法宝 380

## 第八章 求职之道

### 第一节 适合你的， 才属于你 383

### 第二节 把事情做“绝” 386

### 第三节 把触角伸出校园 397

### 第四节 少几个目标， 多几页材料 400

### 第五节 精彩答案， 源自“感悟” 401

### 第一节 以过来人为镜(1)

以“择”开头的词语往往字字千钧： 择校、 择业、 择偶， 每一个词语都承载着人们沉甸甸的希望， 每一个词语都让人们不得不慎之又慎。

为什么选择如此重要？

因为， 选择决定结果。

在某种程度上， 择校决定着一个孩子是否能学有所成， 择业决定着一个人的事业是否成功， 择偶决定着一个人的生活是否美满。而学有所成、 事业成功、 生活美满， 恰恰是芸芸众生所追求的三大人生目标。

相比而言， 人们对择偶与择业尤为重视， 俗话“女怕嫁错郎， 男怕入错行”就反映了人们的这种心态。

所以， 如果你想走出一条完美的职业发展之路， 就必须三思而后行， 慎重择业。

既然择业如此重要，那么，择业到底“择”什么？

择业，绝非仅仅是选择某个具体的职业，而是要对以下四个方面进行综合选择：

(1) 行业

(2) 职业

(3) 公司

(4) 薪资

具体一点说，到底应该如何择业呢？

这个问题，见仁见智。笔者从过去三年多以来，一直从事求职咨询与面试辅导工作，接触了大量“新手择业”与“老手跳槽”的案例，从而对择业有了比其他人更多的感慨与体会，在此与读者诸君一一分享。

古语有云：“以铜为镜正衣冠，以人为镜正得失。”在择业之前，大家应该以过来人为镜，衡量利弊得失，从而做出最恰当的选择。

首先要与大家分享的，是本书的主笔杨萃先的职业发展故事。

回首十二年的职业生涯，既有令自己“悔之晚矣”的错误选择，也有令自己深感庆幸的正确选择。在本节中，我对自己每一次的人生选择加以“马后炮”式的点评，希望读者以我为镜，借鉴我的经验，吸取我的教训，正确择业。

我的大学与职业经历如下：

1995 年 8 月                      国际关系学院      国际政治专业

1995 年 9 月~ 1996 年 12 月      北京某燃气公司 技术翻译

1997 年 1 月                      纳贝斯克饼干厂    生产总监助理

1997 年 2 月~ 1998 年 9 月    耐克中国有限公司 销售助理（后升任销售代表）

1998 年 10 ~ 11 月          柯达中国有限公司 大客户经理

1998 年 12 月至今          新东方学校          英语教师； 面试咨询培训师

一、关于大学规划的反思

我的大学生涯，由于选择了不适合自己的专业而平淡无奇。和很多大学生一样，我不喜欢也不适合自己的专业。国际政治，对我而言绝对是一个“就业市场小+本人兴趣小”的“双小”专业！如果昔日重来，如果我依然被分配到了这个“双小”专业，我会怎么办？

十年回眸，我的“马后炮”思维告诉我，大学生涯应该这么度过：

### 1. 打造自己的“通才本领”

我参加并通过了三家不同的美国公司的面试，发现越是知名的大公司越是在意求职者的“通才本领”，而不是很介意你对该公司的业务是否非常熟悉，是否已经具备了该公司所需要的“专才本领”。有一个比喻可以很恰当地说明知名公司的招聘哲学：如果他们需要招聘一把“锤子”为他们工作，他们往往并不在乎应聘者是否已经具备“锤子”的外观，而是很关注应聘者是不是一块可能被打造成“完美锤子”的钢材。

根据我的经验，一流外企所需要的“通才本领”往往包括以下几点：

#### （1）英语口语水平

虽然我在大学毕业之前就通过了专业英语八级考试，但是我在英语学习当中犯了两个方向上的错误，其一，我把大部分时间花在听力和阅读的训练上，而在外企工作更需要的是口语表达；其二，我当时学习的素材和我的实际工作完全不接轨，我记得自己花了大量的时间阅读晦涩难懂的西方名著，而和我一起工作的外方经理，更加希望我具备实用商务英语技能，尤其是在办公室情境下的词汇和表达，比如说 *Why always such short notice?*（怎么总是最后一刻才通知我们呢？）*We should stick to our price.*（我们应该坚持自己的报价。）等等。当然，如果我可以和美方老板谈论一下好莱坞大片、NBA 战况和国际大事，那就是锦上添花了。所以，如果重回大学校园，我会把英语学习的重点放在“实用口语”的练习上，掌握这个进入外企最顺手的“敲门砖”。

### 第一节 以过来人为镜(2)

#### （2）计算机操作水平

虽然我在大学里学会了基本的 Word 和 Excel 操作，但是这些简单的技能远远满足不了实际工作的要求，我记得自己曾经因为不会使用 Excel 表格中的函数而连续加班一个星期才把老板需要的一个表格制作完毕。尽管我的老板非常宽容，但我还是在他的“温柔的指责”中感受到了巨大的压力，并且立下了“一个月之内把 Excel 中的重要函数全部学会”的军令状！所以，如果重回大学校园，我会把 Word, Excel, PowerPoint 学精学透。

### （3） 逻辑思维能力

由于逻辑思维能力不够强，我在应聘柯达公司的时候险些失败在小组讨论这个环节上。逻辑思维能力已经被列为外企招聘的第一热门关键词，因为笔试和小组讨论的环节着重考查的都是逻辑思维能力，而这一点恰恰是很多女性求职者的弱项。如果重回大学校园，我会参加“辩论协会”，因为辩论可以帮助我们迅速提高自己思维的全面性和条理性。

#### 2. 对自己进行“职业定位”

一份适合自己的职业，应该是“双匹配”的，也就是说，这份职业既匹配你的兴趣，也匹配你的能力。由于我在大学里没有进行“职业定位”，所以在毕业后的几年之内，我一直在摸索“双匹配”的职业。我做了翻译工作，发现翻译工作只适合我“通晓中英双语”的能力，但不适合我的兴趣，因为翻译只是传声筒，我不可以发表自己的见解和言论，而我恰好认为自己是相当有见解的人。我做了销售工作，发现它相当适合我“与人沟通”的兴趣，但是却不能使我发挥“通晓中英双语”的特长。摸索了三年之后，我终于找到了一份“双匹配”的职业：培训师，因为它既适合我“通晓中英双语”的能力，也适合我“与人沟通”的兴趣。

所以，如果重回大学校园，我会在大一到大三反复尝试对自己进行“职业定位”。既然我的兴趣是与人沟通，能力是具有创新思维并且中英文口才较好，那么我会去从事这三个职位的兼职：教师、销售和市场推广。我会利用做家教的机会来判断自己是否适合做老师；我会去参加保险公司和直销公司的培训，看看自己是否真正擅长并乐于推销产品；我也会参加营销策划比赛，衡量一下自己是否具有做市场推广工作的天分。

早早进行“职业定位”，就会避免你在毕业之后频繁跳槽。更为重要的是，它可以在你大学期间就打造自己的“专才本领”。虽然我们在上文中强调了“通才本领”的重要性，但是，由于应届毕业生对一些大公司的好职位“群起而抢之”，这些大公司变得越来越“挑剔”，他们除了要挑选最好的“钢材”，还要看看这块“钢材”是否已经初步具备了“锤子”的外观。

## 二、 关于职位的反思

### 1. “翻译”职位

前文我们讲过，口译员只是传声筒，它往往并不适合那些乐于发表自己独到见解的人。

我也尝试过做笔译，而且翻译出版了《梅森探案集》中的《逃尸案》。为了翻译这本书，我笔耕了三个月（绝对每天工作16个小时），挣到了区区3650元钱，而且从此患上了脊椎病。可怜的脊椎，我至今还记得这笔害了它的血汗钱。

由于出版了一本翻译作品，我迅速获得了翻译公司的信赖，接到了更多的“翻译订单”，但是，我悲哀地发现，自己根本不具备一名优秀翻译的才能。因为翻译公司所交来的稿件，是各行各业五花八门的，只有知识广博的人才有可能对各个领域都略知一二，从而顺利地译出稿件。为了翻译诸如“深海捕捞大黄鱼”等科技文章，我陷入“文字狱”，痛苦万分。

所以，如果你不是一个博览群书的人，我不建议你从事笔译工作。此外，如果一个公司招聘口头翻译，我也不建议你去应聘，因为翻译只是公司的辅助人员，而不可能成为核心业务人员。不从事核心业务，发展空间可想而知。但是如果一个翻译职位有着良好的“关联资源”，比如说，让你天天和 CEO 在一起，让你日日接触投资公司的核心业务流程，那么这将是一个最好的“曲线救国”的职位。它能够帮助那些只有英语技能、没有业务技能的人迅速转换角色，成长为某个企业的核心业务人员，再也不担当配角！原来和我同在北京新东方学校任职的一位男老师，就在三年前去了福特汽车做中国区总经理的翻译兼助理。去年，他被调任到市场部负责政府公关。如果没有“翻译”职位做跳板，他不可能“空中飞人”跳到政府公关这个热门职位。

## 第一节 以过来人为镜(3)

### 2. “生产总监助理”职位

我在中美合资的纳贝斯克饼干公司只工作了一个月，因为我无法回答下面的这个必须要思考和回答的问题：做“生产总监助理”，我的五年计划是什么？

我可能升任“生产组长”吗？不太可能，毕竟我没有任何的技术背景。我要跨部门转成销售代表？整个一个曲线救国，而且还未必救得成。试想一下，如果我担任的是销售总监助理、市场总监助理或人事总监助理，我就可以轻而易举地甩掉“助理”的帽子，因为我不会遇到“饼干生产”这样一个几乎不可逾越的专业瓶颈。我完全可以在工作中积累经验，迅速成长为一名合格的销售代表、市场代表或者人事专员！

### 3. “销售助理”职位

做助理是个大学问！做好助理，你很有可能会快速地脱掉助理这顶帽子，变成销售代表或市场专员等等。

根据我个人的经验，做好助理有三大要素：

(1) 120%做好本职工作。打字又快又好又省纸，沏茶不烫不凉刚刚好！毫不夸张地说，你的工作表现直接决定了你转部门或者转职位的速度。

(2) 服务于每个人，而不是仅仅服务于经理。要充分认识到做助理是公司最基层的服务人员，即使你是总经理助理也不例外！心甘情愿地为所有人服务，当每个人都说你能干而且具有服务意识的时候，你的升职通知就在门外等着冲进来拥抱你呢。

(3) 偷偷学艺，而不是明目张胆地学艺。学艺容易理解，做销售助理就要多多学习销售代表是怎么工作的，做人事助理就要琢磨工资福利专员是如何设计薪资制度的。而偷偷二字，也是绝对必要的，尤其是对于刚刚加入公司还没有树立起良好口碑的新助理。要知道，在干好本职工作之前就问东问西是最令人反感的新人行为，充分暴露了你的“狼子野心”。

#### 4. “销售”职位

很多人说销售工作不适合女性，因为要出差、陪客户吃吃喝喝、压力太大、要一辈子求人等等。但是，我本人的体会却截然不同，在耐克公司做销售几乎是我职业生涯当中最愉快的经历，如果不是当年耐克的亚洲裁员风暴，可能我至今还在从事销售工作。

做一名普普通通的销售员是很容易的。毫不客气地说，在各大知名企业包括著名的外企里，混日子的销售代表太多了！工作内容无非是查查库存、打打电话、催催款之类连初中毕业生也可以完成得很好的事情。当然，想要靠这样的工作内容就脱颖而出得到提拔几乎是不可能的。

做一名优秀的销售员是非常困难的。你不能满足于完成公司交给你的例行公事的销售工作，你要想办法帮助现有的客户实现业务增长、拓展新的客户、开发新的销售渠道！我的一位学员朋友，在从事了销售工作八年之后，被以30万保底100万封顶的年薪（按业绩支付）挖到一家河南的民营饺子公司做销售总经理。此前，他在一家来自台湾的速冻食品公司担任华南区销售经理，在短短一年之内把公司的产品成功打入了华南营业额最大的前十家连锁超市。

#### 5. “教师”职位

很多学员都对新东方教师的工作性质感到很好奇，我借此机会和读者分享一下在新东方做教师的心得体会。

在新东方做教师，主要有以下几个优点：

(1) 多劳多得。在培训学校做老师，有点类似小时工的工作性质，只要你有足够的精力教更多课时，你的收入就会有明显的增加。所以这种工作绝对符合市场经济所提倡的“多劳多得”，在很大程度上满足了人们“给自己打工”的一种心理预期。

(2) 满足感强。新东方是绝对以业绩为导向的，学生在每一期课程结束之前都会给授课教师评分。优秀的教师会得到极高的学员满意度，从而获得巨大的精神满足感。

(3) 不坐班。你不需要朝九晚五地在办公室里熬时间，只要上课的时候准时出现在教室里即可。



## 第一节 以过来人为镜(4)

(4) 拥有更多自由时间。由于大部分课程被安排在晚上和周末，周一到周五的白天就全部是我们的假期了！当然，备课的时间除外。而且，在招生的相对淡季，我们完全可以给自己放上半个月的悠长假期，尽情享受闲暇的乐趣。

(5) 拥有更多的精神自由。只要你不违反学校的规章制度，你可以“随心所欲”地按照自己的方式方法去授课，你可以载歌载舞地授课，也可以让学员满教室乱跑乱叫，只要确保他们有所收获就行了！

(6) 工作性质单纯。做老师没有繁杂的人际关系，甚至于感觉自己几乎没有老板，你最重要的老板就是学员，只要学员认同你的教学，你的工作就会很稳定。

但是，根据我个人的体会，在新东方学校做老师，也有它的缺点和局限性：

(1) 必须有充沛的体力和精力做后盾。只有保持旺盛的体力与精力，我们才可以在课堂上激情澎湃地授课，在课堂下持续地学习，不断提升自己的授课水平。

(2) 压力比较大。学员对教师进行评分的制度对我们构成了有形的压力，为了获得良好的学员评价，我们必须时刻保持自己的最佳教学状态。

(3) 发展空间有一定的局限性。对我们来说，未来的职业发展选择并不多，其一是一直做教师，做知名教师，教到自己门牙漏风不能再教为止；其二是逐渐走向教学管理岗位，在学校高速的扩张过程中找到适合自己的管理职位；其三是走学术研究方向，出版教学书籍等等。

总体来说，如果满分是100分的话，我给新东方教师这个职业打90分！

### 6. “面试咨询培训师”职位

我很幸运，因为我在三十而立之年找到了一份完美的真正适合自己的“双匹配职业”：面试咨询培训师。首先，它绝对符合我的个人兴趣，因为它使我有机会和大量的学员朋友们沟通，他们把自己的人生和职业发展故事分享给我，极大地开阔了我的视野，丰富了我的精神世界。在一定程度上，我觉得自己比演员还要幸运，因为演员最多能体会几个到几十个角色，而我可以近距离地了解和体会成千上万个别样的人生。与此同时，我把自己的择业观和面试经验分享给学员朋友们，帮助他们实现自己的理想，我也同样因为培训的过程和很多令人满意的培训结果而感到了巨大的精神满足。第二，面试咨询培训师的职位完美地匹配了我的能力：我从事过多个行业、多个职位的职业发展曲线立刻从缺点变成了优点，因为我可以在自己亲身体会过的领域给学员做出更加准确的职业定位、更加有效的面试辅导！我通晓中英双语的优势也得到淋漓尽致的发挥，因为我可以自由地运用两种语言帮助学员通过中文和英文面试。

求职咨询与面试培训行业，是一个极好的平台，它使我有“长袖擅舞”的机会，最大限度地利用了自身资源。

### 三、关于职业发展道路的反思：不应该走曲线

职业发展犹如爬山，大家都想尽快地登临绝顶，一览众山小。而最快登临顶峰的办法，除了坐缆车（如果有一个亿万富翁的老爸或者爷爷），只有坚定地直线向上攀登。

我走过的职业发展道路是曲线的：翻译——销售助理——销售代表——教师。曲线发展道路的缺点很明显，它一定会延缓你到达顶峰的时间，你的薪资和职位会在曲线中缓慢爬升而不是快速上扬。当然，凡事有失必有得，曲线发展道路也不无优点。由于你走了多条路，你自然可以欣赏沿途不同的风光，体味各种职业所带来的不同快感与痛感。总之，直线让你更快地得到高位和金钱，曲线让你更多地体会人生百态。走直线还是曲线，完全取决于你想得到什么。

假如时光倒流，更加注重个人成就感的我会坚定地走以下任何一条直线：

（1）教师 优秀教师 优秀教师兼出版多部书籍的作者

#### 第一节 以过来人为镜(5)

（2）教师部门 主管 分校校长 集团高管

（3）销售助理 销售代表 销售主管 部门经理 销售总监

也许你会说，“我觉得我现在做的工作并不适合我，难道我还要一直向上爬吗？”

其实，你所从事的工作，往往就是最适合你的工作。回首我自己的职业之路，我意识到了一点，销售工作与教师工作，在本质上是非常相似的工作，都很适合我。我要做的，不是左挑右选，而是选择其中任何一个，直线爬上去。

当然，如果你对自己正在从事的工作实在是120%提不起兴致，你尽可以挥霍自己两三年的青春，在刚毕业的两三年里，逐渐认识自己并明晰自己的职业定位。但是，假如你是已经工作了三五年的“大龄青年”，你最好的选择就是一直向上，再向上；除非有特别好的机会落到你的头上，否则，不要向左，也不要向右！

### 四、关于行业选择的反思：不应该走平行线

我十年中所从事的行业分别是：燃气——饼干——体育用品——摄影用品——英语教育。在我工作最初的短短三年之内，我转换了四个行业，而且是四个没有任何交叉点的平行的行业。从行业经验的累积上，我完全没有达到个人增值的目的，因为每一个行业都相隔十万八千里。如果我能早一些固定在一个行业，那么我就会逐渐变成某个行业的“老手”，而不是到处都当“新手”！很多新毕业生不知道如何选择行业，其实，我们所熟悉的行业，比如：教育产业、快速消费品行业 and 外贸业等等都是很有发展的。你需要的不是如何选择，而是如何坚持下去。当你进入一个行业之后，尽可能地在这个行业持续地发展下去，你可以更换无数家本行业内的公司，但是不要輕易地转换行业。

## 第二节 行业之选(1)

为什么选择行业如此重要？

因为，行业直接决定着你的工作的稳定性和发展性。

良禽择木而栖，就是为了使自己的“小巢”能够得到一棵“大树”的庇护。人类也是如此，总是期望着能够“背靠大树好乘凉”。如果你选择的行业稳定，你的工作也很可能会相对稳定。如果你选择的行业发展迅速，你个人的物质收入和精神满足感会随着整个行业的发展而“水涨船高”。那些有幸在十年以前进入能源、通信行业的人对此肯定深有体会，他们的个人收入，在过去十年以来随着行业的爆炸式增长而直线上扬。

在本节中，我们以过来人为镜，阐述行业选择之道。

我的一对朋友夫妇是大学同班同学，1995 年从中国人民大学毕业，学的是比较冷僻的档案管理专业。我们以这对夫妇的职业发展道路为原型，进行一个案例分析。

丈夫刘智

工作第 1 年：某机械厂，党办秘书，月薪 1,000 元

工作第 2~3 年：某中小型软件公司，软件销售代表，月薪 2,800 元

工作第 4~10 年：同上软件公司，软件销售总监，月薪 10,000 元

妻子张芳

工作第 1 年：某中型化妆品公司，秘书，月薪 1,000 元

工作第 2~5 年： 某大型化妆品公司， 销售代表， 月薪 3,000 元

工作第 6~10 年： 另一大型化妆品公司， 销售主管， 月薪 6,000 元

张芳是我的好朋友， 当年在人民大学人称小才女， 智商和情商绝不在其夫君之下。从业多年以来她兢兢业业， 不比自己的夫君少上一天班， 也不比夫君少操一点心， 可是她的收入却一直维持在自己夫君的一半左右的水平。除了哀叹男女有别， 张芳更多地在投诉着自己的行业。如果时光倒流， 张芳说她在选择行业时会看两个因素：

十年以前， 张芳在拿到 3,000 元月薪的化妆品公司 offer 的时候还嘲笑了夫君一番， 因为夫君的工资还比她少 200 元呢！

然而， 十年之中， 夫君所从事的软件行业经历了爆发式的增长， 因上市而一夜暴富的亿万富翁、 千万富翁的故事每年都不绝于耳。而她所从事的化妆品只能默默地随着国民经济的增长而增长。水涨才能船高， 她又怎么可能获得火箭式的加薪呢？

选择行业， 一定要看远十年， 甚至二十年到三十年。如果你选择的是一个可持续增长的行业， 即使你个人的才能保持不变， 你的职位和薪资至少也会随着行业的增长而享受自然增长。

前两天， 我一个亲戚的女儿小颖在北京同时拿到两个 offer， 一个是一间专门代理冷冻薯条的公司， 另外一个是一间代理纸制品和纸浆的公司。小颖说， 如果她只接到了一份 offer,不论是哪一份， 她都会毫不犹豫地高唱着《义勇军进行曲》第二天就去上班， 对于一个民办大专毕业、 各方面条件都普普通通的女孩子来说， 她对工作性质和工资待遇并没有过高的要求， 也不会慎重地划上一条抛物线图， 分析一下这个公司这个行业在未来的发展趋势。小颖还说， 如果其中一份 offer 比另外一份高上哪怕 200 块钱， 或者上班离家哪怕近上三站地， 她也会毫不犹豫地做出选择！（作者心声： 这不正是当年的我吗？ 年轻的求职者， 往往只考虑看得见的眼前利益……） 而问题恰恰在于， 这两份 offer 从工资和上班远近来说简直是相差无几， 小颖和她当了一辈子巴士司机从来没有换过工作的父母一下子没了主意。

我给小颖所做的分析非常简单， 要从行业发展和工作性质两个方面来分析：

（1） 看行业的可持续发展。人们对薯条的需求， 以及人们对纸制品的需求， 哪一个更会在未来的三年、 五年， 甚至十五年之后保持稳中有升的势头？ 哪一个有可能会一落千丈或者萎靡不振？ 答案实际上非常简单， 以美食闻名天下的中国， 拥有太多的饮食选择， 薯条能够挤占的空间实在太过有限， 而且， 人们越来越怕发胖、 怕上火、 怕得脂肪肝， 对薯条的消费不可能大幅增加。相反， 人们对纸制品的需求， 一定会在未来保持稳中有升。包装牛奶盒用的卡纸和在中国市场上销量还微乎其微的厨房用纸， 在未来会长期保持强劲的上升势头， 难道大家没有听到蒙牛的豪言壮语：“一天一斤奶， 强壮一个民族”？ 一天一斤奶， 那可需要不少的卡纸来做包装盒呀！

## 第二节 行业之选(2)

(2) 分析工作性质。卖薯条和卖纸巾都会积累什么样的工作经验呢？小颖告诉我，薯条的主要销售渠道是酒吧和一些小的西餐厅，而纸巾的主要销售渠道自然是超市。假设小颖工作了五年，要么，她认识了很多酒吧的老板，她如果不想卖薯条了，还可以卖酒、卖烟、顺便卖点爆米花给酒吧老板。要么，她学会了熟练地和超市打交道，她如果不想拓展纸巾的销售渠道了，她可以利用原来的渠道经验卖毛巾、围巾以及卫生巾！如果你是小颖，你会更愿意和酒吧打交道还是和家乐福打交道？

值得指出的是，笔者并不是鼓励大家过分地挑肥拣瘦，一定要挖掘出一个未来有无限发展的行业来。在市场经济已经极大发展的今天，很难有一个行业会一夜暴富。但是，相比之下，不同行业的发展空间还是有一定差距的。仅以笔者的拙见，可以预见的会在未来有长期稳定发展的行业包括：移动通讯、投资与理财、保险业、会展业、医疗卫生、环境保护、新兴能源、文化教育、娱乐传媒、物流配送等等；相比之下，普通家电、纺织、冶金、白酒、零售业等传统行业则很可能在慢车道上缓缓前行。

### 二、选择平均工资水平较高的行业

化妆品公司的平均工资高，还是软件公司的平均工资高？除非特例，肯定是软件公司的平均工资高，原因很简单，软件公司的科技含量更高，人员薪资自然更高。

在一个平均工资低的公司里，你能指望着大富大贵吗？在加拿大洗盘子也能月入七八千人民币，不就是因为社会平均工资高吗？

前两天，有一个学员朋友小珊打电话给我，她说自己拿到了两个助理职位的 offer，一个是在五星级酒店，一个是在飞利浦位于深圳郊区的工厂。由于工资差不多，她想选择去五星级酒店，因为毕竟是在繁华的都市工作，而不是跑到荒郊野岭。

我没有直接告诉小珊我的意见，因为，即便作为“长者”，我也不敢贸然地为年轻人 Play God（扮演指点迷津的上帝），我只是建议她重新审视一下自己的择业标准：是选择地点，还是选择长远发展？是酒店业的平均工资高，还是飞利浦所在的电子电器行业？在酒店工作五年之后，你的薪资涨幅会是多少？而在飞利浦呢？

对于应届毕业生来说，看行业的平均工资水平尤其重要，因为，不同行业、不同公司的新毕业生起点工资可能相差无几，但十年八年之后，就会有天壤之别。

### 第三节 职业之选(1)

为什么选择职业如此重要？

因为， 职业直接决定着你能否从工作中获得物质和精神上的“双丰收”。

在本节中， 我们以过来人为镜， 剖析职业选择之道。

潘怡然和赵火红曾经是校友， 学的都是计算机科学， 潘是赵低一届的师妹。现在， 两个人是同事， 同在一屋檐下工作， 却拿着截然不同的薪水。让我们来看看她们十年来的职业发展道路：

潘怡然

工作第 1~2 年： 台资药业公司， 网络管理员， 月薪 2,000 元

工作第 3~4 年： 美资体育用品公司， 网络管理员， 月薪 4,000 元

工作 5~10 年： 美资咨询业巨头， 网络管理员， 月薪从 8,000 元升至 10,000 元

未来： 保持这个职位直到 55 岁， 每年获得 1~3%加薪， 跳槽可能性为 1%（跳到别的公司工资更低）， 升职可能性为 0%（网络管理员归行政部总监管辖）， 转行从事咨询可能性为 1%（不愿意以 33 岁高龄从底层做起）。

赵火红

工作第 1 年： 某民营软件公司， 网络管理员， 月薪 2,000 元

工作第 2 年： 美资咨询业巨头， 网络管理员， 月薪 6,000 元

工作第 3~5 年： 同上， 管理咨询师， 月薪 8,000 元

工作第 6~10 年： 同上， 资深管理咨询师， 月薪 12,000 元

未来： 目标是在 36 岁之前奋斗为管理咨询经理， 达到月薪 25,000 元

如果昔日重来， 潘怡然会这样选择职位：

一、 选择“核心业务”

网络管理员这个职位，在咨询公司里是永远的配角，是辅助者，在外企里叫“IT Support Engineer”，既然是 support，收入和长远发展自然不可能比得上唱主角的咨询师。所以，潘怡然的收入无论如何不可能赶得上赵火红。

其实，潘早就有机会转行做咨询，但是她难以接受咨询师每天飞来飞去的生活，所以思来想去，一拖再拖，等到想转的时候赫然发现自己已经 31 岁了，到了必须要传宗接代的年龄，很难下决心从头开始学习一个新工作。就在写下这段文字的今天上午，我和潘在 msn 上聊到此事，我问她：“如果时光倒流，你还会选择一直做网管吗？”潘的回答和我所预料的一样，她当然不愿意，她会在第一时间转行做咨询！

所谓核心业务，也就是能直接帮助公司创造收入的业务，比如：在新东方学校教书，在华为从事研发，在康师傅从事“绿茶”饮料的品牌推广，在本田汽车搞生产管理，在广告公司做文案……从事核心业务的优点不胜枚举：收入更高、工作更稳定、更加受公司重视等等。最重要的是，在核心业务上做出业绩的员工往往会获得职位的快速提升，比如说，新东方各地分校的校长，90% 曾经是学校里的名牌教师，因为在新东方，教学是最核心的业务。

曾经有很多学人力资源、学财务专业的学员，因为我提出的“核心业务论”深感疑惑，因为他们所从事的工作，在大部分企业都不可能是核心业务，而是辅助业务。其实，本节当中的主角潘怡然，不恰恰就是这种情况吗？我对这部分学员给出的咨询非常简单，要么在自己的本行里面努力工作，争取尽早攀登到经理甚至总监的高级职位上，变成企业领导层的“核心人”，自然也就等于进入了核心业务圈子；要么就争取从事核心业务，学财务的可以去做审计，可以考“资产评估师”证书拿上万元的高薪，可以到银行业从事个人理财咨询等等。

## 二、选择“可替代性小的业务”

网络管理员职位和咨询师职位，哪一个的可替代性更小？毋庸置疑，后者由于智力含量更高，可替代性自然更小。

从事可替代性小的业务，你的职位就更安全，你的薪水就更高。这就是为什么前台秘书的工资永远也不可能太高的原因。

## 第三节 职业之选(2)

可替代性小的业务，往往具有“三高”特点：

- (1) 智力含量高。比如教师、咨询师、游戏设计师、保险精算师、资产评估师、

审计师职位等等。

（2）科技含量高。比如软件架构师、通讯工程师职位等等。如果你可以做技术销售，就不要做普通销售；如果你可以去卖电梯，就不要去做电灯（照明设计系统除外）。

（3）经验价值高。比如医生、律师、会计职位等等。如果你可以做人力资源，就不要去做行政；如果你可以去市场推广，就不要去做客服。

#### 第四节 职业发展道路之选(1)

为什么要提前计划自己的职业发展道路？

因为，虽说条条大路通罗马，但是每条路到达罗马的时间是完全不同的。

在本节中，我们以过来人为镜，剖析提前计划职业发展道路之重要性。

请大家先看两个真实的案例：

吴文定

工作第 1 年：某冶金行业国企，打杂秘书，月薪 1,200 元

工作第 2~3 年：某中型法国洗涤用品公司，市场秘书，月薪 2,300 元

工作第 4~6 年：某德国洗涤用品巨头，助理品牌经理，月薪 6,500 元

工作第 7~20 年：同上，品牌经理，月薪 15,000 元

未来：中国某民营洗涤用品公司（即将加入），高级品牌经理，年薪 30~50 万元（有奖金激励制度）。

张焕

工作第 1 年：东方航空公司，票务管理工作，月薪 2,000 元

工作第 2~5 年：朋友的机票票务公司，副总，月薪 8,000 元（后倒闭）

工作第 4 年：收到联邦快递的加盟邀请（月薪 7,000 元），但是被张焕拒绝（原



因是在读 MBA 期间对房地产企业发生了兴趣)

工作第 6 年：合生房地产公司，办公室主任，月薪 5,000 元（后因受不了办公室工作的琐碎与婆妈而离职）

工作第 7~8 年：某管理咨询公司，兼职一些小的项目，月薪平均 3,000 元（同时在读某高校 EMBA 周末班课程）

未来：必然将长期任职于小的管理咨询公司，因为，想加入大的咨询公司没有人要（大咨询公司要么选择一张白纸的新人来培养，要么挖一些有某行业长期经验的老手）；想做 CEO 没人要（没有足够长的行业经验）；想从头做起也没有人要（没有年轻的优势）。

故事中的吴文定是我大学的师妹，她仍然处在上升通道当中，上半年她出差来广州的时候告诉我，她可能要开始负责一个年销售额达 10 亿美元的品牌，也就是要升职为高级品牌经理，薪水自然也要再次提高！很多读者可能会问，吴文定之所以如此成功，是否由于她是名校市场营销专业的高才生？是不是由于她天赋异禀，极其擅长品牌运作？答案都不是，她和我一样，学的是“国际政治”，所有的品牌推广知识都是在工作中点滴积累来的。

对比吴文定和张焕的职业发展道路，我们总结出职业发展道路的两个原则：

#### 一、别离开行业“金字塔”

吴文定的成功，首先来自于她的行业经验积累。如下图所示，她虽然换了五份工作，但是从第二份工作开始，全部都是在同一个行业里发展，而且经历了从中型到巨头公司的上升阶段。这样一来，她十年以来的行业选择就构成了这样一座“金字塔”：

民营洗涤用品巨头

外资洗涤用品巨头

外资洗涤用品巨头

冶金行业

中型洗涤用品公司

如果你要跳槽，尽量别离开行业“金字塔”。

#### 二、别离开职业“金字塔”

吴文定的成功，更是因为她从来没有离开过自己的职业“金字塔”。每一个职业都好像一座“金字塔”，“金字塔”的最底部面积太大，所以只能用泥做，工资自然不高；中部面积缩小了，所以用砖来做，工资达到中游；而到了令万众仰慕的顶部，则是由金子砌成的，工资自然就是金领收入。

我们用图表来表示一下吴文定的职位“金字塔”：

高级品牌经理（年薪 30 万以上）

品牌经理（年薪 20 万以上）

助理品牌经理（年薪 8 万）

（低级）秘书（年薪 1 万）

市场部秘书（年薪 3 万）

与吴文定的成功相比，我的另外一个学员朋友张焕则遭遇了职业发展的寒流。

我们用图表回顾一下张焕的职业发展道路：

行业：

（联邦快递：未加入）

房地产公司

管理咨询业

#### 第四节 职业发展道路之选(2)

票务公司

航空公司

职位：

（运输管理：年薪 8 万 未加入） 房地产公司（年薪 6 万） 管理咨询（年薪 4 万）

专业票务（年薪 10 万）

航空客货运管理（年薪 2.5 万）

看到这幅图，读者可能已经在为张焕扼腕叹息了，他曾经多么的幸运，从航空公司到票务公司一帆风顺，年仅 26 岁就担任了副总经理的职位，然后又被大名鼎鼎的联邦快递看中，虽然薪水并不太理想但是却给他提供了爬上“物流金字塔”的通道，从来没有加入过大型公司的他恰恰应该到联邦快递这样的大公司去开阔一下眼界，了解一下尖端的物流公司是如何运作的，在三到五年之内他就可以把自己打成一个物流高级人才，手中掌

握大量的客户资源，何愁没有更好的职位向他伸出橄榄枝？世界一流的物流公司，正在看着中国这个大市场蠢蠢欲动，只要政府放开政策，立刻会开始招兵买马大干一番的！

张焕的职业发展之路，没有沿着同一座“金字塔”直线向上，而是更换了三座“金字塔”：物流、房地产、管理咨询。这三座“金字塔”，无一例外都对张焕构成了“致命的诱惑”，迫使他干着一行想着另一行，就像一个已婚男人不安于室，总觉得自己的老婆不是最佳选择，于是陷入了结婚——不满——离婚——再婚——再不满——再离的怪圈。

当你在“金字塔”最底层的时候，你可能看不到天空，看不到希望，只看到了压在你头上的密密麻麻的石阶和无数挡在你前面的人的脚后跟！所以，很多很多的人，就像张焕一样，浅尝辄止，这塔望着那塔高，到了那塔把脚翘，把时间全部浪费在“金字塔”底部的徘徊上。其实张焕所接触到的三个行业都是非常具有发展潜力的行业，只要他勤勤恳恳，一心一意，在某一个行业一干就是七八年，甚至十年，以他能考上南开大学的智慧和才干，他必然已经在某个公司里面做到了金字塔的顶部，享受着大好风光了。

当我和张焕在必胜客秉“饼”长谈的时候，我问他：“你觉得自己最大的优点是什么？”张焕不假思索地说：“我最大的优点就是我的兴趣特别广泛，我对各行各业都有着很浓厚的兴趣，希望能有所发展有所钻研！”30岁的张焕，依然没有意识到自己致命的弱点：他自诩的“兴趣广泛”这个优点，恰恰是他职业发展当中要命的弱点。张焕的所谓“兴趣广泛”，实际上还有一层含义：兴趣广泛，实际就是在暗示别人自己才能广泛，在别人的行业里俺也不含糊、也有一套！有这样心理的人，总担心自己的才能在这个行业不能得到施展，所以一定要换几个行业都尝试一下，以免埋没了才干的才干，所以他们频繁换工作，出入于风马牛不相及的不同职业去验证自己广泛的“兴趣兼才干”！这种验证，可以发生在大学毕业后的一两年之内，正如我们不谈上几次恋爱（或者暗恋）就很难下决心跟着一个人过一辈子一样！刚刚毕业的大学生有权利、有时间到不同的岗位上去体验，看看它是否匹配自己的能力和兴趣，但是这个验证的时间，要越短越好。如果你左顾右盼到30岁还没有决定上哪座塔，恐怕就像40岁还在左挑右选哪个女人能给自己生出最优质儿子的老男人一样，注定要晚婚晚育“大器晚成”了。

## 第五节 360行，我该做哪一行？(1)

职场新人扫盲：360行，我该做哪一行？

令职场新人最为困惑的，莫过于不了解各个行业和职业的不同特点，从而难以判断自己的“能力匹配度”和“兴趣匹配度”。在大学里，要了解各行各业其实有很多办法：实习、兼职实践、向师兄师姐讨教等等。但是，这些方法都不是一日之功，而是需要长时间的积累和体验。如果你已经到了大四或研二才考虑职业之选，不妨参考一下我们下面所提供的“职业素描图”，判断一下自己更适合哪一个职业。

## 一、 一个 Marketing（市场）职员在做什么？

（1） 帮助研发部门确定研究的方向： 你要到不同的城市或者不同的销售场所去抽取一些消费者进行调查， 想办法了解某个地区的消费者喜欢什么产品和服务， 不喜欢什么， 你的调查要非常详细， 有时候详细到连消费者自己可能都没有考虑过的问题， 比如说： 您喜欢的红是亮一些的， 还是暗一些的？ 把消费者的喜好总结起来， 就是一个新产品或新服务的概念。

（2） 与广告商合作设计电视广告， 选定媒体和播放形式， 比如是连续 20 天每天播放， 还是每间隔一天进行播放等等； 对于每一种设计你都要找出足够的理由和数据支持。

（3） 设计广告语是最重要的环节， 很多广告都是由于精彩的广告语才被记住的， 比如“钻石恒久远， 一颗永流传”之类。

（4） 与平面设计商合作设计店内陈列使用的图片， 比如化妆品的美女图， 新东方的宣传册之类。

（5） 设计店内的陈列方式， 怎样摆放产品才最吸引眼球。

（6） 设计促销的方法： 是买一送一， 还是大特价， 或是赠送钥匙扣之类的小礼品更好呢？

（7） 有些促销计划有可能要先在某些城市或市场做试验性的推广， 那么你要选择先在哪些城市试验。

（8） 把自己的方案做成 PowerPoint， 和 sales 沟通， 说服他们接受你设计的广告和促销计划， 然后销售部的人才会乐于去和超市或者经销商协调怎样把产品卖出去。

（9） 多和研发部门、 销售部门沟通能使自己更好地了解他们的想法， 也就更容易说服他们。

（10） 做市场的出路当然就是一直做下去， 从负责小品牌到负责大品牌， 收入和成就感都是相当高的。

（11） 需要特别提醒应届毕业生的是， 当你刚刚加入市场部的时候， 你可能每天只是负责一些琐碎的小事， 比如说， 把新产品的海报送到杂货店， 或者到零售网点采集销售数据。

### \* 什么样的人适合做 Marketing？

（1） 天生就是“点子王”， 总能想到出人意料的好点子， 也就是具有“创造性思维”。

（2） 做事敢于适当冒险， 愿意尝试与众不同的新方法并敢于承担失败的责任。

(3) 有科学的态度和理性的思维，做事比较理智，喜欢用客观的分析的眼光和数据说话。逻辑思维能力强，分析问题讲究前因后果，能把复杂问题简单化。

(4) 有远见。很多市场营销活动是不能够短期起效的，你要比其他人看得远、想得早、行动快，并且对未来进行长远的规划，然后按照规划一步一步地实施。

## 二、一个公关（PR）部的职员做什么？

(1) 做公关是幕后工作，你要把所服务的企业、老板、产品推到镁光灯下，自己却要保持默默无闻，越不留痕迹的公关越好。

(2) 公关工作的一部分是政府公关，也就是说做好公司和政府主管部门的协调沟通，当公司的某个部门要和政府部门搞活动时，你就要去和政府部门联系，协调好时间、地点、人物等等细节。

(3) 公关工作的另一个部分当然是媒体公关，你需要拓展维护媒体关系，安排采访。一旦有新产品要发布，要做出具体安排：比如邀请哪些媒体、哪些记者到场，安排什么样的接待，新闻稿主要传达的信息是什么。

## 第五节 360 行，我该做哪一行？(2)

(4) 一旦某个部门签约了一个大客户，你要在第一时间内为他们宣传这个成功案例，准备统发新闻稿，争取在重要媒体刊登。撰写新闻稿，审核公司所有对外宣传的材料，以保证所有对外宣传的公关口径全部一致。

(5) 危机处理。在企业陷入信任危机时挺身而出，动用一切媒体资源及政府、业界人脉关系重建口碑。

(6) 媒体资源是公关的命脉，真正要理顺和一家报社的媒体关系，涉及各方面的人，除了对口记者，还要兼顾编辑、摄影、部门主任甚至是主编。所以说，多积累媒体资源是这一行业的制胜法宝。

(7) 公关人员要养成翻阅报纸的习惯，比较本公司和竞争对手在媒体亮相的次数、好坏，以此总结出这段时间公司存在的公关问题，再对症下药。一般在公司或大型事业单位作公关工作的工作人员每年都必须搜集所有相关报道的剪报、电视录像、视频资料并作总结，所以要养成“处处留心”的好习惯。

(8) 进了公关这一行，除了在企业里做公关，还可以到专业的公关公司去，比如国内的本土最大的公关公司蓝色光标、美资的奥美公关等。这一行的路并不宽，但是打交道的人都是公司的高层人士，也有机会转到别的部门去。

\* 什么样的人适合做 PR（公关）？

(1) 做 PR 的人外表要达到端庄的标准，因为你代表的是公司形象。丑人也不用伤心，丑人自有丑人的职业和乐趣，新东方就不在乎，丑点反而让学员觉得亲切。

(2) 既然代表公司形象，而且频繁和媒体打交道，口齿清晰是绝对必要的。

(3) 口头表达能力和书面表达能力都是重头戏。公关是沟通上下级、单位与社会的桥梁，所以沟通能力也是最为看重的公关素质。

(4) 和政府部门有关系以及和媒体有关系都将使你更加适合这个职业！公关公司尤其青睐在媒介打拼过的记者和传媒专业的毕业生，正是看中其天然的人脉资源优势。我见过一个做 PR 的女孩子，原来在市政府宣传办，很容易就跳槽到一间最大的公关公司任职。

三、直接和客户打交道的 sales（销售）是一个什么样的职位？

（比如 ABB 的机电销售、IBM 的小型机销售、用友的 ERP 销售、广告公司的业务代表等）

(1) 直接和目标客户打交道的销售职位，不同于日用消费品的销售代表，后者只和超市或批发商打交道。

(2) 做销售，最重要的是客户。你要尽全部的能力找出下列答案：谁是目标客户？谁是决策者？谁会帮你？谁会唱反调？及早发现唱反调的人就有可能挽救一个单子。如果你在 IBM 做销售，你可能只面对某个特定范围的客户，比如说农业银行系统、制造业的公司、国税局等等，一个单子可能要跟上一两年。

(3) 做销售要善于利用资源，公司的一切都可以为你所用，包括公司的工程师、高层经理甚至 CEO。

(4) 职业优点缺点：做销售很自由，不用按时上下班，花钱也比较随便一些。但是必须要承受很大的心理压力，销售定额时时都悬在头上，而且还要应付丢单子的压力，毕竟我们不能每次都赢。

(5) 做销售最好的出路就是在公司里一路上升，做到管理层。一般来说销售做到高层的机会比别人高一些，因为销售是整个公司的生命线；但即使如此，能升上去的毕竟仍是少数，所以要注意积累资源，尽量延长自己做销售的职业寿命。其实在一些有技术含量的领域里，一些 Top Sales 可以靠老朋友和老客户，一直干到退休。我认识的一个在全球最大制药公司的女销售，干了 12 年销售，现在负责北京的协和医院，每个月的收入都非常可观，当然她也非常痛恨公司像榨汁机一样，销售目标一路飙升！不过她想好了，既

然自己不想往管理方面发展，那么就要接受做销售这个“月有阴晴圆缺”的职业特点，哪天真顶不住销售目标的压力了，大不了换一家小公司养老，反正这十几年，也把家底挣够了。

## 第五节 360 行，我该做哪一行？(3)

\* 什么样的人适合做销售？

(1) 不害怕压力！你是否经历过考试越近就越睡不好觉？去面试的前两天就开始变得焦躁？如果是，你很可能不适合。出色的销售，必定有超乎常人的压力承受能力。如果你不具备这个能力，即使勉强做了销售也会食不甘味，寝不安席。

(2) 你会把 goal（任务）变成 go（去努力）的动力吗？还是会整天抱怨老板黑了心肝给你这么高的 goal？（意义相当于出租车司机的“份钱”）如果你是那种正因为有了目标才充满动力的人，你适合做销售！

(3) 你有关心人的天赋吗？还是你觉得关心一个不太熟识的人会很肉麻？作为销售，最重要的事情就是快速建立起和目标客户的亲密关系。我认识的一个高级销售，隔三差五就会发短信给我，天凉就嘱咐我穿暖一点，天热就建议我喝绿豆汤（他是群发的信息，关心人已经成了他的习惯）。如果你不小心得知你一个目标客户的儿子考大学没考好，离本科线差几分，你是会偷偷避开这个霉头，还是会立刻拼命去了解各个学校的大专分数线以及就业情况，然后立即和你的客户一起商量，即使他觉得你有点多此一举？关心人，而且是真诚长期地关心人，才能打动你的目标客户。

(4) 你是有激情的人吗？做销售需要激情勃发，需要你每天都充满完成目标的欲望，需要你对签下合同后的巨大成就感和达到目标后拿到提成的一刹那充满激动的渴望，这才成为一个好销售。

(5) 你是一个有责任感的人吗？销售不可能每天都有新客户，你的资源大部分来自于老客户。你的客户生意好了，他才会持续地采购你的设备，所以一个好的销售会对客户高度负责，把客户的生意当作自己家的生意，把客户的问题当作自己家的问题，这种责任感是高级销售的必要素质。

## 四、一个消费品公司的销售人员过着什么样的生活？

(1) 新人第一关几乎永远是“跑街”，我本人在柯达公司上班的第一个月，就要负责把长安街以南的北京领土上所有卖柯达胶卷的大小店铺访问一遍，询问销售情况和代理商的供货情况，尽可能摸清是否会有“水货”（走私货）供应。柯达公司是相当仁慈的了，

允许我们每天来去打的两次，其余路程，则必须徒步穿行了；据说有的公司规定必须坐公交车跑街，一跑可就是一两个月甚至小半年哪！

（2）日用消费品公司跑街的任务，常常是到各个超市去当“理货员”，把最便宜又促销的产品摆放在最“出脱”的位置，也就是靠近门口的货架、多层货架上靠近视平线的那几层或者店堂内最抢眼的那几个货架。你的货架越黄金，消费者越容易购买你的产品，店方才多进货并且肯把黄金货架长期让你享用。

（3）做销售，不论职位高低，总是在不停地被人拒绝，所以绝对不要怕丢“面子”，甚至根本就不要觉得这是丢“面子”的事情；工作就是工作，要和个人的情绪分开才行。

（4）做销售要学会和三教九流的人打交道，学会见什么人说什么话，对什么样的话题都能聊两句。和三十来岁的超市售货员就要谈子女教育，谈如何制服腰包里有点小钱的老公；和四十来岁的部门经理可能要聊聊“保先”的体会（保持共产党员先进性）；面对素质不高的客户讲的荤笑话，即使你不愿意降低人格随声附和，也必须面不改色心不跳，无论如何不能流露出鄙视的神情。

（5）搞促销的时候销售是最忙的，要说服超市提供黄金位置、配合市场部做堆头搞陈列、应付店方经理要求增加赠品数量等无理要求。

（6）做销售不只是一要出去跑，也要做报表、做销售反馈单、做销售计划、开会等等。

（7）在日用消费品公司做销售在中国目前还不能算是一个好的终生职业，因为日用消费品的销售技术含量并不高，新人和“老”人做下来的效果差不多，所以很难保证你靠着多年的经验能够一直做下去，尤其是在某些齷齪的公司，销售的目标见风长，任你长了三头六臂也很难完成，那就很难保证每个月的个人进账了。所以说，靠出色的业绩进入销售管理层是一个最佳的选择。

## 第五节 360行，我该做哪一行？(4)

（8）总体来说，我更鼓励大家从事一些有技术含量的销售，那你的可替代性就非常小了，技术含量越高，经验也就越值钱。我的一个朋友做轴承销售，日子过得相当舒服。

### 五、一个管理咨询顾问会过什么样的生活？

（典型公司：波士顿咨询、毕博管理咨询、麦肯锡等）



(1) 所谓管理咨询顾问，就是给对方公司提出管理上的建议。

(2) 管理咨询的案例五花八门，有可能是帮助对方公司设计一个肯定能通过 ISO9001 认证的工作流程；有可能是帮助他们设计整个公司的 ERP 系统（企业资源管理系统）；或给某些公司规划未来十年的发展战略。正因为如此，咨询行业也需要学习各种专业的人才，而不是我们通常所设想的一定是 MBA 毕业。

(3) 咨询行业不可能把你变成一个全才，现实情况是，你更多地会掌握某个领域的专业知识，比如设计财务管理流程，或者设计计算机管理系统，然后一直围绕着这个老本行干下去，或者到其他的公司从事相关的工作。

(4) 做咨询员是有一条标准职业发展路径的：从咨询公司到 MBA，再回到咨询公司然后转到大公司任管理职位。在咨询行业，你的很多客户都是非常优秀的公司，那么，你有可能被这个公司看上，跳槽到自己的客户那里去工作。我的一个学长，曾经在全球排名第一的波士顿咨询公司上海办事处工作过五年，他在给一家来中国投资的美国薄膜企业做投资咨询时，获得了该公司总裁的赏识，一下子被任命为中国区的副总经理（时年 36 岁），年薪高达 10 万美元。

\* 什么样的人适合做咨询顾问？

(1) 因为要和客户打交道，行为举止让人看着舒服，不要有什么特别让人难以忍受的缺陷。我有一个“面试口语”班的学员朋友，虽然很英俊但眼角长了一颗黑痣，他 MBA 毕业后想进咨询公司任职却屡面屡败，最后还是拿激光扫除了这颗他自认的幸运痣，幸运才真正降临到他头上，被本地一家最有名的咨询公司录用了。

(2) 做咨询行业要有自信，尽管你可能是一个刚大学毕业的黄毛丫头，你却要指手画脚，去告诉一个在某个行业里已经摸爬滚打了许多年的老板应该这样做而不是那样做。这种高强度的心理压力需要你良好的心理素质来应付，因为做咨询的人不可能对所有的行业都了如指掌。

(3) 人看上去要有灵气，客户才会信任你；做事细致有条理；讲话清清楚楚、方案层次分明；普通话要标准；好胜但不是野心勃勃，活泼但不张扬，合作但不抢功。

(4) 看问题看得准，能够给出建设性的意见，因为这个行业本身就是给人提出建议的。

(5) 擅长做陈述，很多方案要在会议上以陈述的方法向顾客提出来，所以必须善于在公共场合陈述观点并且能在没有准备的情况下回答现场提问。

(6) 领导才能、量化分析能力是咨询公司最需要的技能。

## 六、“个人理财”是个什么样的职业？

(1) 顾名思义，“个人理财”就是帮助客户去打理他的个人财产，使其得以保值、

增值。

（2）在美国、加拿大等西方国家，有很多自雇（自己雇佣自己，俗称“个体户”）的个人理财咨询师，他们帮助客户合理避税、提供买卖股票、基金、理财产品的咨询服务。

（3）在中国，目前还很少有提供综合理财服务的“个人理财”顾问，大部分的个人理财顾问，都分别受雇于保险公司、银行、房地产中介、证券公司等机构，他们只对本机构所提供的理财产品和服务提供咨询，而不能为客户提供“一揽子”理财方案。这种“各立门户”式的理财服务，导致很多理财顾问只了解本机构的产品和服务，对其他行业和机构的产品和服务则不甚了解，而恰恰是这一点，使得很多客户难以信任这些“个人理财”顾问的专业性。

## 第五节 360 行，我该做哪一行？(5)

（4）我们有理由相信，提供综合理财服务的个人理财顾问，即将成为一个新兴职业。即使你是供职于银行的一名理财顾问，也必须对保险、房地产、股票甚至彩票等其他投资渠道了如指掌，才可以顺利说服客户购买本机构的产品和服务。

（5）我建议所有想从事“个人理财”这个职业却又不知从何下手的大学生们，买一本《穷爸爸 富爸爸》来读一读，你就会对理财有一些基本的了解。

\* 什么样的人适合做“个人理财”？

- （1）热衷于实现资产增值。
- （2）有很强的财务意识，对数字非常敏感。
- （3）敢于冒险，但又具有规避风险的意识。
- （4）有极强的说服能力。

## 七、一名审计师在做什么？

（1）审计是审计机关依法独立检查被审计单位的会计凭证、会计账簿、会计报表以及其他与财政收支、财务收支有关的资料和资产，监督财政收支、财务收支真实、合法和效益的行为。

(2) 顾名思义， 审核+计算=审计。审报表、 再审报表， 查账、 再查账， 盘货等都是审计人员的日常工作。

(3) 网上有大量关于“四大”会计师事务所的工作介绍， 如果读者感兴趣， 不妨去拜读一下。

\* 什么样的人适合做审计？

(1) 细致的审计工作并非人人喜欢， 能够一做就几十年还能升到合伙人位置的人毕竟是少数， 他们不论喜欢不喜欢自己的工作都能做出一流质量， 而且还能在重复劳动中找到工作的乐趣。

(2) 你能够在一大堆文件中一泡就是一两天吗？你能够长期忍受简单脑力劳动吗？你能够静下心来准备那个通过率极低的 CPA 考试吗？

八、“人力资源”是个什么样的职业？

(1) 一般人事事务工作包括： 录用、 退工， 四金交纳， 个税， 薪资计算， 考勤管理， 人事档案维护， 日常考核， 招聘等。

(2) 你必须熟悉劳动人事法规， 能够起草劳动合同、 保密协议和服务期协议等。

(3) 起草各项人事规章， 如“员工手册”、“年度考核实施纲要”， 并协助进行工作分析， 整理职位说明书。

(4) 对薪酬管理制度、 福利制度、 绩效考核、 激励手段等进行开发或者提出建议。

说到人力资源， 笔者要补充一段自己的体会， 因为我的脑海中不停浮现出 06 年底课堂上的一幕。当时我们正在讨论“理想职业”这个话题， 我的两个学员先后举手发言：

小 A： 我学的是酒店管理， 但是我想毕业以后做人力资源， 我觉得我特别适合与人打交道。

小 B： 我现在的职位是一家制药公司（我们公司是欧洲最大的精细化工公司）的人力资源助理， 但我觉得我快要闷死了， 每天的工作都挺无聊的： 给员工办理或转移三险（养老/失业/大病）、 给员工转入转出档案、 把人事相关文件比如简历整理并存档等等； 我原来希望能从事的招聘、 绩效考评、 员工培训之类的大事都和我没什么关系， 基本都是经理在操作， 我只能打打杂。而且我们那经理都放出口风来了， 说她要在这里干一辈子， 那我还有什么希望升职呢？而且我觉得即使做到人力资源经理的职位也没什么意思， 好像不如销售那样可以整天往外跑……

其实， 小 B 所反映的基本就是人力资源这个行业的真实情况：

(1) 当你还在“助理”这个职位上的时候， 你的工作性质更多的是 paperwork， 是

很多事务性的工作，比如考勤，比如办理录用、退工、公积金、准生证明等手续的时候员工要带什么资料，找哪些部门办理等，总之 80% 的精力都会花在琐碎的事情上。

(2) 作为助理，你很可能没有太多的机会去做你觉得特别“有意义”的事情，比如“阅人无数”，用你的“慧眼”为企业挑选良才；或者开发一个员工没有被挖掘出的能力，让他在某个工作岗位上大放异彩。

## 第五节 360 行，我该做哪一行？(6)

(3) 只有坐到了人事部经理（而且是比较大的公司的人事经理）的高位上，才会真正开始与“人”打交道：设计最有效的方式为企业招聘最优质的员工、了解员工的需求并且有技巧地反映给老板、组织最有帮助的培训项目等等。

\* 什么样的人适合做“人事”？

(1) 仪态庄重并且有很强的亲和力。大公司的人事经理可能要和媒体打交道，所以这里的仪态庄重往往也是相貌端庄之意。

(2) 人比较成熟理智，善于观察，善于聆听。

(3) 出语谨慎，不能八卦，但是也不能给人一种敬而远之的感觉。

(4) 能够接受没有太多刺激性、没有什么变化的工作。HR 工作是细水长流的，你必须接受一个现实，就是你不能指望自己在一夜之间就获得别人的认同和尊重，你所做的东西不是短期的、具体的、量化的；而是长期的、间接的、柔性的。

(5) 无论 HR 的工作多么重要，它在企业里永远是配角，所以你要接受一个现实，就是在庆祝成功的时候可能提不到你的名字，你也很难获得火箭式的提升。

## 九、“行政管理”是个什么样的职业？

(1) 小公司的行政其实就是“万金油”或者“管家婆”的代名词，说穿了就是什么都做：买文具、订机票、订水、买植物、搞中秋活动、办公设备坏了要负责找人修理等等；说不定还要帮老板做些家里的事情，比如交电话费或者办理汽车执照什么的。即使在大企业，做行政也都是杂七杂八的事情。

(2) 做行政的好处很清楚：很少加班，没有压力，很容易与同事处好关系。在一些监督不严的公司里，有些素质不高的行政人员可能会拿外快，订机票、叫快递拿回扣

被很多人认为是公开的秘密，不过，拿外快是以胆战心惊为代价的，不值。一个好的行政人员要尽一切办法帮助公司省钱，多搜集供货商的消息，才能买到最低折扣的东西。

（3）做行政的缺点也很明显：薪水不高，很难得到提升，在公司里不容易得到老板的重视。

\* 什么样的人适合做“行政”？

（1）喜欢做琐碎工作的人。

（2）对职业发展没有野心的人。

（3）不喜欢太大工作压力的人，尤其是女性。

## 第六节 大大小小的公司,我该进哪一家? (1)

职场新人扫盲：大大小小的公司，我该进哪一家？

绝大多数职场新人希望进入一间大公司，不到“走投无路”绝对不会考虑小公司，因为他们觉得大公司的培训体系非常完善，可以帮助一个外行新手迅速成长为老道的行家里手。这个观点没有错，但并不完善，因为大公司和小公司其实各有各的优点。大公司提供更多培训，小公司提供更多实践，孰优孰劣，不能一概而论，而是要因人而异、因时而异。

在本节中，我们将粗略剖析不同性质、不同规模的公司，帮助你判断一下什么样的公司才最有助于你实现职业理想。

### 一、外企、国企还是民企？

大型外企，往往薪资较高、培训比较完善，而且往往不拘一格用人才，所以众多求职者趋之若鹜。尽管大学生普遍把外企定为就业首选这个事实不可能不刺痛我们的民族自豪感，但我不得不说，大型外企尤其是 500 强，的确非常适合“白纸一张”的应届毕业生。

国企，这个中国社会特有的名词更多地被赋予了负面的含义：人浮于事、工作拖沓、裙带关系等等。但是我们同时必须要看到，新型国企的魅力势不可挡，一汽集团、中国移动等这些大型国企每年都吸引了大量的优秀人才。能够在获得丰厚个人回报的同时为民族工业的崛起贡献力量，这的确是一件值得自豪的事情。

民企，也就是私企，越来越成为富有创造力的年轻人的理想国。软件行业的用友、教育产业的新东方等优秀的民营企业渐渐变得炙手可热。民营企业，在管理上比大型外企灵活得多，如果你真的是人才，你有可能在唯“业绩”独尊的民营企业获得火箭式的提升。在新东方各地分校，不乏 24 岁的部门主任，27 岁的校长、副校长！

企业的优秀与否，不在于她的性质是外企、国企还是民企，而在于她的实力、潜力和文化！

## 二、大公司还是小公司？

大公司往往一个萝卜一个坑，一切都有秩序，有章可循，如果你是一个没有太多主见的人（或者还没有形成自己的想法和主见），你很适合先到大企业去。另外，大公司先进的管理体系和企业文化也能帮助新进入职场的人开阔视野，知道什么是最好的。还有一点也很重要，大企业的工作背景往往是一块金字招牌，它可以使你以后找工作的道路平坦许多。

但是，对于一些上进心特别强、特别需要“话语权”的人，在这样的地方就会觉得非常压抑，手脚被束缚。而且，大企业里面人才济济，即使你非常聪明刻苦，也不可能一下子就出人头地。进了大公司，往往要“熬”上几年才可能有被提升的机会，而且要“熬”得有质量。

相比之下，小公司当中可能会一个萝卜三个坑，前台秘书有可能兼职担任公司的人事助理，如果你有能力，一夜之间就会被老板发现。我记得我刚到枫叶东方做移民咨询的时候，虽然职位是律师助理工作，但其实什么事都干：跑使馆、解答客户提问、给客户做英语培训等等。如果你同时做很多工作，你很快就能发现自己的兴趣和特长，我擅长英语教学这个特点，就是我在这里“客串”英语培训师被发现的。所以说，在小公司弹性更大，你的发展可能会有跳跃性。当然，在小公司工作的缺点是显而易见的：小公司不够稳定，周围可供你学习的优秀人才不够多，小公司的工作背景在跳槽时分量不够……

综上所述，大公司和小公司，各有各的优势和劣势。无论你决定去大池塘里当小鱼，还是去小池塘里当大鱼，甚至是去小池塘里当小鱼，你都会有自己的生存和发展空间。

## 三、选平台，不如“做自己”

在过去三年多的求职咨询中，我经常鼓励那些想进大公司但又暂时缺乏竞争力的应届毕业生，说公司规模大小其实并不那么重要，真正重要的是：你能否在这个公司快速成长？然而，大家往往依然很执著地说：我还是想进一个世界 500 强公司，因为这样的大公司能给我提供一个平台！

## 第六节 大大小小的公司,我该进哪一家？(2)

根据笔者的经验，求职者热衷于选择大平台，往往出于两种心态：

我“很行”，很有能力，所以我要在一个大平台上“长袖善舞”，施展自己的才华。对于有此类心态的职场新人，我希望提醒大家两点：第一，大平台虽大，但属于你的空间是有限的，很难想象一个大公司会让刚毕业的“小毛头”独当一面。第二，大平台虽大，上面的“舞者”却也众多，如果你在大平台上“舞姿平平”，你将会在那些真正“长袖善舞”的优秀同事的衬托下感受到巨大压力。

我“不行”，没有足够的能力，所以我要以大公司的培训作为平台，锻炼自己的才能。对于有此类心态的求职者，我希望提醒大家注意的是：最有效的培训是实践，最现实的培训是“自训”（自我培训）。

笔者认为，平台这个热门关键词，被炒作得“过热”了。平台，已经成了很多人自身“不作为”的借口：当他事业不成功的时候，他会归咎于“没有平台”；当他业绩不佳的时候，他会归咎于“平台不合适”！

笔者坚信，选平台，不如“做自己”，最好的平台其实就是自己！理由有二：

（1）平台是可以一夕改变的，而在平台上“长袖善舞”的能力，则不是一夕之功。如果你在一个小平台上潜心“做自己”，创造优于别人的业绩，你的老板很快就会把你放到一个更大的平台上！而且，竞争对手公司也会向你伸出橄榄枝，以更大的平台为“诱饵”吸引你加盟。

（2）平庸之辈，居于大平台之上依然是平庸之辈；而有才能之人，即便居于“茅庐”依然有人“三顾”。

所以说，不必过分挑剔平台的大小，潜心“做自己”。做好了自已，大平台自然已经为你铺就。

#### 四、无论你选择了哪家公司，你都会“失望”

笔者在过去三年多以来，见证了这样一种现象：一个人在刚刚被一间知名的大公司聘用之后，他是最幸福的，因为他心中充满了希望。然而，当他真正开始了自己朝九晚五的职业生涯后，就逐渐感到失望，并且因为各种各样的原因而抱怨：香港老板实在太苛刻，连自己报告里标点符号的错误也要挑出来；外国老板似乎很冷漠，连你的名字都叫不上来；同事也都不尽如人意，似乎没有人真正愿意提携你这个新人，等等。

由于上面这种种“失望”，有些人开始对自己所做的职业选择感到动摇，甚至想立刻跳槽结束这个错误。然而，即便真的又跳槽到另一家公司，依然会在不久之后开始感到“失望”。

对于这种人，读者可能会想：他怎么能这么善变呢？我才不是这种人呢！但是，根据笔者的经验，你有 90% 的概率就是我所描述的这个他！因为，这种“失望”的现象，发生概率极高，简直可以被视为一个规律。

假如你不能正确看待自己的“失望”，你的职业发展可能会出现停滞、迂回甚至倒退。笔者认为，这种先“希望”后“失望”的现象，可以用黑格尔所提出的“正反和”三段论加以解释。

“正反和”三段论的意思是说，人对事物的感受，往往会先“正”后“反”，最终达到“和”的境界。比如说，我们小时候觉得世界充满温情，而长到十几岁的时候会觉得成人世界充满虚伪和欺骗，这就是我们常说的“愤青”（愤怒青年）。当我们长到三十岁左右的时候，我们进入了“正反和”的状态，认识到人生中有温情也有欺骗。再比如，人们在恋爱之初，总觉得对方像天使，结婚之后却发现对方有很多“魔鬼”缺点，只有在磨合了三五年之后，彼此才能进入“和”的状态。

所以，当你对进入某一间公司充满期待的时候，要冷静地提醒自己：自己可能处于“正”的状态下，未来一定会有不尽如人意之处。当你进入了公司，发现自己的失望越来越多的时候，要再次提醒自己：自己可能处于“反”的状态下，事情不可能真的这么糟糕。

## 第一节 大一到大三，做好五件大事(1)

如果你想毕业后找一份月薪 2,000 元的工作，那你几乎不需要刻意准备；如果你的要求是 4,000 元，那么你可能要准备一年；如果你想一毕业就拿到 8,000 元以上的薪水，那么你可能需要从大一就开始做准备。

狭义上的做准备，指的是制作简历和求职信等申请材料，并预测面试问题等非常具体的准备工作。而广义上的做准备，是指为了满足招聘单位的期望值而“打造”自己的过程。现在，无论你是大学生还是刚刚参加工作一两年就想跳槽的职场新人，请参考下表，问问自己，我的求职准备，做得怎么样了？

招聘单位的期望值 你应该做什么准备 你做到了哪些？

形象气质好 天天学化妆 日日练穿衣搭配

善于表达 上课多发言、开会多表达 学演讲、练辩论

过去表现好 专业课（或某些选修课）成绩 优秀 工作业绩优秀



懂行，有“技术” 想做市场的能说出 10 大

最佳广告

想做销售的有过 10 次推销成功或被拒的历史

综合技能强，如电脑和英语 PPT 和 EXCEL 熟练 英语口语过关

在本章中，我们按照时间的先后顺序，分别阐述你应该做哪些求职准备。

大四的简历，实际上不是用文字编写出来的，而是靠大一到大三的一点一滴的行动书写出来的。一份给人留下深刻印象的简历，来自于你从大一到大三所忙碌的五件大事：学术、技能、社团、实习、考证。本节围绕此五件大事展开。

### 一、学术：拿什么证明你的“学习力”

知名的招聘单位，一般会把学术成绩当作一个重要的筛选标准，以下这个问题在著名外企的网络申请表中几乎是一个必问的问题：

Please indicate your academic standing during each period of education that applies to you. Top 10% of students? Top 25% of students? Lower half of students?（你的学习成绩排名第几？综合排名前 10%，25% 还是中等偏下？）

招聘单位为什么这么重视你的成绩？原因有如下几个方面：

（1）成绩证明了你的“学习力”。学习力，与领导力、创造力等重要素质一样，是任何大公司都极其看重的员工素质。著名的西门子公司就把“学习力”列为应届毕业生必须具备的九种职场素质之首（学习能力、沟通能力、关注客户的能力、结果导向能力、战略能力、指导和帮助下属的能力、环境感应能力、动手能力、团队能力）。

（2）成绩证明了你的竞争力。成绩优秀的学生素质更高，这个规律至少在 90% 的情况下是正确的。

（3）成绩证明了你的“上进心”。如果在学习中没有争上游的心态，你怎么可能在职场争上游？

（4）成绩证明了你的责任心。学生的天职就是学习，如果你现在就不在乎自己的学习天职，你怎么可能在未来在乎自己的工作天职？

“我要发言！”当我在课堂上讲到此点时，总有学生举手打断，或愤怒，或无奈，或丧气：

愤怒女孩：我是华南理工大学的，高分子专业，我不喜欢我的专业，我恨死它了，

怎么可能学得好呢？难道外企不知道“高分低能”这个现象吗？（她的逻辑是：我不喜欢高分子，所以我没有拿“高分”，错不在我呀！）

无奈女孩：我是中山大学的，CGA 会计专业，我在班里成绩是中等，所以自然拿不到什么奖学金……我应聘四大希望吗？

丧气男孩：我也是中山大学的，学的是计算机，我大一大二时因为谈恋爱，一下子搞了两门不及格。等到大三发现快要找工作了，才知道必须把成绩单弄得好看一点，所以拼命学，还好得了个一等奖学金。可是，前天建设银行招聘，招聘方一看我有两门不及格，根本就不收我的简历。我怎么办呢……

## 第一节 大一到大三，做好五件大事(2)

笔者点评：

To 愤怒女孩：我的学生至少 50%对所学专业“痛并恨着”。因为不喜欢，所以成绩不好，合理！问题在于：你没有学习这门专业，那么你“自选兴趣专业”是什么？你是否在你感兴趣的领域里很“专”？如果你在另外一个领域颇有心得和成绩，那也充分证明了你非常强的“学习力”，尤其是你的自学能力！你说你喜欢市场营销，好，如何证明？选修过哪些课程？是否参与过新东方学校或者别的公司市场部举办的“金点子创意大赛”？是否参与过企业到校园举办的市场宣传？

To 无奈女孩：谁说你不够强？能考上中山大学证明了你的“学习力”很强，在四大非常中意的 CGA（Chartered General Accountants 中英文授课的会计专业）班能够拿到中等成绩再次证明了你的“学习力”！在最优秀的人才当中保持中游，这已经代表着非常强的“学习力”了！

To 丧气男孩：其实招聘方并不在乎你哪一门不及格，能够考上中山大学的人在学习能力上不可能有问题。对方之所以要你提供成绩单，主要是想了解你是否是一个对自己的学业非常负责任的人，道理很简单，头脑聪明但是有科目不及格，那只能说明一个问题：这人并不把成绩当回事，也就是说他没有太强的进取心！这一点才是致命的。那么你现在所能做的弥补就是把一等奖学金的证书和成绩单钉在一起，同时在证书旁边注明：只有 10%的名额才能拿中山大学一等奖学金！或者提供一份详细的说明在后面，说明自己当时为什么两门科目不及格。

如果你现在是大一到大三的学生，想一想这个问题，拿什么证明你的“学习力”？

二、技能：为职场“量身而学”

多数大学生在“被动”地学习各种技能，既然学校要求我过四级或六级，那么我自然要拼命学习才能通过考试；既然学校给我安排了电脑课程，那么我自然要学习如何使用 WORD， EXCEL， PPT……

被动式学习可能会导致你的技能与市场脱轨，或者说和市场结合得不够紧密。比如说，当你费劲地拿到了四级证书，却发现招聘方要求的是“四级并且口语流利”；当你自以为 EXCEL 用得相当不错，屈臣氏的销售助理笔试竟然要求你用两个 EXCEL 表格的数据进行运算，然后自动生成第三个表格！

职场总是这样清清楚楚地对技能提出要求：

\* 广东移动招聘话务员：打字速度 30 字/分钟

\* Citigroup（花旗银行）招聘“信用卡客户服务专员”：能够讲广东话

\* 中国移动招聘人力资源助理实习生：会使用 SPSS 统计方法

如果你从大一开始研究招聘启事，那么你有三年半的时间“量身定做”自己所需要的技能；如果你从大四开始准备，你可能只有一个月甚至于一天的时间去准备！

所以说，大一到大三的学生们，从今天开始研究招聘启事，然后，按照招聘启事的要求，“量身而学”去掌握各种技能吧！

### 三、 社团：争取做到“又大又专”

21 世纪的大学生不再满足于做书虫，而是注重发展自己的兴趣，张扬自己的个性。激扬青春，尽情挥洒！这就催生了大学校园里林林总总的社团和组织：爱心社、DIY 工作室、E 时代梦想工作室、网页制作发烧友、青年志愿者协会；以及各种热门主题的校园活动：环保手工艺品设计大赛、“小灵通杯”DV 大赛、三下乡、雅芳校园代理、NOKIA 手机 road show（路演）……

纵观新毕业生的求职简历，每个人都罗列一大堆社团活动，令人眼花缭乱。那么，招聘方到底看重哪些社团活动呢？

#### 1. 大，永远是硬道理

既然每个人都能罗列出一大堆社团活动，用人单位的胃口自然也越来越大。面试官会反复询问你所策划的活动的规模、参与人数、你所调动的人数和资源以及社会影响等等。相比之下，面试官更倾向于录用策划过大型项目的申请人。相比之下，“邀请北大青鸟印度专家来我校举办讲座”肯定不如“与广东发展银行合作举办‘点亮爱心’千人募捐活动”那样吸引招聘方的眼球。

## 第一节 大一到大三，做好五件大事(3)

### 2. 专业社团，更胜一筹

无论什么样的社团活动都能够锻炼大学生的领导能力、沟通能力、组织能力等等，但是在招聘方的心目中，你所参加的社团往往代表了你的性格、兴趣甚至求职趋向。

下面讲述两个真实的故事，希望你在未来也能成为此类故事中的主角：

#### 成功案例一：

学林，2006 届中山大学通讯专业硕士毕业生，在校期间是中大思科网络技术学院（校园培训机构）的副主席兼讲师。主要凭借这一背景，学林被 IBM 的 ITS 部门录用为 Systems Services Representative Trainee。以下是他面试的一些片段：

招聘方：你是否在较大的项目中承担了工作？如果是，你承担了什么工作？

学林：我一直在思科网络技术学院担任职务，从助教到讲师，最后竞选为副主席。

招聘方：你在项目中是否有过创新？

学林：有过。我第一次组织了“思科八校巡展”，使得报名参加培训的学生成倍增长。在此之前，我们一直只在中大内部宣传，没有主动到其他学校推销。

招聘方：你如何组织你的团队？

学林：我先后组织招聘过 60 多名学生员工。关于组织团队，我认为首先要以身作则，要求小组成员做到的，自己要先做到，哪怕是不迟到、不早退之类的小事情。第二是要有技术上的权威，这样才能赢得大家的信赖和尊敬。第三是沟通与倾听，我们的团队里很多都是班级里面的尖子生，智商很高，也都愿意表达自己的意见，说得正确的我必须采纳，否则他可能就不干了！本科生尤其年轻气盛。他如果说错了我也得找到证据说服他……

学林在整个面试过程中，基本都是在和面试官讲述自己在思科网络技术学院的活动。由于同属 IT 领域，面试官非常认同他的经历。试想一下，如果他主要参与的社团是“体育部”，面试官会有同样的认同感吗？

#### 成功案例二：

王志高，华南农业大学 2007 届毕业生，软件专业。第一眼看到他，我立刻充满了亲

切感。他矮小、黑瘦，一看就和我本人一样，一定来自于某个不为人知的小山村。不说话的时候，他会被误认为农民工，或者工头。同时，我也立刻充满了挫败感，因为我想象不出我如何能够帮助他获得一份好的工作。可是，他做完了自我介绍之后，全班同学立刻开始仰视这个 160cm 的男孩子：

“我来自潮州市，大家可能有点惊奇，因为我的外表欺骗了你们，我看上去像是个土生土长的乡下人。不过，我的确和农村有缘，我毕业于华南农业大学，而且，我性格最大的特点就是朴实、踏实、诚实，这些都是农民的优良品格。在班级里，我的专业课是前三名。在社会实践方面，我已经在学校的勤工俭学社团‘飞翔鸟计算机服务中心’工作了两年。由于本人看上去比较老实可靠，所以一直负责配件的采购工作。因此，我非常熟悉计算机硬件知识，也和华硕公司的工程师和经销商建立了密切的联系。不过，我个人更倾向于从事软件开发工作。从大一到现在，我一直是软件协会的主要成员。大三的时候我的老师邀请我和软件协会的其他几名成员一起合作，为华南最大的养殖公司温氏集团开发了‘孵化辅助系统’，使得诊断坏蛋（鸡蛋的蛋）的效率提高了 50%！我希望毕业以后能够从事软件开发工作，实现我的个人价值。”

至今，我还清楚地记得，志高的黝黑脸膛，因为自信闪现出英俊的光彩，女孩子们的眼睛里，忽闪出一丝爱慕，虽然转瞬即逝却令人振奋。我对志高前途的担忧一扫而光：清晰的职业定位、专业社团几年的实践经验，使得他在一群一米八的男孩中脱颖而出！

大学生应该根据自己未来的求职方向，有目的地选择一些和自己未来职位有关的专业性社团，比如说：

## 第一节 大一到大三，做好五件大事(4)

文秘专业的学生可以考虑加入：

- (1) 公关礼仪协会
- (2) 广播站
- (3) 组织知名企业进行讲座和培训

计算机专业的学生可以考虑：

- (1) 网站设计或者电脑硬件维护等协会
- (2) 到某个专业的 IT 公司（再小都可以）真正参与一个项目的开发

市场营销专业的学生可以考虑：

- (1) 演讲辩论协会
- (2) 大学生创业行动等协会

希望做老师的学生可以考虑：

- (1) 演讲学会
- (2) 辩论团（新东方永远不会拒绝曾经是演讲团或者是辩论团主力的求职者，他至少会得到一次试讲的机会！）

### 3. 当 leader，胜过当 member

这是一个典型的外企书面题目：How many times in total were you president or leader of an organization, club, team, or committee while you were working on any university degree? Please write the name and year for each group below. Once? Twice? Three times or more?

从这个题目的设置上，招聘方清楚表明了招聘的意图：你说你参加了某社团，那么你到底是个普通的 member 还是一个 head？你做过几个学生组织的 head？其实招聘方的心里话是：如果你真的是学生领袖级的人物，真的很有 leadership，那么在四年大学生活中，应该不只一次担任过主席或副主席、会长、班长、足球队长等职位。

无论 leadership 还是 team work spirit，都是企业考查的重点。而关键在于，具有 leadership 的人，往往都非常擅长 team work，既能做领导，也能被领导。而且，这种人才往往能给企业带来鲜活的冲击力，做出卓越的贡献。

我的一个学员朋友，为了当“头儿”，从学生会中撤出来，跑去建设一个新成立的 IT 俱乐部，作为三名员工之一，她自然在大三的时候荣升主席之职。曲线救国的策略，给她的简历增添了光辉的一笔。

大学生朋友们，如果你的眼中只有四大、P&G、IBM 这些超级企业，从现在开始努力吧。多做 leader，把自己打造成校园排行榜 top 1%！

### 四、实习：以实习积累“实力”

大学生从实习中能获得什么？

(1) 实现“实习——毕业——求职”三级跳。如果你的实习单位相当不错，再如果你的实习表现令老板非常满意，你就可能直接拿到 offer，圆满实现“实习——毕业——求职”的三级跳。

(2) 获得职场前辈宝贵的指导。我们经常在韩剧中看到新来的员工恭恭敬敬地叫老员工“前辈”，因为工作了几年甚至十几年的前辈对本行业的就业秘密和长期职业发展了如指掌，他手中也积累了宝贵的人脉资源。如果能获得前辈的帮助，哪怕仅仅是一些经验的分享、找工作的指导，你都很有可能少走一两年的弯路！

(3) 积累经验！如果你实习的工作性质和你的求职目标一致，那么即使短短一周的实习，也能让你积累一定的经验。

然而，理想和现实总是有差距的，真正的实习经历往往让大学生失望至极。首先是大学生的原因，他们找一个和自己本专业八竿子打不着的行业去实习。其次，用人单位都知道实习生是“飞鸽牌”的，所以往往随便让他们干一点秘书忙不完的活儿，甚至让他们清茶报纸打发日子。前辈对你虽是客客气气，但其实是对你这个“来也匆匆，去也匆匆”的过客敬而远之。现在，我们借用几个真实的案例，分析一下实习的真正意义。

案例一：

小杨，华农大学 2006 年毕业生，计算机软件专业。在广东佳和软件公司销售部实习。小杨被安排的工作内容是打电话，每天按照黄页挨家公司打电话，询问对方是否有上软件系统的打算。工作了仅仅 5 天，小杨突然“失踪”（连招呼也没打就再也没露面）。而在简历上，小杨写自己是个“有责任心的”品学兼优的好学生。

## 第一节 大一到大三，做好五件大事(5)

案例一分析：

小杨此次实习的失败，是因为他犯了以下几个错误：

(1) 眼高手低。小杨学的是软件，但是他最不喜欢从事软件开发，因为与机器打交道显示不出他善于交际的特长。于是他希望能够做销售，或讨价还价，或觥筹交错，或天南海北地出差，多么富有挑战！然而现实实在令他大失所望，一上班就打开黄页，挨个公司打电话：“你好，是计算中心吧？请问贵公司有上 ERP 的想法吗？”此种行为岂不浪费人才！难道我大学 4 年学出来就是为了给你打电话？！小杨的种种想法在大学生中非常普遍，也就是所谓的“眼高手低”，看不起简单的重复性的工作。可是哪一份工作不是重复性的？麦当劳重复地炸着薯条，就像给自己炸出一根根金条。佳和公司每年几千万的营业额，不都是一个电话一个电话打出来的？

(2) 浅尝辄止。小杨只要耐下心来，仔细观察一下周围的老销售，他就会发现，老销售们所过的生活，和小杨的理想非常贴近：电话要打，酒要喝，差要出，价要讨。

万丈高楼平地起，最初的工作一定是无聊的、重复性的，那是因为你只是火车上的一个螺丝钉。往往企业越大，你越觉得自己渺小。可是，只要你努力奋斗，你就会占据越来越重要的位置，你会从火车尾被挪到火车头，左右着火车行进的方向，你的视野开阔了，你看到了碧绿的原野和原野边美丽的姑娘，这就是成就感！

(3) 不敢沟通。如果你对工作不满意，你完全可以找总经理吐吐苦水、谈谈困惑。三十八岁头发就快要全部光荣退休的总经理，急切地需要从教育下一代中感受生命的活力。他会鼓励你说：“盖茨不也是从车库起家的吗？俞敏洪不也刷过糗糊吗？我老人家十年前不也天天打电话吗？而且，如果你不喜欢做销售，也可以考虑到北京总部去做开发……”在困难面前，不要选择逃避，要敢于向老板说出你的困惑，反正你是实习生嘛，如果这个老板连容忍抱怨的气度都没有，那你再选择闪人也不迟。英文里有一句话说得很好：When things get you down, don't go and hide, come and talk to your boss. That's what he is here for.

#### 案例二：

小张，广东工业大学 2007 年毕业生，通讯专业。因为同学们都认为小张经常有一些新想法、新思维，他一直都幻想自己有可能成为一个优秀的市场开拓人员，成为某个大公司的品牌经理，而且他暗暗地将目标锁定在“宝洁市场部”。在校期间也参与了一些大公司在校园举行的促销活动，但总觉得不够过瘾。经过多方寻找，他在暑假来到同班同学父亲的朋友开的电脑销售公司，如愿进入神秘的市场部打杂。暑假是电脑销售的旺季，小张很幸运地参与了所有的市场活动：在路边搭台做 road shows，设计买电脑送打印机的宣传活动，甚至发小广告等等。经过一个暑假的实习，小张发现喜欢上了这种蛮“刺激”的工作，所以他坚定了自己放弃通讯工程本行的想法，一心一意去把自己打造成一个熟悉品牌推广和促销策划的专业人才！

#### 案例二分析：

显然，小张从暑期实习中获益良多，至少，他从“想改行”变成了“坚决改行”，确定了自己的职业发展方向。从实习中，他了解到了市场工作的实质性内容，发现了这份工作和自己兴趣和特长的结合点，增强了自信心。就这样，从大三开始，小张已经开始走上了自己的“职业发展之路”，而他的很多同班同学，仍然在广泛地把简历投递给各种各样的公司，仍然在抉择着：向左走？向右走？

#### 案例三：

小陈，华工大 2007 年硕士毕业生，机械工程专业，但立志从事销售、市场或管理工作。在华标街道办事处党委办公室实习，负责端茶、送“鸡毛信”。

#### 案例三分析：



## 第一节 大一到大三，做好五件大事(6)

我很喜欢小陈，因为他利用机械硕士所学到的杠杆原理，把热茶端得一点不洒。我怒其不争地愤愤问他：“到党委办公室实习？你将来要当党委书记吗？你才是个团员哪！”小陈同样气愤：“找不到合适的实习单位嘛！凑合一下不就完事了？”回过头来看小陈的简历，令人神往：组织部长！策划篮球大赛、绘扇大赛、模特大赛！（啧啧！）惟一有可能把触角伸出大学校园的机会，就是实习，小陈选择了街道办事处（惟一的好处是被办事处打杂的大妈看上了，三天两头给他介绍对象）。小陈的实习经历完全浪费了他宝贵的25岁的青春，对职业发展几乎没有起到任何促进作用。所以说，找实习单位的时候，尽量要做到专业对口，或者至少是工作性质对你的胃口。

### 案例四：

小赵和学校几个同学一起到一个很大的外贸公司实习，被分配给几个业务员做助手。这是个有国营特色的企业，同事们都互相称呼对方为“老张”“老王”，几个同学入乡随俗也采用了这种“老X”的称呼。小赵被派给了老李，但是不论别人怎么叫，他一直很尊敬地称老李为“李老师”。他主动见事就做，跟着老李跑银行和商检交单，到海关报验。尽管老李说因公外出可以打出租车，小赵一个人外出而且不赶时间的时候一律选择乘坐公共汽车。有好几次，老李接国际长途，小赵就默默地坐在一边“旁听”，细心地揣摩他如何同外商交谈。有时则悄悄地给老李递一支笔，或续上水，或记录一些数据。这些细小之处，既给老李带来了工作上的便利，也表现出新人对“前辈”的尊重，在实习期结束的时候老李向公司申请把小赵留作助手。

### 案例四分析：

实习生在公司里，姿态摆得越低就越容易成功，门你来开，茶你来倒，纯净水你来换，打印好的文件你来拿，就像刚刚进门的新媳妇一样，眼睛里有活儿，手里不闲着。新人对“前辈”，也如同新人对公婆一样，无论如何尊重都不过分。小赵无疑就是靠这种低姿态取胜的。

上面的这几个案例，一定充分地说明了正确实习的重要性，那么，到底应该如何去找实习机会呢？

笔者在从事求职咨询的过程当中，了解了不少大三学生找实习机会的故事，并且总结出一些寻找实习机会的技巧，现在，和大家分享一下。

### 1. 寻找“对口”实习机会

“对口”实习，也就是说，你的实习工作恰好是毕业后想从事的工作，几乎可以确保你实现“实习——毕业——就业”的三级跳。即便你实习的单位没有招聘的计划，你的这一段实习经历也几乎可以确保你在同类公司获得面试机会。

我的一个学员朋友小孟就顺利实现了上述的三级跳。小孟所学的专业是行政管理，一个很宽泛的专业。大三的时候，他看到中国移动招聘暑期实习生，立志花大力气去拼这个实习机会。为此，他详细分析了移动对暑期实习生的需求，结合招聘启事的要求与网上的一些信息，小孟发现移动主要需要实习生来帮忙做数据统计分析，所使用的软件是 SPSS 统计分析软件。为此，小孟赶制了这样一份申请材料：

（1）在大学里曾经用 SPSS 统计分析软件做过的一份作业：为了显示自己对 SPSS 的熟练程度，小孟特意熬了两个通宵把报告从 4 页多加长到 10 页，而且到一间专门做标书设计和制作的打印社用 Photoshop 做了排版。

（2）一份求职信：介绍自己对 SPSS 统计分析软件的使用心得，以及如何利用 SPSS 为移动分析大量的用户数据。

（3）个人简历：主要突出自己的学习成绩中上等、在社团活动中主要扮演“得力助手”角色、擅长打乒乓球等特点。之所以突出这些优点，是因为名企向来偏爱三类学生：成绩好的、执行力强的、有文体特长的。

小孟的申请材料理所当然地让中国移动和 HR 颇为惊喜，他也因此顺利地通过了面试关，成为中国移动 06 年在广州招聘的三名实习生之一。07 年，小孟再次以类似的申请方法，通过了同样竞争激烈的面试，拿到了中国移动的正式 offer。

## 第一节 大一到大三，做好五件大事(7)

### 2. 找不到“对口”的？找你能进的“最大的”公司

在某种程度上，找实习机会的竞争比就业的竞争还要大，因为大部分公司并不招聘实习生，即使招聘，也为数寥寥。在这种情况下，找到“对口”的实习单位变得更为艰难。那么，你可以暂时忽略自己的最终职业定位，无论是什么职位，只要是大公司招聘，你尽可以去尝试。当你真正进入那间公司之后，你可以在 120%地完成本职工作之余，“默默地”接近你最心仪的那个部门，认识里面的人，观察他们所做的事情。

实习经历，其实并不能真正使你掌握某个行业的核心业务技能，其主要目的是增强你大四简历的竞争力，同时，你可以接触一些高素质的人，从他们身上学到一些东西。从这个意义上来说，即便实习和你的就业目标并不“对口”，也不必太在意，只要能和高素质的人接触，做什么工作都无所谓。

### 3. 挤不进“最大”的公司？你可以“主动送上门”

我的一个学员朋友 Robert，所学专业是电子商务，在 BEC 高级班上，我们认识了。课下，Robert 找到我，说自己在应聘一家 500 强公司市场部实习生的时候被 BS 了（被鄙视，即申请失败），现在想看看广州新东方市场部是否招聘暑期实习生。我告诉他，据我所知学校没有正式招募实习生的计划，但是，如果他愿意，可以“主动送上门”，问问市场部是否需要一个免费的“杂工”，帮忙做一些派发传单之类的体力活，以及更新网页、统计数据之类的半体力半脑力的活儿。

Robert 听了我的建议之后颇感犹豫，他说：“人家又不招人，你自己送上门去，这是不是有点低三下四的味道呀？”我反问 Robert：“假设有一天，突然有个女孩走过来跟你说‘Robert，听说你正在制作实习简历，我很擅长用 Photoshop，你需要我帮你设计一下吗？’这个时候，你会觉得这个女孩子犯贱，还是觉得很感动？”

就这样，Robert 鼓起勇气去找市场部的主管，说明自己想要免费打杂的愿望，没想到，他的热情受到了“礼貌的冷遇”。市场部主管说，有人专门负责网页维护，至于派传单之类的体力活儿，也不能委屈了 Robert 这个名校的学生。

难能可贵的是，Robert 没有忘记中国的励志言“一而再，再而三”，他在被回绝之后又一次找到市场部主管，把自己模拟设计的一个网页打印稿交给对方。就这样，Robert 得到了市场部实习生的机会，而且，更为重要的是，他没有被安排去做“体力活”，而是专门协助网页设计工作。

Robert 的这一段实习经历，在申请宝洁的网申时，成为一个开放性问题的答案，证明他如何 Set a demanding goal and then see it through。目前，他正服务于宝洁公司，与众多同事一道，正试图将 PG.com 革新成为集市场、调研、电子商务及客户服务于一体的市场工具。

#### 4. 为什么大部分公司连“主动送上门”的廉价劳动力也不想要？

很多大学生都说过：“我不要钱，我只要一个实习机会，让我实现从学生到社会的第一次转型！”但是，大部分公司对实习生还是表现出了一种敬而远之的态度，有的公司领导甚至说：“实习生非但没用，而且添乱！”那么，这到底是为什么呢？

其实，造成这种现象的根源，还在大学生自己身上，他们在实习过程中，有以下致命的问题：

（1）高不成。每一行都有自己的专业性，不是一天两天就能学会的，企业不可能把非常重要的业务，交给实习生去做。

（2）低不就。很多大学生都说：我不在乎工作性质，哪怕让我端茶送水也行啊！但是，你在连续端了三天茶的时候会不自觉地流露出“小媳妇伺候公婆”的委屈神情，而这种样子，让谁看了都难受，觉得虐待了你，还不如自己端茶算了，或者巴不得你赶紧结束实习期，去另谋高就。

## 第一节 大一到大三，做好五件大事(8)

(3) 太想学东西了！大学生抱着渴望与热望而来，他们既想学“宏观”的知识，也想了解“微观”的操作。未来想做 HR 的人想亲身体验公司的选才过程，想做市场营销的人想亲自参加与媒体和公关公司的洽谈会，每个人都想做一些“很有挑战性”的事情。而这些，非但不可能让实习生参与其中，而且，即使在公司的正常运作中，这种“大事”也不是每周都发生的。在 90%的时间里，企业处在“细节操作”的状态，HR 部门的人每天都在琐事中度过：更新员工联系方式、办四金等手续、新员工入职讲解等等。然而，即便是这种“微观”操作，也不可能委托实习生来做。能够放心交给实习生做的，就是复印、填表、整理文件之类的杂活。而这样的杂活，很难满足实习生“学东西”的愿望，时间长了，自然就产生怨恨的情绪，觉得自己被鄙视了。与此同时，使用实习生的部门也会觉得良心不安，干脆以后不再用实习生了！

当然，还有一些客观原因，导致企业无法招收实习生：

(1) 没有办公场地。办公场地的限制，使得很多单位即使想用实习生也不可为。大部分公司里是一个萝卜一个坑，很难找到空闲的场地。笔者本人曾经有过这样的尴尬经历：每一天，当部门的实习生到来的时候，我最尴尬的事情就是发现他略带委屈地站在门外，等着我给他找一张桌子坐下来。当我无比繁忙无暇顾及他的时候，会觉得十分内疚。实习生多数都怯生生的，和其他员工也不熟悉，不可能大大咧咧地自己找个空座位安顿下来。正是由于这个尴尬的经历，我们的部门仅仅招收了一次暑期实习生，就再也不敢动这个念头了！

(2) 即使有办公桌，电脑以及网络接口也不够用！笔者在担任广州新东方听力口语部主任的时候，曾经招收过 4 名大学生做助教实习生，其中，有一名叫小亮的实习生给我留下了深刻的印象。由于他的表现突出，我曾经推荐他到一间美国的制药企业去做销售，但是因为涉及猎头收费的问题而最终作罢，对此我一直心存遗憾。所幸的是，这个男孩子最终凭借自己的能力进入 Global Marketing，得到了一份很好的工作。

现在，我们来分享一下这个小亮做实习生的一些细节：

(1) 主动与办公室的其他人建立关系，而不是仅仅面对自己团队里的人员。记得他刚到办公室实习的第一天，在中午吃饭的时候就主动和我旁边的同事做自我介绍，告诉大家可以把复印之类的杂活儿交给他来做。就这样，他再也不像个外人一样怯生生的，而是有了一种归属感。他没有位子坐的时候，有的同事会在外出的时候叫他坐在自己的位置上！

(2) 会安顿自己。每次他来办公室的时候，会首先寻找空位子，然后询问我是否可以坐在那里（因为有员工出差或休假，空位子肯定是有的），如果没有，他会到茶水间安

顿下来。而且，他每天都会随身携带自己的笔记本电脑，以及一个插线板！读到这里，很多同学可能会觉得我很夸张：难道公司连一个插线板都不给提供吗？事实的确如此，在我所工作过的任何一家企业，你都不可能随随便便找到一个插线板。除非你的插线板突然报废，你不可能得到一个额外的插线板，即使真的需要，也要经过申请和审批，没有两三天是绝对拿不到的！

(3) 主动找活儿干。有三类实习生，第一类是完成领导交代的任务，属于“等活儿干”的人；第二类更主动一些，他会问：“领导，有什么活儿需要我干吗？”而第三类实习生，会直接发现有什么活儿是他能够力所能及做好的，他会说：“领导，这些书放得很乱，我整理一下吧，按照类别排一下顺序，我什么时间整理不打扰你的工作呀？”

## 5. 找不到任何一家实习单位？可以“师傅领进门”

在找不到任何一家公司接收你做实习生的情况下，你可以仔细搜索自己的“人脉”清单，想一想，哪些人可以给你指明一条路，告诉你如何为大四就业做准备。

## 第一节 大一到大三，做好五件大事(9)

我在新东方做老师期间，曾经帮助很多人“指路”，其原因并不是我有多聪明，而是因为年龄带来了经验，而经验又产生了睿智。我相信，如果仔细盘点自己认识的人，你肯定会想到一个人，他事业发展比较顺利，那么，无论他从事的是什么行业，你都可以去找他聊聊，把自己的迷茫倾诉出来，听听过来人的经验之谈。幸运的话，你很可能找到乐于“领你进门”的师傅；即使你这个朋友从事着你完全不可能从事的行业，他也有可能把你介绍给自己的其他朋友。

当然，在你寻找“师傅领进门”的过程中，我不得不提到的一点是，别忘记“欲取之，必先予之”的古训，想想你能为对方做点什么？请不要质疑这个社会的功利，这只是一个简单的人生道理：互相帮助。也许你不可能在物质上面去“帮助”对方什么，你完全可以真诚地关心对方，可以提供一些鞍前马后的小服务，来“换取”别人对你的帮助。如果你觉得这样做很“势利”，那么，最简单的一个办法就是“自助”，你可以拼命锻炼自己的能力，当你的实力强大到一定程度的时候，好工作就会来敲你的门了。

当然，要找到愿意并且有能力提携自己的“师傅”并非易事，其实，你未必一定需要别人的提携，你可以默默地接近你想成为的人，观察他，模仿他做的事，这样，你就可以慢慢累积自己的经验，渐渐成为同样的人，正如英文当中的一句至理名言：**You are the average of the five you spend most of your time with.** 这句话的意思并非纯粹是“近朱者赤，近墨者黑”的意思，更主要的是，它鼓励人们接近所敬佩的人，因为，这样，你最有可能成为与之同样的人。

我在北京新东方教书的时候，有一个同事就是从“新东方学员”转型成为“新东方老师”的。她在应聘新东方老师未果的情况下，报读了北京新东方实用英语学院的高级课程，一学就是一年。在这一年当中，他总结所有优秀教师的授课特点，并且在课下进行模仿和创新，就这样，一年以后，她被留校任教。

## 6. 找不到“师傅”？“修行在个人”

如果你想毕业以后做老师，你可能很容易找到观察和模仿的对象，因为老师是出现在公众视线里的。但是，如果你想毕业以后做IT技术支持，做公关策划，恐怕就不那么容易找到“师傅”了。那么，你只能“修行在个人”，自学成材。

如果你大四毕业的时候想做销售，你就要锻炼自己的推销能力。你可以在淘宝上开个小网店，可以到批发市场倒腾点廉价服装，可以去做安利的直销。从本质上来说，IBM的销售和安利的销售，都在做同样的工作：在别人有购买欲望或没有购买欲望的情况下，说服别人购买！如果你想毕业以后做市场策划，你有没有想过，你可以先帮你们家楼下的小饭店做个推广个案。如果你觉得“无从下手”，那么，未来你怎么能说服一个大公司让你去做策划呢？

我的大学同学小研毕业后在国家机关工作，但是他一直想做品牌推广，所以在生活当中一直留意产品包装，因为他觉得产品包装是最重要的一种推广形式，比投放大量广告要现实得多。他去我们家的时候，总是要留意我们买什么品牌的洗衣粉，为什么要选择这个品牌。我家的每个人都成了他的调研对象。有一次，我们家里发生了这样一段对话：

小 研：阿姨，您为什么买这个熊猫牌的洗衣粉啊？

我老妈：哦？我买的是熊猫牌的？我不知道啊。

小 研：啊？那您为什么买了这个牌子呀？

我老妈：我买洗衣粉也不看牌子呀，哪个便宜我就买哪个呗。

小 研：可是，熊猫牌洗衣粉并不便宜啊，比它便宜的有不少品牌呢，您没有看到吗？

我老妈：哦，我出门买东西的时候一般不爱戴老花镜，有时候也看不清楚哪个便宜，不过，这个包装袋上有一个大黄框，里面圈着的数字特别大：3.5，我觉得，三块五也不贵，而且，圈在大黄框里面说明它正在打折，所以我就拿了两袋。

## 第一节 大一到大三，做好五件大事(10)

小研：原来如此！

如上所说，小研在生活当中不停地进行自我培训，很快，他就凭借着自己“修行”来的经验找到一份品牌助理的工作。10年过去了，小研已经是著名日化企业的品牌经理了。

我有一个学员朋友星子，毕业于一所民办大专，学的专业是法律。显然，法律专业的大专生在就业竞争中并没有什么优势，他在大学期间也没有做过什么兼职，但是一毕业就被一间港资房地产公司招入麾下做销售经理，负责卖别墅和高级房地产给香港人和台湾人。原因很简单，星子在大专学习期间，除了掌握了相关的法律知识，还研究了“风水学”和易经。他在求职材料上，详细说明了自已将如何利用这两门学问，说服自己的客户购买房产！毫无疑问，星子的面试，必然比别人要容易得多。这个可爱的星子，坚持要到我租住的房子为我免费看看风水，盛情难却，我带星子参观了我的蜗居，星子又是罗盘又是卦图地帮我测算了一下风水，告诉我这房子还不错，惟一不足的地方是洗手间里必须要放一个书桌！他说：我们家里对着文曲星的惟一地方，就是洗手间的窗户边的位置，我如果在这里放上一张小桌子，我的女儿将来很可能会学有所成的。

至今，我们家的洗手间里，还怪怪地挤着一张小书桌。每当我5岁的女儿问我为什么要把桌子摆到洗手间去的时候，我总是告诉她妈妈喜欢看书，所以到处都要有书桌才行。

你的实习你做主，一定要珍惜自己的实习机会，累积自己的实力，打好你事业金字塔的第一块砖。

## 五、考证：对考证热做“冷思考”

大学生要考很多证书：英语四级、英语六级，计算机二级、中级程序员、OFFICE认证，商务英语中级、商务英语高级，CGA、CPA、ACCA……

总有同学问我证书是否有用，我的回答千篇一律：“当然有用！”但是，我也一定千篇一律地再反问他：“你考证花了多少时间？如果不考证，你会用这个时间来做什么事情？”考证最大的投资不是金钱，而是大学生最最宝贵的时间。可惜很多大学生没有意识到时间的稀缺，他们觉得即使不考证，也把时间浪费掉了，那还不如做个有为青年，好好学习，天天拿证！

面对考证热，我们针对其“热因”要进行如下的“冷思考”：

热因一：千金在手，不如一技在心，证书代表俺的技能！

冷思考：有证无“技”者大有人在！根据笔者的教学和咨询经验，有英文六级证书而绝对通不过英文面试的申请者，至少占到十之六七，更别提人手一份的四级证书了！职场上最需要的英语技能是什么？能听会说就可以，绝对不是高要求，但是为什么绝大部分学生只有到了大三下学期才惶惶然跑到新东方：“老师，怎样可以在短时间内提高听力、口

语水平？” 晕！

热因二： 他有证书我没有， 招聘方肯定对他青睐有加！

冷思考： 你是否在招聘启事的头条看到：“务必有 XX 证书”？只要招聘启事里没有提到 XX 证书， 那么 XX 证书就不能置你于劣势！有一些专业是需要拿证书的， 比如做会计的要拿 CPA。但是很多招聘技术人员的用人单位对所谓的很多证书并不感兴趣。他只关心一点： 你是否做过相关的项目？招聘原则非常简单， 就是“我要什么你就给我什么， 而不是非得用一堆证书去变相证明你的能力。” 在简历上列上一两个像样的项目， 能在简介时把项目描述得头头是道（尽管你很可能只是给这个项目打杂的小喽 ）， 在某种程度上要比专业证书更加吸引招聘方的眼球。

热因三： 有了考证的压力， 学习起来有动力。困了， 累了， 来考证！

冷思考： 首先肯定你是有为青年！然而大学生的动力， 不应该是拿证， 而应该是如何让自己具备更多更精深的职场武功， 比方说， 练习如何在公众场合发表演讲？如何把自己打扮得看着顺眼而不是像爱因斯坦？你是否因为考证而忽略了更重要的求职准备？比如做几份兼职， 确定一下自己未来的职业兴趣， 多参加招聘会、 交易会了解自己感兴趣的行业动态等等。

## 第一节 大一到大三，做好五件大事(11)

希望我们的冷思考能让你停一停， 想一想， 我的时间花得值得吗？我学到招聘方需要的技能了吗？

## 第二节 大四，做好五件小事(1)

除了做好简历等重要的求职准备， 大四的应届毕业生求职， 还要注意一些小的细节， 我们权且称之为“五件小事”， 实际上， 正如鲁迅先生的“一件小事”， 这五件小事其实一点也不小。

### 一、 天天练化妆



几乎没有任何一个企业会在招聘启事上说明“此职位要求相貌端庄”，但是，100%的企业都把“相貌端庄”作为第一招聘条件，即使你从事的是幕后工作，比如程序员。招聘单位把应聘者的外表作为审核标准，原因有以下几个方面：

- (1) 你代表的是企业形象；
- (2) 绝大部分工作需要和人打交道；
- (3) 女人会化妆，男人会穿衣往往暗示着他/她的两大优点：心灵、手巧；
- (4) 敢于隆重装扮自己的人，比永远打扮灰暗的人自信得多；
- (5) 打扮隆重，自然代表着该应聘者对职位的热忱度。

从以上这些原因我们可以看出，招聘单位并非苛求每个应聘者都是帅哥美女，而是强调着装打扮的品位。毕竟，身体发肤，父母所赐，几乎没有“大有可为”的空间。但是，先天不足，后天可补，你的穿着打扮是否有品位，是否给人以信任感，是每个求职者必须揽镜自照“扪脸自问”的问题。

## 二、 次次改简历

你有几个版本的简历？

你发出去的简历是千人一面，还是各个不同？

笔者在过去十年换了五份工作，发出去的简历几乎没有超过二十份，却有90%获得了面试机会，原因有三：

- \* 笔者没有经历过现在大学生找工作的“海投”简历的过程；
- \* 每一份简历，都是根据所申请职位度身制作的；
- \* 在每一份简历上，都出现了应聘单位的名字或者产品。

即使你在发送简历之前草草地上一下招聘单位的网站，把人家的 slogan（企业标语）拷贝到自己简历的页眉上，你的成功概率也会立刻增加！

如果你能在简历的页脚简单描述自己对其产品和服务的认知，你的简历将再次获得加分！

即使你是在人头汹涌的招聘会现场，你也可以快速浏览一下招聘企业的宣传板，挑选一两句能够和你简历结合的信息，手写简历的页眉或页脚。比方说，如果你看到“蓝天公司”的招聘要求是“打字速度30字/分钟”，你不妨在页眉上手写一句“本人打字是蓝天

要求的两倍： 60 字/分钟， 希望有机会为您打字！”

当然， 在找工作的过程中， 次次修改简历会使你感觉无比的辛苦。尤其是经历了无数的简历没回音， 笔试被废， 面试被拒之后， 你可能会非常气馁， 从而只是机械地把千篇一律的简历海投出去。但是， 过程永远没有结果重要， 如果你想增加自己简历的成功概率， 记住， 要次次修改简历！

### 三、 周周发 email

所谓周周发 email， 是指你把自己的求职情况每周向自己的“人脉网”做一个汇报。能够有资格做你“人脉”的人， 往往是非常繁忙的专业人士， 如果你不找他， 他很难有时间想起你的事情来。在 email 里， 别忘了叮嘱一句， 告诉人家绝对不需要特意回复自己的邮件！

你大可不必担心自己会打扰你的“人脉”大哥、 大姐或大叔、 大婶， 年长的人们在后辈的“挣扎”中会感受到自己的成功与快乐（并非变态）， 并且乐于在可能的情况下施以援手以更深刻地体会到快乐！

不要怀疑这种方法是否有效， 去做吧！

### 四、 找好亲密战友

求职道路上的亲密战友， 有两类人。一类是你所积累的人脉资源， 还有一类就是和你一起并肩战斗的也在找工作的人。

人脉资源， 其实就是我们中国人特别看重的“关系网”， 总是在成功元素排行榜上名列前茅。在“求职途径”排行榜上， 名列榜首的绝对不是校园招聘或者网上招聘， 而是内部推荐！据统计， 它的成功率高达 50%！

## 第二节 大四， 做好五件小事(2)

“你认识多少个在大公司上班的朋友？他们有可能把你的简历直接推荐给招聘方吗？”我常常期待地询问大四的学生， 然后我陷入失望， 他陷入懊恼。其实， 内部推荐绝对不是暗箱操作的黑色秘密， 而是招聘经常采用的一种手段。很多大公司为鼓励员工推荐优秀人才来就职， 都设立明文的物质激励条款， 比方说耐克公司对介绍自己朋友来任职的员工奖励一双耐克鞋， 新东方对优秀教师的推荐人奖励 1000 元！

大一的时候， 如果你和大四的师兄、 师姐以及研究生的大师哥、 大师姐建立友谊， 他

们就是你大四就业时的宝贵资源！大学男生一律把交友的目光锁定在“小师妹”身上，往往毫不理会高自己两级的师姐！反省一下吧，追求师妹是可以理解的，但是也可以和师姐建立同志式的友谊呀！

第二类亲密战友，是和你一起找工作的同学。和最要好的同学组成求职小组，你会得到很多很多好处：

（1）分头查找职位资讯。

你负责华工的 BBS，我负责中大的 BBS；你负责每天上前程招聘，我负责每天上中华人才。两人力量胜一人，三人力量胜两人，你每天发出去的简历数量会成倍增加。

（2）分头研究招聘单位与岗位。

对招聘单位和岗位了解得越多，你的胜算就越高。如果你和你的朋友所求的职位非常类似，一定要学会分头行动，资源共享！

（3）模拟面试。

毋庸置疑，面试之前需要模拟，而你的亲密战友，就能帮助你扮演面试官。

写到此段，笔者要分享一下自己的求职心得。我在参加面试的时候，有一个习惯，就是和同去面试的看上去比较有竞争力的候选人互换联系方式，原因有三：

\* 面试一般都会有几轮，多认识几个共同作战的人，可以在几轮面试中互相打探消息，互相帮助。

\* 你和对方的竞争已经无可避免了，与其对竞争对手不理不睬，不如互相帮助，共同向未来的面试发起冲击。而且，很可能你们在小组讨论中要互相提携。

\* 如果你失败了，而对方胜利了，他很可能成为你过几年再加入这家公司或者其他同类公司的推荐人。

笔者在新东方应聘教师的时候，就结识了这样一个“亲密战友”。我们在通过第一轮试讲以后互相留了联系电话。半月之后的某个清晨，我突然接到“战友”的电话，她说自己已经开始在新东方的新教师培训基地受训了！而我却连再次试讲的通知也没有收到！几经周折，我的“战友”帮我打听到了事情的原委。由于新学期紧急用人，学校直接在第一轮试讲的候选人当中录取了前十名，而我，刚好屈居第十二名！又是几经周折，我按照“战友”的指点（她已经开始接受新东方内部培训啦），重新制作了一份申请材料，并直接递交到部门主管手中，获得了宝贵的“二面”，并且顺利成为新东方的一名教师！

路漫漫其修远兮，找好亲密战友，一同出发！

## 五、备好五个行头

求职必备的五个行头是：一个“健康专业”的 email 地址，一个稳定的几年不变的电话号码，一身三件套的套装，一只公文包，一个求职笔记本。

健康的 email 地址，不应该是 lazyhead@yahoo.com（懒人）或者 kubile@163.com（酷毙了）或者 coolfish@sina.com（酷鱼）或者 ilovejohn@hotmail.com（我爱约翰）等等。个性化太强的 email，男欢女爱的 email，卡通味道太浓的 email，都不适合求职。如果你在找工作，赶紧注册一个规规矩矩的 email 地址，然后，用上一辈子！

一个稳定得几年不变的手机号码，你有吗？我有一个男性朋友是一位年薪 30 万的资深销售，我问他，有什么窍门可以让你这么牛，挣这么多钱？他笑笑说，“都是小事情，比如说，我的电话号码 12 年没有变了，原来用的是全球通，后来换了神州行，但是我没有取消原来的全球通号码，而是转接到新的神州行上。12 年了，从北京到广州，又到苏州，但任何一个老朋友老客户还都能找到我！每一个电话，都是机会！”

## 第二节 大四，做好五件小事(3)

一身三件套的套装是极其必要的。里面最好是短袖，或者是非常清凉的长袖。5A 写字楼往往很变态，夏天可能很冷，冬天可能很热，或者，有的办公室很冷，有的很热。为了让自己舒服一点，穿上一套可以把外套脱下来的三件套装，对付冷热全不怕！

一只公文包，你肯定有。我见过很多的求职者，去面试的时候挎着一个谈恋爱用的包包，呜呼。

一个求职笔记本，你必须准备！每天，把自己每一个求职步骤记录其中，当你记满半本的时候，好的 offer 自然就来了！我见过很多的求职者，由于海投简历实在太多，根本就不记得在哪个单位应聘了什么职位，自然就会与机会一个一个失之交臂。我的一个学员朋友王友新，在面试的时候把求职笔记本摆在桌面上，引起了面试官极其浓厚的兴趣。两个人在一个小时的时间里，回顾了求职者在三个月之内的所有求职经历。友新展示自己在失败之后如何总结教训，如何不气馁，如何咬定青山不放松一定要做市场推广等等；面试官在唏嘘之余感受到了友新的“有心”，直接痛快地给了他口头 offer！

## 第三节 职场新人，谨防五大误区(1)

我们在学习的时候，往往会采用两种学习方法，一种是刻苦地学习：**Study hard**. 还有一种是聪明地学习：**Study smart**. 虽然两者都很重要，但是，孰为上策？显然是后者。

那么，即将踏入职场的大学生们，正在以何种方法准备求职呢？

在多年的求职咨询中，我发现，大部分人在 **Prepare hard**，他们在学习、社团、兼职三个方面疲于奔命，但是，结果并不尽如人意。一份写满了奖学金、社团干部、兼职经验的简历，也常常会石沉大海。究其原因，是由于大家没有 **Prepare smart**！笔者认为，要做到 **Prepare smart**，大家需要避免以下几个常见的误区：

一、技能方面：只有专业，没有专长

专业，人人都有，只要你受过大专以上的教育，你必然拥有一个专业，甚至是双专业。

专长，一个专门的“长”于其他人的东西，却未必每人都有。

没有专业却有专长的人可以生活得很好。我的农村表哥，小学只读了四年级，前年学会了汽车修理，现在北京现代的一间 4S 店里月入两千。

只有专业却没有专长的人永远找不到自己的位置。昨天，有一个“商务口语”班的女孩子赵若（我差点写成赵苦）来找我，无比的痛苦。她职业高中学的是英语，毕业后发现没有学好，又自费读了一个三年的成人大专（实际只读了两年，因为第三年用于实习和写毕业论文），依然学的是英语，只不过前面加了商务两个字，美其名曰“商务口语”，却导致她既没有学好商务，也没有学好口语。我拿过她的成绩单，感到无比强烈的愤怒与忧伤。她在两年只学了大概十几门课程，却范围极广！商务课程包括市场营销、国际金融、会计学 and 另外两个我没有记住名字的课程，英语课程包括精读、泛读、英美文化、语法、阅读、写作和口语！在这样的“大杂烩”课程设置下，赵若什么都学了一点，却什么也没有学到！她三年来所受到的专业教育没有给她任何一门能赖以谋生的技能。如果这所成人大专只开设一门课比如说会计，或者说英语口语，赵若在毕业的时候绝对不至于成了一个所有技能都患了“小儿麻痹”的废人。

让我们来做一下专业和专长的具体对比：

随便列举几个热门的专业：

- (1) 外贸英语
- (2) 商业管理
- (3) 市场营销

(4) .....

再来列举几个专长：

(1) 会吹奏并且教授民族乐器。

(2) 会用唱英语歌的方式教 6 到 10 岁的小孩子英语。

(3) 会以 5 种心理测评方法设计面试流程。

(4) 会做“陌生拜访”和“熟客跟踪”两种不同形式的市场调查，并用 EXCEL 和 PPT 两种形式标志调查结果。

通过以上的对比，我们很容易看出，招聘单位青睐的是有专长的人，而专业则太过模糊，叫人搞不清楚你到底能为企业干些什么。软件公司招聘程序员，并不一定要求你一定是计算机专业毕业，却可能要求你会使用 JAVA 或者 PB 语言；花旗银行招聘客服专员，什么专业都可以应聘，只要你有语言、电脑、银行业务知识这三个“专长”即可；新东方招聘英语教师，向来英雄不问出处，只要你拥有“英文好+会讲课”这两个专长。

我见过无数的求职者，有专业却没专长。他学的是计算机，但是只会用 C 语言来编程，而市场上对 C 语言的需求却直线下降；她学的是商务英语，但是对商务的理解还停留在 CEO 的宏观层面上（书本上学过的战略和人力资源管理在你未来十年之内根本用不上）；他学的是地理科学，毕业以后想做市场却发现自己根本听不懂招聘单位问他的问题：“你觉得这个广告的色感怎么样？”

每一个人，都要靠专长在职场上获得一席之地。想做市场的人，你是否懂得什么叫做“新媒体和微利时代”？你是否知道品牌传播的最新趋势？想做销售的人，你能说出几种日化消费品的销售渠道？

### 第三节 职场新人，谨防五大误区(2)

从现在开始，打造你的专长！

二、 人际关系方面：只有朋友，没有人脉

据说，人的一生 75% 的财富来自于人际关系。还据说，应聘时内部推荐的成功率为 50%。也许你会质疑这些数字的可靠性，但你不会质疑人际关系在求职过程中的重要作用，这一点前文已经讲过。

根据我的个人经验，绝大多数职场新人人都知道人脉的重要性，但是大家在建立和使用人脉资源的过程中，往往会出现很多问题。在此，笔者谨提醒大家以下三点：

（1）你的人脉是否太年轻？

如果你的人脉多数都是同龄人，那么，他们能够帮到你的可能性有多大？在多数情况下，他们可能有心无力。职场新人的最佳人脉，首选比你大五至十岁的人，其次是比你高一两届的师哥师姐，最后才是同班与同伴的同龄人。

（2）欲先取之，必先予之，你对你的人脉提前做了什么感情投资，甚至是物质投资？

你可能怀疑自己这么做是否太功利，但是试想一下，你最好的朋友是否是自己做了最多感情投资的那一位？你有多少个点头之交的普通朋友能为你的就业操心？所以，Give, before you take. 在此，也许会有读者朋友提出质疑：Tracy，你不是在这本书里和自己的博客里反复宣扬，自己很乐于“免费”帮助大家吗？的确如此，我在过去三年多以来，一直义务为我的学员朋友们出谋划策。但是，需要提醒大家的是，我是一名专门从事求职咨询的老师，在“予”的过程中，已经实现了“自取”，因为我已经了解了你的人生故事，知道了你的期待和担忧，而这些信息，可以帮助我把本职工作干得更出色！所以，我谨建议那些职场新人，即使你不愿意做势利小人，也可以进行纯粹的朋友式的感情投资。我的一些学员朋友们，在发电子邮件给我的时候，常常会顺便发一些令我或捧腹大笑或陷入深思的文章，试想一下，我又怎么会不愿意帮助他们呢？

（3）你害怕求助吗？

我有很多学员朋友们，总是要鼓起十二分的勇气才敢请我帮忙看他（她）的简历；还有很多学员，当我由于分身乏术而耽搁了两周才回复他（她）邮件的时候，会感到非常委屈和“受伤”，甚至觉得我十分伪善。其实，我非常理解二十岁左右年轻人的心态：因为过分自尊，所以害怕求助；因为害怕拒绝，所以更加害怕求助；一旦求助被拒，更多时候会觉得对方不重视你，而很少会认为是对方有心无力。在此，我谨与大家分享一下自己对“求助”的拙见：

- 求人不如求己，自立自强，永远是上策；

- 虽说“求人不如求己”，但是，当你自己羽翼未丰的时候，求助很必要，所谓会哭的孩子有奶吃，说的就是这个道理；

- 敢于求助，是一种宝贵的素质；

- 善于求助，是一门必要的学问；

- 不要指望每次求助都会获得帮助，会哭孩子的妈妈可能很想给他（她）奶吃，但是可能刚好这会儿奶水不足，所谓有心无力，说的就是这种情况；

● 当求助被拒，不要感到自尊受伤。如果别人不帮助你，往往并不是由于主观上不喜欢你的人，而是客观上做不到你想让他（她）帮忙的事儿。千万不要因为求助被拒而“记恨”对方（可叹的是，很多人都是这样的!）；

● 得道者多助，失道者寡助，如果你是一个真、善、美的好人，自然会有很多人愿意帮助你，做你的人脉。我的一个学员朋友在大学期间义务献血四次，我自然会非常非常乐于做他的朋友：他帮助社会，我帮助他！

三、 行业知识方面：只有网络资讯，没有切身体会

让我们先来看一个面试实况：

面 试 官： 你怎么看审计行业？

求职者 A： 我觉得审计行业很有前途，现在有这么多公司要上市要融资，都需要我们审计服务。根据一个报道，美国增长最快的行业之一就是审计业，我想中国也会紧随其后的。（该说法来自于百度搜索）

### 第三节 职场新人，谨防五大误区(3)

求职者 B： 因为学的是会计，所以我从大一就开始关注审计行业。我觉得审计行业这几年发展很快，我有个师哥在本地所，他说他们的业务在过去三年以来每年递增 30% 以上，当然，他们是本地三甲之一。我们老师也给我们讲了一些审计行业的现状和发展，比方说大所会越来越大，中小所可能会随着信用危机而逐渐消亡等等，这也是我想进大所的主要原因。（强调自身的感觉和体会）

如果你是面试官，你会更青睐求职者 A 还是 B？相信大家会更加认同求职者 B 的回答，也更加相信他已经下定决心要在审计行业发展。

大学生要了解行业和职业，其实有很多的方法：

（1） 去做！

如果你毕业以后想做人力资源，你最好在学校的某个社团里负责招聘和培训新人的工作。我的一个学员小陶，毕业于广州一所二流的学院，学的是和人力资源风马牛不相及的物流，却在毕业后进了一家相当大的中法合资企业做人力资源专员，起薪就达到了 5 万年薪！她的面试中包括这段小对话：



面试官：你觉得怎么样才能做好人力资源工作？

小陶：说实话，我觉得做好人力资源工作绝对不简单，就拿招聘这个环节来说吧，我曾经在我们学校的文体部负责招聘工作人员，面试的时候，我要和不同专业、不同个性的申请人交谈，如果没有广泛的知识面，可能连人家说的话都听不懂。我记得我面试过一个计算机系的男生，他说他可以在网上建一个虚拟的文体社区，讲了很多很多术语，我基本上只能听他说，一句话都插不上，自己都觉得自己很不专业。所以，我觉得做人力资源工作的前提是提高自己的素质，只有高素质的人，才有资格做这份天天与人打交道的工作，呵呵，就像您一样，每天与这么多背景和性格完全不同的人进行交流。

小陶的回答，很长很嗦，但是却句句打动了面试官的心坎。只有亲自经历过招聘的人，才能体会到做面试官的“不容易”！

大学的社团，其实给大学生们提供了一个很宝贵的平台。你可以在社团中担任你最感兴趣的职位，想做市场的就要通过各种活动为社团宣传造势，想做销售的一定要亲自为社团拉赞助，想做财务的就把社团的钱全都管起来（哪怕只有三五百块）！

## （2）去受训！

如果想毕业后做销售，你有没有想过在大二的时候去参加友邦保险或者中国人寿等组织的培训？

如果想毕业后做文秘和助理，你有没有去上一个速记培训班？

如果想毕业后做会计，你有没有在大学就开始上 CPA 的培训？

## （3）去“假扮”职业人士！

我的一个朋友是学化学的，他从大一开始就没有放过任何一个在北京举办的化学机械博览会或精密化工博览会。他西服革履地出现在博览会，和各个展位的专业人士攀谈，了解对方公司的最新技术和产品，索要对方的名片。博览会结束以后，他以一个月一封 email 的频率与自己结识的新朋友保持交流，或者送个节日祝福，或者请教个小问题，或者询问一下对方有没有需要自己帮忙做的事情。就这样，在大学的前三年里，他了解了业内大大小小的多家化工公司，包括一部分刚刚进入中国或者即将进入中国市场的公司。大三的时候，其中的一家做塑料薄膜的德国公司请他帮忙做文件翻译，并在大四的上个学期就向他抛出了橄榄枝，邀请他做工艺工程师。仅去年一年，他就三次去德国总部接受各种各样的培训！

## 四、表达能力方面：善于和熟人沟通，不善于和陌生人沟通

笔者觉得很奇怪的一点是，几乎每个应聘者都很自信地强调说自己的沟通能力很强。但是，当你让他站起来，面向大家（即使下面只有 3 个听众），他的脸几乎立刻由白转红，又由红转青，舌头也开始打结！

### 第三节 职场新人，谨防五大误区(4)

究其原因，大家所指的沟通能力很强，是指和熟人沟通。和同学同事沟通，自然很容易，一次不行，就两次，两次不行，你就下课或下班后请他吃饭！而面试时候所需要的沟通能力，是指和陌生人沟通，而且只有一次沟通机会！

所以，如果想真正锻炼自己在面试时候能用得上的表达能力，就要去找陌生人做陪练！如果你是大学生，多多去和老师、和学校的管理人员沟通；如果你是在职人士，大胆地去和不同部门的人熟识，在公司聚餐的时候，不要躲避自己不熟悉的领导，大胆地坐上前去，尝试着在压力下真正地锻炼自己的表达能力！

#### 五、应聘准备方面：纸上谈兵，而不实战冲锋

每个学期，笔者都会被各个大学邀请，参加各种各样的模拟：简历模拟大赛，面试模拟大赛等等。这些大赛，给了大学生们一些宝贵的机会，锻炼自己的口才与应付压力的能力。但是，笔者坚决认为，这种模拟只能算是 **second best**，是纸上谈兵的做法。

年轻的求职者，最好的求职准备就是实战冲锋。实战，有两个含义：

#### （1）地点上的实战！

不要在校园里闭目思考哪个职位有什么要求，直接到招聘会去看，去了解。不要再多次参加面试模拟，直接去推销自己，从最小的兼职职位开始面试。英语专业的学生可以在广交会期间把自己“挂牌销售”！我的一个英语水平着实一般的学员朋友就是这样做的：她给自己制作了一张“200元/天英文翻译”的广告牌，举在手里，半个小时就找到了一个阿拉伯雇主（对方觉得她的英文好极了）！

#### （2）工作内容上的实战！

不要总是想着如何把简历炮制得更加漂亮，直接去演练一下对方所需要的技能，再去面试的时候你就会胸有成竹！笔者曾经担任过广州新东方学校听力口语部的主管，在不到一年的时间里，大概有几十位学员主动地走到我面前，问我是否有机会让其做部门的实习生。他们几乎全部都被拒绝了，因为即使是实习的教师助理我们也倾向于使用有教学经验的人。但是，其中一个男孩子在两个月之后又来到了我的办公室，告诉我他已经在他们大学旁边的一家“超级袖珍”培训学校代课两个月了，虽然只教过十来名学生，但是对教学工作着实有了深刻的第一手经验！这个男孩子，接下来顺理成章地成为广州新东方听力口语部一名负责组织安排英语角的助教！

如果你一直把自己关闭在校园里，而不是直接冲锋到招聘单位（或者潜在的招聘单位）面前，你就永远都得不到最生动的第一手资讯，也得不到真刀真枪的磨炼。我的一个学员是一个民办大学的大三毕业生，他想做服装外贸，却发现人家一定要有行业经验。怎么办？在家里永远拿不到经验，他立刻冲去白马服装批发市场，然后冲去海印布匹批发商城，把自己装扮成一个批发客（第一次不像第二次就像了），与 30 家摊主谈过后他就成了小半个行家！他用一周的时间，“蒙骗”了上百家摊主，也对服装和面料有了“一瓶子不满半瓶子咣当”的一知半解（总比一张白纸要强）。从此，他的简历当中出现了不少服装行业的术语，靠这些术语，他获得了一些面试机会。在面试的时候，他相当自信地告诉面试官：“我没有做过一线的服装外贸，但是我很懂服装行业，我没事就去逛服装批发市场！我知道梭织、针织，我了解磨毛、水洗……”

所以，别再纸上谈兵啦，走出你的校园“舒适圈”，到职场上去，实战冲锋！

#### 第四节 名企需要 8 个为人之“道”和

##### 8 个做事之“理”

近几年来，由于舆论的导向，很多大学生都认定以下四个能力令名企青睐：

- 领导能力
- 创新能力
- 沟通能力
- 团队精神

名企的确非常渴求以上四大能力，但是，很多大学生在理解这些素质的过程中，由于缺少有效指导而出现了一些偏差：

（1）排序有所偏颇。很多大学生都首先标榜自己具有领导能力，但是，笔者以为，初出茅庐的应届毕业生不应该过度渲染自己的领导能力，原因很简单：其一，在校园里领导同学，要比在公司里领导同事和组员简单得多；其二，作为新人的你，会更多地扮演“士兵”角色，而不是早早当“将军”。相比之下，企业首先希望你是一个执行者，直到你充分赢得了信任，你才能过渡成为真正的领导者。

（2）理解有所偏颇。几乎所有人都强调自己的沟通能力，但是，大家在面试时所举

出的例子，往往都是你与同年龄、同背景、同素质的人顺利沟通的例子。试问，有几个人不能做到和“同类人”沟通？企业更加关注的，是你具有什么样的沟通技巧，以使你能够与不同年龄、不同地位、不同教育程度的人沟通。举个例子，一个飞利浦公司的照明系统销售代表，上午可能去拜访一个建筑设计院的著名专家，下午要去会晤一个从装修工人奋斗起家的装修公司老板，面对不同的人，你的沟通技巧是什么？再以创新能力为例，大家都非常乐于强调自己的创新能力，但是很少有人提及自己规避风险的能力。名企需要的人，既要有创新的想法，更要有规避创新所带来的风险的能力。

根据笔者本人的经验，企业最需要的素质，其实非常实在，说得俗一点，就是“能做事，会做人”。在面试过程中，面试官会通过你的言谈举止，判断你是否是一个“能做事，会做人”的人。

为人之道，做事之理，需要长时间的领悟与实践才能掌握。仅据笔者的拙见，在大学期间，最重要的求职准备莫过于锻造以下这8个“做事之理”，以及8个“为人之道”：

为人之道：

- (1) Grateful 感恩
- (2) Tolerant 宽容
- (3) Introspective 自省
- (4) Disciplined 自律
- (5) Tenacious 吃苦耐劳
- (6) Positive 积极阳光
- (7) Humorous 大方幽默
- (8) Mature 心智成熟

做事之理：

- (1) Achievement 有效完成工作
- (2) Analytical Thinking 善于分析
- (3) Customer Service Orientation 以客户为导向
- (4) Entrepreneurship 开拓进取
- (5) Relationship Building for Influence 建立合作双赢的伙伴关系

(6) Holding People Accountable 让别人担负起应尽的责任

(7) Self-awareness 有自知之明

(8) Teamworking 有团队精神

以上 8 个“道”与 8 个“理”，每一个都是名企面试的重点考查项目。比如说，外企面试的一道常考题就是：What's your biggest accomplishment in university/your last job? 再比如，联合利华招聘 2007 年暑期实习生的网申题目之一是：What's your definition of “accountability”? 显然，如果你从大一到大三就按照这 8 个“道”与 8 个“理”来要求自己，你在大四找工作的过程中会格外顺利。

为了方便即将参与面试的读者，笔者把这 8 个“道”与“理”编写在第六章【面试】的第一节，并给出了非常详细的阐述。值得一提的是，其中的 8 个“道”以中英文双语呈现，谨希望大家在领悟为人与做事的道理之余，也能掌握一些拿来即用的面试英语。

## 第一节 面试官的“好”与“恶”(1)

知己知彼，百战不殆。在面试之前，申请人必须充分了解面试官的好恶。

虽然每个面试官存在个体差异，但是，总体来说，面试官的“好”与“恶”相差无几。

### 一、在做事与为人方面，面试官的“好”与“恶”

总有学员问我：老师，宝洁公司为什么总是问“八大题”？为什么外企的面试官总是让我描述自己成功或失败的经历？

笔者是这样回答的：通过你的描述，面试官考查你怎样做事，怎样为人。如果你是一个“会做事”的“好人”，面试官很乐于将你招至麾下，反而不会太在乎你的专业是否对口和行业经验是否充足。

所以，在准备面试答案之前，我们必须回答这样一个问题：在面试官心目中，这一个合格的员工如何为人，如何做事？

在本书第二章求职准备中，笔者提到了名企所需要的 8 个为人之道和做事之理，这恰恰就是面试官的期望值。

其中 8 个做事之理，源自英国大使馆于 2007 年 5 月发布的“招聘需求”。毫不夸张地说，掌握了这 8 个做事之理，申请人就可以搞定最“苛刻”的面试官：

- (1) Achievement （有效完成工作）
- (2) Analytical Thinking （善于分析）
- (3) Customer Service Orientation （以客户为导向）
- (4) Entrepreneurship （开拓进取）
- (5) Relationship Building for Influence （建立合作双赢的伙伴关系）
- (6) Holding People Accountable （让别人担负起应尽的责任）
- (7) Self-awareness （有自知之明）
- (8) Teamworking （有团队精神）

现在，笔者将以中英文对照的形式，一一阐述这 8 个“做事之道”，文中的黑体字部分，请读者格外关注。以此为镜，细细反思：我是怎么做的？我应如何改进？

\* Responds to customer requests promptly. 对客户的要求，快速响应。

\* Takes the initiative in developing policies to meet customer needs. 主动制订更能满足客户需求的政策。

\* Tries to see things from customers' points of view—finds out about the pressures of their world so as to relate to their concerns. 努力从客户角度看问题——了解他们的压力，才能理解他们的担忧。（备注：你嘲笑过别人的“谨小慎微”或者“神经兮兮”吗？如果有，你了解过他们的压力吗？）

\* Requests feedback from customers to ensure satisfaction. 主动询问客户是否满意，确保其满意。（备注：你是否经常问别人“您哪些地方还不太满意？”）

## 1. Achievement 有效完成工作

### 二、在个性方面，面试官的特别偏好

在三年多的求职咨询中，很多学员朋友在面试后向笔者反馈了他们的面试经过，以及面试心得。通过这些宝贵的第一手素材，我总结出很多面试官会特别偏好候选人的以下这些综合素质：

在对待他人的时候：

感恩：对自己的“所得”有一颗感恩之心，乐于看到别人对自己的“好”。比如说，谈到前任老板的时候，顺便提及他对自己的提携与恩惠。

宽容：对待他人如同对待自己。比如说，看到别人有缺点的时候，立刻联想到自己也有同样的缺点，所以就会变得很豁达，很宽容。

在对待自己的时候：

自省：经常检讨自身的不足，每日三省吾身。经常检讨自己：今天，我有哪些事情可以做得更好？

自律：在学习、工作、生活这三个方面，对自己有严格的规定。比如说，要求自己每天 11 点前上床睡觉。（笔者感慨：在笔者写下这段文字的时候，抬头看窗外，夜幕已低垂；低头看手表，指针已凌晨……我做到了“刻苦”，但却没有做到自己所宣扬的“自律”，而没有“自律”，怎能确保长远的“刻苦”？好了，我决定上床休息！多么幸运，我具有“自省”和“立刻行动”的优良品质！亲爱的读者朋友们，看看手表，如果你该休息了，“自律”地去睡觉吧……）

## 第一节 面试官的“好”与“恶” (2)

在个性方面：

吃苦耐劳：闭上眼睛想一想，你最喜欢合作的人是哪种人？有创新思维的？有领导能力的？还是吃苦耐劳的？毫无疑问，每个面试官都会倾向于选择一个兢兢业业的候选人。

积极阳光：积极阳光的个性，即使看一件坏事也能看到其积极的一面。比如说，谈到自私的同事的时候，告诉面试官自私是一种有效的自我保护的手段，有时候会起到好的作用。

大方幽默：笔者不只一次听一些经理人说过：那个男孩子/女孩子大大方方的，而且特别好玩，就要他了！

心智成熟：不再单纯天真得令人担心，不再以自我为中心，成熟可能是面试官最想看到的个性特征，尤其是对于应届毕业生。成熟其实是一个关口，在这个关口之前，一个人会把自我看得很大，经历了这个关口之后，自我会变得越来越小，而其他的東西会越来越大。比方说，婴儿是最不成熟的，是自我的，只要想吃喝拉撒就会理所当然地大

声哭喊。以此类推，在职场上，刚毕业的大学生是最不成熟的，他们张口闭口说“我”，并且感觉是理所当然的，比如，“我喜欢富有挑战性的工作”，“我具有领导能力”……然而，一个成熟的职场人，更多的时候会说“工作”，比如，“工作要求我接受挑战，我就会拼尽全力去应付”，“工作需要我领导一个项目的时候，我乐于承担任务并且有能力胜任；如果工作不需要我担任一个领导者，我会乐于做一个被领导者，因为我是谁并不重要，重要的是大家一起可以把工作做好。”所以说，成熟代表着一个候选人把自我看得很小，而把职业精神看得很大。

以上种种，颇多说教，可能令一些年轻学子不以为然。然而，作为有着 10 余年职场经历的过来人，笔者深刻地体会到上面所述的这些为人之道，堪称句句经典！从短期利益来看，它们能帮助申请人了解面试官的好恶，设计出精彩答案，以迎合其喜好，避免其厌恶。从长期利益来看，它们能有效地指导申请人如何做事、如何做人。以此为镜，你势必将成为一名称职的好员工、一个受人欢迎的人，从而达到多数人所向往的人生最高境界：事业成功，心灵幸福。

### 三、在面试回答方面，面试官的“好”与“恶”

三年多来，笔者亲自参与了多次招聘，也给学员进行了无数次的面试前培训，从中总结出一些非常重要的道理，并逐渐形成了这个面试官“好与恶”表格，在此与读者共享。

**Definition :** 这个能力是什么？

**Why is it important?**（这个能力为什么重要？）

**Achievement is about having the sustained energy and determina-**

**tion in the face of obstacles to set and meet challenging targets, in compliance with quality, time standards and delivering the required business results.** 有持续的精力和毅力，在面临困难的情况下，制订高目标，并保质保量、准时完成工作。

**Only with this ability can you deliver the required business results by overcoming obstacles caused by conflicting priorities, lack of resources...**当多个工作任务互相冲突的时候，当缺少支持性资源的时候，有了这个能力，才能克服困难，有效完成工作。（备注：在工作中，任务冲突、资源短缺的情况时有发生。所以，请注意，当你强调自己的工作能力的时候，一定要说明工作背景：是否有任务的冲突？是否有人财物的短缺？）

#### 第一阶段

**Wants to do a good job and does not give up** 想干好工作，不放弃（备注：当你强调自己热爱工作的时候，别忘了：这可是最起码的要求！）

#### 第二阶段

**Works to goals and manages obstacles** 按目标工作，应付困难



## 第一节 面试官的“好”与“恶”(3)

### 第三阶段

Drives for improvement despite frequent obstacles 虽频遇困难，仍追求进步

### 第四阶段

Sets and meets challenging goals & seeks long term improvement 制订并实现目标，并追求长期改善

### 最高阶段

Assesses and takes risks to make significant gains 评估并承担风险，以取得重大成就

Clarifies what is expected. Is positive and enthusiastic about the job. Does not give up at the first obstacle. 弄清工作要求。对工作积极，有热情。初遇困难不放弃。

Understands and works towards goals set by others. Measures progress against targets. Seeks to understand reasons for obstacles and to find ways to overcome. 理解并努力完成别人设立的目标，随时根据目标审度自己的进展，想办法弄清困难产生的原因，然后找到克服的方法。

Tackles difficult problems and takes personal responsibility for reaching solutions. Seeks ways to improve overall performance levels to give higher levels of satisfaction to target groups. 挑战困难，以解决问题为己任。寻求全面提升，以使目标人群（如客户、员工）更加满意。

Achieves significant progress in the long term, wider performance of the Organization. Sets out to be the best—has own measures of excellence and works to these. 取得长远意义上的重大进展，超越了所在机构的平均表现，致力于做最好的——对优秀有自己的标准，并向着这些标准而努力。

Makes decisions through weighing up the cost-benefit and risk implications. Acts entrepreneurially to make significant performance gains. 衡量成本收益和可能的风险，然后再做决定。开拓进取，以取得重大业绩。

Warning signs: 令面试官“恶”的行为

Positive indicators: 令面试官“好”的行为

- \* Stops and gives up at the first obstacle. 遇到困难，立刻放弃。

- \* Seeks excuses rather than solutions or ways forward. 寻找借口，而不是找解决办法。

- \* Takes ‘no’ for an answer without probing further. 接受“不”的结果，而不继续探究。（备注：当你找实习或面试被拒绝的时候，你“探究”了吗？）

- \* Agrees achievable goals at the start of each project. 在项目之初，接受能够完成的目标。（备注：你是否不假思索地接受一个任务，然后不了了之？）

- \* Strives towards targets. 为目标而努力。

- \* Keeps a ‘to do’ list, and specifies due dates. 制作“工作清单”，并标明必须完成的日期。

- \* Asks for feedback. 主动寻求别人的反馈。（备注：你是否经常问同学和同事：我这么做可以吗？你有更好的想法吗？）

## 2. Analytical Thinking 善于分析

Why is it important? 这个能力为什么重要？

Definition: 这个能力是什么？

Analytical Thinking is about bringing disciplined analysis to data and situations, to see cause and effect and to use this to make effective decisions. 具有量化分析能力，能看到前因后果，并有效利用分析做出正确决策。

This is important in enabling us to prioritise and make important decisions based on an assessment of the impact and implications of the likely outcomes. 拥有了这个能力，我们才能分清主次，先评估某个决定可能会产生的结果，再做出重要决定。

### 第一节 面试官的“好”与“恶”(4)

第一阶段

Breaks down issues 把问题分步骤解决

第二阶段

Sees key issues 找到关键问题

第三阶段

Tests all angles 从多角度考量

最高阶段

Does complex analyses 做复杂分析

Breaks down an issue into its component parts (A, B, C). Lists items, tasks or activities without setting priorities. 把事情分成几个部分 (A, B, C), 先不分优先级, 把模块、任务和行动全部罗列出来。

Looks at data and identifies key issues. Identifies causes and effects, by using ‘if A... then B’ thinking, and uses this to prioritise issues. 分析数据, 判断出关键问题, 判断因果关系, 使用“如果这样行动, 就会有这样的结果”的思维模式, 排列工作的优先级。

Looks objectively at every side of an idea or situation to ensure that all outcomes are thoroughly assessed before deciding on the appropriate course of action. 客观地考量某个想法的每个角度, 以充分预测该想法可能产生的结果, 然后再决定合适的行动方案。

Undertakes complex analysis and traces performance implications through complex data, or in dealing with complex situations. Applies analytical tools or techniques to analyse a range of data. 进行复杂分析, 通过复杂的数据和情况追溯与工作相关的所有问题。使用分析工具和技巧来分析数据。

Warning signs: 令面试官“恶”的行为

Positive indicators: 令面试官“好”的行为

\* Takes action without thinking of the full range of outcomes. 没有全盘考虑后果就采取行动。

\* Gets bogged down in the detail. 钻进细节, 难以自拔。(备注: 90%的人, 都会时不时犯这个“毛病”。)

\* Says yes to an activity without assessing whether it is the highest priority at that time. 没有

仔细考虑某个任务是否是当下最重要的事情，就答应完成这个任务。

\* When faced with a problem, gathers as much information as necessary about it before identifying root causes and possible solutions. 遇到问题时，搜集所有必要信息，然后再找出根源和可能的解决方案。

\* Breaks down large pieces of work into smaller, simplified and more manageable parts. 把大任务分割成简单，容易操作的小任务来完成。

### 3. Customer Service Orientation 以客户为导向

Definition: 这个能力是什么？

Why is it important?

这个能力为什么重要？

Customer Service Orientation is the willingness and ability to give priority to customers, delivering high quality services which meet their needs. In this context the 'customer' refers both to internal customers (i.e. other departments) and external customers (i.e. target groups in the business). 乐于并有能力有限考虑客户，按照顾客的需求提供高质量服务。这里所指的客户，包括内部客户（如其他部门），也包括外部客户（如业务上的客户）。

This behaviour is about fully understanding customer needs in order to develop and deliver services. 只有拥有这个态度，才能全面理解顾客所需，以拓展并实施服务。

第一阶段

Delivers a service 提供服务

第二阶段

Adds value 帮助客户提升个人价值

## 第一节 面试官的“好”与“恶” (5)

第三阶段

Addresses underlying needs 注意到潜在需求

#### 第四阶段

Serves long term interests 服务于长期利益

Keeps customers up to date and informed. Acts promptly to ensure customer problems are resolved. Understands that each customer is different. Delivers what is expected, not what they think the customer wants or needs. 及时与客户沟通，快速反应，保证客户的问题被解决。明白每个客户不尽相同。按客户的期望提供服务，而不是自己认为客户需要什么就提供什么。（备注：当你强调自己为客户快速服务的时候，别忘了：这是最起码的要求！）

Thinks about the customer when undertaking day-to-day work. Questions “how is this adding value for the customer?” Makes decisions with the customer in mind. Takes pride in delivering a high quality product or service. 在日常工作中为客户着想。经常思考：“这件事情，如何能帮助这个客户有所提高？”做决策的时候，心中想着客户。以提供高质量产品和服务为荣。

Takes time to question and understand the real, underlying needs of customers, beyond those initially expressed. Establishes systems to collect customer feedback. 专门安排时间质询并了解客户真正的、潜在的需求，而不仅仅是客户表达出来的需求。建立能有效收集客户反馈的制度。（备注：你专门安排时间进行思考了吗？还是每天忙于各种细节？）

Always works closely with customers, developing an independent view of their needs and acting in their long-term interest. Moves customer thinking forward, helping them understand issues beyond their day-to-day work. 向来与客户紧密合作，对客户的需求有独到见解，为他们的长远利益着想。推动客户进步，帮助客户跳出日常工作的窠臼，看到关键问题。（备注：你跳出日常工作的窠臼了吗？还是每天做同样的事情？）

Warning signs: 令面试官“恶”的行为

Positive indicators: 令面试官“好”的行为

\* Sets aside thinking time to come up with more creative ideas for getting things done. Is willing to be different. 专门预留思考时间，以想出更创新的好主意。乐于与众不同。

\* Responds to new ideas by discussing why they might work instead of telling others why they won't work. 遇到新观点时，以“如何能使之可被执行”的心态进行讨论，而不是告诉别人不可行。

\* Asks colleagues to identify key factors that hinder performance and alternative ways to achieve results, and use these to plan improvements. 主动请同事分析影响自己工作效果的原因，有什么别的办法能把事情做得更好，使用同事的建议来计划自己的改进方案。

\* In preparing for meetings or presentations, anticipates problems and criticisms that others might raise so as to be ready to address them. 在准备会议和陈述的时候，预测别人可能会提出哪些问题和批评，并提前想好对策。

\* Understands the conditions for effective partnership working: shared goal setting; knowledge sharing/ networking. 理解有效的伙伴关系必须建立在双赢合作的基础上：目标一致、共享知识与关系网。（备注：让别人帮助你的最好办法，就是和他成为你的合作伙伴。）

\* Brings the team together regularly to discuss ways of working together more effectively. 定期开会，讨论如何更有效工作。

## 第一节 面试官的“好”与“恶” (6)

\* In meetings with individuals, outlines responsibilities and standards clearly. 与人面谈时，清楚表明职责与标准。

\* Confronts people directly and openly, but discreetly, over poor performance. 直接而开诚布公地批评别人，同时也保持谨慎。

\* Seeks feedback and considers it carefully. 主动询问别人对自己的看法，仔细斟酌。

\* Works with others to bring strengths to projects that s/he may lack. 主动和他人合作，弥补自己在某个方面的不足。

\* Considers her/his approach at meetings or in projects to suit needs of others, rather than own preferences. 在开会或做项目的时候，考虑自己的举措是否符合他人的需要，而不是自己的喜好。

\* Develops the habit of checking what others are thinking by asking ‘Am I being clear?’ ‘Let me check what you are thinking at this stage’. 养成询问别人想法的固定习惯，经常这样问：“您清楚了吗？”“让我听听您现在是怎么想的。”

\* Treats the concerns of other departments as important. 拿别人的事儿当回事儿，重视其他部门的想法。

\* Co-operates to meet team goals even at expense of personal preferences. 为了团队目标，摒弃个人好恶。

\* Fails to recognise or establish different customers' needs. 没有意识到不同客户有不同的需求。

\* Keeps customer feedback to himself or herself and does not share learning. 没有把客户的反馈分享给大家。

\* Treats all customers in the same way. 以同样方式对待所有顾客。（备注：你 email 的口吻，是否从来不变？是否因为对方是豪放的人而少一分客气？是否因为对方是谨小慎微的人而多一分严谨？）

#### 4. Entrepreneurship 有开拓型思维

Definition: 这个能力是什么？

Why is it important? 这个能力为什么重要？

This is about the ability to formulate new ideas or to adapt or use existing ideas in a new or unexpected way to solve problems, and to think ahead to spot or create opportunities and maximise them. 有创新想法，或者以一种全新的、出人意料的方式调整或应用现有的方法解决问题，而且有前瞻性，能发现并制造机会，并将机会最大化。

Within the organisation, this behaviour is about making changes that increase the effectiveness of our work. Externally, it is about increasing our competitiveness. It is important to understand that everyone can make a difference. 在机构内部，这种能力可以使我们提高工作的有效性。在机构外部，它使我们增强竞争力。每个人都有创新能力。

##### 第一阶段

Improves and acts now 追求进步，并立刻行动

##### 第二阶段

Adapts existing approach and acts & looks ahead 调整现有方法，并有前瞻性

##### 第三阶段

Anticipates the future, and develops new products & services 预测未来，开发新产品和新服务

##### 第四阶段

Creates opportunities & acts for the long term 创造机会，按照长远目标采取行动

Addresses current opportunities and problems by improving and adapting existing

approaches. 通过改善和应用现有方法，抓住眼下的机会，解决当前问题。

Identifies and exploits opportunities in the short-term. Applies own know-

## 第一节 面试官的“好”与“恶”(7)

ledge and expertise to developing new approaches to exploiting these. 判断并利用短期机会。应用自己的知识和技能开发新方法，以利用这些机会。

Able to spot opportunities and problems in the medium-term (3 to 12 months), and develops new approaches, products and services based on these. Uses networks to seek fresh ideas. 能够看到中期机会（3 至 12 个月），并开发新方法、新产品和新服务。使用人际网络寻找新想法。

Sees and acts on long-term (beyond 12 months) opportunities and problems. Formulates completely new and 'off the wall' ideas and concepts, which create a potential opportunity, and uses innovative approaches to allow them to be realised. These may address underlying needs that have not yet been identified by customers. 能看到长期的机遇和挑战（超过 12 个月），并以此采取行动。创立全新的或者“闻所未闻”的新想法和新观念，并制造潜在的机遇，并使用独创性的方法实现创新想法。这些行动可能会解决客户自己尚且没有看到的潜在问题。

Warning signs: 令面试官“恶”的行为

Positive indicators: 令面试官“好”的行为

\* Uses well proven or familiar approaches without adapting or improving. 循规蹈矩，不求变革。

\* Unable to step back from current issues to identify potential opportunities and threats. 只顾低头拉车，不抬头看路。只顾着眼前的事，没有关注潜在的机会和威胁。

## 5. Relationship Building for Influence 与别人建立伙伴关系

Definition 这个能力是什么？

Why is it important? 这个能力为什么重要？

Relationship Building for Influence is about developing and managing relationships with and through others to persuade, convince and/or gain support in order to improve business delivery



and achieve impact for the organization. 结交别人， 并通过别人认识更多的人， 建立并维护自己的关系网， 以说服别人， 赢得别人的支持， 从而提高商业效率， 并提高机构的影响力。

Understanding of the value of proactive management of mutually beneficial relationships is an essential competency for the majority of staff. 大多数员工必须具备这种素质， 他们清楚地明白， 积极地建立并维护双赢伙伴关系是多么的重要。

#### 第一阶段

Persuades 说服别人

#### 第二阶段

Takes several steps to persuade 采取几个步骤去说服

#### 第三阶段

Maintains networks & plans impact 维护关系网， 为提高影响力做好计划

#### 第四阶段

Extends networks & uses indirect influence 拓展关系网， 并直接施加影响力

Builds common interests. Identifies key influencers and decision makers. Uses active listening skills to demonstrate interest and curiosity in what is being said. 使用事实、 数据和理性推断去影响并完成业务。建立共同兴趣点。判断出最有影响力的人和决策拍板的人是谁， 积极地倾听， 表示你对他（她）的兴趣， 对他（她）所说的话很好奇。（备注： 当你强调自己善于倾听的时候， 别忘了： 这可是最起码的要求！）

Uses a planned approach and knowledge sharing tools to build positive, reciprocal relationships. 按照设计好的计划和方法， 以及知识共享的工具去建立积极的、 相互呼应的关系网。

### 第一节 面试官的“好”与“恶” (8)

Actively develops networks of internal and external contacts to extend influence, support the achievement of business objectives and manage reputational risk in business delivery. Promotes a

team approach to relationship management and influencing. 积极建立机构内部和外部的关系网，以扩大影响，赢得支持，达成商业目标，管理信誉危机。使用团队的力量来共建关系网络。

Is accountable for influencing customers and managing ‘high value’ relationships, identifying shared goals and monitoring delivery against those goals. Actively ‘lobbies’ and wins support behind the scenes. 以影响客户，管理“高价值”关系网为己任，判断共同目标，随时监督这些共同目标是否达成。积极“游说”，赢得幕后决策者的支持。

Warning signs: 令面试官“恶”的行为

Positive indicators: 令面试官“好”的行为

\* Continues to work with the same contacts without extending the network. 总是和同样的人打交道，而没有拓展自己的人脉交际圈。（备注：你是这样的吗？）

\* Builds one-sided, ‘opportunistic’ relationships that do not to promote mutual benefit in a partnership. 所建立的关系是单向的，走“机会主义”路线，而不是建立双赢的合作伙伴关系。（备注：90%的人都是“机会主义”者，只有机会来临的时候才去扩大交际圈，而不会主动地去拓展交际圈。）

## 6. Holding People Accountable 让别人承担起应尽的责任

Definition 这个能力是什么？

Why is it important? 这个能力为什么重要？

Holding People Accountable involves the ability to be totally clear with others about what has to be achieved, to what standard, by when, within what budget, and then make clear their accountability for delivery. 清晰明了地告诉别人他的工作任务是什么，该任务的质量要求、时间要求、费用标准是什么；并且，让别人清楚地明白：他必须承担起应尽的责任，并要为自己的行为负责。

It’s important to monitor performance against agreed objectives and measures, and dealing promptly and effectively with poor performance. 我们需要根据既定的目标和方案监督别人的工作，如果他的工作不达标，我们必须予以干预，以确保工作效果。

第一阶段

Provides Direction 提供指导

第二阶段

Demands High Standards 高标准严要求

### 第三阶段

Holds People Accountable for Performance 让别人承担起应尽的责任

### 第四阶段

Addresses Longer Term Issues 解决长期问题

Gives clear instructions and lets people know what is expected of them. Accepts accountability for own actions and performance. Sets limits for others' behaviour. Does not bully and does not tolerate inappropriate behaviour in others. 给出明确指令，让别人知道该干什么。为自己的行为和表现负责。给别人设置行为准则。不以威逼的手段对付别人的错误行为，也不对错误行为睁一只眼闭一只眼。

Demands high performance or results from others by setting example. Monitors performance against clear standards or deadlines. Helps individuals to start again when setbacks occur. 以身作则，要求别人力争取得好成绩。按清晰的标准和最后期限监督别人的工作。当别人遇到挫折的时候，帮助他再度振奋起来。

## 第一节 面试官的“好”与“恶”(9)

Holds people accountable for their actions and performance. Challenges individuals openly and constructively about performance problems. 使人们承担起应尽的职责。开诚布公地、建设性地询问别人的工作表现。

Addresses longer term performance problems, removing poor performers from positions when necessary. Clearly states consequences, e.g. 'if you don't achieve this goal, this is what will happen' Provides guidance and support as well as challenge and constructive criticism. 指出长期的表现问题，必要的时候做出开除的决定。清楚地表明后果，比如，“如果你完不成目标，结果会是这样的。”既给予指导和支持，也提出建设性的质询和批评。

Warning signs: 令面试官“恶”的行为

Positive indicators: 令面试官“好”的行为

\* Is reluctant to address poor performance. 不好意思批评别人。(几乎所有人都有这个“毛病”!)

\* Fails to make clear the limits of acceptable behaviour. 没把行为准则说清楚。

\* Addresses poor performance in public. 公开批评别人。

\* Operates predominantly on a “do as I say” management style. 家长制作风：“按我说的办， 否则要你好看”。

## 7. Self-awareness 自知之明

Definition 这个能力是什么？

Why is it important? 这个能力为什么重要？

Self-awareness is an understanding of your own emotions and ‘triggers’ and how they impact on your own behaviour and/or the behaviour of others. It is also about understanding your own strengths and limitations. 自知之明指的是你明白自己会闹情绪， 会有“情绪失控导火索”， 并且明白这些情绪如何左右你和他人的行为。自知之明也指的是， 你明白自己的长处， 也明白自己并非全能， 能力毕竟有限。

Understanding oneself enables individuals better to understand and relate to others. 自知， 才能知人。（备注： 当别人情绪失控， 你要明白， 每个人都受情绪的驱使， 你自己也是这样。所以， 别太计较， 给他（她）一定时间“复原”。）

### 第一阶段

Knows own limitations 知道自己的优缺点

### 第二阶段

Recognises emotions 认识到自己的不良情绪是什么

### 第三阶段好

Understands impact on others 明白自己的情绪会影响别人

### 第四阶段秀

Manages emotions 控制情绪

Knows and acknowledges strengths, limitations and preferences. Recognises when one’s own value systems are offended and how this raises assumptions and biases. 知道并且承认人有优缺点， 人有善恶。能够意识到某人某事何时触犯了你的价值观， 并且意识到， 当你的价值观被触犯的时候， 你所做出的判断可能是错误的， 是带有偏见的。（备注： 举例说明，

你不喜欢拜金的人， 当一个客户向你表示不满的时候， 你理所当然地认为他（她）肯定是为钱的事情而不满， 所以心里很瞧不起他（她）。而这， 恰恰可能是你“想当然”的一个错误。）

Recognises the situations that arouse strong emotions and personal bias or preference, but resists temptation to act on them immediately. Accepts feedback from others without being defensive. 明白哪些场合会引发你情绪失控， 明白你自己的偏见和好恶是什么， 并能够告诫自己不要立刻受这些情绪的驱动， 莽撞行事。当别人给你提意见的时候， 诚心接受， 不要总是跳起来反驳。（备注： 90%的人， 遇到批评会立刻反驳， 或者在心里反驳。如果你属于其他的 10%， 你无疑会更成功。）

## 第一节 面试官的“好”与“恶” (10)

Understands how feelings and emotions may impact on performance and controls emotions to minimise negative impact. Maintains a sense of humour and stays calm, even in trying moments. 非常明白情绪影响工作这个道理， 控制情绪以最大限度地减少情绪带来的不良影响。即便遇到“狗屎运”， 诸事不顺， 依然能保持幽默感， 保持冷静。（备注： 想一想， 成功人士， 是否都是这样的？）

Uses coping mechanisms to deal with difficult or emotional situations over time. Understands need to be strong and positive in the face of adversity but also recognises areas of one's own weaknesses and when to seek guidance and support. 遇到困难， 感到自己要发脾气的时候， 启动自己的应付机制。明白自己要不畏艰难， 乐观积极； 同时， 也明白自己的弱点所在， 必要时， 主动寻找别人指点迷津， 寻找支持和帮助。

Warning signs: 令面试官“恶”的行为

Positive indicators: 令面试官“好”的行为

\* Takes anger or stress out on nearest person.

把愤怒和压力发泄到最近的人身上。

\* Remains isolated through stressful periods. 遇到压力时， 自我封闭。

\* Volunteers for assignments for which he or she is not best suited. 主动请缨做自己不适合的事情。

\* Give importance to own feelings, but not to those of others. 更看重自己本人的感觉， 把别人的感觉排在第二位。

## 8. Teamworking 团队精神

Definition 这个能力是什么？

Why is it important? 这个能力为什么重要？

略

略

第一阶段

Works co-operatively 与人合作

第二阶段

Involves others 带动别人一起工作

第三阶段好

Builds the team 建立团队（备注： 组建团队的能力， 才是真正的团队能力。）

第四阶段秀

Creates teamworking 建立团队精神

Willingly co-operates. Is not afraid to seek advice from others. Puts in extra effort when needed to help others. 乐于合作， 不害怕向别人寻求建议， 当别人需要帮助的时候， 付出额外的努力。（备注： 你理解的团队精神， 是否只是这最起码的第一阶段？）

Actively includes individuals from diverse backgrounds in team activities. Spends time helping others think through issues. 积极带动不同背景的人参与集体活动。花时间帮着别人考虑问题。

Proactively shares information and learning with colleagues. Addresses conflicts or issues within the team in a positive and open manner. Provides clear feedback to team members. 主动分享信息， 和同事一起学习， 以正面开放的态度处理冲突和问题。给同事提供非常清晰的反馈。

Creates new opportunities for individuals to work together, breaking down barriers that may get in the way of effective teamworking. Challenges others to do the same. 创造机会， 让别人一

起合作，排除不利于团队有效合作的障碍。开诚布公地交流，并坚定要求别人也像你一样。

Warning signs: 令面试官“恶”的行为

Positive indicators: 令面试官“好”的行为

\* Sees him or herself as better than others and fails to respect their contribution. 自视比别人强，不尊重别人的贡献。

\* Keeps important information to him-or herself or within the immediate department. 把重要信息留给自己，或自己的部门。

## 第一节 面试官的“好”与“恶”(11)

\* Co-operates selectively in accordance with his or her own personal interests. 按照自己的兴趣，有选择地与人合作。

## 第二节 面试之前的准备(1)

### 一、从大一开始，时刻准备

求职准备绝对不仅仅是背诵一些干巴巴的答案，它包括方方面面的信息：

- (1) 对某个行业的专业知识
- (2) 对某个具体职业的专业知识
- (3) 陈述能力（阐述自己可能并不熟悉的话题，绝不仅仅是自我介绍!）
- (4) 梳妆打扮的能力（印象分至少占 3 成权重）
- (5) 应变能力

说到底，这些面试准备是越早越好的。穿衣打扮，既要庄重又要美丽；待人接物，既要专业又要亲切；阐述问题，既要有逻辑性又要有趣味性……

二、面试倒计时：还有三天，你准备好了吗？

笔者的一名学员朋友朱黎，收到面试通知之后立刻开始准备，在距离面试还有三天的时候，她已经做好了一切准备。准备，使她从容，而不是哆哆嗦嗦；准备，使她自信，而不是心虚气短。

充分的准备，使朱黎顺利通过了 2006 年渣打银行的实习生面试，进入个人理财部工作至今。

现在，将朱黎的准备过程与大家共享。

低调，不是虚伪的谦虚，而是实事求是。

序号

“好”

“恶”

HR 提问举例

好的普通回答

不太好的回答

原因

真实、真诚，实话实说

失真、有面具感

你为什么选择了这个社团？

说实话，谈不上我选择社团，而是社团选择我们。大一学生几乎都想进社团，竞争非常激烈。我有一点绘画特长，所以被宣传部录取了。

哦，因为我觉得宣传部能够锻炼我的综合素质，比如沟通能力，领导能力，创新能力，因为我们组织很多大型的宣传活动。

HR 也是过来人！



有年轻人的激情、朝气和闯劲

刻意伪装专业人士的冷静与镇定

你会怎样推销药品？

首先，我要敢闯敢拼，只要别人能完成任务，我也要玩命完成。其次，当然得有技巧推销，老实说，我现在还是外行，不过我最近跑到医院和药店蹲点观察了一下，我认为可以这么做：一、二、三……这些办法可能很幼稚吧？

首先，我要去药店推销 OTC 的产品，我可以和药店建立良好的关系；其次，我会到医院去，发一些宣传单，寻找机会和医生接触，尽量建立人脉资源……

如果年轻人失去朝气，世界将会怎样？

敢于承认自己的不足

刻意回避掩饰自己的缺点

女生做销售会受到体力的限制，频繁出差很辛苦，你怎么看？

的确如此，女生要是天天出差会“残”得很快。不过，我倒是天生的劳碌命，一闲着就发慌，宁愿忙得要命。

不会！我的体力特别好，我也不怕出差辛苦，我可以靠好的作息习惯保持健康。

坦白从宽，抗拒从严。

敢于向 HR 提问，弄清问题再回答

每个“我很优秀”的论点，用一个强大的“论据”支撑就足够了，不必给出太多论据。

HR 叫你来面试，就是听你说话的。

像“抢答”一样，不思考就回答

女生做销售会受到体力的限制，频繁出差很辛苦，你怎么看？

的确，女生体力要差一些。我想问一下：我们出差特别频繁吗？几乎每周都出吗？

我不怕，首先我体力很好，我经常做锻炼；其次，我不怕出差，相反，我很乐意出差的！

回答问题的前提，永远是搞清楚问题的“前提”。

有自知之明，虽自信，亦低调

从头到尾展示“我很强”

你在学校一直是做领导的，不错啊。

多谢您这么说，不过您也知道，大学里当干部的比不当干部的还多呢，呵呵。

## 第二节 面试之前的准备(2)

谢谢，我领导能力比较强，也很善于沟通，所以大家比较服我。

直截了当

回避问题，和面试官玩心眼

你期望的工资是多少？

2,000 至 3,000 元之间吧。

我相信贵公司会有完善的工资制度。

敏锐的人必然知道自己的市场价值。

回答得全面到位

犹如挤牙膏，问一句答一句

介绍一下你的家庭吧？

我来自于一个三口之家，父亲在锅炉厂做技工，母亲是医院的护士，因为这些年医院效益好，所以我母亲地位直线上升，呵呵。

我父母都已经退休了。

答出问题后自动停下来，适可而止

犹如挤注水牙膏，一挤一大堆，问一句答十句，没完没了

你为什么觉得自己适合做英语老师？

哦，我英语很好，过了专八；而且，我比较善于“为人师”，呵呵，我做家教的几个小孩子提高都很快；当然了，我还“好为人师”，我特别喜欢分享。

我有三个理由说明我很适合。其一，我英语水平比较高，我专八考试得了80分，专四口试得了A，我参加过很多次广交会，翻译水平得到了老板和客商的认可。其二，我……

三、面试倒计时：还有一天，你准备好了吗？

### 1. 面试穿什么？

面试着装有四个原则：

(1) 找出你的“旧”衣服：在面试当天穿上崭新的衣服可不是明智之举，很可能让你手足无措。曾经给过你自信的“旧”衣服一定会让你更加舒适放松。

(2) 你的穿着打扮让你看上去不像外人：也就是说，穿着要和你去面试的那家公司的员工的着装风格相似。提前到面试的公司去看看情况（不要选择周五休闲日去）是值得推荐的做法。

(3) 穿着打扮要符合你申请的职位：比如说，市场公关类要穿出创意和品位；销售类要穿得干练而有亲和力；咨询会计类要穿着精干沉稳。

(4) 宁可太正式，不可太随意：如果你实在不知道对方公司喜欢什么风格，那么你宁可选择隆重的装束，虽然对方会立刻看出你是“外人”，虽然对方会觉得你看上去有点滑稽，但是他同时一定会理解你的良苦用心。

### 2. 面试带什么？

面试前一天，把以下的东西准备好：

(1) 两三份最新版的简历：如果简历上添加了自己最新参与的项目，则要在面试开始就对面试官说：“我最近参与了一个比较重要的项目，您是否需要我这份最新的简历？”为什么要带两三份呢？因为很可能不止一个人面试你。即便你没有最新版的简历，你也必须带上以前发送过来的简历，因为面试当天，有的招聘单位会很“混乱”，如果你在面试的时候端坐着等HR从一大堆简历中把你“刨”出来，你基本上已经丢了一半的面试分数。应届毕业生朋友们，千万不要把招聘单位想得太专业。

(2) “特别文件”：应聘者在面试的时候都会带自己的毕业证书和荣誉证书等等，那么，你可以出奇制胜地带一些“特别文件”，比如说，一个应聘市场营销工作的大学生可

以带上自己以前写的市场调研报告，一个应聘秘书的申请人可以带上自己制作的 PPT 和 WORD 文档，甚至是自己制作的小手工，来表现自己的动手能力。新东方的一个学员小文到一家大公司应聘前台，她故意把自己的简历夹在平时用的记事本里。由于这个记事本写着斗大的“记事本”三个字，面试官很自然注意到了这个本子，所以问小文：“你有使用记事本的习惯？”小文也自然就有机会说出预先设计的答案：“是啊，每天都用，这样可以把自己的时间安排得比较好。”毫无疑问，这样的回答很符合前台兼文秘的职业特点。

(3) 笔和笔记本：万一 HR 在面试的时候交代点什么事情，你最好不要麻烦人家给你拿纸和笔。

## 第二节 面试之前的准备(3)

(4) 你的“身体”：这件小事不得不提一下：体臭、口臭（尤其是男孩子）。如果面试官发现你有这两个毛病，那就必败无疑。体臭、口臭现象的可怕之处是，你自己很可能感觉不到，而你周围的人又不好意思告诉你！所以，最好自己使劲地闻一闻，面试之前洗个澡，必要的话洒点香水。

### 四、面试倒计时：等待面试的半个小时，你能做什么？

笔者建议应聘者在面试前半小时甚至更早到达面试地点，绝不仅仅是为了有充足的时间平静自己的紧张心情，更为重要的是，可以利用这半小时观察周围的环境，无论是办公室的环境还是走来走去的员工，都有可能成为面试时的话题。下面讲两个真实的故事：

第一个故事的主人公是新东方的一名学员宋勤，她是中山大学 CGA 专业的本科毕业生。当她在普华永道等待面试的半个小时里，她没有像其他候选人那样反复检查自己的简历并且默背面试答案，而是在阅读书报夹上的公司月报，还着意浏览了一下普华永道的员工名录。在她的面试过程当中，有了这样一段对话：

面试官：你认识的师哥、师姐有在普华工作的吗？

宋勤：有啊，有很多。刚才我看到我们普华的员工名录，有几个名字我非常熟悉，因为他们在中大都是风云人物，所以我们低年级的学生都很崇拜他们。不过，往往是我们低年级的学生知道他们，可是他们并不知道我们！希望能有机会和他们一起工作！

面试结束以后，宋勤跟我说，幸亏她当时翻阅了那个员工名录，因为她原来准备好的两个师哥师姐的名字竟然都不在员工名录上，显然已经辞职离开了普华。如果在面试的时候大谈特谈这两位已经“消失”了的师哥、师姐，显然会有点尴尬。

第二个故事的主人公是杨丽。当她在全球排名第一的制药公司面试的时候，她和面试官有过这样一段对话：

面试官：你对我们公司有什么了解呀？

杨丽：其实我的了解多数来自于网络上的一些数据和资讯，比如说我们的年产值是多少，企业文化是什么等等，这些信息我就不再重复了，我来谈谈我对公司的一些个人体会吧，虽然都是一些细节。我发现我们的办公面积是我所到过的全球十大药企当中最小的，尽管我们的销售额是世界最大的。还有，我们的前台是我去过的公司中年龄最大的，是一位中年女士，但是她给我的感觉却是最亲切的。我不能根据这些细节就得出什么结论，但是却很明显地感受到了一种务实的企业文化。我希望我的理解是正确的。

以上案例提示我们：别浪费了等待面试的那段时间，留心观察，也许你会想出一些精彩的面试答案来。

### 第三节 中文自我介绍(1)

自我介绍的重要性自然不必赘述，它几乎是任何一个面试的必要环节。

#### 一、关于中文自我介绍的3个疑问

##### 1. 多长时间的中文自我介绍最合适？

面试官让申请人做自我介绍的目的，主要是要利用这个时间来再次浏览一下申请人的简历，思考一下如何进行提问。那么，1分钟的自我介绍则必然太短，因为面试官往往还没有准备好提什么问题；而3分钟的自我介绍又太长，因为缺少互动，会令说者发晕、听者发昏。

所以，笔者建议大家准备一个朗读起来大约1.5分钟的自我介绍，如果朗读起来需要1.5分钟，那么在面试现场阐述起来，则需要大概2分钟左右，因为口语化之后势必会延长阐述的时间。

##### 2. 自我介绍的经典格式

由于自我介绍在面试的最开始进行，无论是申请人还是面试官都没有完全进入状态，所以，经典的中规中矩的自我介绍比标新立异的自我介绍更加令面试双方感到“舒服”：

自我介绍的经典格式一般包括以下几个内容：

设计至少 3 个推销手段

序号	要做的准备	最后期限	我做到了吗?
1	着装准备	越早越好	
2	根据简历，预测至少 10 个面试问题	面试前一周	
3	预测至少 5 个行为面试问题	面试前一周	
4	预测和职位有关的至少 5 个开放性问题	面试前一周	
5	预测至少 5 个该职位最注重的工作能力	面试前一周	
6	预测至少 10 个“实际工作要求”	面试前一周	
7	模拟面试	面试前三天	

To-Do List 准备工作总表

分项准备表 1

着装准备

序号	着装打扮	我要做的准备
1	发型	职业化，但绝不老气横秋
2	服装	粉衬衫显示朝气，黑长裤表示职业化
随身带一件薄外套，应对可能的超级冷气		
3	化妆	每天化淡妆
4	香水	淡雅，若有若无
5	弥补缺点	容貌一般，必须穿出品位，配与衣服色调协调又显品味的紫色小耳环

身高 1.55 米，必须“长”高到 1.6 米，踩 5 厘米高跟鞋，以长裤盖住鞋跟

分项准备表 2

根据简历，预测至少 10 个面试问题

序号	可能的面试问题	我要做的准备
1	自我介绍	准备答案
2	为什么想来渣打？	列出渣打对于员工的 3 大吸引力
3	你对渣打有什么了解？	大方向：说出渣打的主营产品 小细节：阐述对某个产品的看法（假设自己是顾客身份）
4	为什么想做个人理财？	列出个人理财顾问的短期利益和长远发展
5	你为什么觉得自己适合这个职位？	逐一对应“自己”与“职位要求”的匹配之处
6	你学的是法律，为什么想转行？	准备答案
7	你做了很多家教，有什么体会？	准备答案
8	从什么时候学的民族舞蹈呀？	准备答案 现在还跳吗？
9	你的职业规划是什么？	上网查找渣打的组织机构，设立一个 5 年计划和 10 年计划
10	你有什么问题吗？	上网了解渣打正在销售的理财产品，销售遇到的最大挑战，酝酿至少 2 个相关问题

### 分项准备表 3

根据简历，预测至少 5 个行为面试问题

序号	可能的行为面试问题	我要做的准备
1	你最大的成功是什么？	准备 2 个例子
2	你觉得自己在大学里，取得了哪些收获？	准备 2 个例子
3	你最难忘的经历是什么？	准备 2 个例子

- |   |                    |          |
|---|--------------------|----------|
| 4 | 你经历过什么挫折和失败吗？      | 准备 2 个例子 |
| 5 | 请举个例子， 证明你说服别人的能力。 | 准备 2 个例子 |

### 第三节 中文自我介绍(2)

#### 分项准备表 4

预测和职位有关的至少 5 个开放性问题

列出你在大学时结交的至少 3 个 30 岁以上的成功人士，说明你如何与他们建立“双赢”的伙伴关系

序号	可能的开放性问题	我要做的准备
1	有的富人很傲慢， 你怎么看？	准备 2 个你和“富人”打交道的例子

渣打营业网点少， 因此影响了销售，

你怎么办？

下载渣打的营业网点地址， 分别给出地 铁与驾车路线图。

这份工作很细节， 很琐碎， 有时还受委屈， 不符合你的理想， 你怎么看？

准备 2 个例子， 证明你经历了琐碎的细节之后， 取得了自己想要的成功。

你如何去推销理财产品？向谁推销？

设计至少 3 套针对不同客户的推销方案

股市很火爆， 大家都拿钱去炒股了， 你怎么推销理财产品呢？

#### 分项准备表 5

预测至少 5 个该职位最注重的工作能力

序号	最需要的工作能力	我要做的准备
----	----------	--------



在重复性的工作中保持激情， 不断开拓的能力

准备至少 2 个过去的例子

和不同年龄与背景的人打交道的能力

提前到渣打营业部转转， 看看客户的大致年龄与素质， 准备两个有针对性的例子

对理财产品和财务增值的敏感度

找 30~40 岁的人聊聊， 询问他们是如何投资的： 保险、 房地产、 股票、 外汇、 基金理财。再准备 2 个自己“理财”的例子， 或者是“模拟理财”的例子

实现目标的能力

发现并维持优质客户的能力

准备 2 个例子， 证明你不完成任务绝不罢休

我是中山大学的自考生， 但是， 我相信自己绝对不比那些正规录取的本科生差。我一直非常刻苦， 我发誓我要比正规生还要优秀。我每一次作文的得分都是 A。（点评： 可以夸奖自己， 绝不可贬低别人。）

上面这个表格看似繁杂， 但是， 如果你对号入座， 把自己的内容填写进去， 你的自我介绍一定会言简意赅， 而且颇具说服力。

除此之外， 应届毕业生在自我介绍时有一些常见的不当表达， 在此提醒大家注意：

（1） 关于姓名： 不要简单地重复简历上已经写得清清楚楚的姓名， 而不告诉 HR 怎么称呼你。

（2） 关于家乡： 不要大段介绍自己的家乡山美水美人更美， 其实， 这和你能力没关系。

（3） 关于专业： 专业不对口的同学， 请不要反复强调自己不喜欢本专业， 然后大段的描述自己辅修了什么课程。记住： 如果你的专业是个障碍， 你就不可能有面试机会！所以， 轻描淡写的提及即可， 反正“恨专业”的人似乎比“爱专业”的人还要多！

（4） 关于社团经历： 不要大段描述过程， HR 只在乎结果： 你担任的是什么角色？你做的活动规模多大？

（5） 关于兼职： 不要总是强调你学到了什么， 你体会到了什么， HR 只关心你的能力： 你能干什么？

(6) 关于为什么来该公司求职以及自己适合该职位的特点：这一部分也不宜长篇大论，点到为止。

### 3. 面试官喜欢什么样的自我介绍

一般来说，具有以下特点的自我介绍符合面试官的期望值：

(1) 有亮点：每一小段都有一个亮点，而不是平铺直叙。

(2) 有互动：每一小段都会和面试官互动，而不是自说自话，但是切记，这种互动并不需要面试官配合，绝对不要总是直勾勾地盯着面试官的眼睛逼着人家配合你，要知道面试官最恐怖的经历就是被申请人从头盯到尾！

(3) 相关性强：每一小段都和所申请的职位有关系，而不是流水账。

### 4. 你有没有“缺陷”？“自暴其短”是惟一的解决之道

## 第三节 中文自我介绍(3)

有个问题不得不提一下，如果你有外表或背景方面的“缺陷”，你只能在自我介绍中“自暴其短”，显示自己的自知之明，或者是展示自己的弥补措施。否则，正如前文所提到过的，HR 总会觉得不够满意，但是出于必要的礼貌，他又不愿意当面“揭短”，伤害你的自尊。而且，劳动法规定不得以身高、性别、年龄等原因歧视求职者，所以 HR 只会对你的缺陷“心存不满”，而决不当面流露。

下面，通过真实的例子说明哪些算是“致命伤”，以及如何弥补：

### 二、成功的中文自我介绍示范

在以下的自我介绍示范中，请注意黑体字与点评部分，这些部分是值得学习和借鉴的地方。

#### 1. 实实在在，诚诚恳恳，应届毕业生一对一自我介绍示范

求职背景

面试地点：IBM

目标职位： 技术支持工程师

面试类型： 一对一面试

申请人概况： 中山大学本科应届毕业生， 女

自我介绍原文

我叫赵婉君， 您可能会联想起琼瑶小说， 字的确就是那两个字， 差别就是人没有那么漂亮， 呵呵。其实， 我的同学更都喜欢称呼我的英文名字， 叫 **June**， 六月的意思， 是君的谐音。（点评： 寥寥数语， 让面试官轻松地记住了申请人的名字。）

我来自广东的恩平市， 可能您没有去过， 是一个很小的县级市， 这几年刚刚开发了温泉业， 我想将来会有更多的人了解这个小城市。（点评： 提到温泉， 面试官对恩平这个陌生的地方一定会产生一点亲切感。）

在 2003 年我以恩平市全市第一名的成绩考上了中山大学， 学的是计算机专业。不过， 在中大， 我没法再像高中一样总是名列前茅了， 到目前为止， 我的综合学分排名是 40% 左右。在专业课程方面， 我 C++ 的编程能力比较强， 一年以前就开始自学 **Java**， 在班级里是最早开始学 **Java** 的。（点评： 诚实可信地阐述了自己的学习能力。）

我参与过我们老师领导的一个项目， 叫做 **LAN** 聊天室， 我负责开发了其中的及时通信系统的编写。在我们班， 老师只挑选了我一个女生参与这个项目， 主要是我写程序的效率比较高， 态度也非常认真。（点评： 如果你的编程能力不如男生强， 至少你要告诉面试官， 我比多数女生要强。如果贵公司考虑选择一名女生， 那么， 选择我吧！）

除了学习和项目实习以外， 我在学生会工作了两年， 第一年做干事， 第二年被提升为秘书长。大家对我的评价是考虑问题很周全， 令人放心。（点评： 稳重周全， 是做技术支持工程师的一个完美形象。）

在我的求职清单上， **IBM** 是我的首选单位， 原因和您面试过的很多同学都一样， 出于对大品牌的信赖。毕竟， 大品牌公司意味着很多我们需要的东西， 比如培训和薪资， 能和优秀的高素质的人在一起工作等等。（点评： 对于 **IBM** 这种一流的企业， 没有必要过多地解释自己为什么想来应聘， 点到为止。）

技术支持工程师也刚好是我的首选职位， 因为我有技术背景， 也有作为女性和和客户沟通的天然优势。还有， 我不担心频繁出差， 因为我身体素质很好， 我已经坚持晨跑两年多了。在 **IBM** 专业技术方面， 我信赖公司的培训体系和我自己的快速学习能力！希望能有机会加入 **IBM** 团队！（点评： 除了强调自己的优点， 也告诉面试官， 不必把自己当作一个弱女子， 而是要当作一个长跑健将！）

2. 互动性强， 以情动人： 校园招聘一对多自我介绍示范

求职背景

面试地点： 华南理工大学， 中海石油校园招聘会现场

目标职位： 商务代表

面试类型： 几十名同学持简历逐一入场， 面向三位面试官做一个 2~3 分钟的自我介绍。

申请人概况： 自称“太普通”的一个华工女生， 从未得过奖学金， 也未曾在社团中担任要职。

### 第三节 中文自我介绍(4)

自我介绍原文

大家好， 我叫张一凡， 首先我想衷心感谢各位领导冒着大雨从深圳赶到华工， 给我们一次宝贵的面试机会。面试机会对于我们应届毕业生来说， 绝对就像今天的天气， 春雨贵如油； 或者说， 贵如石油！（点评： 在自我介绍之前， 利用当天的天气表示对招聘单位的感激之情， 是非常高明的一個互动环节。）

我来自辽宁省锦州市， 我的母亲也是一位石油工作者， 她在锦州炼油六厂工作。由于我的父亲多年以前就下岗了， 我家的生活和我的教育全部依赖母亲每个月两千多块钱的收入。所以， 我对石油行业充满了感恩之情， 没有她， 我的大学教育很可能会缺失。（点评： 通过“母亲的工作”把自己和用人单位巧妙地结合起来， 又是一个高明的互动。由此可以看出， 成功的自我介绍绝对不仅仅是介绍“自我”， 而是时时刻刻把“自我”和“对方”结合起来。）

在华工， 我所学的专业是工商管理， 和刚才做自我介绍的张优和李秀同学相比， 我非常遗憾地说， 自己的学习成绩只是中等水平， 原因主要有两方面， 一是华工的确人才济济， 二是我本人把相当一部分精力投入到了兼职工作中， 因为我确实需要兼职的收入。我累计担任了八名中小学生的数学与英语家教， 参加了二十多次校园促销， 比如雅芳化妆品促销、 卡西欧电子字典促销等等。销售工作锻炼了我的勇气和耐力， 我相信这两种素质将会对我未来的工作很有帮助！（点评： 第二部分， 和其他同学相比， 她的成绩中等甚至是下等是块硬伤， 如果不自己把这块硬伤揭开， 面试官会觉得如鲠在喉。主动暴露自己的弱点， 则表现出一凡的勇敢与诚实， 也巧妙地使面试官把注意力转移到她的兼职经验上， 化弱势为优势！）

今天我来申请中海石油的“商务代表”一职，说实话，除了张经理刚刚介绍过的工作内容之外，我并不十分清楚具体的工作要求是什么。在此，我谨浅显地谈谈我个人的理解，我想，这个职位需要这样一个人：第一，她要了解并热爱石油行业；第二，她要形象端正，表达能力强，思维严谨；第三，作为应届毕业生，她必须具备良好的学习心态和踏踏实实的工作态度。对于这三点，我自信自己能够满足，我希望自己能够有机会进入下一轮面试，届时再详细地向您阐述。最后，再次表示我的感谢！（鞠躬）（点评：大学生对于就业岗位往往一知半解，如果不懂装懂反而引人反感。实话实说，为自己又赢一分！不过大家绝对不要盲目抄袭此答案，说自己不了解所申请的职位是相当危险的招数，用不好等于引火烧身。一凡并非真正不了解这个职位，一来她说自己上网做过调查，二来她的理解基本正确，她用的是以退为进的方法。）

### 3. 优缺点结合，诚实诚恳：应届毕业生一对一自我介绍示范

求职背景

面试地点：工商银行数据中心（珠海）

目标职位：程序员

面试类型：一对一面试

申请人概况：一个有三门不及格历史的男生

自我介绍原文

您好，我叫郭竞，竞赛的竞。我生在珠海长在珠海，所以希望毕业后依然在珠海工作。（点评：利用家乡做一个快速的互动。）

作为一名应届毕业生，我认为自己在三个方面比较有优势。第一个优势是我的硬件和网络知识实践经验。我大一、大二的时候组织了一个校园计算机服务工作室，专门给同学们提供装机和网络维护服务。去年，我担任了一间小公司的兼职网络管理员，月薪 500 元。我对待工作非常负责，不亚于全职员工。有两次网络 DOWN 机，我连续 24 小时不睡觉，直到把问题解决。我认为我的第二个优势是编程能力比较强。在学校的模拟 MIS 项目中，我被教授任命为组长。我在金蝶公司工作过两个月，参与了一个 50 万元大项目的二次开发，编写数据库。第三个优势是我对 IT 技术十分狂热！我 9 岁的时候就有了自己的第一台电脑，初高中时期三次在珠海市中学生编程大赛的获奖，在大学我的计算机专业成绩向来名列前茅。

### 第三节 中文自我介绍(5)

非常遗憾的一点是，虽然我的计算机专业课成绩非常好，但是我曾经在有三门非专业课考试不及格。究其原因，是我在大一、大二的时候完全按照自己的兴趣分配学习时间，我把几乎所有时间都给了计算机。回头看来，这是我大学生活最失败的地方，它已经给我带来了非常严重的后果，有一些企业一看到我有不及格的科目立刻把我的求职申请淘汰掉了。工商银行能够给我这次面试的机会，让我非常地感动，也体会到我们人性化的招聘标准。所以，无论今天我是否能够面试成功，我都要先说一句，谢谢您给我这次面试机会！（点评：用人单位对应届毕业生的成绩还是相当看重的，越是有名的企业就越是如此。郭竞所申请的工商银行恰恰就要求应届毕业生提供自己的成绩单，所以他在自我介绍当中把“不及格”这块硬伤解释成“在计算机课程上花了太多时间”，确实很高明，把缺点巧妙地转化成了优点。）

#### 4. 数字说话，知己知彼：有经验申请人的自我介绍示范

求职背景

面试地点：瑞士汽巴精化（全球精细化工行业的领先者）

目标职位：客户服务代表

面试类型：一对一面试

申请人概况：有工作经验的申请人

自我介绍原文

我叫卫洁华，洁净的洁，中华的华，我的同学一般叫我阿华，或者是我的英文名字Berry。

我是广州本地人，不过父母是汕头人，所以我既会讲粤语也会讲潮汕话。（点评：介绍家乡的时候顺便带出自己的语言优势。）

我毕业于广州大学市场营销专业，在校期间我曾经两次获得奖学金，两次被评为优秀学生干部，还得过一次全勤奖。（点评：已经毕业了两年的申请人一般不会提到自己在大学期间所获得的奖励，但是“全勤奖”当然是值得一提的。）

毕业后的第一年，我在中山市的一家电子公司担任前台兼秘书，主要负责接听电话、整理文件等常见的文秘工作。之所以离开这里，是因为工作实在太清闲了，每天的工作只用小半天就能干完。我是一个比较喜欢忙碌的人，只有忙碌一点，才觉得心里很踏实。（点评：既说明了离职原因，也暗示了自己的优点，可谓一箭双雕。）

我的第二份工作，也就是我现在在广州乐士医药公司的工作，就相当忙碌。乐士是一间从事中药药材批发的民营公司，每年的销售额大概有五千多万，大大小小的客户有几百

家。我所在的客户服务部现在有八名客服代表，每个人手上都有几十家客户。我的工作职责包括打单、配货、制作销售跟踪报表、催收货款、处理客户投诉等等。在去年年底人力资源部做的满意度调查中，我获得了 4.5 分的销售代表满意度和 4.2 分的客户满意度，满分是 5 分，这个分数在当时的九名客户服务代表中名列第二。（点评：用事实说话，用数字说话，打动人的自我介绍一定有很多的数字。）

我现在来到汽巴求职，原因有两个。第一个原因是，我一直向往着能加入世界一流的大公司。第二个原因是，我觉得自己很符合汽巴的招聘要求。虽然我并没有做过精细化工产品的客服，但是药品行业对客服的要求是相当高的，因为药品在包装、运输、进库和销售等各个环节都有着非常严格的要求。此外，我了解到汽巴所使用的是 ORACLE 公司的 ERP 系统，它和我长期使用的和佳 ERP 是很类似的，而且我每天都用英文版的 ERP。（点评：自我介绍的结尾，必须提到所应聘的单位，可以再次陈述自己对该单位的浓厚兴趣，也可以强调自己的优势。）

我就介绍这么多吧。

#### 5. 亮点突出，言简意赅：有经验申请人的自我介绍示范

求职背景

面试地点：神州数码

目标职位：项目经理

面试类型：一对一面试

### 第三节 中文自我介绍(6)

申请人概况：有工作经验的申请人

自我介绍原文

我叫萧峰，山峰的峰。我是山东人，身材很“山东”，性格也很“山东”，呵呵。（点评：如果面试官是个矮小的男子，这个身材很“山东”的幽默就必须删除，否则就是把自己的快乐建立在人家的痛苦之上喽！）2000 年我从兰州铁道学院毕业，所学的专业叫火车头，但实际上我们的学习内容是用计算机软件来设计火车头。（点评：申请技术类岗位的申请人，如果能略微幽默一些，立刻就会和别的候选人拉开档次。）

毕业后我首先从事了两年的火车头设计工作，然后从 2002 年开始转行从事软件开发工作。从 2002 到 2004 年，我在徐州天润软件公司工作近两年。估计您没有听说过这家公司，天润是一个专业性很强的公司，是在几年以前由几个博士后创办起来的，我们主要服务的对象就是铁路系统。我最初担任的是 C++ 程序员，在工作了三个月之后被升职为项目经理，主要负责到客户所在单位进行驻点式软件实施。由于我带的小组实施速度比较快，我带队负责了公司三个合同额最大的项目，总计合同额约占公司全年营业额的 30%。（点评：以数字来说明自己的能力永远是最上乘的自夸技巧。）

2004 年 8 月，我被一个朋友推荐到广东蓝天软件公司担任项目经理。在蓝天工作的两年时间里，我最大的成就是，我成功解决了两个已经实施了一年半之久的烂尾项目。其中一个已经验收完毕，给公司收回了 15 万元的软件款。我个人的体会是，软件实施人员，一定要“以柔克刚”，对待客户的态度要“柔”，但是对一些不合理的客户化要求要“刚”，否则项目实施起来就没完没了，公司根本就赚不到钱了。（点评：实施慢、收款难，是令软件公司最头痛的地方，强调了自己在这方面的优势一定会引起用人单位的兴趣。）

我有几个很好的朋友在神州数码工作，他们都很鼓励我过来，所以我今天来到这里与您面试。我的自我介绍就做到这儿吧。（点评：提到自己的朋友，会令招聘方产生一种“自己人”的亲切感。）

#### 第四节 英文自我介绍(1)

即使是中国面试官主持面试，他也很有可能请申请人做英文自我介绍。所以和中文自我介绍一样，英文自我介绍也是必须要精雕细琢准备的。

##### 一、关于英文自我介绍的 3 个疑问

##### 1. 面对中国面试官和外国面试官做英文自我介绍，有什么区别吗？

中国面试官让申请人做英文自我介绍的目的主要是考查英文水平，了解一下申请人的英语发音和流利程度。所以，申请人要着重表现自己的英语水平，重视发音、语法、流利程度。

外国面试官让申请人做自我介绍的目的并非是考查英文，而是要倾听申请人自我介绍当中的细节，并根据这些细节来进行下一步的提问。所以，在自我介绍当中，申请人要在希望面试官提问的地方放慢语速，或者用语气加以强调。此外，大部分外国面试官并不太了解中国，所以申请人在人名、地名、学校名、公司名等一些具有中国特色的地方要放慢语速或者加以解释。



## 2. 多长时间的英文自我介绍最合适?

一般来说，面对中国面试官的英文自我介绍可以简短一些，时间控制在

1 分钟到 1.5 分钟之间比较合适。简短一些的自我介绍可以让中国面试官更加容易记住你说的话。

面对外国面试官的英文自我介绍可以稍微长一点，以常速阅读 1.5 分钟到 2 分钟为宜，因为你必然需要额外做一些关于人名或地名的解释。

## 3. 面试官喜欢什么样的英文自我介绍

一般来说，具有以下特点的英文自我介绍符合面试官的期望值：

(1) 短句：尽量是用口语化的短句，易于面试官听懂；

(2) 慢速：比中文自我介绍速度要放慢至少三分之一，易于面试官轻松地倾听；

(3) 强调：在需要面试官重点倾听的地方，要用语调和语气加以强调，使面试官格外注意你所表达的内容。

## 二、成功英文自我介绍示范

### 1. 面向中国面试官，应聘会计师事务所的自我介绍

求职背景

面试地点：KPMG 毕马威会计师事务所

目标职位：税务

面试类型：与中国面试官一对一面试

申请人概况：会计学专业本科应届毕业生

自我介绍原文

I'm glad to introduce myself to you. My Chinese name is Ma Lin, but you can call me Rock, my English name. I chose Rock to be my English name because I want to be as tough as a rock, hehe. I was born and raised in Guangdong, so I speak both Cantonese and Mandarin.

I'll soon graduate from Zhongshan University, majoring in accounting. I think you may have interviewed quite a lot of students from our school, so you know this major prepares us for CGA and most courses are taught in English. My GPA is 3.6, it ranks number 9 in the 115 students in

my grade. And I've passed 15 exams in CGA, I anticipate I will get the CGA qualification in 2009.

Besides having good academic performance, I was actively involved in student activities. I was in charge of Student Welfare (生活委员) in my class, and in the Student Union of our school. I enjoyed this position because what I did was very important to everybody, although it was mostly small details.

I had a three-month internship in Guangdong Zhengzhong Accounting Firm. I did the inventory check and helped the accountants to make the auditing reports. My boss was pleased with my performance and he asked me to recommend my classmate to join our team.

#### 第四节 英文自我介绍(2)

KPMG is my dream company. What's more, I have great interest in joining the Tax Department as my long term career goal is to be a tax consultant. I wish my dream could come true today. Thank you! (笔者备注：英文面试只注重事实，不谈“dream”。)

##### 2. 面向中国面试官，应聘客户服务代表的自我介绍

求职背景

面试地点：瑞士汽巴精化（全球精细化工行业的领先者）

目标职位：客户服务代表

面试类型：与中国面试官的一对一面试

申请人概况：有工作经验的申请人

自我介绍原文

My English name is Julie. I chose Julie to be my English name because my family name is Zhu. I guess I'm not the first Julie you have interviewed, because there are so many Julies, hehe. My hometown is Wuhan, so I speak Hubei dialect in addition to Mandarin and some Cantonese.

I graduated from Guangzhou University two years ago. I had great performance in university, two scholarships, two awards of Excellent Student Cadre, and one impressive award of Full Attendance, which means I never missed a single class that semester!

My first job was receptionist and secretary in an electronic company, but I left in less than a year simply because I had little work to do there. At that time I could finish a day's work in several hours. I couldn't bear the boredom of having nothing to do, so I quit.

My current job is a very busy one. I work at Leshi Pharmaceutical Company. Leshi, as you can see on my resume, specializes in the wholesale of Chinese medicine, the annual sales are about 50 million RMB. I am one of the eight customer service representatives. I provide services to about fifty customers, inputting orders, pushing payments, handling complaints and so on. Last year I ranked number two of the eight representatives in the annual Satisfaction Survey. Sales reps gave me 4.5 and customers gave me 4.2 out of the full score of 5 for the services I provided.

I'm interested in Ciba for two reasons. The first reason is that I look forward to joining a big international company. The second reason is that I feel I meet your requirements. Although I've never worked in fine chemistry companies, the two-year experience in a pharmaceutical company has made me a qualified customer service representative who can meet the high standards. I believe you know that the pharmaceutical business usually has very strict requirements and high standards. In addition, I am sure I can learn how to use Oracle ERP in a short time, as I am very familiar with Hejia ERP, which is quite similar, and I use the English version at my present job. That's about all.

### 3. 面向外国面试官，应聘技术支持工作的自我介绍

求职背景

面试地点： IBM

目标职位： 技术支持工程师

面试类型： 与外国面试官的一对一面试

申请人概况： 中山大学本科应届毕业生， 女

自我介绍原文

My name is Zhao Wanjun. Wanjun is my given name. Wan means sweet and Jun means person, so my name means a sweet-tempered girl. I actually am! But you can call me June, for your convenience, j-u-n-e, it's similar to my Chinese name Jun. I am from Enping, a small city in the southwest of Guangdong Province, near HongKong and Macao. Maybe you have never been there before, it's well known for the hot springs there.

#### 第四节 英文自我介绍(3)

In 2003, I got the highest score in the College Entrance Examinations in my city and entered Zhongshan University. My major is Computer Science. My GPA ranks in the top 40% among all students, but I have stronger C++ programming skills than many others. Also, I was the first one to learn Java in my class.

I was chosen by a teacher of mine to participate in his project. The project was about a LAN chat room, and I developed the instant messaging system in it. I was the only female student in this project team.

Besides study and the project, I worked in the Student Union for two years, first year as a member, next year promoted to be the General Secretary. My colleagues describe me as a reliable and considerate person.

IBM is top on my job hunting list for of the reasons you hear every day. I look forward to joining a famous company as it means good training, good pay, and good people to work with, just like you gentlemen! (点评： 有互动。)

Technical Support Engineer is my ideal job because I have both a technical background and the ability to deal with clients. Also, traveling isn't a problem although I am a woman. (备注： 如果面对老外面试官， 则不谈性别。如果和中国面试官用英文面试， 则可以谈论性别差异。此乃文化差异。) I am quite an athlete, you see, I've been jogging in the morning for over two years! That's all of my self introduction, thank you!

#### 4. 面向外国面试官， 应聘销售助理的自我介绍

求职背景

面试地点： 耐克中国体育用品有限公司

目标职位： 销售助理

面试类型： 与外国面试官的一对一面试

申请人概况： 国际关系学院国际政治专业毕业生

自我介绍原文

My English name is Tracy, I chose this name because it sounds like my Chinese name Cuixian, Cuixian, very difficult to pronounce, hehe. (点评： 大多数外国面试官都对中国人姓名

的发音颇感兴趣， 所以可以顺便略带夸张地演示一下自己名字的汉语发音。)

I was born and grew up in a large family in the city of Jilin. I'm afraid you may have never been there as Jilin is not well-known. When you look at the map Jilin is about at the "rooster's eye", you know China looks like a rooster on the map, hehe. It's a very cold place, so I prefer to work in Beijing. (点评： 考虑到外国面试官很可能不熟悉中国地理的情况， 以“公鸡”地图的感觉来说自己的家乡， 的确非常生动。)

I graduated from the Institute of International Relations. You may know little about this school because it's one of the smallest universities in China. There were only about 800 students in the whole school when I studied there. But it's one of the top universities in Beijing. (点评： 在介绍自己教育背景的时候， 反复提到 you， 使面试官感觉到双向的交流互动， 而不是一味地自我陈述。)

My major is also a bit strange, International Politics. I don't know about you, but I am not at all interested in Politics. So I spent more time studying English than Politics. As a result, you can see on my resume that I passed the College English Test Band Six with a very high score. (点评： 介绍自己的教育背景的目的， 是为了突出自己的某种技能。所以， 不能仅仅说出自己的专业是什么， 而是要说出自己的“一技之长”是什么。)

#### 第四节 英文自我介绍(4)

I also spent a lot of time on student activities because I am a very active person. I was in charge of Academic Affairs in my class(学习委员), and I was awarded Excellent Student Cadre twice. I believe you like active candidates more than quiet ones, hehe. (点评： 多互动， 会令外国面试官更加欣赏你。)

I want to be a Sales Assistant in Nike because I love sports. I competed in the track meet in our school each year, and I once won second place in the long jump. I believe you can see that I am a sporty girl. My only weakness for this position, I feel, is that I don't have enough experience as a sales assistant. But I am sure I can meet your requirements in a very short time. Besides English ability, I have good computer skills, in my class I type the fastest, and when my classmates have questions on using Word or Excel they often come to me. Here are some of the Word and Excel documents I have made. I would love to show them to you if you have time. (点评： 自我介绍中必须表示自己对该公司的认同感。同时， 主动提出自己的缺点也会赢得面试官的好感。)

#### 5. 面向外国面试官， 应聘销售代表的自我介绍

求职背景

面试地点： 雀巢公司

目标职位： 销售代表

面试类型： 与外国人一对一面试

申请人概况： 华农应届毕业生

自我介绍原文

My English name is Mandy, m-a-n-d-y, I wonder if there are already other Mandy's in Nestle, because this is a very popular name with Chinese girls, hehe. (点评： 很巧妙地利用自己名字和面试官有了一个互动。)

I will soon graduate from South China Agriculture University, but my major is not related to agriculture, I've studied international economics and trade. I like my major a lot so I've got a very good academic performance. My GPA ranks number 3 in the class of 60 students. Besides studying I am also an important member of the Student Union of our university and was awarded the honor of Excellent Student Cadre by our school. Outside the campus I interned at a couple of companies. (点评： 自我介绍要讲究语言的连贯性， 要注意承上启下， 这样会让面试官容易理解。) You may have noticed that one of them was Coca Cola, as a part-time promotion assistant. I was then working in Vanguard Supermarket to promote the drink "Cool", or Ku-er in Chinese. It was a very tiring job, because I had to wear the heavy costume of a bear for eight hours a day and jump around to attract the attention of children. But I did it quite well. (点评： 对于面试官一定会感兴趣的经历， 申请人在自我介绍当中要适当进行重点描述。)

As a graduate from an agriculture university I have natural interest in Nestle, a great food and beverage company. Besides interest, I am sure I have the potential to be a great sales rep, because I love Nestle products, I've been a loyal customer of Nestle coffee for years, and I have the necessary qualities of a good saleswoman, you know, communications skills, passion, not afraid of being rejected and so on. These abilities have been proven in my part-time jobs. I wish I could use them to sell my favorite Nestle products to more and more people!

#### 第四节 英文自我介绍(5)

我想从销售转行为客服的原因，是由于不想频繁出差，我过去三年以来，每个月有 20 多天在外面，根本无暇顾及 3 岁的女儿。现在她已经到了学东西的年龄，我决定做个出差比较少的工作，即使加班，每天总是要回家的。（点评：真诚，最容易博得 HR 的信任。）

可能的“缺陷”

“自暴其短”的方法

男孩子身材过于矮小，比如低于 1.6 米（女孩子可以用高跟鞋解决问题，千万不要画蛇添足说自己娇小玲珑。）

在今天的候选人当中，我是海拔最低的，不过，我倒是一个行动上的巨人：我拿过两次一等奖学金，担任过班长……

女孩子身材很高，比如高过 1.76 而且并非应聘空姐或模特

在今天的候选人当中，似乎我是海拔最高的女士，希望我不会让大家有压力，实际上，我倒是经常有压力，当男客户比我矮的时候，我总是要想办法让大家坐下谈！好了，言归正传，我是湖北人，毕业于武汉大学……

男孩子皮肤极黑，注意，只有黑到令人怀疑你是非洲兄弟的时候，才需要解释。

首先，我声明一下，我并不是非洲人，也没有非洲血统，呵呵，可能我是包公的后代吧。言归正传……

男孩子气质和所求职位差距太大，比如，应聘教师，但是有极其明显的电工、民工气质；或者反之，应聘建筑民工偏偏长得很书生气；或者，应聘销售代表但是看上去极其憨厚。

（某新东方男教师真实面试经历，面试形式为试讲）大家好，我们开始上课。不要用这种眼神看着我，我不是来修理暖气的民工师傅，我是教你们英语的师傅。不过，你们看的对，我的确有民工气质，其实这对你们大有好处：女孩子上课时不会想入非非，男孩子应该感到希望：这样“绝望”的男人都能当新东方老师，我还有什么干不了的？！好了，Let's get down to business. 我们来学习第一个单词：农民工……（全场爆笑）

大部分候选人都是名校的(超过 8 成比例)，而你是普通院校的

您好，我的全名叫林瑞骞，这个名字有点生僻，您可以称呼我小林。刚才在外面等候面试的时候，我和其他人简单聊了聊，发现绝大多数人都是名校的，当年高考的时候，我以几分之差落选华工，被华农接住了，当时特别耿耿于怀，不过现在，能够和他们同台竞争，说明我大学没有白努力。我的专业课成绩很高……

工作两年跳了三次槽

我在过去两年换了三份工作，比较频繁，主要是因为刚毕业，还比较盲目，进行职业定位。从上一份工作开始，我已经稳定在客服这一行了。至于这一次跳槽，老实说，主要是由于我目前工作的公司规模很小，我没有职业安全感。

已经有了几年工作经验的人，想彻底转行

## 8 大步骤

具体步骤

每一步骤的目的

好答案举例

这样回答不太好

1 姓名

2 家乡

3 大学

我就说这么多吧。

如果你的名字非常特别，请简单介绍名字的典故。（注意：如果你的名字比较大众化，请直接进入下一步骤。）

满足 HR 正常的好奇心，暗暗证明你很敏感，知道别人心里在想什么。

我叫杨婉君，很多人都以为这个名字是抄袭琼瑶的，不过，的确是先有我这个婉君，然后才有琼瑶的那个婉君，呵呵。

我叫杨婉君，婉约的君子，我的性格的确是非常婉约的，我比较文静。（点评：之所以不太好，因为很失真，姓名和性格，其实没有关系。）

告诉 HR 如何称呼自己

和 HR 自然地互动，说明你与人沟通的能力很强

我同学觉得叫我婉君有点别扭，所以都叫我 Winnie（慢而重地读出），在这儿（顺便指着简历上的名字）。（点评：如果是在典型国企，请说自己叫小君。）



#### 第四节 英文自我介绍(6)

我的同学都叫我阿君，您就叫我阿君吧。（点评：之所以不太好，因为显得有些随便，不够庄重。）

告知家乡

满足 HR 正常好奇心

我来自潮汕地区。

我来自潮汕地区，李嘉诚的故乡，我身上有潮汕人特有的商业意识。（点评：失真。）

如果家乡方言可以为工作所用，顺便提及（注意：如果基本用不上，千万不要生拉硬拽。）

只要是对工作有利的技能，一概要提及。

我会讲潮州话，由于我妈妈是客家人，我也会讲客家话。希望工作当中能够用得上。

我会讲潮州话，我妈妈是客家人，所以我也会讲客家话，当然，我还会讲普通话、粤语和英语，通晓 5 种语言的优势能使我更好地为客户服务。（点评：稍嫌嗦。）

介绍毕业院校

必须的步骤

我即将毕业于广商。

我来自广商，其实我高中的成绩是可以进名校的，但是高考时没发挥好，所以进了广商。（点评：弄巧成拙，反而暴露了心理素质差的弱点。）

如果你的学历明显逊于其他候选人，你最好做出解释。

自己的弱点，必须自己提出来，否则总是让 HR “难以释怀”。

我是中山大学的自考生，在今天的候选人当中，我想我很可能是惟一的自考生，所以无论今天通过面试与否，我都非常感谢你们给我这次面试机会。实际上，我没有考上大学的原因是数学严重偏科，高考时数学只得了几十分。我的文科成绩，在班里一直是前几

名，后来我一边工作一边自考，终于拿到本科学位，只有 3%的自考生可以最终拿到学位，所以一路走来，我经历了很多辛苦。

#### 4 专业

介绍专业

必须的步骤

我的专业是公共管理，这个专业比较宽泛，所以我选修了一些比较实用的课程，比如会计学，营销案例分析等等。

我的专业是公共管理，我主要学习了 XX，XX，XX 等课程。（点评：自我介绍是概述，不是详述。）

必须的步骤

如果彻底转行，请加以解释。

我的专业是食品工程，考大学的时候分数差了一点，没能如愿进入通信专业。不得不说，我不太喜欢本专业，所以，我自学了一些别的东西，财务、推销、管理等等，我都看过一些书，当然了，都比较皮毛。

我的专业是食品工程，当初我是被调剂过来的，所以不喜欢我的专业，于是选修了市场营销的很多课程。（点评：虽然是事实，但是有一种怨天尤人的口吻。）

#### 5 大学生活亮点

分类介绍亮点

突出自己的优势

在学习方面，我拿过两次三等奖学金；在兼职方面，做过新东方职业教育课程的校园代理，我招生的业绩在 20 多个学生代理中一直排列在前三名，当然了，这和我们广商同学危机意识比较重、热爱学习是有关系的。（点评：没有业绩的经历，不必面面俱到的介绍。）

……在社团活动中，我锻炼了自己的领导能力和组织能力，学会了与人沟通，也学会了如何创新。（点评：少谈你“学”了什么，减弱你的“学生味儿”，多谈你“会”什么。）

#### 6 为什么申请这个职位

专业对口

正常思路

今天我来申请这个职位， 主要是因为适合我的专业知识和技能。

略。

有兴趣

正常思路

申请这个职位， 首先是我喜欢推销这个职业， 我在大学卖过手机卡， 推销过英语课程， 我觉得推销成功以后很有成就感， 一成交就把原来被拒绝的耻辱感给忘记了。

做销售， 是因为我追求挑战性的工作。（点评： 这个答案之所以不好， 仅仅因为它会引发 HR 的审美疲劳， 太流俗。）

#### 第四节 英文自我介绍(7)

有能力

HR 最关心的内容

还有， 我觉得自己具备推销员的素质， 前面我说过， 我在大学的推销记录一直是不错的。

我适合做销售， 因为我的沟通能力很强， 我不怕吃苦， 能坚持不懈。（点评： 流俗， 而且空口白牙， 查无实据。）

7 不足

不足之处， 实话实说

表示自己的自知之明

当然， 在大学做推销比真正的销售工作要容易得多， 我知道自己的推销技巧还很不够， 而且又不熟悉产品， 所以又很多东西要现学现卖， 不过， 我做好了“好好学习， 天天向上”的准备， 呵呵。

我的缺点是经验不足，不过，我的学习能力很强，我相信自己会迎头赶上的。（点评：虚伪，没经验其实不是缺点，因为大家都没经验。）

## 8 总结

### 第五节 候选人互相介绍(1)

从简历上判断，合格的候选人很多。为了优中选优，招聘单位往往会邀请很多候选人前来面试。然而，如果对每一个候选人进行单独的一对一面试，则势必花费大量的时间和精力。在这种前提下，“候选人互相介绍”的面试形式诞生了。面试官会把十几名候选人集中在一个房间里，请大家互相认识，然后把刚刚认识的某一位候选人介绍给大家。这种形式的考查不是为了“择优”，而是为了快速有效地“汰劣”，淘汰掉一些在公众场合讲话紧张不安、逻辑混乱的候选人。

在过去两年以来，有多家公司采用了这种面试，其中包括：

- (1) 普华永道会计师事务所招聘审计师
- (2) 渣打银行招聘管理培训生
- (3) 工商银行招聘程序员
- (4) 诺华制药招聘培训师

.....

让候选人互相介绍，通常是使用中文，不过在类似渣打银行等对英文要求非常高的招聘单位，则要求候选人使用英文互相了解并介绍对方。

#### 一、介绍其他候选人的 Dos and Don' ts

介绍别人的时候，要注意以下的 Dos 和 Don' ts：

**Dos:**

(1) 面部表情要大方自然：脸色潮红、局促不安的候选人几乎不可避免地会被淘汰掉；

(2) 语速要慢：用中文介绍别人的时候语速最好比正常语速慢 30%，用英文的时候慢 50%，原因很简单，慢一点，会让面试官觉得你更加沉着自信，人一紧张的时候说话会比开火车还快！

(3) 介绍的内容宜少不宜多：试想一下，如果每一个候选人都罗列一大堆信息，面试官岂非很辛苦？

(4) 要对重要信息点进行重复，使之成为“有效”信息：大部分候选人会这样介绍自己的新搭档：“我很高兴介绍我的新朋友给大家，她叫 Yang Weiwen, 她的家乡是 San Shui, 她来自于华中理工大学，她的专业是计算机应用……”在这段介绍当中，Yang Weiwen 和 San Shui 就不是“有效”信息，因为听众根本反应不过来这两个名字到底是什么，Weiwen 到底是蔚文，还是蔚温，还是为文？San Shui 到底是三水，还是哪个别的地方？所以说，该重复的地方要稍微停顿一下，重复或者解释一下，再说下一个内容。

Don'ts:

(1) 不要罗列太多信息：很多候选人会在和搭档聊天的时候，飞快地记录对方的个人信息，然后在面试的时候一项一项地公布出来。这种做法并不可取，信息给的太多很容易使听众找不到重点，也容易使自己紧张。

(2) 不要自说自话：很多候选人在介绍搭档的时候，只顾着把自己刚刚获取的信息一股脑介绍完毕，而忽略了听众的感受（虽然其他候选人根本没心思听你说什么，但是面试官却全神贯注在听）。和自我介绍一样，介绍其他候选人的时候也要和听众有适当的互动，请大家参考以下的示范。

## 二、 候选人互相介绍中英文示范

### 面试原题回放

（人力资源部主持人微笑致意十几名候选人）大家好，非常感谢大家来参加今天的面试。首先，我们有一个互相认识的过程。我们请在座各位用五分钟的时间了解一下你身边一位新朋友，然后到前面来把他介绍给大家认识。介绍的时间为一分钟。好的，现在大家可以开始了。

### 介绍其他候选人中文示范

我要介绍的是这位朋友，张洪涛，弓长张，洪水的洪，波涛的涛。洪涛，你可以挥挥手让大家认识一下吗？好的，谢谢！（点评：敢于让自己介绍的人站起来挥挥手，说明你是个很善于制造气氛的人。此外，介绍对方的名字的目的是为了要让听众留下印象，切忌飞快地把人家的名字说一遍，结果听众还是不知道如何称呼你所介绍的人。）

洪涛来自于三水，不过他父母是从内蒙古移民到广东来的，所以相信您可以看出，洪涛确实有一点草原男子汉的形象。（点评：在介绍了对方的家乡之后，用幽默制造一个亮

点，和听众产生了互动，让现场气氛立刻轻松很多。)

## 第五节 候选人互相介绍(2)

洪涛是一名相当优秀的学生。他在广东商学院学会计，拿过两次奖学金，还担任过班里的体育委员。他本人也确实特别喜欢体育，他是一个长跑健将，曾经在校运会上得过1500米亚军！(点评：每一小的开头是概括，然后分项支持刚才的观点，这种方法和自我介绍完全一样，值得推荐！切忌从头到尾罗列很多信息泛泛而谈，一定要谈出一两个有事实有数字的亮点来，才能让听众觉得有意思。)

除了学习，洪涛也做过很多兼职。其中包括在会计师事务所实习，还做过促销员和导游。最有意思的是，洪涛在去年春节的花市上和同学摆了一个摊，5天时间挣了2000块钱！(点评：再一次用数字作为亮点，激发听众的兴趣。)

这就是我对洪涛的初步了解，谢谢大家！

(点评：介绍别人和自我介绍的次序完全一致：先介绍姓名、家乡，再介绍在校经历和校外活动。)

介绍其他候选人英文示范

Now, let me introduce Mr. Zhang Hongtao to all of you. Hongtao wants us to use his English name, Hank, h-a-n-k. Hank means "a brave boy" in English.

Hank is from Shanshui, but his parents were from Inner Mongolia, I think you agree with me that Hank looks like a man from the grassland!

Hank is an excellent student in Guangdong Commercial College. He won scholarships twice, and he was in charge of sports matters in his class. You can tell that Hank loves sports. He is good at long-distance running, he was the runner-up in the 1,500 meter race in his school!

Besides studying, Hank held some part-time jobs, including intern at an accounting firm, promotion assistant and tour guide. Most interestingly, Hank made more than 2,000 RMB in five days when he sold flowers last Spring Festival. What a rich young man!

That's something I've learnt about Hank. Thanks for listening!

## 第六节 面试最常见的 40 个中文问题(1)

“你为什么要申请市场部的职位？”

“你觉得自己适合做销售吗？”

“你的职业规划是什么？”

“你们班同学都是怎么找工作的？”

.....

以上这些都是很常见的面试问题，但是应届毕业生在回答这些问题的时候，往往是侃侃而谈却未能获得面试官的认同。究其原因，有的是因为申请人不明白面试官这样提问的目的，也有的是因为大学生并不真正了解自己所申请的职位到底需要什么样的人。

在本节中，我们分析一些常见的中文问题，对笔者曾经教授过的新东方学员们所做出的真实回答加以点评，着重指出大家在面试时常犯的一些错误，比如说：

(1) 不真诚

(2) 挤牙膏

(3) 负面信息太多

(4) .....

同时，我们也设计了一些示范性的答案。笔者设计这些答案的目的，绝非是鼓励读者去对号入座照搬答案，而是希望大家通过对比，掌握面试交流的一些基本原则，比如：

(1) 真诚

(2) 健谈

(3) 幽默

(4) 夸赞自己

(5) 个性化

(6) ……

### 一、让你放松的闲聊问题

#### 1. 李雨晴，你的名字很漂亮呀！

问题分析：面试官夸奖申请人的名字，一是发自内心地赞美一下漂亮的字，二是希望能够在面试开始的时候制造一种轻松和谐的气氛。如果申请人的名字有些特别，比如翔宇、甜妮、佳木等等，面试官是很有可能夸赞一下的。

普通回答：是嘛，谢谢！这个名字比较符合我的性格，雨是比较温柔的，晴是比较热烈的，我觉得我的个性既有顺从的一面，也有比较热烈积极的一面。

点评：这个答案代表了一个典型的交流错误：失真。它听起来很“美”，却完全不真实，因为宝宝从妈妈肚子里爬出来的时候完全看不出他/她的性格是温柔还是热烈！这样的回答，说明申请人太急于表现自己的优点，结果却违反了最基本的“真诚沟通”的原则。面试官本来想放松一下，结果反而被申请人的自夸弄得浑身起了鸡皮疙瘩，觉得自己接下去要是不夸奖他一番简直就没法继续交流了。

回答示范：哦，谢谢，谢谢！我妈跟我说她年轻的时候比较喜欢文学，所以老是想追求一点那种阳春白雪的感觉，有点“小资”，于是就给我起了雨晴这么个名字。其实，我可是有一点“名不符实”，雨晴听起来很温柔很婉约，我倒还是比较偏向男孩子的性格。

点评：这个答案符合了面试的两个原则：“幽默轻松”原则和“夸赞自己”，它既轻松幽默地说明了自己名字的来历，也暗示了自己的性格相当地积极有活力！

#### 2. 林佳，你是哪里人哪？

问题分析：面试官询问申请人的家乡，一是出于人天生的好奇心，二是希望制造轻松的气氛。

普通回答 1：哦，我是佛山人。

点评 1：这个答案犯了明显的“挤牙膏”的错误。问一答一，永远不是上乘的交流技巧，而且，这样紧张的一问一答并没有使气氛放松。

普通回答 2：哦，我来自肇庆，您去过吗？

点评 2：一般来说，我们不鼓励申请人“反问”面试官，尤其是这种有关个人信息而不是商业信息的私人问题。而且，如果面试官没有去过肇庆，气氛岂不有点尴尬？

回答示范：哦，我来自肇庆，不过很多人说我看上去像北方人，因为我父亲母亲都



是北方的，他们都是二十多岁的时候从山东搬迁到广东来的。

点评：这是一个很好的回答，全面地说明了自己的家庭背景，表明申请人很健谈。而且，在紧张的面试气氛中保持健谈，也体现出他良好的心理素质。

### 3. 说说你的家庭情况？

## 第六节 面试最常见的 40 个中文问题(2)

问题分析：有些面试官倾向于在面试开始的时候问一些家长里短的问题，比如家庭情况啊，父母是从事什么职业的，有没有兄弟姐妹等等。这类面试官比较注重“感觉”，他们/她们希望获得这样一种感觉：“与这个申请人聊天，是令人舒服的！”如果面试官在这一阶段感觉不爽，接下来的面试可能会草草收兵，因为一个连聊天都不能使人感到舒服的申请人，不可能很好地与同事和客户交流。

普通回答 1：我们家是典型的三口之家，我是家里的独生子女。我父亲是一位公务员，母亲是一位小学老师。

点评 1：这个回答看上去似乎没有什么问题，但是仔细考虑一下，这仍然是一个“挤牙膏”式的回答。申请人本来可以利用这个轻松的话题，把面试的紧张气氛缓解下来。

普通回答 2：我家有三口人，爸爸妈妈和我。我爸妈都是普通工人，爸爸几年前下岗了，就下海开始做生意。

点评 2：这个回答给出了更多的信息点，但是给人的感觉是“欲言又止”，引起了面试官的好奇心，却没有把话说完，我们参考以下的示范来体会更好的表达方式是什么。

回答示范 1：我们家一家三口，爸爸妈妈和我。我爸妈原来都是煤气公司的普通工人，后来我爸下岗了。不过下岗更好，他靠安装热水器、修理煤气灶的手艺收入比以前还高了。所以，我爸老是跟我强调“手艺”的重要性，上个礼拜他还问我审计是不是个手艺，呵呵。

点评 1：与上个回答相比，这个回答除了全面说明了自己的家庭情况，而且巧妙地说明了自己想从事审计行业的一个家庭诱因，听起来让人有些许感动。

回答示范 2：我家里有三口人，我和我爸妈。我爸爸在县城的图书馆做副馆长，妈妈是小学的语文老师兼班主任。他们两个人的工作状态反差特别大，爸爸太闲，妈妈太忙，用我爸的原话说，他整天“静若处子”，我妈却必须得“动如脱兔”，挺可乐的。

点评 2： 这样的回答无疑会让面试官莞尔一笑， 面试的气氛立刻变得轻松和谐。

#### 4. 你会说广东话吗？

问题分析： 这个问题的潜台词是， 我们要求你会说广东话！

普通回答： 哦， 我能听懂广东话， 不过说就困难一些。

点评： 很遗憾， 哑巴英语不受欢迎， 哑巴粤语同样不行。

回答示范： 哦， 听力没有任何问题， 不过讲得不太好， 河北味的广东话， 很有娱乐性。(点评： 一定要立刻把自己所有会讲的， 少得可怜的几句粤语说一遍， 再烂都要说！) 大学里确实缺少练习的机会， 看来广东话对这份工作很重要？ 我可以报个粤语班去学， 据说才 200 多块钱。

点评： 只表态度还不行， 要告诉对方你要采取什么行动， 才能获得认同。

#### 5. 你有什么爱好啊？ 有空的时候喜欢做什么？

问题分析： 面试官询问申请人的业余爱好， 其一是为了制造和谐气氛， 其二是想通过申请人的喜好判断一下他的个性。

普通回答： 我特别喜欢打篮球， 因为打篮球能够培养一种团队精神。

点评： 这明显是一个“失真”的回答。一个人喜欢打篮球， 绝对不是为了锻炼团队精神！ 如果对一个简单的问题进行“上纲上线”式的回答， 面试官会觉得这个申请人不够真诚。

回答示范 1： 我非常喜欢游泳， 原来基本上每天都游， 现在找工作时间比较紧， 一个星期只能游几次了。

点评： 这是一个非常真实的回答， 申请人的口气也比较放松。不过， 吹毛求疵地说， 大家一定会更喜欢以下的两个示范性回答。

回答示范 2： 我的爱好还挺多的， 小时候爸妈逼着拉琴， 过了八级， 不过上大学以后不常拉琴了， 喜欢群体活动， 踢足球！ 我技术比较臭， 只能打后卫， 有时候连后卫都打不上， 就去守大门。幸好大门的位置经常是为我敞开的， 呵呵。

### 第六节 面试最常见的 40 个中文问题(3)

点评 2: 这是个听起来让人会心一笑的答案，很诚实，很可爱。申请人在准备面试的时候，不妨多设计一些此类略带幽默色彩的答案，它们会让面试官更加喜欢你。

回答示范 3: 说实话，我没有一个特别明显的爱好，有朋友来的时候去打打保龄唱唱 K，一个人的时候看看电视、在网上聊聊天什么的。平时工作特别忙，很难发展一个特别的爱好，呵呵。

点评 3: 真诚的沟通，能够迅速引起面试官的共鸣，很可能面试官也在过着一模一样的忙碌生活。而且，这样的回答也暗示了一些积极的因素：随和的个性、习惯于繁忙的工作。

## 二、关于以往工作的问题

### 6. 介绍一下这家公司和你的工作内容吧。

问题分析: 这个问题的潜台词实际是：“我从来没有听说过这家公司，它是否是一家只有三个人五条枪的小公司呢？如果是的话，这个候选人的能力则可能要打个折扣了。”

普通回答: 这家公司成立于 2005 年，在沙面，主要从事女鞋的外贸，男鞋也做。我做的是内勤，包括打单、跟单、为客户服务、处理客户投诉等各方面的内容。

点评: 这个回答没有介绍出原公司的“亮点”，一个公司要么规模很大，要么规模小但是平均到每一个员工的营业额却并不小，所以它完全没有消除面试官对申请人能力的怀疑。当然，它也没有体现出候选人的优秀之处。

回答示范: “广盛发”主要从事女鞋的外贸业务，目前只有 10 名员工，但是生意做得并不小，去年的营业额大约是 1,500 万。我是三名内勤中的一个，工作内容包括打单、跟单、客户服务等等。因为人手少业务量大，所以每个内勤的工作负荷都很大，旺季的时候每周七天上班，平均上十几个小时。淡季就正常上下班了。

点评: 很明显，这个回答让面试官对你的公司立刻有了敬佩之意，同时，也暗示出自己能够适应繁忙的工作。

### 7. 为什么要离职呢？

问题分析: 这显然是个几乎必问的问题，因为没有任何面试官喜欢频繁跳槽的人。而且，如果你不喜欢的上一份工作特点刚好也是现在所求的这份工作的特点，那么面试官会毫不犹豫地判定你并不适合这份工作。

较差回答: 我意识到自己并不适合做老师，每天都要重复同样的内容，是很无聊的，也没有挑战性。

点评：这个回答很可能使自己的面试陷入僵局，因为面试官很可能会露出遗憾的表情说：“哦，我能够理解你的感受，不过你目前所应聘的这份份工作也是非常要求细节的，做久了也会很无聊，那你怎么办呢？”

普通回答：这家公司搬迁到棠下的软件园去了，我家住在芳村，坐公共汽车要两个多小时，这就意味着我每天得花费四个多小时在路上。没办法，我只能辞职了。

点评：这个回答听起来很真实，似乎无懈可击。不过，如果你在刚才的面试当中大谈特谈自己所做的突出贡献，自诩为原公司的“重量级员工”，那么则很可能遭遇到尖刻的男面试官或者温柔的女面试官（反之则更恐怖）的质疑：“既然你对公司这么重要，你的老板怎么不大力挽留你呢？他没有提出给你一些交通补贴或者租房补贴吗？”

回答示范 1：促使我决定离职的原因是多方面的，第一个原因，老实说，是追求变化。您看，我这七年多以来先做学生再做老师，从来没有离开过校园，我特别特别渴望去体会一下外面的世界。第二个原因就是职业本身的缺陷，在目前这所中专，我即使做到老也评不上教授，也争取不到什么科研经费。当然最重要的原因是我想从事人力资源方面的工作，这两年我读了不少人力资源管理方面的书籍，觉得自己很适合这类工作。

点评 1：这个回答真实而全面地解读了申请人离职的心态，既表现了他真诚的个性，也体现出他做事情是经过深思熟虑的。

## 第六节 面试最常见的 40 个中文问题(4)

回答示范 2：其实最主要的原因是为了更高的薪水。我在目前这家合资公司做会计有三年时间了，工资从 1,800 元涨到 2,300 元，其实已经有比较大的涨幅，因为我两次年终评估都是 B。如果想涨到 3,000 多必须当主管，但几乎没有可能性，我现在的主管很稳定，表现也很好，不太可能离开。当然了，我了解到嘉德是一家很有实力的公司，所以才想来应聘，一方面希望能有更高的薪水，一方面希望能有长期发展。

点评 2：这显然是一个非常好的回答。面试官并不担心申请人为钱而跳槽，他所担心的是其他问题：这个申请人是不是在原来公司干不下去才想换的？是否会为了钱而频繁跳槽？是否会为了钱而勉强从事自己不喜欢也不适合的工作？

8. 你在这里工作了六年，时间很长啊，是什么原因使你一直在这里干呢？

问题分析：其实，这个问题的潜台词很可能是：“在大家普遍频繁跳槽的情况下，你在原单位一干就是六年，这是否意味着你惰性比较大、害怕变化、或者是竞争力不足呢？”

普通回答：我觉得员工要有一定的忠诚度，频繁跳槽会对公司造成损害，而且也会给自己带来一个不良记录。

点评：这个回答虽然表明了申请人是个很忠诚的员工，但是却没能打消面试官对他竞争力不足的怀疑。

回答示范：六年的确是很长的时间，中间我也动摇过，甚至有好几个合作伙伴都挖我过去。之所以一直没走，是老板比较器重我，六年获得了两次升职加薪。这次提出辞职，也是客观原因大于主观原因，因为公司新来的投资方决定以后的发展方向是承接软件外包业务，而不再坚持打自己的软件品牌，这样就要裁减 2/3 的销售人员，即便留下来工作内容和奖金模式也会有很大变化。我不想放弃原有的经验和人脉关系，所以决定离职，换一家公司，还干老本行。

点评：这个回答有三个优点：真诚、表现了自己以往的优良业绩、强调了自己对销售工作的执著。

#### 9. 你在工作中有没有经历过与他人意见不合的时候呢？你是怎么处理的呢？

普通回答：有和人家意见不合的时候。我一般来说会摆正心态，不会因为我是团队的头就不去倾听反面意见。在听完了对方的意见之后，我会全面地再审视一下自己的观点，如果我错了，我会改正原来的计划；如果我觉得自己没有错，那就会想办法说服对方。

点评：这个回答似乎无懈可击，但是却令我们毫无印象。原因很简单，它完全没有个性化，每个申请人都可以把这个答案照搬来用！

回答示范 1：肯定有，我一直做学生干部，在工作中和别人意见不合的时候挺多的，您可以想象得到，广外的学生本来就挺有主见的，能在社团里做干部的就更加有想法，所以每次活动大家都会有不同的意见。我觉得，处理不同意见并不难，因为大家都是为了解决事情，没有人故意唱反调。意见不合的时候，我一般会要求自己 and 对方拿出具体的事实和 data 来，这样就容易看出谁对谁错。不过，大多数情况下，我发现矛盾双方其实都对，大家的想法各有合理之处，您知道，我们毕竟还是学生，每个人单独考虑问题不可能太成熟。所以说，意见不合反而是一件好事，我们把不同意见综合起来，计划就完善多了。

点评 1：这个回答相当精彩，它使我们相信，该申请人处理意见不合的情况相当有经验。更为重要的是，当你以一种积极感恩的态度看待一个消极的意见与不合的现象时，你成熟大度的品格跃然于答案之中。

回答示范 2：有啊，不过没有因为意见不合而争吵的时候。我想您能看出来，我是一个性格特别温和的人。我在学校的职业发展协会做了两年，做活动的时候也经常和大家有不一样的想法，这个很简单，多商量几次，或者多找一些人参与讨论就能解决问题。

## 第六节 面试最常见的 40 个中文问题(5)

点评 2：也是一个很好的回答，强调了自己温和的个性，适合从事助理、客户服务、人力资源等诸多职位。

### 10. 你觉得压力最大的时候是什么时候？

普通回答：我觉得压力最大的时候是我要同时做好几件事情的时候，比如说，快要期末考试的时候要组织大型的活动，这个时候我的压力特别大。

点评：这的确是个很真实的回答，可是，仔细思考一下，如果你申请的是一家知名公司的某个职位，那么你必须具备一种能力：**deal with several things at one time!**也就是说，要具备同时处理几件事情的能力！所以，申请人在表达有关自己的负面信息的时候，要格外谨慎小心。

回答示范 1：我觉得压力最大的时候是刚刚接受一个任务或者是刚刚给自己制订了一个大目标的时候。之所以这样，是因为我的一个习惯，就是那句谚语，**Well begun is half done.** 所以，任务开始的时候，我会逼着自己做尽可能完整的计划，并且尽可能把各项工作都提前做。比方说，参加一个比赛的时候，我会在刚一确定参加比赛的那个阶段拼命准备，找资料，提前很长时间就模拟练习。这样的话，越到最后我反而越放松。

点评 1：这个回答很容易让我们相信：这是个一有任务就会立刻行动起来的家伙！如果你是他的老板，根本不用担心他会把工作拖到最后一刻！

回答示范 2：我压力最大的时候，是大家都特别依赖我、信任我的时候，我特别不想让大家失望。比如说，我们在班级里面经常要做小组讨论，在自由分组的时候，别的同学总是特别愿意和我一组，因为大家都认同我分析问题的能力比较强。有的时候我会非常自信，因为讨论的问题刚好是我所熟悉的。但是，当遇到陌生话题的时候，我就会感到很大的压力。

点评 2：这个回答绝妙之处在于，除了回答了面试官的问题，还以事实不动声色地夸奖了自己：分析问题能力强、受到同学们的信赖、善于协调团队作业！

回答示范 3：我觉得压力最大的时候是追求创新的时候。我是一个比较求变的人，一旦觉得有哪些事情不够合理，就总是希望能作出改革。但是改革总是有风险，所以最大的压力就来自于对风险的担忧。可是另一方面，我又很难做到墨守成规，所以总是一边追求创新，一边觉得有巨大压力，呵呵。

点评 3：这个回答体现了申请人的两个优点：创新意识强、对工作具有高度责任感

和使命感！

### 三、 关于个性方面的问题

#### 11. 你最大的优点是什么？

问题分析：在这个问题上，面试官关注的问题有两点。第一，申请人没有撒谎，而是真实地阐述了自己的优点。第二，他所阐述的优点，恰好是这个职位所需要的素质。有很多时候，对于一个岗位而言的优点，会成为另一个岗位的缺点。比如说，如果你具备很强的领导能力，往往不适合从事秘书、助理、客户服务代表等以细节和服务他人为主的工作。所以，在回答这个问题的时候，要遵从以下步骤：

(1) 找出自己的三至五个优点；

(2) 每个优点找出 N 多个例子，举例最好来自学习、工作和生活等三个方面，而不是仅仅来自一个方面；

(3) 在这三到五个优点之中，精选出一两个和所申请职位最吻合的优点。

回答示范 1： 我比较善于发现问题、解决问题。比方说， 我们公司有鼓励员工提建议的制度， 在两年的工作中我提出了 60 多条改善提案， 80%被采用， 总积分在我科 533 人中居第三。除了技术上的改善提议， 我也提了很多管理方面的小建议， 比方说工作时间播放轻音乐， 厕所的灯从三盏减少为一盏等等。

回答示范 2： 我擅长合理地安排时间， 作为助理， 我的杂事很多， 总是觉得手边有做不完的事情， 所以我特别注意时间管理， 这样才能高效地工作， 而不至于搞得焦头烂额。 比方说， 我在办公室和家里的墙上各自贴一张“当月时间表”， 随时添加工作和生活上的安排， 比如两周后的销售会议呀， 朋友的生日之类， 这样我就可以提前很长时间把生活和工作都安排得井井有条， 不会遗漏重要的事情， 我今天带来了我以前“当月时间表”。平时我也很注意有效利用零碎时间， 比如我习惯随身带一本口袋书， 等公车的时候看。上个月我就读了《走出华为》这本书， 看得我特别激动。

### 第六节 面试最常见的 40 个中文问题(6)

回答示范 3： 我是一个做事全力以赴的人， 或者说是一个比较拼命的人。一旦确定了一个目标， 我会用上自己全部的力量， 直到成功， 或者说即使失败了也要不留遗憾。比方说， 上大学的时候我为了做实验可以连续两天不睡觉。前一段时间我为了做一个紧急项目连续两个月呆在柳州一天也没有休息。为了今天和您的这场面试， 我提前做了两个星期

的功课。(点评：面试官往往会追问你做了些什么功课，那么你就可以开始阐述自己对产品的了解啦。)

回答示范 4：我比较有条理。上大学时别的同学都喜欢借我的笔记，我的个人物品和工作文件都很有规律，我不在办公室的时候，同事们很容易就能找到他们想要的文件，包括电脑上的文件。我觉得有条理是一种习惯，只要坚持每个人都可以做到。

回答示范 5：我做事很有计划性，我的信条是那句谚语：If you fail to plan, you plan to fail. 要么做计划，要么就失败。每天我的第一件事就是列计划，把当天要做的事情分为两类：必须完成的，最好能完成的。我买东西之前一定会列购物清单，所以我几乎从来不会在超市里面瞎逛。职业发展方面我也有明确的计划，从大二开始我就决定毕业后要从事市场和销售工作，所以选修的课程主要是市场类的，也尽量去做一些相关的兼职。

回答示范 6：我最大的优点是爱思考，爱动脑筋，总想把事情做得更好。我从高中的时候就开始用“联想法”来记数字，比如我把英文单词 philosophy 联想成“废话 唆废话”，把马克思的生日联想成“(一)个(巴)掌(一)个(巴)掌(捂)一(捂)”代表 1818 年 5 月 5 日，把朋友的电话 82822012 联想成“爸儿爸儿，儿领一儿”。当然现在有很多书宣传这种“联想式记忆法”，不过我觉得只有自己的联想才印象最深刻。在大学做兼职也是一样，虽然只是兼职，但是我一定会想办法取得最好的效果。(点评：面试官应该会要求举例说明，那么就可以给出准备好的例子。)比方说，大二时我曾经给一个 MP3 销售商做过派单员，就是在校园里发小广告，我和我们宿舍的另外一名同学连续发了两个晚上，但是我发现同学们根本不在乎这种街头小广告，往往随手就扔到垃圾桶甚至扔到地上，既浪费又不环保，而且完全没有带动销售。我和同学商量了一个晚上之后，给老板打电话报告了这种情况，建议他改成张贴到厕所的方式进行宣传，我们都知道大学生厕所是宣传宝地(笑)，而且我建议他不要按天付给我们钱，而是按照提成的方式，每卖出一台给我们提 10%，这样我们就有动力随时关注我们的厕所广告有没有被覆盖。事实证明效果很不错，那个学期他卖了几十个 MP3 呢。

回答示范 7：我比较善于带领别人一起工作。我担任过班长，学生会干部，从无到有创建了系青年志愿者组织，还创建了一个很大的 IT 社团萤火虫俱乐部。同学们都说和我一起工作干劲很高，我想最主要的原因是因为我善于调动每个人的积极性。我觉得一个人无论才能大小，都希望能肩负一定的责任，所以在团队工作中，我十分重视让每个人都能展示自己的才能。

回答示范 8：我觉得我最大的优点是比较符合儒家思想，呵呵，仁、义、礼、智、信，可能一下子就是五个优点了。通俗点说，善良正直、值得信任。在科龙的博士后工作站呆了两年多，同事和领导对我的评价都是“尽心尽责”。我还从前年开始捐助希望工程，其实一年才 1,000 块钱就可以帮一个孩子上学了，呵呵。(点评：我对这个博士后学员至今留有深刻的印象，他在新东方上完面试英语培训班后不久，就被“抢”到一间著名的国际制冷公司，年薪是三十万人民币。他又一次验证了一个理论：一个成功的人，首先是一个好人。他在我的课堂上把这个地址留给大家：一对一网上捐助 <http://www.give.org.cn>。我很惭愧，除了受他感动资助了一个希望工程的孩子，我仍然是一个自诩有善心却没有真正拿出善举的人。)



## 第六节 面试最常见的 40 个中文问题(7)

回答示范 9：我的优点是适应性很强，我从东北来到广州读书，很快就喜欢上这个城市，交了很多广东的朋友。我在银行工作两年以来，调换了三份工作，每一次都能很快适应新的岗位要求。（点评：面试官很可能会问，为什么你适应性这么强？那么则要继续阐述。）环境改变的时候，首先要积极学习，所谓自助者天助。其次，更为重要的是要学会寻求帮助，不懂就问，不能怕丢脸。

回答示范 10：我的优点是表达能力强，而且乐于表达自己的观点。上学的时候在课堂上我总是踊跃发言，还参加过演讲比赛。在工作岗位上，我敢于表达自己的观点。我认为敢于表达自己的观点是对工作负责的一种表现，如果我们爱一份工作，一定会献计献策让它更好。

回答示范 11：我的一个特点是比较活跃。我很少安静地呆在家里看一整天电视，我喜欢出去，与人打交道。所以我选择从事销售工作，出差对我来说不是苦差事，而是乐事。

回答示范 12：我的求知欲望比较强，有好奇心。从小到大我一直喜欢读书，小时候就喜欢把东西拆开看个究竟，现在工作了也特别喜欢钻研新技术。对我来说，钻研技术既是工作也是乐趣。

回答示范 13：我的优点是对工作很有热情，老板和同事都说我看上去老是干劲十足的样子，呵呵。我确实很喜欢工作中忙忙碌碌的感觉。有时候事情少了，我会主动找事做，去年我申请了公司内部讲师资格，参与培训新员工，其实并不额外拿钱，但是我很喜欢做，觉得挺有成就感。

回答示范 14：我的优点是敏感度比较高，通俗一点说，比较善于观察环境和察言观色吧。我觉得这是做销售的基本素质。去年，我曾经建议我的一个客户进一批 NBA 卡片，结果他一个月就赚了上万块钱，其实就是我在网上跟外甥聊天获得的灵感。还有一次，我约一个很熟的客户去吃饭，约了两次他都推说有事儿，我感觉到肯定出了什么问题，所以第二天立刻出差去拜访他。果然，有一家新的体育品牌提出和他合作，要占他一半的店面。我马上搜集了很多这个品牌的负面新闻和负面案例，让我的客户最终打消了这个念头。（点评：面试官很可能会接着问：那么现在的流行趋势是什么？）

回答示范 15：我的朋友们都说，我解决问题的能力很强，往往可以把比较难办的问题处理得比较妥当。朋友们有难处的时候经常征求我的意见，连我父母都愿意找我商量事儿，呵呵。举个工作当中的例子吧，我上个暑假兼职做审计的时候发现项目经理犯了一个比较原始的错误，她把一个数字的小数点位置搞错了。其实本来我可以直接告诉她的，但

不巧的是她当天上午刚刚因为一个同事的数字错误发了一通脾气，如果我直接指出她的错误，她可能会比较尴尬。所以我想了一个更加委婉的办法，我给她发了个 EMAIL，没有只是报告这个小数点的问题，而是同时还问了几个专业问题。这样她既改正了数字错误，还给我讲了一大堆专业知识，维护了她的专业威信。

回答示范 16：我动手能力很强，说俗一点，就是手很巧，呵呵。家里水电气有些小毛病的话我基本上都能搞定，大学里我的实验课成绩非常好。我还擅长计算机网页设计，这是我自己设计的作品。所以我相信我应聘这份工作有一定的优势，因为我们每天都需要和设备打交道。

回答示范 17：我具备开创性思维。我给朋友的生日卡片都是手工制作的，我做的菜也很受家人欢迎。我们班里有一半的晚会都是我的创意，比如说当时搞的一个“模拟面试大赛”特别成功，后来其他班全部都效仿这个比赛。

回答示范 18：我的知识面比较广，这主要是由于我爱好阅读。我每周都会租几本书来看，读书能提高我的个人素质，对我的工作帮助极大。（点评：HR 的下一个问题很可能是：那就说说你读过的书吧？）比方说，我前段时间读了新东方徐小平老师写了一本书叫《骑驴找马》，里面讲述了一些关于跳槽换工作的故事，很有趣也很有启发性。他把换工作的人比喻成骑驴找马的人，大部分人由于生出了找马的念头，就不再理会座下的驴了，不给草吃不给水喝甚至虐待驴，结果呢，马一看到你曾经把驴虐待成这样，全都吓跑了。这个比喻说的是，如果不好好对待现有的工作，不在现有的工作中做出成绩，其实是很难找到好马的。

## 第六节 面试最常见的 40 个中文问题(8)

回答示范 19：我是一个责任感很强的人，不论是对学习，对工作，还对别的事情。比如说，我看到小偷偷东西一定会喊，绝对不会熟视无睹！如果我看到公共场所的水龙头坏了，我一定会打电话，甚至亲自去找到相应的负责人来修理。工作中也是一样，如果我没有很好地完成工作，就会感到很内疚。（点评：感动啊！我们热爱向贼发出怒吼的女士，和敢于同贼搏斗的男士！）

回答示范 20：我是一个持之以恒的人。我从大学开始写日记一直坚持到现在，我也一直坚持健康饮食和早晨锻炼的习惯，我在一个社团工作了三年，而不是像很多同学那样尝试了很多社团。工作上我也希望自己能够在一个好公司里长远发展，而不是换来换去。

### 12. 你最大的缺点是什么？

问题分析：认识自己的缺点是一个巨大的优点，当 HR 问到你缺点的时候，你的机

会来了，请快展示你的自知之明吧！你想把优点故意包装成缺点？比方说把“对工作负责”这个优点伪装成“对自己和他人要求过高？”面试官会不屑一顾地批注：这是我五年前玩剩下的把戏，此人土冒之极。你想完全实话实说：应聘会计的人说自己粗心？应聘销售的人说自己容易紧张？面试官会无限惋惜地批注：此人心眼好，老实，但不适合我们的工作，推荐到“实话实说”栏目组任职去吧！对待这个问题，惟一的对策就是真诚地暴露自己的弱点，只要这个弱点不是你所申请职位的“致命伤”即可。

回答示范 1：我的公开演讲能力比较差，在公共场合讲话的时候我会感到紧张，不过谈论我熟悉的领域我会比较放松。所以当我需要做公开发言的时候，我必须要准备得很充分。我确实羡慕那些无论什么话题都能够高谈阔论的人。

回答示范 2：作为经理我有一个缺点，心肠太软。尽管好心肠可以被说成是一个优点，但是作为经理人这是一个不小的缺点，因为管理的确需要一些强硬手段。和别的组长相比，由于我比较“软”，所以我的员工纪律性稍差，比如说开会迟到。当然，“软”也有它的优点，我的员工很乐于与我沟通，所以工作效率会提高。

回答示范 3：我觉得我的一个缺点是说话太多，总急于表达自己的观点，我同学说我有些好为人师，爱出风头。我的确注意到，由于自己说得太多，就会忽略听别人的意见。所以我在笔记本上写了一句话：“少说多听”！结果有些滑稽，即使我觉得自己说得很少，我的同事也会说：“哦，你挺活跃的！”印象是很难改变的。

回答示范 4：我有的时候做事情宏观有余，细节不足。有时犯一些低级的错误，比方说把打字的时候把 2005 年打成 2004 年，丢东西什么的。去年我和同学一起策划迎新晚会的时候，我忘记了最后检查一次麦克风，结果演出半小时之前发现麦克风失灵，引起了很大的恐慌。所以我特别喜欢和注重细节的人在一起，能从他们身上学到很多东西。

回答示范 5：我有时候急于求成，或者说做事爱急躁。一旦接手一个任务，总是想要尽快把它赶完，总觉得做完了一件事情心里才舒服。但是，欲速则不达，太追求 efficiency，就会牺牲 accuracy。我现在总是提醒自己 accuracy 第一位，efficiency 第二位，这样会好得多。

回答示范 6：我有时候会设立不切实际的目标，比方说一个月要减肥 10 公斤，一个小时把表格打出来。我觉得，设立不切实际的目标对我个人来讲的确不是一件坏事，所谓 Aim at the Sun, land on the Moon.（向着太阳飞，至少落在月亮上。）有了高目标就会有很大的动力，即使完不成也无所谓。但是，当我在一个团队里工作的时候，这就变成了一个很大的缺点。在团队里，一旦目标定得太高，就会引发很多管理上的问题。我想这是我需要克服的一个缺点。

## 第六节 面试最常见的 40 个中文问题(9)

回答示范 7：我觉得我最大的弱点是还没有学会时刻以最佳状态来工作。我现在一天八个小时在银行做柜员，要面对大量客户，要时刻以最佳状态服务每一个客人真的特别难。但是，如果不这样，就很容易丧失机会。我去年冬天就有过这样一个教训。当时我因为家里人生病心情不太好，所以在有个客户来咨询的时候就显得不是特别热情，只是公事公办地给了他一些资料。结果呢，他第二天来办理业务的时候没有来找我，而是换了一位看上去特别可亲的柜员，当时就买了二十万块钱的利得盈（理财产品）。如果我没有把个人情绪带到工作中，他肯定会成为我的客户！这件事情给我的教训很大，我想，不愉快的情绪是有连锁效应的，一旦把生活当中的不愉快带进工作，立刻就会产生工作中的不愉快！

回答示范 8：我觉得我有时候会过分在意别人的感受，比方说，不敢直接表达不同意见，因为觉得会让对方丢面子，其实这样做很不利于快速有效地开展工作。我希望自己能够逐渐学会更加爽快，对人对事更加直接。

回答示范 9：我的缺点是工作需要压力，在有要求、有竞争的时候我效率更高。我的学习成绩很好，因为有考试的压力。但是在大学里面，我没有做太多的兼职活动，因为没有赚钱的压力。所以我特别希望自己的老板能比较严格，多给我一些压力，呵呵。（点评：面试官暗喜——就要这样的受虐狂！）

回答示范 10：我的缺点是容易受到别人的影响，比方说，大家都学习我也就学得很拼命，大家纷纷找兼职，我也开始做兼职。我发现自己有从众的心理，呵呵，所以，如果能加入腾讯就好了，腾讯里有很多优秀人才，我就可以受到好的影响了。

#### 四、关于职业选择的问题

问题分析：面试官喜欢追问你为什么选择某个行业和某个职位，往往并不是为了判断你是否热爱这一个行业，而是因为要了解你身上是否具备以下的素质：

（1）对自己认真负责。如果一个人对自己的职业选择都没有做过认真的考虑，他怎么会在未来的工作中认真负责呢？

（2）有见解。一个有见解的人，势必会井井有条地分析一个行业的前途和挑战。

（3）敏锐。一个信息灵通关注周围事务的人，很可能在自己的回答中谈论某个行业的最新动态。

#### 13.（行业之选）你为什么觉得这个行业那么有前途？

普通回答：我觉得这个行业有前途，其实是基于 common sense 的判断，因为我毕竟不是专业人士。个人护理行业的市场应该是最大的，因为每个人都是这个行业的消费者。而且，现在人们越来越重视生存质量，人们在个人护理上的消费意愿会越来越强。还有，如果中国的农村经济真的发展起来，我想个人护理行业的消费群会有一个大幅的增长，毕竟现在大部分农村地区消费的都是很低端的产品。

点评：这种回答既有优点也有缺点，其优点在于分析得入情入理，无可辩驳。缺点则在于没有个性，“千人一答”，众多申请人对于诸多的行业，比如食品饮料行业、教育产业、医疗卫生行业等等，都可以作出类似的回答。如果你把这个回答和下面的“回答示范3”进行比较，你就更能体会到个性化的绝对魅力。

回答示范1：我觉得，有市场的行业就会有前途。中国有这么多大大小小的企业，每一家都想融资想做大，上市啊、吸引风险投资啊是很多企业的梦想。这就是审计和会计服务的市场，我不知道具体的数据，但是按常理来说，这个市场很大，而且在未来很多年之内会持续扩大。

点评1：和上面的示范一样，这个回答优点是入情入理，缺点是缺乏个性。但应届大学生往往只能通过感觉和 common sense 来回答问题，所以这样的回答也就算是合格的了。

## 第六节 面试最常见的40个中文问题(10)

回答示范2：我觉得医疗行业有前途，其实是受到多方面的影响。首先就有来自你们的影响啊，你们在高校的 career talk 上不是大力强调了医疗行业有前途嘛，还给了那么多数据！当然，最大的影响还是来自于我四年的大学生活。我记得我在填高考报名志愿的时候，华工就拼命宣传医疗行业未来的前景有多么广阔，从那时候就“中毒”了，呵呵。在学校里，因为学的是和医疗仪器有关的专业，也总是留意这方面的信息。我记得不久前还看到一篇报道，说根据尼尔森公司的调查，在中国利润最高的行业是能源和医疗，而一些传统行业早已经进入微利时代，这个报告说，仅去年一年，家电类企业和传统通讯产业比如手机利润就下降了30%多！

点评2：精彩的答案就是这样：它真诚和幽默，令人喜欢；它有事实有数据，令人信服。

### 14.（公司之选）你为什么想到本公司来工作？

回答示范1：我想到 KPMG 来，其一是因为专业对口，我一直想做审计；其二是能够利用我自己的语言优势，如果我进本地所，我英语好的特长就很难应用了。至于在四大当中我为什么倾向于 KPMG，其实是一个很感性的原因，我觉得你们的 career talk 做得是最棒的，我们同学都这么认为！其他几家就比较 boring 一点，太严肃了，呵呵。

点评1：好答案！它符合了面试的两个重要原则：夸自己、个性化。

回答示范 2：说实话，对于我们这些学会计的应届毕业生来说，能进“四大”中的任何一个都是梦寐以求的。而且，通过你们的 career talk 和我们自己得到的信息，其实“四大”中的每一个都有自己比别人强的地方。德勤最吸引我的其实来自于一篇网上的报道，当然我并不知道是真是假。它说在德勤工作压力的确比较大，处处有压力、处处有挑战、处处有 evaluation。我觉得这倒挺适合我的，我是那种喜欢压力的人，有压力的时候，出成绩就比较快。

点评 2：精彩答案：真诚可信，同时暗示了自己是那种不怕压力的“优良品种”！

回答示范 3：我想到雀巢来，其实既有感性的原因，也有理性的原因。从感性上来说，我用雀巢产品已经十几年啦，真的特别喜欢雀巢的产品，当然您可能每次面试都会听大家这么说啦，呵呵。小的时候全家喝的都是雀巢奶粉，后来就是咖啡，我给我们老师送新年礼物都是买的雀巢咖啡礼盒。从理性的原因上说，您很容易理解，雀巢是世界一流的公司，对于我们应届毕业生而言，是梦寐以求的雇主。

点评 3：这也是一个不错的回答，虽然所回答的内容偏于大众化，但是还是能够体现出申请人对雀巢产品的痴情一片。产品犹如公司的婴儿，怎么夸都不过分哪！

15. 你有没有投其他什么公司啊？如果其他公司也给了你 offer，你会怎么选择呢？

问题分析：你大可不必担心这个问题是个陷阱，因为对于应届毕业生来说，同时“海投”多家公司是正常现象。只不过，面试官更加喜欢那些在“海投”中有一定选择的应届毕业生。盲目地海投只能说明你没有明确的职业发展方向。

回答示范 1：投了，基本是快速消费品和能源行业两大类的公司。投能源行业是我们环境科学专业毕业生的常规选择。投快速消费品是因为我很希望能够在这个行业做市场，您从我的简历里可以看到，我在大学期间就对这个感兴趣。如果壳牌和箭牌都给了我 offer，我想可能要仔细考虑一下，不过最终应该还会选择箭牌，毕竟个人兴趣是最重要的。

点评 1：从公司规模和员工薪资两个角度看，应届毕业生应该会更倾向于壳牌的职位。但是，从个人兴趣出发，也颇有可信度。

回答示范 2：是呀，我投了不少其他的公司，您也知道，我们应届毕业生基本上都要“海投”。我投简历一般是看职位，只要是比较有名的公司招销售，我都投了简历。对我来说，做销售是大三的时候早就想好的职业目标。如果别的公司也给我 offer，我肯定还是倾向于签美的，因为我对美的品牌特别有认同感，我们家从风扇到空调到电饭煲全都是美的。而且，海外营销中心的销售职位也有可能发挥我的英语优势。还有，我有好几个既在外企干过也在民企干过的朋友都说好的民营企业其实比外企发展空间更大。

## 第六节 面试最常见的 40 个中文问题(11)

点评 2：在面试的时候，强调自己对该公司品牌的认同感是非常重要的。同时，确实如该申请人所言，好的民营企业的确是应届毕业生的理想就业选择。在中国，民营经济的增长势头已经多年蝉联各种经济形式之冠，大大超过了国企与外资企业的增长速度。

#### 16.（职业之选）为什么想做这个职位？

回答示范 1：我想做人力资源，其实很大程度上是受到了家庭的影响。我妈在一家大型国企做了二十多年的行政人力主管，她觉得这是一个特别适合女性的职业，不受年龄的影响，不像销售岗位那样需要频繁出差等等。当然了，更主要的原因还是我觉得自己适合这个职位。我的亲和力很强，我们班的女同学都很愿意和我说心里话，经常管我叫“知音大姐”，呵呵！

点评 1：好的回答往往是非常个性化的，不会让面试官有“千人一答”的感觉。同时，以事实再次强调自己的优点。

回答示范 2：我想做销售，是因为销售工作符合我对职业的很多期望值。首先，能“多劳多得”。还有，能够让我跑来跑去，接触不同的人，而不是整天坐在办公室里。我的性格特别外向，出去跑业务会使我感觉更有活力。再有，我觉得销售工作最能提升一个人的整体素质。一个好的销售要学会察言观色、坚持不懈、不怕冷漠和拒绝等很多本领，而这些本领能够帮助一个人在事业和生活上取得双重成功。

点评 2：说得好！非常好地概括了销售工作的优点。

#### 五、关于你从事该职位资格的问题

特别备注：以下几个问题几乎是每一个申请人都必须回答的问题。对于一些热门的职位，如销售、市场、公关、人力资源等职位的具体职责和从业资格，我们已经在第一章第一节中的“360 行，我该做哪一行？”当中作出了详细的说明，请大家务必先行阅读。

#### 17. 你觉得做助理的人应该具备什么条件？

回答示范：做经理助理首先要大方得体，如果一个助理看上去气质和谈吐不好，会损害公司和经理的形象。第二，助理做事情要格外谨慎。毕竟助理的职位比较敏感，别的员工肯定会通过助理来了解老板的动向。第三点更加重要，做助理必须有关心人的天性，要发自内心地关心自己的老板，把老板的忧虑当作自己的忧虑，这样才能做好助手。同时，也要关心别人，不能只对老板热心而冷淡别人，别人很快就会说他只会“擦鞋”，会被集体孤立。

点评：助理难做，难的并不是工作性质本身，而是心态难以平衡。因为做助理的人必须同时做“高端”和“低端”两种事。一方面，做助理的人往往要素质很高，因为你可能需提供“高端服务”，比方说，代替老板起草一份重要文件；另一方面，你还要具有

“仆人”一样的服务意识，为老板提供一些特别“低端”的服务，诸如端茶送水、买饭买药、嘘寒问暖等等。所以说，一个好的助理是这样的：有能力，是老板的左膀右臂；有关心人的天性，是老板的贴心人。

#### 18. 你觉得你适合从事这个岗位吗？

问题分析：这几乎是一个必问的问题。回答这个问题，请大家用自己过去的事实予以证明，而不是强调未来的潜力。对于面试官而言，惟一可信的是“过去时”，而不是“将来时”！

回答示范 1：（以销售岗位为例）我觉得自己很适合做销售。我不怕压力，越有压力动力越强。在大学里，我每学期都给自己制订学习和社团工作两方面的 goal，而且会排除一切困难去完成。我大二的时候要加入学生会，申请了两次都失败了。后来我就义务帮工，每次学生会有活动，我都不计名分地跟着干。两三个月之后我就成了学生会的成员。我觉得做销售和这个差不多，要坚持。

点评 1：不怕压力，能把 goal 当作 go 的动力，是销售的必备素质！

### 第六节 面试最常见的 40 个中文问题(12)

回答示范 2：（以客服岗位为例）我觉得自己挺适合做客服的。做客服，首先，做事的效率和准确度要高，既要快，又不能出错。我们班的同学公认我做事麻利，有集体活动的时候一般都由我来收钱，做记录。除了做事快，我的个性也很适合。我是一个特别和气的人，别人很愿意接近我。我们楼里连扫地的阿姨都跟我聊过天，我还把一个阿姨的儿子介绍到我家住的小区做保安了呢。我觉得，做客服肯定要让别人觉得亲切才行，我的朋友都说，即使是打电话，都觉得我是在笑着说话的。

点评 2：具体，才有说服力。

#### 19. 你有相关的经历吗？

问题分析：这是一个令应届毕业生感到很棘手的问题，因为即使有一点点和所应聘职位相关的经历，大家早就已经红旗飘飘地摆放在简历最耀眼的位置上了。在明明没有相关经历的情况还要硬起头皮来回答，就看各位的“表达技巧”了！以下的这个示范会给你一些灵感的。

回答示范：我没有在公司里面做过客服，您知道这个职位一般是不招兼职和实习生的。不过，我觉得在大学的工作中我还是有客服经验的。我在宣传部做干事，我觉得自己就是



一个客服代表，我的客户就是学生会别的部门。每个部门搞活动的时候都要通过我来配合。大家对我都很满意，去年我还得了“优秀学生干部”奖呢！

点评：说得好，其实，生活中每一个被你服务过的人都是你的“客户”，你的老师、你的学长、学弟、你的朋友等等！

## 六、关于所申请职位的“缺陷”的问题

问题分析：任何一份工作都有其美中不足之处。在听完了你对这份职位的优点甜蜜得也许令人“作呕”的夸奖之后，面试官非常想来点“酸辣粉”，了解一下你对这份工作的弱点是否有良好的心理甚至是生理上的准备。

20. 你做 sales 的话，老要跑来跑去的，你怎么处理你跟男朋友/女朋友之间的关系？

普通回答 1：我觉得，和女朋友朝夕相处反而没什么意思了。如果关系好，根本不必整天都呆在一起，只要定期制造一些小惊喜就可以了。

点评 1：一个“一厢情愿”的回答。很明显，这个家伙要么从来没有跟女朋友长期分开过，要么，他就从来没有谈过恋爱。如果工作和家庭的关系这么好解决，面试官就大可不必问这个问题喽。

普通回答 2：这对我来说不成问题，因为我三十岁之前根本就没有打算结婚！我是个事业型的人，我觉得三十岁以前是事业上升阶段，不能考虑家庭问题。

点评 2：这是个听起来颇为“雄赳赳气昂昂”的回答，却让我们心理有一种说不出的滋味：有点天真？有点疯狂？有点变态？面试官想听的是一些切实可行的平衡家庭与事业的措施，而不是一个工作狂所做的空洞的宣誓。

回答示范 1：我现在还没有女朋友，原来有一个，大三的时候分手了。我将来会找一个事业心比较强的女孩子，而不是那种小家碧玉型的，我想，我们彼此都会理解对方的忙碌吧！

点评 1：这个回答就要可信得多，因为它的“可操作性”比较强。

回答示范 2：我男朋友在武汉读博士，我们一年只在寒假和暑假见面，剩下的就是 QQ 和电话了，情侣套餐真的很便宜呀。他两年后毕业，即使毕业了估计也会找一份很忙的工作，所以我看不出会有什么问题。

点评 2：开诚布公，切实可行，很好。

21. 这份工作是很细节的，久了你会觉得很无聊。你怎么看？

回答示范 1：我是学会计的，对未来工作的性质早就有心理准备，财务和审计类的工作必然都是很细节的。我觉得，工作的乐趣不仅仅来自于工作本身，还包括很多工作之

外的东西，比方说，完成一个项目之后的成就感、有一些谈得来的同事、偶尔遇到一个好玩的客户等等。能够找到乐趣的话，即使细节的工作也会乐在其中。

## 第六节 面试最常见的 40 个中文问题(13)

点评 1：这是一个颇有几分哲理的回答：乐趣，不仅仅来自于工作本身，也来自于工作之外。

回答示范 2：我觉得，任何一份工作做久了都会觉得无聊的，不光是我们做客服的。克服无聊最好的办法就是给自己设立目标。我们在大学里的学习也挺无聊的，但是有了拿奖学金的目标，就不觉得无聊了。我上个学期我在一家公司做实习，前两天觉得特无聊，整天做“影帝”，替大家复印东西。后来空闲的时候翻看自己复印的东西，觉得能学到很多有用的东西，比方说，别人是怎么设计 EXCEL 表格等等。这样一来，复印的时候就一点都不觉得无聊了，因为心里有学东西的目标啦。

点评 2：以目标为驱动力，是成功人士的基本素质。

回答示范 2：我想，只要看到琐碎事务的价值，就不会觉得无聊。在上一份工作中，我每天要花两个小时左右的时间将 VIP 客户的资料录入电脑。这看上去是一个很无聊的过程。但是，它使得我熟悉了客户的名字、地址、家庭、爱好，当我和客户在电话里或者当面交流的时候，他们就会感觉我很亲切。

点评 2：以上一份工作为例子，证明自己对待琐碎事务的积极态度，很好。

22. 这份工作经常要加班，包括节假日，你有没有心理准备？

回答示范 1：我有心理准备。我妈妈是当护士的，工作要三班倒，节假日也要经常排班，我从小就习惯这种生活了。反正，只要把自己的生活安排好，加班也没什么。

点评 1：用自己的成长背景来说服面试官，非常可信。

回答示范 2：我知道，赶项目的时候肯定是要加班的，其实就和我们期末考试前熬夜一个道理，我有心理准备。

点评 2：把工作类比为学习，很可信。

回答示范 3：当然有心理准备，我听说项目忙的时候可能一整个月都不会有休息日。我觉得，要应付这么忙的工作，光有心理准备其实还不够，还要有特别好的身体素质。

所以，我准备把做健身的习惯一直坚持下去。

点评 3：不仅仅有心理准备，还有实际行动的准备，善哉善哉！

23. 做会计，你觉得自己会为公司做假账吗？

普通回答：我想我不会做的，做假账会害了自己，而且最终可能会害了公司。我想，我会说服自己的老板不要做假账。

点评：听到这样义正词严的回答，面试官羞愧难当，恨不能立刻结束面试，去面壁思过，呜呼！

回答示范：我觉得，做账肯定是要讲究技巧的，如果我做会计，首先是要尽力给公司合理避税，然后，也可以打一些擦边球，我姨妈就是做会计的，她说好会计都会打擦边球。但是，如果是非常明显的假账，我觉得还是不能做，一旦被查到，会给公司带来巨大的灾难，也可能会把自己送到监狱里去。

点评：回答得非常委婉，合情合理。

七、关于你未来规划的问题

24. 你有什么职业规划？

问题分析：职场的法则是 *If you fail to plan, you plan to fail*. 面试官当然喜欢对自己前途做过认真规划的申请人。同时，他必须考虑自己的公司是否能帮助你实现自己的职业梦想。

很差回答：我希望在第一年的时间里通过公司培训和自我学习迅速适应工作，成为一名合格的员工。在未来的三年之内，我希望靠自己优秀的业绩进入管理层。

点评：听到这样的回答，一部分面试官可能会心生不悦：“老子熬了五六年之后才升职……”此外，这样的回答毫无特色，可以被任何人用在任何面试上，丝毫没有展示出你对这家公司 *career structure* 的了解。

回答示范 1：我的职业规划很清晰，就是做一辈子老师。我现在申请的职位是“新概念”教师，我希望能先把“新概念”教好，成为一名骨干教师。之后，我希望拓宽教学领域，教授多门课程，我在新东方上过很多班，我发现有些老师同时教五六门课程，而且每一门都教得特别好，这个就是我的下一个目标。至于长远的职业目标，我想，我会写文章、写书，做科研，我看到很多新东方老师都写了书，希望我未来也能做到。

## 第六节 面试最常见的 40 个中文问题(14)

点评 1： 个人的职业规划恰恰是新东方能够提供并且乐于提供的职业发展平台， 个人与公司达到了一拍即合的效果！很多申请人会说， 哎呀， 我怎么可能知道我所申请的公司会提供什么样的职业平台？其实， 只要你耐心在网络上进行搜索， 或者多多请教有工作经验的人士， 这个问题就迎刃而解了。

回答示范 2： 说实话， 我目前的职业规划还不是特别清晰， 毕竟这是我的第一份销售职位， 和以前做老师的工作内容完全不同。所以说， 我还没有给自己制订一个明确的规划， 比如三年之内做好销售代表， 三年之后做销售主管这样的职业规划。不过， 我有一个很清晰的“自我发展”的规划： 我希望在专业性上和人际交往上都能够有所突破， 成为一个很优秀的人。从专业性上来说， 我要成为一个“行家里手”， 要非常了解药品的药性、药理、 药品行业规范以及医院运作的明规则和潜规则等等。从人际交往上来讲， 我希望成为一个很敏感的人， 能够敏感地觉察到别人想得到什么， 然后尽量去满足他。我觉得不论是做销售还是做人， 只要能够敏感地了解别人， 就很容易成功。其实就和今天面试一样， 我如果清楚您要的是什么， 自然胜算就大啦， 呵呵！

点评 2： 真诚的分享， 很容易触动对方。我们列举这个回答示范， 并不是想鼓励你一律实话实说， 告诉面试官你还没有想好自己的职业规划。其实， 做出这个回答的申请人已经对自己的职业有了相当清晰的规划： 做一名专业的、 敏锐的好销售！

## 25. 你有没有打算过创业？

问题分析： 有谁没有打算过创业呢？绝大多数人的“打算”， 其实只是一种美好的愿望， 一个默默的誓言， 一个对未来的寄托和憧憬， 甚至连纸上谈兵的境界还没有到。也有一小部分人， 在大学期间就尝试过创业了， 无论是在淘宝上开个小店， 还是在花市上弄个摊位， 都是一次创业的尝试。面试官欣赏敢于创业的精神， 但是， 他绝对不希望招聘到一个整天盘算着自己未来如何当老板的雇员。

回答示范 1： 创业？目前还没有打算。我觉得政府鼓励大学生创业不太现实， 绝大多数大学生没有资金、 没有经验， 而且， 心理承受能力还不够强， 光凭热情和冲劲不太可能创业成功。我目前的打算就是找一份好工作， 好好干， 升职加薪， 走传统路线， 呵呵！

点评 1： 这是一个很冷静的应届毕业生， 没有年轻人常见的浮躁。

回答示范 2： 嗯， 我没有认真打算过创业， 一来， IT 行业已经到了微利时代， 创业的风险很高； 二来， 我更倾向于在一个大公司逐渐做到比较高的职位， 既能保证收入， 也能够下班后享受生活。如果创业， 尤其是在创业初期， 我想可能要 365 天无休息工作了。我虽然是个很刻苦的人， 但是还没有准备好要这么刻苦， 呵呵！

点评 2： 说得很有道理。

## 八、关于你的期望值的问题

### 26. 你对工资的要求是什么？

问题分析：面试官最不想听的回答就是：“我相信贵公司会提供一个公平的、有竞争力的薪酬。”纯属废话！最好的办法当然是能够事先调查出该职位大致的 offer 是多少钱，如果实在无从得知，只能把自己的市场价值报出来。

回答示范 1：我现在的工资是 3,500 左右，我希望能拿到 4,500。不过，如果福利和发展机会比较好，工资可以商量。

点评 1：有工作经验的申请人必须要报出自己的现有工资。

回答示范 2：说实话，我没有一个固定的工资期望值，第一份薪水是多少钱并不太重要，关键是要有长远发展。如果一定要说一个数字，我希望是 2,000~2,500 元左右，因为我们学校这个专业的毕业生最差的可能拿 1,500，好的能拿 3,000~4,000。我的综合素质应该能达到前 30%，所以我希望拿到 2,000~2,500。

## 第六节 面试最常见的 40 个中文问题(15)

点评 2：如果是一对一的面试，你要告诉面试官自己的期望薪资，以及你的依据是什么。

回答示范 3：我希望能拿到 2,000~3,000 块钱，不过可以商量。

点评 3：在人声鼎沸的招聘会现场，恐怕只能做出如此回答。

### 27. 你有什么问题要问我么？

问题分析：出于礼貌，面试官一定会问你是否有问题要问他。不落俗套地提出一个得体的问题，实非易事。

很差回答：我想问一下，P&G 的 P 和 G 都代表什么含义？

点评：崩溃！连这个都不调查清楚就来面试，立刻 OUT！

普通回答 1：我想问一下，我们和其他几家竞争对手相比，最大的优势和劣势是什么？

点评 1：面对这么大的一个问题，面试官会虚弱地笑一下，然后说：“你觉得呢？要不你先谈谈你的看法？” 晕！

普通回答 2：我想知道，您作为一个专业人士，对我的印象如何？您觉得我还应该在哪些方面予以改进？

点评 2：这个提问非常地自讨没趣，让面试官当场点评自己的表现是完全不合逻辑的做法，显得提问者十分幼稚。

回答示范 1：您是总经理，肯定特别忙，我就不提问了吧，其实在前几轮的面试里，Judy 和 Benson 已经回答了我不少问题了，呵呵！

点评 1：面对日理万机的总经理，这样谦虚的态度还是非常得体的。而且，提起前几轮的面试官的名字，也令总经理感到很亲切。当然，总经理一定会鼓励你提问的，所以还是要提前准备好高质量的提问。

回答示范 2：马上就 12 点了，您该午休了，我就问一个特别简单的问题吧。我想知道如果我能通过您今天的面试，未来还有几轮面试呢？呵呵！

点评 2：善解人意！

回答示范 3：我有一个关于箭牌公司中文名字的小困惑，其实早在几年前就有这个困惑，正好今天请教您一下。箭牌公司中文名字叫做箭牌糖果有限公司，在中国人的传统印象里，糖果是口腔卫生的敌人，而箭牌给我们一个口腔卫士的形象，好像和这个名字有些矛盾。我想知道，是不是按照行业分类我们只能叫糖果公司呢？

点评 3：告诉面试官自己几年以前就对箭牌的名字感到很好奇，很高明。

回答示范 4：我刚才在等面试的时候读了一下我们的月报，上面说我们银行的数据中心用的很多设备都是 IBM 的小型机 AS400，RS6000，这些设备我们从来没有接触过。我想知道，公司会对我们先进行系统培训吗？还是需要我们边工作边学习？

点评 4：针对未来的工作进行提问，比较容易赢得面试官的好感。

## 九、应届毕业生经常遇到的问题

### 28. 你觉得大学生活使你收获了什么？

问题分析：这是一个总体概括性的问题，很明显，面试官期待你给出一个总体概括性的回答。

普通回答：我觉得我学会了与人沟通，学会了团队精神，也锻炼了自己的领导能力和组织能力。

点评：这是个看上去中规中矩的回答，但是它却犯了至少三个明显的交流错误：第一是不全面，因为大学的收获绝对不只是沟通和组织能力；第二是没有说服力，短短一句话说了自己的四种能力，没有任何事实和数字予以支撑，很难令人相信；第三是不够个性化，像这样的回答，与别的申请人“撞车”的可能性非常之大，估计十之八九会让面试官暗叹：“又来一个善于沟通，有团队精神的！”最好的面试回答，一定是非常具有个人特色的，是别人 copy 不走的。

回答示范 1：我觉得大学生活使我学会了与人沟通，可能您会觉得，十个大学生有九个会强调自己善于与人沟通，不过我依然觉得这是我大学里面最大的收获。您从简历上看得出来，我大学里在学生会工作了两年半，从干事一直到副主席，这使我有机会锻炼与年龄、背景完全不同的人交流，从学生到老师，从学校的领导到校外的公司，每一种沟通的方式和方法都不同，的确使我学到了很多。

## 第六节 面试最常见的 40 个中文问题(16)

点评 1：相比前面所列的回答，这个回答就好得多了，虽然也有失全面，但是至少具备了两个优点：有说服力、个性化！

回答示范 2：我觉得大学是我迄今为止成长最快的时期，有很多收获。首先是知识和技能方面的，我修了“地理科学”和“管理学”两个专业，虽然我不打算从事地理科学方面的工作，但是我掌握了很多必要的工作技能，比如搜索信息、分析信息、独立思考等。除了知识，我还提升了自己的综合素质。就拿我担任班长这件事来说，我觉得提升很快，首先是要竞选，竞选成功以后要策划吸引人的班级活动，策划活动的过程中要调动同学一块参与等等，每一个环节都很锻炼人。

点评 2：这个答案有两个优点，第一是总结得很到位，把大学的收获清晰地分成了知识与技能、综合素质两个逻辑层次；第二是很个性化，突出了申请人修两个专业和曾担任班长这两个值得骄傲的经历。

### 29. 你最喜欢什么课程？

问题分析：面试官的喜好往往会决定他所提出的问题。一般来说，喜欢询问课程与学习方面问题的面试官会比较重视申请人是否具有严谨的求学态度、是否对自己的学习进行过认真的思考，这类面试官本人也往往偏于“学术型”。

普通回答 1：我最喜欢英语课，因为我很喜欢说话，英语课让我觉得比较轻松有趣。

点评 1：这个回答没有“学术感”，没有体现出申请人渴求知识的态度，很难讨面试官的欢心。

普通回答 2：哦，我喜欢体育课，您能看出来，我特别喜欢运动。

点评 2：这个答案虽然很诚实，但是却不够严肃，没有表现出一个大学生应该有的认真学习的态度，很难令态度严谨的面试官满意。

普通回答 3：我最喜欢“英美文化交流”这门课，我很乐于去体会不同地方人们的文化和风土人情。

点评 3：这个答案体现出申请人很喜欢新鲜事物的特点，却没有体现出职场所需要的素质。

回答示范：我比较喜欢实用型的课程，比方说，《中国营销案例研究》，教材中的案例很新，很有参考价值。教这门课的老师也是我们管理学院的王牌教师，他不仅讲案例，而且还指导学生参与营销策划竞赛，所以我特别喜欢这门课，考试我得了 A。

点评：这个答案非常好，因为申请人不仅仅回答了面试官的问题，而且还顺便带出了自己的优点：追求实用性、有上进心、善于学习。

### 30. 你最不喜欢什么课程？

回答示范：不喜欢的课程，首先就是《马克思主义哲学》和《中国革命史》这类课程，原因您也知道，教材和教学方法几十年如一日，确实很无聊。还有几门专业课我也不太喜欢，比方说《微观经济学》和《宏观经济学》。说实话，在学之前我们对这两门课程寄予的希望特别高，特别想得到一些有用的知识。结果这两门课程让所有同学失望了，老师基本上就是照本宣科讲一些大道理，书上的例子都过时了，人民币对美元还停留在 8.3:1 的时候呢。希望越大，失望越大。相比之下，我们学生会组织的一些经济学讲座倒是特别火爆，内容很新，老师也有激情。

点评：很好的回答，体现出自己是个很爱学习的人，不喜欢一门课程的原因往往不是因为个人兴趣，而是难以得到自己需要的东西。相比之下，因为个人兴趣而不喜欢一门专业课程就显得很任性了。

### 31. 你简历上写了很多的社会活动，那你是怎么安排时间读书的？

问题分析：如果简历上描述的社会活动太多，面试官自然会怀疑你到底有没有踏实地学习。毕竟，学生的天职就是学习，如果一个大学生连学习都做不好，面试官凭什么要相信你能把工作做好呢？所以，成绩好的同学最好在简历中提到自己的综合学分排名，成绩不理想的同学可以列举自己比较强的单科成绩、做项目的经历、科研或发表文章的经历、成绩优秀的选修课等来证明自己在学习和学术方面的能力。



## 第六节 面试最常见的 40 个中文问题(17)

普通回答：我学习很刻苦，基本上是晚睡早起，所以能够在社会活动和读书之间找到平衡。

点评：这个回答听起来无懈可击，但是却仅仅说明了自己一个优点：刻苦。我在与新东方学员们交流的过程中发现，大家往往不仅仅是用刻苦这一种方法来应付学习与社团活动的双重压力的。所以，在与面试官交流的时候，不妨全面地阐述一下自己的应对方法。

回答示范：其实，想要兼顾社团活动和学习两个方面确实挺难的。我觉得，首先是要刻苦，周六周日也经常要学习；第二点其实更重要，就是要提高学习效率，我特别喜欢那句话，*Study hard, and study smart*. 也就是说，不仅要刻苦学习，更要聪明地学习。我总是想办法提高学习效率，比方说，坐第一排上课，和成绩好的同学一起学习等等。如果学习效率提高了，自然就会腾出一部分时间来做社团活动了。

点评：这是个非常精彩的回答，它表明申请人做事情不仅仅有刻苦的态度，而且很讲究方式方法。这样的人才必然会是职场的宠儿。

### 32. 你是独生子女吗？

问题分析：通常，如果一个应届毕业生看上去有点“娇嫩”，面试官可能会很自然地联想到他可能是独生子女。

较差回答：不是的，我有一个弟弟。

点评：问一答一，太过简单，没有健谈的感觉。

普通回答：是的，我是独生子女，不过我从来都不娇气。

点评：不娇气的确是个优点，但是这个回答给人一种立刻跳起来为自己辩护的感觉。

回答示范 1：不是的，我还有一个弟弟，现在读高三。所以我们家现在正处在关键时刻，弟弟要考大学，我要找工作。希望我能给弟弟开个好头，呵呵！

点评 1：挺温馨的回答，挺有责任心的姐姐。

回答示范 2：是的，我是家里的独生子。小时候不懂事，只觉得特幸福，现在感到压力挺大的。我爸妈都是普通工人，将来只能靠我养家呀。所以呢，要努力工作才行。

点评 2: 一个懂事的孩子, 不可能太娇气。

33. 你看过多少“面经”了?

问题分析: 有一些非常坦率的面试官, 会带一点“打趣”的意味询问应届毕业生, 是否在网上看了很多“面经”。对于这一类坦率而幽默的面试官, 申请人也要开诚布公地说实话。

回答示范: 啊? 我没想到您会问我这个, “面经”里可没这么写, 呵呵! 我确实看了好多“面经”了, GE 是大公司, 网上的帖子特别多, 五花八门的。我们学校的 BBS 上就有很多, 如果您想看, 我可以下载一部分发到您的邮箱里。有的时候, 我们会利用面试官的名字去百度上搜索, 不过我提前没办法知道今天面试是您来做, 要不然肯定要搜一搜面经的, 呵呵!

点评: 以“打趣”回应“打趣”, 很合该面试官的口味!

34. 你最近在别的公司面试了吗? 他们的招聘程序是什么?

问题分析: 处于职业敏感和好奇心, HR 在面试会对其他公司的面试过程感兴趣。

回答示范: 我最近面试了三家公司, 合生创展、美的和金佰利, 都是和销售相关的职位。因为都是大公司, 招聘程序和我们很类似, 都是先网申, 再面试。但是从网申所设计的开放性问题 and 面试提问上来看, 每个公司的风格完全不同。合生创展虽然宣称不在乎我们的专业, 可是面试时要回答很多关于房地产的问题。金佰利也是一样, 网申的第一个问题就是我们对公司产品的认识, 让我们男生觉得特别难答, 因为我们不可能用过它的卫生巾和尿不湿啊, 哈哈。相比之下, 我们公司和美的公司的招聘风格反而有些类似, 似乎不大在乎我们对于行业是否很了解, 而是着重看我们过去是否在学习和社会活动上做出过成绩。我个人比较赞同这种招聘方法, 过去是优秀的, 未来很可能会继续优秀。虽然我们暂时没有行业经验, 不过很快就能上手。

## 第六节 面试最常见的 40 个中文问题(18)

点评: 好的回答就是这样, 它不是流水账式的描述, 而是总结性的陈述, 直接把 HR 关心的内容总结给他听。

35. 你对我们 assessment center 的印象如何?

问题分析: HR 的工作就在于把招聘工作做得科学有效, 所以他会利用面试的机会询

问一下“顾客”也就是应聘者的感受。HR 希望得到的反馈无非是，要么对他们招聘工作的得意之处给予肯定，要么提出切实可行的改进意见。

普通回答：我印象很好呀，我觉得我们的 assessment center 特别专业，给我的感觉也很亲切，的确不愧是一流的大公司。

点评：拍马屁也要讲求质量，这样不痛不痒的马屁不拍也罢。

回答示范：我和很多同学都认为咱们艾科公司的 assessment center 最好，这个不是拍马屁，或者说不是纯粹的拍马屁，哈哈！每一个招聘环节都让我们觉得特别清晰，从最开始投简历，艾科给的 job description 就比较明确，job duties 都列出来，倾向于什么专业，什么性格都写得很清楚，不像有的公司，明明有专业的倾向性却偏偏高调声明自己不限专业。另外，艾科的招聘流程也设计得很紧凑，从递交申请到笔试到一面，全部做下来还没到半个月的时间，我们特别喜欢这样的工作效率！如果说到缺点，我觉得我们在校园招聘宣讲会上可以加强一些，有可能的话多来几个高层管理人员，这样会让我们觉得公司特别重视校园招聘，会鼓励更多优秀的大学生来申请。

点评：夸奖得相当具体，批评得合情合理，这的确是一个不错的回答。

36. 你们班同学都是怎么找工作的？都找的是什么类型的工作呢？

问题分析：全社会都在关注大学生就业，何况直接从事招聘工作的人力专员或者经理们？此外，喜欢“打听”消息的面试官往往是个天性比较好奇的人，那么你在回答问题的时候一定要满足他的好奇心才可以。

普通回答：我们主要是上网找工作，还有校园招聘会，也有看报纸的。大家找工作的类型五花八门，什么都有，有的和专业有关系，有的一点关系都没有。

点评：晕！说的全是废话，让好奇心很重的面试官觉得索然无味。

回答示范：哦，我们班同学找工作，那可真是八仙过海。有两个同学最轻松，家里早给安排好了，有一个女生的爸爸是三甲医院的头，好几个大的制药外企都争着要她，不过说实话，她在我们班也确实挺出色的，所以我们还不至于嫉妒到发疯。其他人就基本要靠自己了，大多数都是“海投”，只要是有点名气的企业招聘全都一窝蜂地投简历，根据我的了解，我们班所有人好像都投了腾讯。还有的同学托老师推荐，或者找朋友介绍，连 QQ 的标签都变成“一定要在 3 月前把自己卖出去”这种话了，哈哈！至于我们找工作的类型，基本上集中在销售、市场、行政、人事之类的岗位，这些工作比较适合我们所学的“商业管理”专业。

点评：以“擅长八卦”对“好奇心重”，让面试官倍感亲切。

37. 你最理想的工作是什么？

问题分析：面对一个相当优秀的申请人，面试官很想知道：我们的这份工作，能满

足他么？如果满足不了，对方难免要“红杏出墙”或者是“身在曹营心在汉”……

普通回答：哦？最理想的工作？我喜欢富有挑战性的工作，能够让我用上学过的东西，展示自己的才能。

点评：面试官最害怕听到的字眼往往就是“挑战性”，因为绝大部分工作都是细节有余而挑战性不足。往往，只有少数一些行业巨头才有十足的自信能够给你 early responsibilities，让你年纪轻轻就可以担负重任。

回答示范：最理想的工作？呵呵，那可比较贪婪啦。首先是工作性质，我希望自己的工作是能动能静的，既需要和人打交道，也需要独自思考研究一些事情，我没有经验，不过我申请的 marketing 应该是最符合这个要求啦。还有一些别的奢望，我希望能进到一个好的团队。我的一个朋友说，遇到一个好老板和一群好同事能让一个新手少走几年弯路，如果我将来的老板愿意分享，愿意扶助新人，那我就觉得很理想啦！至于薪水和工作环境，我倒没有特别的要求，不能太贪婪啦。

## 第六节 面试最常见的 40 个中文问题(19)

点评：一个以职业发展和个人发展为重的职场新人，令人喜欢！

38. 你为什么不去读研，学历很重要啊，或者以后有没有打算读研？

问题分析：有的同学问我，这个问题是否是个陷阱，一旦你说自己未来打算读研，他就会认为你不会安心本职工作！事实绝非如此，一个高职位的面试官，会具有宽广的胸襟，他能够在力所能及的范围之内，告诉年轻的申请人什么是重要的，是值得去追求的。这和一些老年人特别希望分享自己的经验是一个道理。所以，不要以小人之心度君子之腹，开诚布公地说明你的想法吧！

较差回答：我没想过读研，我觉得经验比学历更重要，很多同学研究生毕业了以后反而更加找不到工作了。

点评：一个很糟糕的回答，一定会让面试官不爽，原因很简单，面试官很可能自己就是高学历，所以才会比较推崇学历教育。即便不是如此，面试官也会有“道不同不相为谋”的感觉。

回答示范 1：我也考虑过，我的成绩比较好，其实离保研的分数就差一点点，家里和老师都建议我考研。不过我还是决定不考，因为我没有想好要学什么专业。本科的时候都是父母给选择的专业，什么热门就选什么。现在成熟了，如果读研，一定要选择一个

适合的专业，可是我没有一个特别明确的目标。反正现在读研没有年龄限制，将来再说吧。

点评 1：既突出自己成绩比较好的优点，也体现出严谨的求学态度和自主决策的精神。

回答示范 2：说实话，我从来没有考虑过考研。主要是因为我家经济条件不算太好，虽然读研可以兼职养活自己，不过肯定没有办法改善父母的生活。我想先工作，让父母时常到城市来小住一下，他们都五十多岁了，劳累了大半辈子，该享受享受了。至于我自己的学历，如果本科够用，我就不想再读研，如果将来工作需要，那就再读嘛，反正没有年龄限制。

点评 2：真实而合情合理的回答，很容易让人理解和感动。

## 十、女性申请人经常遇到的问题

39. 你是女生，做外贸要面对压力，需要体力，你有没有心理准备？

普通回答：我有心理准备，我知道做外贸肯定会有压力的，我可以把压力转化成动力呀！出差也是在所难免的，我不担心这些。我是一个很能吃苦耐劳的人。

点评：说得很动听，但是全部是废话，因为面试官想了解的绝对不是“你有没有心理准备”，而是“你是怎么样做准备的”。

回答示范 1：肯定是有心理准备的。体力方面我绝对不会有问题的，我是学校八百米的亚军呀，很多男生身体素质都没有我好呢，呵呵！至于做外贸的心理压力，我是体会过的，我做过三次广交会的兼职。我觉得，忙起来的时候反而不觉得有压力，因为总能看到签单的希望呀，所以我对付压力的最好的办法就是忙碌，向着目标一点一点努力，就不会觉得有太大的心理负担。

点评 1：这是一个有事实性依据的回答，可信度要高得多。

回答示范 2：女生的确在体力上会差一些，但是我的韧性很好，我是一个非常能坚持的人，我在大学里做家教从大一坚持到现在，很多同学只教一两个学期就放弃了。至于压力，我觉得女生反而要多承担一些事业上的压力。事业上没压力，生活上就会有压力。我是家里的独生女，将来爸爸妈妈还要靠我养活呢。

点评 2：从这样的回答中，我们看到了这样的女孩子：坚韧、成熟、孝顺、有见地！

40. 你有男朋友吗？如果有男朋友，准备什么时候结婚要孩子呢？

问题分析：很多人认为这是个隐私问题，用人单位是不应该问的。但事实是，不论是在国企还是在外企面试，女性常常会遇到这个问题。面试官询问这个问题的原因，可能是以下两个中的一个：

## 第六节 面试最常见的 40 个中文问题(20)

(1) 该单位男女比例严重失调，希望能招聘到一些单身女子平衡一下比例，甚至是内部解决一些单身汉的问题。

(2) 对于一些已经“老大不小”的女性，用人单位颇为担心你一进公司就准备生孩子。

回答示范 1：大二处过一个，后来分手了，双方都不太成熟。现在还没有呢，工作没定下来，也没心思找朋友呀。

点评 1：很奇怪，我们往往更喜欢那些“失过恋”的女生，而不是“从未恋爱”或者“我不想恋爱”的女生。相比之下，后者未免缺少了那么点魅力、勇气，至少是人生经历。呜呼！学习、社团、恋爱，一个都不能少。强烈推荐大家看一下徐小平老师的书《仙人指路》，其中说到：28 岁不想恋爱，不是变态也变态。

回答示范 2：哦，很多人都会问我这个问题，28 岁好像标志着进入“育龄”吧。不过我觉得还早着呢，我和我男朋友都决定走传统三部曲：房子、车子、孩子。现在我们刚刚考虑第一步，买房。轮到孩子这一步，我估计至少得三四年吧，反正最后期限是 35 岁嘛。

点评 2：有说服力！

笔者特别备注：

面试的常见题目包括一些“事件描述”，比如，你做过的最成功的一件事情是什么，描述一个你所领导的一个项目或活动，等等，我们统一把此类问题的分析与回答示范归结到本章的第八节，即，以“**What-S.T.A.R.-Key Words 陈述法**”回答“行为事件访谈型面试”问题，请大家参考。

## 第七节 外企面试最常见的 36 个英文问题(1)

对外企的英文面试应该按照以下步骤来进行准备：

(1) 预测问题。这个环节不但能帮助你克服听力困难，而且能缓解你在面试时候的紧张情绪。想象一下，如果总是 **Pardon, Excuse me**，你怎么可能镇定自若？

(2) 书写答案。英语 8 级的牛人也会在英文面试时出现逻辑不清的情况，因为流利和井井有条绝对不是同义词。笔者的亲身体会是，越是英语流利的牛人，越容易在面试的时候废话连篇，逻辑混乱。

(3) 背诵答案。背诵三遍以内是结巴，背诵十遍以内是流利的背诵，而背诵二三十遍以上就不再是背诵，而是滔滔不绝的自由表达！

(4) 若有所思。面试的时候，在流利作答之前，别忘了做思索状，再加上个 **well, let me see……**

衡量一个回答是否精彩，只有一个标准：这个回答中，体现了申请人的什么特征？这些特征是优点还是缺点？如果是优点，是否刚好适合所申请职位的优点？

## 一、 Personal Information 关于个人信息的问题

### 1. What's the meaning of your English name? 你的英文名字有什么含义么？

问题分析：有些申请人的英文名字不合常规，比如叫 **King**，或者 **Sushi**，或者 **Monk** 等等。面试官询问这些申请人名字的含义，主要有几个目的：第一，缓解面试的紧张气氛；第二，面试官也有一点点好奇心；第三，给申请人一个展示自己独特个性的机会，因为敢于给自己起独特名字的人往往具有很独特的个性，这些人希望引起别人的注意。

普通回答： **Actually, Sushi is my nickname. My friends gave me this name because I like to eat the Japanese food sushi.**

点评：这个回答体现出你是个什么样的人呢？在中国吃寿司价格不菲，如果吃寿司吃到了朋友给你起了“寿司”这个外号的地步，这个申请人一定不会是囊中羞涩的人。同志们想一下，我们在面试的时候，是把自己伪装成“艰苦朴素”，还是“锦衣玉食”呢？即使现如今寿司已经跌价到人尽可食的地步，你这个回答也只是在告诉面试官：嘿，我可是个好吃的人啊！比较一下以下的这个回答，你就知道哪个更胜一筹了。

回答示范 1： **As a matter of fact, Sushi is a nickname my friends gave me, because I like sushi and like to make sushi. I can make about ten different kinds of sushi! My friends say that my personality is a bit like sushi, simple but good, hehe.**

点评 1：与刚才的回答相比，这个回答体现出你是个什么样的人呢？一个擅长制作寿司的女孩子一定是动手能力比较强的，而且喜欢做一些琐碎小事的人。同时，把寿司的优点引申成自己的个性优点：简单而美好，真是一个不错的比喻。

回答示范 2: The name King may sound a bit aggressive, I hope it won't make you feel uncomfortable. As a matter of fact, I chose the name King simply because it sounds like my Chinese name Jing. But, there is also a hidden meaning in it, that is, I wish to conquer diseases like a King!

点评 2: 如果你给自己起了一个类似“国王”这样比较 aggressive 的名字, 就得想好怎么样解释才能让面试官知道你并不是一个过分 aggressive 的人。这个回答体现了该申请人热爱自己医生职业的特点。

回答示范 3: My given name in Chinese is Meng, so I chose Monk to be my English name. I admire the spirit of monks, you know, abstinence and tolerance.

点评 3: 回答得妙呀, 不仅仅真实, 而且展现了自己的独特个性, 告诉面试官自己身上有和尚般的优秀品质: 克制欲望、容忍。面试官只要不想嫁给你, 就一定会喜欢这样的回答。

## 第七节 外企面试最常见的 36 个英文问题(2)

2. What's the meaning of your email address? 你的电子邮件地址有什么寓意么?

问题分析: 当代青年男女个性张扬, 所以连 email 地址也颇为独特。令笔者或迷惑或微笑的 email 地址有很多, 比如 neverlazy, bighead, lazyfish, 52n52n, yulovehong 等等。与上一个问题一样, 善于交流的面试官往往乐于给你一个机会展示自己的个性。

较差回答: Lazyfish? Oh, I admire the goldfish for living an easy life. Compared to goldfish, human beings live a fast-paced life. So I chose this email address to make me feel a bit relaxed.

点评: 个性倾向于过慵懒的生活, 唉!

较差回答: 52n52n? oh, it means "I love you, I love you," because 5 sounds like "I" in Chinese, and 2 for "love", n for "you". I registered this address to please my girlfriend, hehe.

点评: 公开示爱? 啧啧, 除了他的女朋友会觉得甜蜜蜜, 别的人一律会露出特虚伪的笑容或胃里泛酸。唉!

回答示范: Neverlazy? Oh, I want to encourage myself never to be lazy! You know I am a hardworking person. So, it's my slogan!



点评：在 email 地址中都要给自己励志的女子，一定是个超级工作狂，好呀！（这名女子如愿进入了宝洁公司的 CBD 部门。）

### 3. Where are you from? Where is your hometown? 你是哪里人？家乡在什么地方？

问题分析：很多老外在中国工作居住多年，甚至自诩为中国通，他们可能会顺便问问你是哪里人，拉近和你的距离。

回答示范 1：I was born and raised in the city of Wuhan. As far as I know, our company has a branch office near Hanzheng Street, and it's quite a big office.

点评 1：这个回答说出了该公司在武汉的地址，展示了一下自己提前所做的功课。

回答示范 2：Well, my hometown is a small town which you probably have never heard of. The name of the town is Dehui, which means “good moral” in Chinese. The town is located in the middle of China's Northeast. When you look at the map, it looks like the eye of the rooster. You know, China looks like a rooster on the map, and the Northeast region looks just like the head of the rooster. My hometown "Good Moral Town" is unknown to most people because it's quite poor. The average income for a family is less than one thousand RMB per month.

点评 2：绝妙的回答！一方面生动地告诉外国面试官，你的家乡是东北这个鸡头上眼睛部位的一个小县城，另一方面，让他知道你家乡的人们平均一个月才不到 1,000 元的收入，令日入斗金的老外颇为欷歔。让他欷歔了，你就被记住了。被记住，是被录取的前提。

## 二、Education 关于教育背景的问题

### 4. Why did you select your major area of study? 你为什么选择了这个专业？

问题分析：外国面试官更喜欢提“为什么”的问题，他希望申请人是一个有主见的人。

回答示范 1：I was quite good at mathematics and physics back in high school so I chose a related major, Telecommunications. I also applied for the major of computer science. You know, these two majors are the hottest these years.

点评 1：实话实说。

回答示范 2：As a matter of fact, I didn't select the major of Geography Education at all, because I have never wanted to be a teacher. I had chosen Business Administration, Economics and Logistics Management when I applied to Zhongshan University, but unfortunately I failed to get into these hottest majors. The score I got on the College Entrance Examination was about ten points less than the minimum requirement. The school allocated me to a cold major, Geography Education, hehe. Luckily, I could select a second focus. I chose Public Relations Management to

be my minor area of study. What was that saying? "When God closes the door, he opens a window." Hehe.

## 第七节 外企面试最常见的 36 个英文问题(3)

点评 2: 这个回答似乎很长, 但是却不得不这么长。这是一个典型的中国特色, 如果你的分数够不上第一志愿, 学校就把你打入某一个“冷宫”专业去, 而你为了进入这所一流的大学不得不屈服。这种怪现象制造出很多感觉自己比窦娥还冤的“冤男怨女”, 学着“地理教育”却痛恨从事教师职业, 学着“国际政治”却连国际新闻都懒得看! 这个回答的优点在于: 第一, 向外国面试官普及了一下中国特色; 第二, 强调了自己对商业和管理一贯的热诚; 第三, 告诉对方其实自己高考只差 10 分才没进去最热门的专业; 第四, 自己是个不轻言放弃的人, 主修学不成用辅修来弥补; 第五, 把上帝拉进来, 显出你的幽默。

回答示范 3: I selected Business English as I was quite good at English back in high school. Apart from this, my high school teachers recommended that I select a major related to business, since I showed some good qualities for business management at a young age. So, I chose this major, business plus English, two in one, hehe.

点评 3: 这个回答强调了自己的两大优点: 第一, 英语好; 第二, 早在高中就已经是老师心目中适合从商的人。自夸而不着痕迹, 实在是高哇!

### 5. What subjects were your favorite? Why? 你最喜欢的课程是什么, 为什么?

问题分析: 与中国面试官一样, 对于应届毕业生, 外国面试官经常问问有关学业方面的问题。面试官喜欢的申请人, 是对自己专业的优缺点分析得头头是道的人。

回答示范 1: I liked Marketing Principles and Sales Management because the two courses provided us with the most up-to-date information on marketing and sales, including the origin and development of some famous brands, Pepsi, Nestle, and the local brands, Lining, Wang-lao-ji and so on. I felt that I already stepped into the business world when studying these courses. They were fantastic!

点评 1: 喜欢的专业和自己申请的职业有紧密关联, 而且提到知名品牌的名字, 很容易使人产生共鸣。

回答示范 2: I like the subjects that include lots of experiments, for example, CAD and Circuit Design. I found that I can learn more quickly by doing experiments than only studying the

theories. I guess it's partly because I am good with my hands, and doing experiments gives me a chance to learn in a creative way.

点评 2: 利用课程说到自己“善于动手”和“有创造力”的优点, 不错。

回答示范 3: My favorite courses are mostly in my minor area of study, Public Relations, as my major Geography Education is not really my interest. I like the courses of PR Crisis, Corporate Image and Media Relations not only because their content is interesting and useful, but also because they are taught in a very interactive way. Most teachers have an overseas MBA degree so they taught us as MBA students. It's really cool, you know, we usually did the case studies on our own first, and then presented our opinions in front of the whole class. I loved those subjects!

点评: 的确有很多同学并不喜欢自己的主修课程, 那么, 请像这位同学一样, 告诉面试官你真正的兴趣在哪里。

6. What subjects were your least favorite? Why? 你最不喜欢的课程是什么? 为什么?

问题分析: 外国面试官往往更加辨证, 在问完成功经历后一定要追问失败经历, 问完喜欢什么科目之后也要问问不喜欢什么科目。

## 第七节 外企面试最常见的 36 个英文问题(4)

回答示范 1: My least favorite courses include Marxism and Revolutionary History of China. I don't like these subjects not because I am not a patriot—actually I love my country and I am fascinated by its revolutionary history. However, these subjects turned out to be disappointments as the textbooks and the ways they were taught were nothing but a repetition of the history subjects in our secondary school.

点评 1: 在和老外面试的时候, 要注意文化差异, 他可能很难理解中国学生为什么不喜欢学“马哲”和“中国革命史”, 所以你需要解释一下, 这并非是我们不爱国, 而是这两门课程几十年如一日的老面孔, 学生在高中就已经学过, 老师也不愿意对教学法进行创新。

回答示范 2: I found Macroeconomics and Microeconomics disappointing as well, for the reason that their information fell behind the times. For example, the exchange rate between RMB and USD still remained 8.3 : 1 in the text! You can imagine how disappointed we were. So I spent more time listening to the lectures on economics organized by the Student Union.

点评 2： 这个答案相比而言更好一些， 因为它体现出了申请人对知识的渴望， 以及在课堂上得不到知识时如何去自我进修。

7. Other than the courses you studied, what is the most important thing you learned from your college experience? 除了学习方面， 你在大学里面最大的收获是什么？

问题分析： 外国面试官的思维往往非常直接， 他坚持认为， 只有在大学里面有巨大收获的人， 才能在工作岗位上取得巨大收获。所以说， 千万不要天真地说： 我在大学里学会了自理， 学会了安排自己的生活！晕， 这是 baby 的成就， 绝对不能拿到大学里面来说了！

回答示范 1： Well, I think the most important thing I have learnt in university is how to set appropriate goals and see them through. You know it is so easy for university students to waste time if they don't set goals, so I set demanding goals to motivate myself. One is that I decided to get scholarships each year, the other one is that I decided to be the leader of a club on campus. Neither was easy, but in more than three years, I managed to achieve both. (点评： 面试官一定会追问你是怎么实现两个目标的。) Getting scholarship wasn't quite difficult for me. Running for Presidency of a club, however, was more difficult than I expected as there was so much competition. To achieve the goal I changed my strategy. I transferred from the Student Union to a newly-founded union. And within 6 months, I acquired more than 20 members and organized a few eye-catching activities. As a result, I became the leader of that club. I think I've learnt not only to set a demanding goal, but also how to overcome all the difficulties to achieve it.

点评 1： 这是一个很漂亮的回答， 体现了自己的优点： 既能够给自己设立比较高的目标， 也擅长克服困难， 实现自己的目标。面试官最喜欢的人选， 就是这种“目标导向型”的申请人。

回答示范 2： My biggest achievement in my college life, I think, is that I have learnt to make choices. You know, there are various activities and part time jobs on campus, each sounds attractive. I've carefully chosen some of them which can help to achieve my long term career goal. I have said "no" to lots of invitations, like the dancing contests each year. I only participated in one of them and decided that rehearsals occupy too much time. In my opinion, nothing is more important than making the right choice.

## 第七节 外企面试最常见的 36 个英文问题(5)

点评 2： 这个回答符合我们一贯强调的“个性化”和“夸赞自己”两个原则。

8. How did you finance your college education? 你大学的费用是怎么样支付的? (家里供还是自己打工?)

问题分析: 很显然, 和中国面试官相比, 老外更加青睐在大学就有赚钱能力的候选人, 并坚持认为他们的独立性和能力比完全依赖父母的候选人要强得多。

回答示范: So far, my tuition and living expense are around 40,000 RMB. My parents offer two thirds of it and I pay the rest of it. I have been granted scholarship three times, making 5,000 RMB in total. Teaching and other part-time jobs made another 5,000.

点评: 很真实的回答, 同时也体现了自己的学习成绩好和社团活动很积极的优点。

### 三、 Experience 关于工作经验的问题

9. Would you briefly describe this company to me? 介绍一下你的原单位, 好吗?

问题分析: 当老外提出这个问题的时候, 他心里的疑问是: “这个公司我从来没有听说过, 是否是个名不见经传的小公司?” 所以, 在向老外介绍自己工作单位的时候, 要着重强调公司的优点, 规模大的强调规模, 人数多的强调人数。如果你所在的公司业务总量很小, 你可以告诉面试官, 业务总量不大但是平均到每个员工的业务量却相当惊人!

回答示范: “广盛发”, the name means “a big, prosperous company”, hehe, although it's not really a very big company. But, it's true that the company is quite prosperous. It specializes in exporting women's shoes. With only 10 employees so far the turnover last year was up to 15,000,000 RMB. I am one of the three customer service officers, with the responsibility of order taking, tracking and general customer service roles. Due to the limited number of staff, we all work more than 10 hours a day, 7 days a week in busy season.

点评: 很明显, 这个回答既体现了自己原来的公司的规模, 也暗示了自己能够适应繁忙工作的特点。

10. Would you describe your typical working day? 请你描述一下自己典型的一天的工作吧。

问题分析: 在这个问题上, 面试官希望捕捉到的信息点是: 第一, 这个家伙原来干的工作和我们现在这份工作到底有多少是类似的? 第二, 他在原来工作单位表现到底怎么样? 所以, 在描述自己的工作内容时, 要注意突出两个信息点: 第一, 用事实突出自己繁忙并且业绩不错的优点; 第二, 要着重强调一下和所申请工作类似的内容。

回答示范: Yes. I would arrive at office half an hour earlier as my boss often gives me a lot of work once he comes in, and I have to be ready for it. My responsibilities are mainly to assist the sales manager and representatives with order tracking, stock reporting, document preparation and translation, using Excel, Word and PowerPoint. When the reps are on a business trip, I will deal with their share. Two thirds of my work involves computers, working on tables and forms

precisely and quickly. The rest of time is to take care of the managers and reps, you know, do what they need me to.

点评：用事实说明自己是个敬业的人。在描述工作内容的时候，有细节性描述，也有总结性描述，非常清晰。

11. Why do you want to leave your job? 你为什么要离职？

## 第七节 外企面试最常见的 36 个英文问题(6)

回答示范 1: To be honest, the reason I quit is that I am not pleased by my current job. My current work is in a vocational high school. Maybe I have to explain a bit more here. In China, vocational high schools are designed for the less-advanced students or the ones wanting work instead of going to university to further their education. As a result, the social status and the pay in vocational high schools are not at all satisfactory. I can never become a professor in this school. So, although teaching makes me happy, I have to leave this job because I can't have long-term career development here.

点评 1：相当一部分申请人辞职的原因都是为了“长远的职业发展”，因为在目前的工作中“看不到前途和未来”或者“缺乏挑战和创新”。这些其实都是合理的理由，但是，务必要把看不到前途和未来的原因解释清楚，要让面试官知道，没有前途不是你个人能力缺乏所致，而确实是客观因素使然。此外，在涉及中国特殊现象的时候，比如职业高中教育，比如中等专科学校教育等等，要把具体的情况解释清楚，否则，老外绝对不会了解中专教师为什么不像大学教师那么爽。

回答示范 2: Mainly for the higher pay. I have been serving as an accountant for this joint venture for nearly 3 years and my salary increased from 1,800 to 2,300, a fair raise actually. In the last two performance evaluations, I got two Bs in a row. I can earn 3,000 only by becoming a director, which is almost impossible because the current one is stable and performs well; he is not likely to leave. But of course, I am not working only for money. Changing jobs is asking for trouble. I am doing so for my career. This position is similar to my current one, and the company is a quite large, suitable one for long-term development. So, here I am.

点评 2：一个中肯的回答，既诚实地告诉面试官自己似乎为钱而跳槽，也告诉了他自己在原岗位上没有拿到更高的薪水并非是因为工作表现不好，而是受到了公司规章制度的限制。同时，也强调了自己已经在原单位效忠 3 年的良好记录。不错！

回答示范 3: The former company hasn't done well in the past 2 years, they have to make

some redundancy and our department is lucky enough to be one of them. What a pity.

点评 3: 公司裁员很少发生, 不过如果事实如此, 你需要解释出自己被裁减的原因是因为整个部门被关闭, 而不是你个人表现欠佳而被裁减。同时, 展示了一下自己的幽默, 很好。

回答示范 4: Frankly speaking, I want to leave the job simply because I' m attracted by the position you offer. Compared with my current employer, Global Market is so much more renowned, offering a secure job and a long-term development. My current employer now offers an okay salary, but the career opportunities here are very limited because the size of business is relatively small. I think you can understand my choice.

点评 4: 很真实, 90%的人都是为了“更好的发展”而离职, 不妨实话实说也罢。

回答示范 5: I quit the job to study English. In my last job I should use English to communicate with foreigners but frankly speaking, my English wasn' t good enough. I knew I could perform better if my English was better. Finally, after two years of struggling with English, I decided to quit the job and recharge myself. I went to New Oriental School to study English.

## 第七节 外企面试最常见的 36 个英文问题(7)

点评 5: 确实有很多人辞职学英语。如果你要使用这个万无一失的答案, 请务必确定一点: 你的英语一定已经相当合格了! 否则无疑是自暴其短。

12. Describe the employee you most enjoy working with. 你最喜欢和什么样的同事一起合作?

问题分析: 在这个问题上, 面试官希望了解的是: 第一, 这份工作是否会令你开心; 第二, 你所欣赏的人往往就是你的影子(心理学家如是说), 比如说, 如果你说自己欣赏爽直的人, 往往你就是这样一个人!

回答示范 1: I enjoy working with straightforward people, partly because I am a straightforward person myself. I hope my colleagues will offer their honest suggestions and even criticisms to me. Frankly speaking, I am not very comfortable with those people who are too sensitive and always hesitate to express themselves.

点评 1: 突出了自己的直爽的性格, 很好。

回答示范 2: I enjoy working with positive-minded people who don't complain too much. I find it uncomfortable to work with those who always complain. In my opinion, we either need to make improvements or accept the facts. Complaining is a total waste of time.

点评 2: 这是一个令人喜欢的回答, 因为任何一个公司里都有大量的“怨男怨女”, 令人反感却无可奈何。如果能多招聘几个“阳光男女”进公司, 岂不美哉。

回答示范 3: I enjoy working with those who are action makers. I don't like to work with big talkers or those who are very slow to react. I am a quick person myself, so I prefer to work with the people of the same kind.

点评 3: 大家都喜欢风风火火的人, 只要不忙中出错就好。

回答示范 4: Well, I like to work with those who are good at planning because they can always make a strong team with me. I am a detail person, and I need to work with big picture planners to achieve the best results.

点评 4: 善于利用别人的长处弥补自己的不足, 不错。

13. What is an ideal boss like? 你最喜欢的老板是什么样子的?

问题分析: 和上个问题一样, 面试官希望了解的是: 第一, 这份工作是否会让你满意? 第二, 你一定会效仿你的老板, 如果你说自己喜欢的老板是能吃苦耐劳的, 那么你往往是一个吃苦耐劳的人; 如果你说喜欢自己的老板是高屋建瓴的, 那么你往往也是一个颇为注重宏观规划的人。要格外注意的是, 如果面试你的人恰恰就是你未来的老板, 那么这个问题可要小心了, 如果你所做的描述和他的个性风马牛不相及, 可能令面试功亏一篑。

普通回答: I like democratic bosses. They can give me enough room to develop on my own, rather than giving instructions to me for every small detail.

点评: 这个回答比较危险, 明显地表现出该申请人追求“自由化”的性格特点, 会令很多面试官觉得心里一沉。所以说, 在回答这个问题的时候, 要走“保守主义”路线, 尽量不要给人一种“初生牛犊不怕虎”的感觉, 而要表现出谦虚谨慎、积极、诚恳等特点。再者说, 这个回答明显在给老板提要求, 当你对比下面这个回答示范的时候, 你就会明白一个道理: 给老板提要求, 远远不如请老板给自己提要求令人喜欢。

回答示范 1: Ideal boss? Well, I prefer strict bosses. Although working with strict bosses means a lot of pressure, I can grow fast with them. For new graduates, nothing is more important than developing our abilities as fast as we can.



## 第七节 外企面试最常见的 36 个英文问题(8)

点评 1：主动请老板为自己加压，多么可爱可敬的人，善哉！工作经验有所欠缺的申请人，不妨向面试官表表这样的态度。

回答示范 2：Ideal boss? Let me see. Well, in my opinion, an ideal boss can effectively motivate his or her subordinates by encouraging good performance and punishing poor performance. I will feel highly motivated to do a good job if I know my boss would reward me for excellent performance.

点评 2：好！一个希望老板能“奖惩分明”员工，往往是很自信能够做出优良表现的员工。

14. What were the best aspects of your last job? 在上一份工作中，你最喜欢的是什么地方？

问题分析：在这个问题上，面试官要捕捉的信息点是：第一，这个申请人是个什么样的人？如果你是一个小秘书却喜欢有挑战，那么你可能还停留在好高骛远的不成熟阶段；如果你喜欢原来的老板给你很大的自由发展空间，那么你很可能是个“自由派”，不太喜欢约束，等等；第二，你所申请的工作到底是否会让你满意？如果这一份工作内容和你最喜欢的工作内容大相径庭，比如说，你喜欢有挑战而偏偏这份工作很细节，那么面试官可能会因为“自惭形秽”而拒绝你的申请。所以，你所强调的最喜欢的地方一定要在新工作中 Yesterday once more 才行。

回答示范 1：The best aspect of my last job? Let me see. Well, I think it was the trust of my boss. He gave me lots of room to develop myself, you know, letting me shoulder responsibilities. And I didn't let him down. I did a good job.

点评 1：一个令前任老板信任的员工，更有可能赢得未来老板的信任。

回答示范 2：The best aspect of my job, well, is that I can learn a lot from others. As you can imagine Carrefour has a team of high-quality staff. When working with these people I can learn a lot, you know, their attitude to see things, the way they work.

点评 2：乐于向别人学习的人，我们喜欢！

回答示范 3：The best aspect of my job? I think it's the team I work with. As a sales assistant I work with the sales reps on a daily basis. It's so interesting to work with them, as you can imagine the sales reps are all active and humorous guys. I can learn so much from them. After working with them for a year and a half, I feel I have "inherited" their good traits. I'm tougher, more positive and a lot better at pleasing others, hehe.

点评 3： 很多人都会说自己工作最好的地方是拥有一群好同事， 但是只有在你给出细节之后才能打动面试官。这个答案很棒， 既夸了自己的团队， 也夸奖了自己。

回答示范 4： The best aspect of my job? I think it's the fast pace of it. I'm kept busy by my clients. You know I had two jobs, and compared with the first job, which was dead quiet, I like the second busy job so much better. It makes me feel much more satisfied with myself.

点评 4： 用事实说明自己是喜欢繁忙工作的人， 善哉！

15. What were the worst aspects of your last job? 在上一份工作中， 你最讨厌的是什么地方？

问题分析： 这是一个比较棘手的一个问题， 说得虚伪了没有人相信， 说得太真实又唯恐令面试官反感。

回答示范 1： The worst aspect of my current job is definitely lack of job security. My pay was delayed twice in the four months since I've worked there. I joined this company in hope of helping the boss to grow a small business into a bigger one. However, it proved a lot more difficult than I expected. The boss is very reluctant to invest in promotion. As a result, business has been rather slow.

## 第七节 外企面试最常见的 36 个英文问题(9)

点评 1： 职位不稳定， 薪水不能保证， 这的确是份糟糕的工作。不过， 别忘记告诉面试官， 这可不是你的错儿。

回答示范 2： I have to work six days a week in my current job. You know it's against the Labor Law but it's the normal practice in many factories in Dongguan. It would be quite alright for me to work on Saturday occasionally, but certainly not every Saturday.

点评 2： 很真实的回答。如果是我， 早就从这个每周六都要上班的鬼单位辞职了。人权哪， 同志们， 尤其是珠三角一带的同志们， 让我们齐声高唱： 起来， 起来， 不愿意一周干六天的人们， 冒着老板冷冷眼神， 辞职， 辞职， 辞职！

回答示范 3： The worst part of my current job is that it's too quiet. As it's a branch liaison office it only has five people. And I don't have enough workload. Sometimes I have little to do for

the whole week! I really feel bored of working there. I'd like to have a busier job. You know, more responsibilities, more sense of achievement.

点评 3: 因为工作太清闲而辞职, 这样的人儿谁不爱? No work, no future. 年轻的你就应该忙碌起来。

16. What were some of your achievements in your last job? 在上一份工作中, 你有哪些成就?

问题分析: 一个颠扑不破的面试哲学是: 在上一份工作中有成就的, 才有可能在新工作中有成就。在回答这个问题的时候, 一般要遵守一个原则: 用事实与数字说话。

回答示范 1: I was named "Employee of the Year," for the highest level of accuracy of all 18 bank tellers last year.

点评 1: 一个言简意赅而又强大的回答: 既说出了所得到的奖励, 而且列出了获奖原因, 同时又告诉面试官自己在 18 人中是最佳的。

回答示范 2: I increased sales approximately 100% in three years. Last year I personally sold 1.5 million Yuan worth of services and was ranked number 2 in the entire company among 14 sales reps.

点评 2: 如果是做销售的同志, 只能用数字来说明自己的业绩。

回答示范 3: I suggested to my boss that we should create a new type of customer satisfaction survey. This suggestion was applied later and effectively reduced customer complaints.

点评 3: 对于没有得到过什么奖励的申请人, 一个比较好的办法就是告诉面试官, 自己的一个好建议被老板采纳, 取得了非常不错的效果。

17. What were some of the disappointments in your last job? 在上一份工作中, 你比较失望的地方或者失败是什么?

问题分析: 这个问题相当棘手。太真实可能会吓坏面试官, 太虚伪又没法令人相信。比较好的应对方式是, 给对方列举一些非致命的失败, 同时, 这些失败是由于自己所订立的目标比较高。

普通回答: Disappointments? There were some. I couldn't get an A in the annual evaluation. I got B, which was not bad, but certainly not good enough.

点评: 这个回答太圆滑, 明显在利用“失败”夸自己向来高标准严要求。面试官最不喜欢这种自作聪明的人。

回答示范： I failed to achieve the sales target last year, I sold a million and a half but the target was two million. Our Beijing headquarters is having some problems and can't provide effective pre-sales support for us. Failing to reach the target is a big disappointment for me.

## 第七节 外企面试最常见的 36 个英文问题(10)

点评： 一个很好的回答， 体现出了一个销售人员对完成任务的强烈的渴望， 同时也顺便带出了自己完不成任务的客观理由。

18. How would you evaluate the progress you made in your last job? 你如何来评价自己在上一份工作中的表现？

问题分析： 对于在上一份工作中表现平平的申请人， 这个问题简直如芒刺在背， 痛苦啊。但是， 哪怕面壁三天、 掘地三尺也要想出一两个你在上一份工作亮点， 否则， 只能在面试时芒刺在背了。

回答示范 1： I am very proud of the progress I made in my last job. I joined the company as a new hand, but after only a year and a half, I was promoted to team leader. I could achieve such a rapid progress partly because my last job was in a small firm. If I can make the same progress in a large company like GE, I would be prouder.

点评 1： 回答得非常好， 既吹嘘了自己的迅速成长， 也诚恳地指出自己是个羊群里的骆驼， 在小公司里才能获得如此快速的提升。

回答示范 2： Well, I would give myself 70% if 100 means full satisfaction. I had some achievements in my last job. For example, I got 80-89% in the annual evaluation last year, which was 60%. The promotion program I organized on Wangfujing Road was highly successful and my client was very pleased. However, the results of several other programs were not quite satisfactory due to some reasons I couldn't control. Actually that's why I want to quit.

点评 2： 这个回答可能更符合多数申请人的实际情况： 有成就， 也有失败。

19. What pressures did you have in your last job and how did you manage them? 你工作中有什么压力， 你是怎么样应付的？

问题分析： 平庸的人往往感受不到压力， 有能力的人往往在工作中遭遇很大的压力， 同时， 他们处理压力的方法也是相当积极有效的。

回答示范 1: In my current job, most pressure comes from the high sales target. It's extremely difficult to meet the target because it's a 30% increase over the sales of last year, and the sales of last year were already quite high. However, I can manage this pressure well because although I can't meet the sales target, my sales abilities have never been challenged by my boss and others. Six out of seven sales reps can't meet the target this year and I am actually quite close to it.

点评 1: 虽然该申请人没有说出具体的应付压力的办法，但是他告诉面试官他并不受压力所困，因为自己的能力早已经被公认。这是一个很自信的回答。

回答示范 2: Well, I have to meet deadlines in my current job. Some projects have a very tight schedule, and even if we do a lot of over time work it's still hard to meet the deadline. This gives me a lot of pressure. Usually I manage the pressure by communicating honestly with my boss. If he can understand me I feel relaxed.

点评 2: 非常入情入理的回答。做技术工作的人员通常为了赶项目而熬通宵，而如果熬通宵也不能如期交付项目的话，势必会造成心理压力。争取老板的理解，的确是缓解压力的好办法。

回答示范 3: There are many emergencies in my current job, you know, customer challenges, unexpected orders. As the customer service officer with the longest experience I am usually put in charge of handling emergencies, you know, like a firefighter. This gives me lots of pressure because I can't let my boss down. I could handle these pressures well, partly because I'm used to them.

## 第七节 外企面试最常见的 36 个英文问题(11)

点评 3: 这是个超级棒的回答，它变相地告诉面试官，自己是最资深的客户服务代表，因此总是被派做“消防队员”，自然要面临很大压力。而自信，是对付压力的最好办法。

20. Sometimes a work assignment requires frequent travel. How do you feel about the prospect of frequent travel? 有时候工作需要你经常出差，你怎么看？

问题分析: 如果你兴高采烈地说：“哦，出差是免费旅游的好机会呀！”面试官只能哑然失笑或者苦笑，因为你太天真了，对于绝大多数人来说，出差绝对不是“美差”而是“苦差”。所以，在这个问题上，面试官要捕捉的信息点有两个：第一，这个家伙成熟了没有？他对于这份职位本身的缺陷有没有心理上的准备？第二，这个家伙到底会采用

什么样的方法，避免出差损害了自己的身体健康，并令精神萎靡不振？所以说，面试官不想听大话和空话，他要听的是一些实实在在的小措施，能够让你常出差而不会太辛苦。

回答示范 1: I traveled a lot in my last job. I traveled almost every week. As far as I know, this job requires travel, but not every week. So it wouldn't be worse than my last one.

点评 1: 以事实来回答质疑，永远是最上策。

回答示范 2: I am very lucky that I can eat and sleep very well on trips. I've never been carsick, and even when sitting on a train I can sleep well. So, I never need to worry about frequent traveling.

点评 2: 这是个很踏实很中肯的回答。有很多女性在出差的时候神经衰弱，面有菜色，凄惨无比，老板当然希望你能够在出差时吃好、睡好、精神好。

回答示范 3: I don't worry about frequent travel because my daughter is taken care of by my parents, who are both well-educated scholars. It is not a big deal for them to educate a two-year-old little thing.

点评 3: 有家庭有小孩的申请人要主动告诉面试官自己是如何处理家庭和工作的关系的。这是一个很博得人好感的回答，有教授级的老爸老妈来带自己两岁的小家伙，还有什么后顾之忧呢？

21. Most employees and bosses have some disagreements. How did you react to these disagreements in your last job? 很多雇员都和老板有意见相左的时候，在上一份工作中，你是如何处理和老板意见不同的情况的？

问题分析: 这个问题通常会提给有几年工作经验的申请人。在这个问题上，面试官希望捕捉的信息点是：第一，他是一个有主见的人，还是一个唯老板之命是从的人？第二，他是更信任自己的老板，还是更信任自己？第三，在真正意见相左的时候，他是否能够高效地解决问题？

回答示范 1: My last boss was very democratic. He always listened to our opinions and gave us enough opportunities to defend them. So we never had any trouble communicating with each other when having disagreements.

点评 1: 这个回答体现了对老板的赞赏。感恩，是很令人欣赏的一种素质。

回答示范 2: When I have disagreements with my boss, my first reaction is to double-check my opinions. My boss is an expert and he's been proven right most of the time. If I do believe I'm right or partially right, I provide my boss with a detailed report listing all facts and numbers to prove my opinion. Because my boss is extremely busy, I need to make the report simple but powerful, to help him make the decision.

## 第七节 外企面试最常见的 36 个英文问题(12)

点评 2: 这个回答体现出了该申请人的两个优点: 第一, 在意见不合的情况下, 他首先会信任自己的老板, 检视自己的意见。第二, 他会以事实和详细的数据来支持自己的观点, 帮助工作繁忙的老板做出决策。善哉!

### 四、Position and Company 关于所申请职位和公司的问题

#### 22. Why did you select this company? 你为什么要选择这间公司?

回答示范 1: Mars is an ideal employer for almost every fresh graduate, partly because the starting salary is very competitive, hehe. But more importantly, Mars is well known for designing career paths for employees. And, I have a personal reason when selecting Mars: my cats love Whiskas (伟嘉猫粮)! My mom is a big fan of cats, so am I, and we' ve been buying Whiskas for our cats "Pipi" and "Lulu" for over five years!

点评 1: 这个回答体现了该申请人的两个特点: 第一, 他很诚实地告诉面试官, 应届毕业生当然对 Mars 趋之若鹜; 第二, 他因为爱猫而爱伟嘉猫粮, 再因爱伟嘉猫粮而爱 Mars。

回答示范 2: To be honest, it would be ideal for me, a fresh graduate who specializes in Accounting, to join any of the "big 4s" (四大会计师事务所) because each of the "big 4s" has its own advantages. However, I' m particularly interested in KPMG for a very sentimental reason. I was completely fascinated by your career talk! Compared with yours, the other three companies are a bit boring, hehe.

点评 2: 这个回答体现了该申请人的两个特点: 第一, 实话实说, 学会计的同学能进四大中的任何一个, 的确都是求之不得的美事; 第二, 善于巧妙地“拍马屁”, 告诉对方自己被他们的 career talk 感动了, 所以对该事务所情有独钟, 的确是一个很狡猾但是却很不错的回答。

回答示范 3: Shengjia is a professional ERP software provider, and I' ve been interested in ERP for a very long time. I believe ERP has a large market in China, even if this business may have some difficulties in the course of development.

点评 3: 如果你要进入的是一个不太知名的公司, 那么你可以告诉面试官自己选择这间公司是因为自己对它所从事的业务有信心、有兴趣。

回答示范 4: I' ve been a loyal customer of Kangshifu for years. That' s why I want to join this company. I am a big fan of instant noodles, especially the spicy noodles! I love them!

点评 4: 如果要谈对方的产品, 就要谈得感性一点, 不要流于形式。要显得热情火爆一些才能打动别人。这就比如一句简简单单的“你真棒!” 必须要火辣性感地说出来才能打动面试官麻木的神经。

23. Why did you decide to apply for this particular position? 你为什么要申请这份职位?

回答示范 1: For the past three years I' ve been doing a similar job. Though my current boss has given me a raise twice I' m still not quite pleased with my salary, I believe you can understand 1,800 Yuan is not a very good pay. Now that I have this opportunity to get a higher pay, to work in a more well-known company, of course I would give it a try.

点评 1: 这个回答有几个优点: 第一, 很真实, 为钱而跳槽, 是大多数人的换工理由; 第二, 强调了自己已经在过去单位工作三年的经历, 足够忠诚了; 第三, 强调了自己两次涨薪的事实, 说明自己一定有过优异的表现。

## 第七节 外企面试最常见的 36 个英文问题(13)

回答示范 2: I decided to apply for this particular position because I' ve been doing something similar for the last year, however, I' m more interested and confident in the products and services you offer. Online games are a newly developing business, like a new born baby, so I can do many things to help it grow healthily. This would give me a great sense of satisfaction. However, the wine business I am doing now is just like a grandparent, it's so mature that it doesn't give too much room for making changes.

点评 2: 类似这样个性化的回答永远是最佳答案。如果你并没有转换工作性质, 而只是想转换工作领域, 比如从白酒行业转换到网络游戏行业, 不妨利用这个婴儿与老头的比喻去说服面试官吧。

回答示范 3: My career choice actually has been influenced a lot by my mother. She' s been an Admin and HR director in a large state-owned company for over twenty years. She impressed on me (反复强调) that HR jobs are suitable for women because they' re not influenced much by age, and females enjoy an equal opportunity of being promoted. However, the other top positions like sales often go to men. Besides family influence, I selected this job because I feel I am suited for it. I'm easy going, trusted by others and interested in developing people.



点评 3：这是一个很好的回答：真实，又夸奖了自己。告诉对方自己的家庭很支持自己从事这份职业，的确有加分的作用。

回答示范 4：I want to be a Sales Rep because it suits my expectations. First of all, I wish to get a pay based on my performance, you know, better results, better pay. Secondly, I hope I will be going out, meeting people instead of sitting in the office, as I'm a very outgoing person. What's more, sales, compared to other jobs, can improve my abilities most quickly. I can learn how to observe others, how to persist, how to deal with coldness and rejection, and all these traits will help me to be successful in both career and personal life.

点评 4：说得好极了！非常好地概括了销售工作的优点，体现了一个应届毕业生的活力和激情。

24. Why do you think you're qualified for this position? 你为什么觉得自己适合这个职位？

回答示范 1：I think I'm qualified because the job duties of this position are 80% same as my last job. And the remaining 20% shouldn't be a big problem because I'm quick and eager to learn. My ability to learn has been proven in my last job as well.

点评 1：“我做过类似的工作”，永远是最能说服面试官的杀手锏。

回答示范 2：I studied your job ad and feel that I'm a good match. I have very good writing skills and computer proficiency, which are much needed in this job. Your ad mentions Excel and I am very confident about my Excel skills. Actually, I've brought some forms I've made in Excel in my last job, but the data are not real, because of confidentiality policy, you know.

点评 2：这个答案很好，把自己和招聘启事上提及的要求进行匹配，而且还提供了“证据”。

25. What about this position is especially attractive to you? 这份职位最吸引你的地方是什么？

## 第七节 外企面试最常见的 36 个英文问题(14)

回答示范 1：I would be doing similar things as in my last job but with a higher salary in a more reputable company. That's the main attraction of this position to me.

点评 1： 干同样的活儿而拿更多的钱， 实话实说， 比“忽悠”强多了。

回答示范 2： This position is especially attractive to me as it is offered by Huawei. I trust Huawei. I think my job will be more secure than working in smaller companies. You know, if I perform well, I think I can have a long term development here.

点评 2： 这是个很诚恳的回答， 因为大公司所提供的职位往往具有同样的优点： 工作稳定， 如果表现好会有长远的发展。

回答示范 3： The best part of this job, I think, is that it gives me an opportunity to become a professional in the shortest time. I can master auditing with your comprehensive training. Learning a professional skill is particularly important to me as my major of Business English is a tool instead of a career.

点评 3： 大公司通常以自己完善的培训体系为豪， 而应届毕业生也恰恰最需要这样的培训， 所以说， 这是个典型的“一拍即合”的回答， 惟一的缺点就是它可能过于大众化。这个申请人做得就很好， 他把自己的大学专业结合在答案中。他告诉面试官， 自己所学的英语专业不能算是一门职业， 只能是为了某个职业而服务的工具， 所以一份专业性强的工作对他来说格外有吸引力。

26. What do you see in the position that is not attractive to you? 这份职位最不吸引你的地方是什么？

回答示范 1： Frankly speaking, I still don't know, since you never mentioned the downsides of this job either in the job ad or in the career talk. However, the office location is certainly not ideal to me, as I live in Fangcun and your office is in Tianhebei, I might have to rent a room nearby if I get this job.

点评 1： 一个很滑头的回答， 不过确实很巧妙， 变相地再一次表了忠心： 为了工作， 宁可搬家！

回答示范 2： To be honest, I can't see any at this moment. But I'm prepared for some disappointments when I start doing it, as each job has a dark side. So far I found only one small disappointment. There is no subway station nearby so I may have to take a bus every day. And I have to be more careful with my wallet and mobile phone, you know, pick pockets, hehe.

点评 2： 这是个超级漂亮的回答， 既客观地承认了任何工作都会有不尽如人意之处， 也巧妙地利用幽默转移了话题。妙哉！

27. Tell me what you know about our company. 说说你对这间公司的了解吧。

回答示范 1： Actually, what I know about your company is mostly from the newspaper and internet. For example, R&F (注释： 富力地产) is a fast-growing company, from one project in 1994, to 50 properties today. R&F Plaza, R&F Peach Garden and some other properties are highly

successful. R&F also has successful business in Beijing and Tianjin, and the international expansion began in 2005 when R&F listed on the Hong Kong Stock Market. What's more, I was very impressed that R&F donated 14 million Yuan to Jinan University last month. I think I'd be very proud to work in such a generous company.

## 第七节 外企面试最常见的 36 个英文问题(15)

点评 1：如果你对这间公司的了解仅仅限于互联网上所搜索到的信息，请你像这位申请人一样滔滔不绝地列举该公司的亮点，尤其是最新的亮点，比如刚开发了什么新产品，刚有什么令人骄傲的业绩等。你说得的信息越多越新越流利，你的印象分就更高一些。在这个问题上，展示你的“忽悠”才能吧。

回答示范 2：What I know about Kimberly(注释：金佰利) is partly from the Internet and newspaper, and partly from my own experience of using Kimberly products. I am a loyal customer of Kleenex, and I sometimes choose Kotex. Well, the new product, I don't know the English name, the fragrant tissue, is really my favorite. It's a bit expensive, but I can't resist it!

点评 2：避开人人可谈的来自网络的信息，转而谈论自己对该公司产品的了解，确实棋高一招。

### 五、 Self-evaluation 关于自我评价的问题

28. How does your mother describe you? 你的母亲认为你是个怎样的人?

问题分析：只有外国面试官会这样提问，因为他不了解中国的国情。在中国，有两类母亲，一类母亲是传统型的中国妇女，从来不会夸奖自己的孩子；另一类母亲是 80 后的现代母亲，因为只有一个孩子而看不到孩子任何的缺点。在面试中，你不妨把中国的这种“文化”传递给面试官，以使面试气氛更加轻松有趣。

回答示范 1：Well, it's an interesting question. It reminds me of a Chinese saying, the best child is your own child, and the best wife are others' wives. It means a man or woman is always satisfied with his/her own child, but not with the spouse, hehe. My mother is just like this. She tells everybody that I am hard working, more hard working than I should be. She says I am trustworthy and independent, never giving her troubles. You know, she sent me to boarding school at 14.

点评 1：这个回答很好，它有两个优点：第一，比较有趣，轻松地传播了一点中国文化；第二，以事实说明了自己的刻苦与自立的特征。

回答示范 2: Most Chinese parents are not quite as expressive as western parents. My mother has never told me what kind of person she thinks I am, but I feel if you ask her, she would say that I' m a good kid. I never give her trouble. You know, as a kid, I was healthy, seldom went to hospital. As a student, I never needed her to push me to study. As a son, I give her a call several times a week to ask how she is doing and to tell her about myself.

点评 2: 很诙谐很感人的回答!

回答示范 3: Well, I think my mother would describe me as hard working, independent, but too independent, "stubborn" is her very word, hehe. My mother says I' m hard working because it' s true, I am a bit of a workaholic. She says I am independent because she sent me to boarding school at 14 and I took very good care of myself. But maybe because she sent me away at a young age, I've learnt to make my own decisions instead of consulting her, so she feels I am stubborn, hehe.

点评 3: 有优点, 有缺点, 非常真实。

29. What do you consider your strengths as an employee? 作为一名公司职员, 你觉得自己有什么优点?

问题分析: 请大家注意, 这个问题的前提是“作为一名员工的优点”, 它和单纯的“你有什么优点”是有区别的。你必须列举自己在工作场合的优点。

## 第七节 外企面试最常见的 36 个英文问题(16)

回答示范 1: I am keen on making improvements. I can find problems and like to find ways to solve the problems. Our company has a Suggestion Scheme, that is, every employee is encouraged to offer suggestions on improvements to technology and management. I have offered more than sixty suggestions in two years, 80% of which have been adopted, which makes me rank number 3 in our department of 533 employees. Besides technical suggestions I have also given some advice on management, though it seems unimportant to some people. For example, I have suggested that music be played in the workplace, and that one light is good enough in toilets instead of three lights.

点评 1: “善于提出建议”, 这的确是个很大的优点。

回答示范 2: I have good time management skills. As an assistant I often have several things

in my hands at the same time so I have to manage my time well to work effectively. I paste a very big Monthly Schedule on the walls at the office and at home, adding arrangements like sales meetings or friends' birthday parties anytime they are scheduled. So I am very organized both at work and in personal life, never missing important events and deadlines.

点评 2: “善于管理时间”，是秘书和助理等职位必须具备的优秀素质。

回答示范 3: I am very organized. While studying, other students like to borrow my class notes. My personal items and paperwork are sorted nicely. My colleagues can easily find the document they want from my desk or my computer. I believe being organized is a habit which everyone can have if he/she persists.

点评 3: “有条理”，是秘书和助理等职位必须具备的优秀素质。

回答示范 4: I am a planner and my motto is “If you fail to plan, you plan to fail.” I plan everything. I plan my work, the first thing I do in the morning is to make a Must-Do list and Waiting-To-Do list. I plan shopping, I always make a shopping list so I never wander in the supermarket wondering what is needed-it's the best way to save time and money! I plan my career too. Since sophomore year I have planned to work as a marketing representative after graduating. So I began to undertake more elective courses in marketing and find related part-time jobs, as you can see on my resume.

点评 4: “计划性强”，是所有职位都必须具备的优秀素质。

回答示范 5: I do my job whole-heartedly to achieve good results. As my friends say, I am a workaholic. I always give 100% to my work. In university I worked overnight for experiments. Last month I spent the whole month in the city of Liuzhou, all-day work, no rest, to finish a project before the deadline.

点评 5: “做事情很拼命”，是任何老板都欣赏的素质。

回答示范 6: My strength is my flexibility to handle changes. I began to like Guangzhou shortly after I had come from the northeast of China and I have made many good friends in a short time. I've been sent to three different departments in three years of work at ICBC and I've adapted to each new position very well. (如果面试官继续询问你如何适应变化，则继续回答如下) When changes occur, I first learn the new things carefully and quickly. Most importantly, I don't hesitate to ask for help when needed. I am not afraid of telling others that I don't know something. Being open-minded is very important in my view, so much better than hiding in fear of losing face.

## 第七节 外企面试最常见的 36 个英文问题(17)

点评 6: “适应能力强”既是一个生活上的优点, 也算是一个工作中的优点。不过, 这个回答最绝的地方是它巧妙地把面试官的注意力转移到该申请人在工商银行三年换了三个岗位的这个事实。连续换岗, 表明原单位对他很重视, 有意识地培养和锻炼他。

回答示范 7: My strength is that I am quite expressive and I have the passion for expressing myself. When studying in college I wasn't afraid of speaking in front of the whole class. Now at work I'm not shy about expressing my mind. I believe if we love a job, we must share our views to make it better.

点评 7: “表达能力强”, 是很多岗位都需要的优秀素质。

回答示范 8: I am a very active person. I'd rather hang out with people than sit and watch TV. That's the main reason why I want to be a sales rep. Business travel won't be a burden for me, it's a joy of life.

点评 8: “积极好动”, 明显是适合销售岗位的优秀素质。

回答示范 9: I am eager to learn. I am curious about lots of things, so I enjoy reading. When I was a kid I liked to take things apart and see how they worked. Now I enjoy researching and developing new technology at work, which is a joy for me as well as work.

点评 9: “求知欲强”, 是技术研发类职位的必备素质。

回答示范 10: I am passionate about work because I can find lots of fun at work, say, achieving a goal, being praised by bosses especially in public, haha, or self-improvement. For example, I've volunteered to be an Internal Trainer at our company to train the new staff. Although I make little money for my hard work I've gained more important things than money, like presentation skills and confidence.

点评 10: “对工作充满热情, 并善于在工作中寻求乐趣”, 这是一个多么可爱的优点!

回答示范 11: My strength is that I am sensitive to what's happening around, in other words, I pay attention to what's going on and think about it. I keep up with the latest fashions in our business. For example, I once suggested one of my clients to sell NBA cards and he made around ten thousand Yuan from this business in less than a month. I hit on the idea when my nephew told me many of his classmates were interested in these cards. For another example, an old client once rejected my invitations to dinner three times in a row, and I immediately got a feeling that he was trying to hide something from me. So I visited him the next day and found out that he intended to cooperate with another sports shoes company. I successfully stopped him from breaking from us

by giving him some real examples of failures of that brand. I believe I have to be sensitive to the business and to people or I can't do my work well.

点评 11: “对周边事务非常敏锐”, 这是一个独树一帜的回答, 势必能令听惯了“领导能力强、组织能力强、沟通能力强”等“列强”答案的面试官印象深刻。

回答示范 12: I have problem-solving skills, that is, I can often think of a way to bring a satisfying end to a difficult situation. Let me give you an example at the workplace. Last summer I found a very obvious number mistake made by the Project Manager when I was a part-time auditor. I would have told her directly if she hadn't lost her temper for the same kind of mistake made by another auditor. So I came up with an idea that wouldn't have made it too embarrassing for her. I sent her an email, not only reporting the mistake of the number, but asking a lot of questions about that project. As a result she realized her mistake and didn't feel very bad because she was still an expert who could answer my difficult questions!

## 第七节 外企面试最常见的 36 个英文问题(18)

点评 12: “具有解决问题的能力”, 这是一个令面试官很感兴趣的优点, 他将很乐于与你讨论你是如何解决问题的!

回答示范 13: I am quite innovative. I would rather make a birthday card than buy one. My family likes the special dishes I cook. I've planned about half of the parties in my class, the “Mock Interview Competition” party proved so successful that it's been followed by many other classes. Last year I helped an electronics shop owner to build a sales channel in our school. He is a relative of my classmate. When he asked us to hand out some advertisement sheets on campus, I told him that this is not at all an effective way of getting sales, and it might lead to a big fine for paper pollution because students litter that kind of sheet. I suggested that he hire some student agents among freshmen and sophomores because freshmen are the target customers and sophomores are keen to take a part-time job to make some extra money and to improve themselves. This suggestion proved very effective; what's more, it even got the support from our school because it is seen as a way of getting work experience.

点评 13: “有创新思维”的确是个优点, 不过, 笔者并不建议应届毕业生过多地强调自己的创造性思维, 用人单位往往更喜欢听到诸如“脚踏实地”、“兢兢业业”、“责任感强”等等优点。原因很简单, 应届毕业生谈创新, 往往停留在空谈的阶段。

回答示范 14: I have a great sense of responsibility, to society and to my work. For example I would shout if I see a thief putting his hand in others' bags, though I only had one chance to do

so because I had only witnessed stealing once. I immediately reported water leaking in public places. And I really dislike some girls for flushing the toilet before use though it looks clean. I don't think such people will make good employees, because if they lack responsibility for society, they won't be responsible for their work. I am always responsible for my work; if I don't do it to my best I will feel guilty.

点评 14: “责任感强”， 好哇！ 只要能够有效证明自己的责任感的确很强， 这个优点永远能为你增色不少。

回答示范 15: I am persistent. I have kept a diary since coming to college. I eat healthy food and do exercise as much as possible all these years. I worked for one student organization for three years instead of participating in many organizations.

点评 15: “做事持之以恒”， 这个优点对于某些流动性很大的职位来说， 具有致命的诱惑。

回答示范 16: I am good with my hands; as my parents put it, I have smart hands. At home it is my job to deal with all the minor troubles of water, electricity and gas utilities. At university I've scored very well in lab-based classes. I am good at web design and I've brought some of my designs with me today if you are interested. I believe I have advantages over some other candidates because I am good at dealing with machines.

点评 16: “动手能力很强”， 是应届毕业生最能打动面试官的优点之一。

30. What do you see as your weaknesses as an employee? 作为一名公司职员， 你觉得自己有什么缺点？

## 第七节 外企面试最常见的 36 个英文问题(19)

问题分析: 中国面试官往往用这个提问来衡量申请人是否有自知之明或者开诚布公的勇气， 外国面试官则往往更加注重这个问题的“后续问题”， 也就是，“你将如何避免因自己的缺点而影响工作质量？”

回答示范 1: I am not a great public speaker. When speaking in public I feel uncomfortable unless the topic is familiar. So I have to be well prepared before giving a presentation. As a matter of fact, I did lots of preparations for our interview today!

点评 1: “不善于在公开场合发表演讲”， 的确是很多人的通病。不过， 现在越来越



多的申请人“喜欢”上了这个回答，造成了人力资源经理们的审美疲劳，呜呼！笔者建议大家在这个答案上适当包装，这个申请人做得就很好，他打趣说自己来面试前都做了充分的准备，无疑会博得面试官展颜一笑。

回答示范 2: As a manager my weakness is being soft-hearted. Though being soft-hearted can be seen as a strength sometimes, it is also a major weakness for a manager does need to take tough measures, including decisions to fire. Compared with other team leaders I am too soft. As a result, my employees seem to be less disciplined, for example, late for a meeting. The good thing is that being soft also has its advantages: my employees never hesitate to communicate with me, which greatly improves work efficiency.

点评 2: “心肠太软”，对于经理层来讲是个双刃剑。

回答示范 3: Well, maybe my weakness sounds a little bit strange to you. I think my weakness is that I talk too much. I like to express my opinions. My classmates say I am bossy and like to show off. I've also noticed that I don't listen enough because I am talking too much. So I write down a reminder on my notebook, "Listen more, speak less." But interestingly enough, even when I feel I am speaking little my co-workers still pat my shoulder and say, "Susan, you are an active person!" The "talker" impression doesn't go away easily.

点评 3: “说话太多，甚至有点爱出风头”，其实是一个比较可爱的缺点。至少，比招聘一个闷嘴葫芦要强上百倍！

回答示范 4: I am pride of myself on being a“big picture” guy, but I have to admit I am not careful enough. Sometimes I make stupid date and number errors, like typing 2006 when it's 2007! Once I forgot to final-check the microphone when I was in charge of the Welcome Party and it caused great panic when was found to be silent only half an hour before the show began. So I do love to hang out with the "detail" people. They can depend on me to make plans, and I can depend on them to remind me of the small details. When I can't depend on others, I always depend on my notebook. I like to write things down in my notebook now, which is the best way to remember every important detail.

点评 4: “能看到事情的大框架，有全局观而忽视细节”，确实有很多这样的人。这个回答的亮点不在于此，而在于他对自己缺点的弥补手段，一方面他乐于和注重细节的人合作，另一方面他选择使用好记性不如烂笔头的方法强迫自己注重细节。

回答示范 5: I do things in haste sometimes. I am eager to finish a task once I start doing it. It looks like a strength but it can be a big weakness at work. Haste makes waste. Great haste makes great waste. For example, when I started working for my current boss last year I once made a ridiculous mistake in an urgent report. I typed "shit out" instead of "try to" because the two phrases have exactly the same spelling in Chinese. So now I often remind myself: Do it right, Don't do it over.

## 第七节 外企面试最常见的 36 个英文问题(20)

点评 5: “急躁而忙中出错”，通病也。

回答示范 6: I set unrealistic goals sometimes. For example, losing 10 kilograms in a month, or finishing typing a form in an hour. The truth is that I know they are hard to achieve even when I am setting them, but I can't resist doing so because I need to be motivated by aiming high. But my boss sometimes criticizes me for being unrealistic when making plans.

点评 6: “制定不切实际的目标”，的确是个缺点，不过，往往只有上进心强的人才会有这种缺点。

回答示范 7: Well, frankly speaking, I think I still need to be more professional. Sometimes I let my emotions affect my work. Last winter I lost a client because I didn't look very enthusiastic when answering his inquiries. He went to another teller the next day when he opened an account in our bank. And he bought a ten thousand Yuan Lideying(an investment fund) immediately. This was a big lesson for me because it made me realize that I should learn to be at my best for any client, at any time. You know, I always look like an angel, no matter how difficult it is, because it will indeed help me to sell more products. You'll never know when the customers decide to buy, hehe.

点评 7: 通常来说，告诉面试官自己的职业化程度还不够高是非常危险的做法，但是，这个申请人以最真诚的态度，给出了一个很打动人的回答，使得她在一群对自己的缺点欲说还羞的申请人中脱颖而出！

回答示范 8: I am too sensitive and spend too much time worrying about what others think about me. For example, I hesitate to speak out when I disagree with someone in fear of making him uncomfortable. So I have missed some chances to share my views and prove my abilities. I wish I could be more objective and more straightforward when dealing with people.

点评 8: “敏感，过分关注别人对自己的看法”，这的确是个不讨人喜欢的缺点。不过，对于一些容易脸红说话柔声细语的小姑娘，这倒不失为一个好答案。如果你刚好是一个大老爷们或者阳刚小伙，这个答案则会迅速让十个人中的九个人讨厌你。

回答示范 9: My weakness? I need pressure to work harder. This is my weak point. I tend to perform better when somebody is pushing me, or gives me a high goal. I really wish to work with a very demanding boss so he can give me the pressure I need.

点评 9: “需要压力才能更努力”，这是大家的通病！这个回答的点睛之处在于，该申请人盼望着能遇上一个高标准严要求的老板，从而督促自己更加努力地工作，这是一个多么可爱的令用人单位求之不得的“受虐狂型”的应届毕业生啊！

回答示范 10: I am likely to be influenced by the environment. I study hard when I find everybody else studying hard, and I start looking for a part-time job when I find others talking about how important it is! It would be great if I could join Ericsson, as I can be influenced by the high quality people here!

点评 10: “容易受到周围人和事的影响，所以尽量强迫自己和好人和好事在一起”，回答得好！

31. What factors in a work situation motivate you? 工作中有哪些因素能够激励你？

## 第七节 外企面试最常见的 36 个英文问题(21)

问题分析：在这个问题上，面试官要捕捉的信息点是：第一，你是什么样的人？能直截了当告诉面试官自己需要钱来激励的申请人一定都是比较爽直的人；一个需要老板表扬的家伙一定自尊心很强，等等。第二，这份工作到底能否让你满意？

回答示范: There are many, hehe, I' m easily motivated. Money; of course; is a key motivator. The sense of achievement also motivates me a lot, say, winning honors, being praised by boss, clients and colleagues. In addition, pressure can provide motivation for me, too.

点评：很全面的回答，体现出申请人的几大优点：第一，实话实说自己喜欢钱；第二，自己是个容易被鼓舞的人，要知道面试官最怕招聘进来一个不爱钱财、不爱美人的冷面人，不爱吃胡萝卜的驴不可能好好拉磨；第三，自己是个好胜心很强的人，喜欢获得奖励获得老板与客户的认可；第四，自己不怕压力。

## 六、关于职业目标的问题

32. Where do you see yourself being in your profession in five years? Why did you establish these goals? 你的五年职业目标是什么？你为什么会确定这样的职业目标？

问题分析：与中国面试官相比，老外更加重视这个问题。在这个问题上，面试官捕捉的信息点是：第一，这个家伙是个有计划有目标的人吗？第二，他对自己所申请的职业了解吗？他知道这个职位的下一步是什么吗？第三，这个家伙所制定的职业目标切合实际吗？此外，外国面试官往往是你未来的直线经理或者顶头上司，与人力资源部的面试官

相比，他更希望遇到一个已经斩钉截铁地决定要在这个领域里发展的申请人。

回答示范 1: Well, I hope I can be a brand manager in five years or so. Launching and managing a brand, introducing it to as many customers as possible, in my opinion, will bring me great job satisfaction.

点评 1: 对于有志从事市场推广活动的应届毕业生，这个答案可谓中规中矩了。

回答示范 2: In five years? I think there are two possibilities. I will either be working as a senior in sales, or I will join a management team as a sales manager. You know during the past three years I worked my way up from sales rep to sales team leader, and I've felt that both positions have their own attractions. So, in five years, I would be happy to be head of sales at a company, or, if I can be a team leader in such a huge company like Siemens, that would be even better.

点评 2: 在小公司里，要一个高职位往往很容易。如果是在大公司求职，你可以尽量淡化对高职位的向往，而强调对工作内容本身的追求。

33. What will you do to achieve your career goals? 为达到职业目标你会做什么？

问题分析: 在这个问题上，面试官要捕捉的信息点有两个：第一，你为实现目标而要采取的措施是否非常合乎实际？第二，你所申请的这份工作，能否给你机会让你去一步步实现自己的职业理想？

回答示范 1: To achieve my career goals, I think performance is the answer. If I perform well in the current position, I would naturally win the trust of the management team and move on to the next step of my career path. So, what I'll do is to work hard, and achieve good results at my job.

点评 1: 说得很对，把本职工作做好了，升职机会自然就来了。任何单位都喜欢这样脚踏实地的人。

## 第七节 外企面试最常见的 36 个英文问题(22)

回答示范 2: My long term career goal requires a wide range of skills. What I'll do is to keep improving myself, at work and through self-training outside work. As a matter of fact, I've already started. I've enrolled in a two-month English training program in New Oriental because I know English is important for my job.

点评 2： 这个答案很精彩， 除了列举了未来会做什么， 更为动人的是说自己已经开始行动了！

34. What are your salary expectations for this position? Starting salary? Salary in five years?  
你期望的薪资是多少？ 你希望五年以后你的薪资是多少？

问题分析： 必问的问题。

回答示范 1： I expect to have a salary between 4,000 and 5,000 as this is the average salary the students of our school can get. But we can negotiate that. As a new graduate I care about career development opportunities more than the starting salary. As to the salary in five years, frankly speaking, I haven't even thought about it. The more the better, but of course, it depends on what I can do for the company.

点评 1： 一个很适合应届毕业生的回答。

回答示范 2： I make about 4,000 Yuan RMB now and I expect a salary from 5,000 to 6,000. It's not so easy to tell how much I can make in five years. If I am still at the same position I don't think the salary then will be too much different, however, I certainly hope I can do more important things for Adidas and then be offered a higher pay.

点评 2： 一个很适合有经验申请人的回答。

## 七、 Questions 请提问

35. What questions do you have for me? 你有什么问题要问我的吗？

问题分析： 在这个问题上， 外国面试官要捕捉的信息点是： 第一， 你面试前做过足够的功课吗？ 第二， 你对自己所申请的职位， 有过深思熟虑吗？ 第三， 你是一个有想法的人吗？ 一个有思想有见解的人， 提出来的问题往往是有深度而且不流于形式的； 第四， 你是一个脚踏实地的人吗？ 一个踏实的人， 往往会更加关注具体的工作内容， 而不是问一个海阔天空的大问题。 此外， 要注意到面试官的身份， 如果他来自 HR 部门， 你的问题可以和培训和职业发展有关系； 如果他来自业务部门， 你的问题最好和自己的工作职责有关。

回答示范 1： My question may sound a bit stupid, but I really want to know, do you prefer to hire male sales reps more than females? You know it's true in many other companies. I am a bit concerned about this you know because I really want this job.

点评 1： 不错， 利用提问强调了自己对该职位的热诚， 同时也直言不讳地表示了自己的忧虑。 女性申请人在申请以男性为主导的职位， 如销售职位时， 不妨直言询问对方对招聘对象性别的期望值， 以及女性在这样以男性为主导的团队中的职业发展问题。

回答示范 2: May I know what the sales assistants before me are doing now, I mean, did they transfer to other positions or leave Nike?

点评 2: 一个很实在的提问。如果你在一间比较成熟的外企应聘秘书或助理之类的职位,不妨直言相问原来这个职位的人哪里去了?是离开还是转其他岗位了?

回答示范 3: I'm most interested in the career structure of this position. Do most members of this department follow the career path of "auditor—team leader—manager?" Actually I've learnt some information about it from the career talk, but I wonder if there is anything else I can know about it?

## 第七节 外企面试最常见的 36 个英文问题(23)

点评 3: 每个申请人都非常关心所申请职位的长远发展,所以这是一个很保险的问题。这个回答值得称道的一点是他把自己已经了解到的职业发展道路顺便告诉了面试官,体现出他自己并不是一个懵懵懂懂的家伙。

## 第八节 如何根据简历预测自己的面试问题(1)

大部分的面试官喜欢根据简历的内容进行提问。所以,在面试之前,务必要根据简历预测自己可能被问到的问题。

面试官的提问通常会按照以下思路进行:

(1) 请你对简历上的信息进行补充, 比如:

● 要求你补充“目的 why”: 研究生为什么要学通讯工程?为什么给自己起了这个名字?为什么要从工商银行辞职?

● 要求你补充“过程 how”: 你是怎么拿到思科赞助的?你是怎么样工作才被评选为“优秀员工”的?你英语 6 级口语考试是优秀,那你是怎么学英语的?

- 要求你补充“结果 outcome”：这个活动对你产生了什么影响？

(2) 置疑简历中所提供的“自夸”信息，比如：

● 你在简历中写自己在 300 人中被选中参与这个活动，你怎么知道有 300 人竞争呢？  
你认为自己凭什么被选中的呢？

- 你说自己获得领导好评，是在什么场合下被如何评价的？

- 你说自己的性格特别适合做市场，你为什么这么觉得？

- 你认为自己适合做销售，那么你有相关经验吗？

(3) 把简历上提供的信息与工作结合进行提问，比如：

- 你家在北京，那你能去外地长驻吗？

- 你是女孩，那你能经常出差吗？

- 你说自己的创新能力很强，可是这份工作是很细节的，你怎么看？

在本节中，笔者按照简历的一般顺序，列举了面试官最经常提出的一些问题，由于其中大部分问题的分析与回答示范已经在第五节和第六节当中做出了详细的阐述，所以在此只列举一些特殊提问的回答示范。

## 一、“求职意向”可能引发的提问

1. 你为什么对这个职位感兴趣？Why are you interested in this post?

2. 你认为这个职位的要求是什么？What do you think are the requirements for this post?

3. 你为什么觉得自己适合这个职位？Why do you think you're qualified for this post?

4. 你对这个职位的长远发展怎么看？你觉得自己五年的计划是什么？What do you think the long term development of this post will be? Where do you think you will be in terms of your professional development in five years?

5. 你为什么对这些职位感兴趣呢？人力资源和外贸，在你的概念中很相似吗？Why are you interested in these jobs? Do you think HR and Foreign Trading are similar jobs? (备注：有不少应聘者的求职意向填写了数个职位，所以可能会引发面试官的这个提问。)

## 二、“个人信息”可能引发的提问

6. 你的中文名字有什么含义么？What's the meaning of your Chinese name? (备注：只

有名字比较奇特的应聘者才会遇到这个问题。)

7. 你的英文名字是什么意思? What's the meaning of your English name? (备注: 只有古怪的英文名字才会引发这个提问。如果你的名字是 Angel, Tracy 之类的大众名字, 绝对不会引发面试官的提问。)

8. 你家是湖北的, 没有想过回湖北找工作吗? 父母亲都在那边吧? Your hometown is in Hubei, so don't you want to work there? Are your parents still living there?

回答示范: 湖北的工作机会相对来说比广州少得多, 所以我没有考虑过要回去。我父母一辈子都在湖北, 我想, 即使我将来定居广州, 他们也不会过来的, 两个人来过一次广州, 整天抱怨东西贵, 连吃早餐都舍不得, 呵呵! There are less jobs available in my hometown Hubei than in Guangzhou, so I've never planned to go back. My parents, however, spent all their life there and probably won't come here to join me, even after I settle down in Guangzhou. When they came here last time, they kept complaining how expensive everything is, and even a simple breakfast is too expensive for them! Hehe!

## 第八节 如何根据简历预测自己的面试问题(2)

9. 你生在北京长在北京, 也就是说, 你只想留在北京, 不能去别的地方工作了? You grew up in Beijing, does it mean you only want to work here? You don't want to go to any other places to work?

回答示范: 那倒不是, 我选择的是公司, 并不在乎工作地点。诺基亚让我去哪里工作都可以, 外省, 周边郊县, 无所谓。No, I choose the company, not the work place. I would love to go anywhere Nokia sends me, other provinces, or suburban areas. I don't mind.

10. 你是党员啊, 为什么要入党? 怎么入的党? 做了党员对你有什么影响? You are a Communist Party Member. Why did you choose to join? How did you join? What impact does the membership have on you? (备注: 完全没有必要隐藏自己的党员身份, 即使你是在外企面试。)

回答示范: 学校会选择一些品学兼优的学生入党, 所以党员身份意味着我在学生时代的良好表现。对于我来说, 党员身份提醒着我更自律。你知道, 总不能给这个荣誉抹黑吧。The school chooses those students who are excellent both in study and campus activities to join the Communist Party. For me, the membership shows my excellent performance as a student, reminds me of self-discipline, you know, I can't dishonor it.



11. 你有男朋友吗? Do you have a boyfriend? (备注: 的确有中国面试官询问这个颇令人尴尬的问题! 一般来说, 这样的面试官喜欢直来直去的候选人, 你不妨如实相告。)

### 三、“教育”可能引发的提问

12. 为什么选择了这所大学? Why did you choose to go to this school? (备注: 只有某些特殊的学校会引发这个问题, 比如说国际关系学院, 或者青年政治学院等等。)

13. 为什么选择这个专业? What made you choose this major?

14. 你的成绩怎么样? 跟别的同学相比呢? How is your study compared with other students?

15. 你的成绩比较好, 你是怎么做到的? You study well, and how do you manage that?

16. 你喜欢什么课程, 不喜欢什么课程? What courses do you like most, and dislike most?

17. 你的成绩单上有不及格的记录, 为什么会这样? You failed this test, and why? (备注: 只有极少数要求应届毕业生提供成绩单的招聘单位会问到这个问题。)

回答示范: 不及格是因为我没有重视那门课程, 因为我觉得课程很不实用, 很空洞, 所以产生了逆反心理。其实的确不是因为我不认真学习, 那一年, 我别的成绩很好。(或者说, 那一年我做了很多的兼职。) I failed that test simply because I didn't take it seriously. I felt the course was empty and a total waste of time, so I wanted to protest against it by not studying it. I regret it now but regret doesn't help. please don't misunderstand that I'm an irresponsible student, I did quite well in other tests that year. (Or I held quite a lot of part-time jobs that year.)

18. 你为什么选择这个第二专业? Why did you select this as your second major?

19. 为什么不考研? You haven't planned to get a Master's Degree?

20. 你读研究生是保送的吗? 什么条件能获得报送? Are you a school-sponsored postgraduate? How does one qualify for a school-sponsored postgraduate?

回答示范: 对, 是这样, 我保送是因为我成绩是前 5%, 前 15% 的学生都可以保送。Yes, you are right. I didn't need to take the exams because I ranked top 5% in my class. The top 15% could go to postgraduate school without taking exams.

## 第八节 如何根据简历预测自己的面试问题(3)

#### 四、“培训”可能引发的提问

21. 你为什么要选择参加这个培训？ Why are you interested in this training?

回答示范：主要是因为觉得这个培训会对就业有帮助。Mainly because I felt it would help me in my job hunting.

22. 这个培训都有什么内容？ What was the content of this training program?

23. 你参加的这个“九种素质培训”，你觉得有收获吗？有什么收获？ What have you learnt from this Nine Behavioural Competencies Training?

24. 你在大学里参加培训班的钱是哪里来的？是父母给的吗？ How did you finance the training you took in university? From your parents?

25. 你参加的这个培训，是公司派的还是自费的？ Who financed this training for you, your company or you yourself ?

#### 五、“工作经验”可能引发的提问

关于工作的提问，往往是因循从大到小的询问模式：

(1) 你所处的大环境。 公司介绍、 部门介绍、 项目介绍、 市场环境介绍等等。

(2) 你具体做些什么。你的工作职责、 你怎样执行自己的工作等等。

(3) 你做得好不好？如果你做得很好， 那你有什么业绩、 有什么奖励？你是怎么做到这么好的？如果你做得不好， 是什么原因？

26. 这家公司是做什么的， 你介绍一下好吗？ What' s the business of this company? Can you give me some information about it?

27. 你所在的部门主要负责什么工作？ What is the responsibility of your department?

28. 你部门的组织结构是什么样子的， 你能画个草图吗， 标志出你的位置。 What' s the structure of your department? Can you draw a sketch here to illustrate it including where you are?

29. 你参与的这个项目， 请介绍一下是什么项目， 多大规模， 做了多长时间， 等等。 Can you tell me something about this project, including what it is, how big it is, and how long it took?

30. 你在这个项目里具体负责什么， 别人负责什么？ What' s your duty in this project, and what about others?

31. 你的工作表现怎么样， 有没有取得什么成绩呢？ How would you assess your performance in this job? Do you have any achievements?

32. 你简历上写自己的工作表现得到领导的好评， 那你有没有得过什么奖励呢？ You said in your resume that you' ve been recognized and praised by your boss, so have you received any awards and honors?

33. 你这份工作当中， 哪些内容是和目前所申请的这份工作类似的？ Which aspects of your job duties are similar to the post you are applying for now?

#### 六、“社团活动”可能引发的提问

34. 除了学习， 你大学其余的时间都做什么？ How do you spend your time other than studying?

35. 你为什么要加入这个社团？ Why did you join this club?

回答示范： 这个社团是影响力最大的社团之一， 我其实就是想选择最好的。 This club is one of the most influential clubs on campus, I wanted to choose the best.

回答示范： 主要是由于个人的特点， 我一直是热心的人， 喜欢帮助别人， 所以就做了志愿者。 I chose to be a volunteer mainly because of my personality. I am enthusiastic and willing to help others. I find helping others quite satisfying.

回答示范三： 这个社团和就业是有关系的， 我是比较讲求实际的人， 希望利用社团多了解社会和职业。 This club is closely linked to job hunting and work. I am a practical person and I wish to take this opportunity to get closer to my field.

#### 第八节 如何根据简历预测自己的面试问题(4)

36. 你在简历上写自己加入了“性别论坛”， 很有意思， 能说说么？ You joined “Gender Forum”, and it sounds interesting. Can you say something about it? (备注： 如果你所加入的论坛或者社团有点怪怪的， 极有可能引发面试官的提问。)

37. 你在这个社团的工作中都学到了什么? What have you learnt from the experience in this club?

38. 你做了这么多的社团活动, 哪个对你来说印象最深刻? You seem to have done a lot in the clubs, so which experience impressed you the most?

39. 你做了这么多的社团活动, 不影响你的学习吗? You seem to have spent lots of time on club activities, so how did you manage your study?

40. 你为什么选择了做志愿者? Why do you choose to be a volunteer?

41. 你这里写参加“灯塔计划”, 能解释一下这是什么计划吗? You said you joined “Light Tower Program”, and what is that about?

42. 你在简历里写, 由于你们到农村支教, 那些学生们的升学率提高了 20%, 这个数据你是怎么得到的? 你们仅仅工作了一个暑假, 你觉得会有那么大的影响吗? 还是更多的是老师的功劳? You said that 20% more students could go to high school because of your teaching, how did you get this data? Do you think you made that much contribution in only a summer vacation? Or is it more because of their teachers? (备注: 面试官的提问口气很不友好, 并非是他不够礼貌, 而是该候选人明显在“吹牛皮”。所以, 简历的措辞要谨慎, 不能给人以不可信的感觉。)

七、“兼职活动”可能引发的提问

43. 你为什么要做这么多的家教? Why do you do so much private teaching?

44. 你为什么要做这份兼职工作? Why did you choose this part-time job?

回答示范: 说实话, 当时没有特别地去想为什么, 正好有个机会就去做了。如果说为什么, 就是觉得能锻炼自己的能力。Frankly speaking, I didn't really ask why at that time. I did it because I happened to have that opportunity. If there is a why, I think it's to improve my abilities.

45. 你做这份兼职工作的体会是什么? How do you feel about working in this place?

46. 你兼职做的都是和销售有关的工作, 为什么现在应聘市场工作? You have held lots of sales jobs, and why are you now applying for marketing posts?

47. 你在这里写自己的兼职工作获得了领导的好评, 那么领导是怎样评价你的? 是在什么场合下评价你的? You said you were praised by your boss, and how and when?

48. 你有没有考虑留在这个兼职的公司工作? Have you considered staying with this firm after graduation?

## 八、“英语和计算机水平”可能引发的提问

49. 你只过了四级吗？Is the CET-4 your highest English certificate?

回答示范：我把时间都花在计算机上面了，我拿了两个证书。我现在正在新东方学口语，我想口语好了，应对工作没有问题。I spent most of my time learning computer skills, and I got two certificates. I am now studying spoken English in New Oriental School. I believe oral English is important for my future job.

50. 你过了六级，那你的口语怎么样？You have a CET-6 certificate, so how is your spoken English?

回答示范：我的口语，在我们班里是前 50% 吧，不算最好的，因为有些女生特别在意英语，简直都把新东方的课上遍了。说实话，我没有花费太多时间练习，就是按部就班过来的，过了四级，然后过六级。I feel my spoken English ranks in the top half of my class. I am not the best; some students really focus on English study, and they've taken so many courses at New Oriental School. I, honestly speaking, just follow the normal steps, you know, CET-4, and then CET-6.

## 第八节 如何根据简历预测自己的面试问题(5)

51. 你的英语很好，你是怎么学的？Your English is very good, and how did you learn English?

回答示范：我练习得特别多，坐公共汽车的时候我都经常自言自语，有时候别人都以为我神经病呢！I speak a lot. I even talk to myself in English when sitting on buses. Sometimes other passengers think I must be crazy, hehe.

52. 你在简历里写自己擅长英语演讲，你能现场演讲一段吗？You said you are good at English speeches, and can you show me now?

53. 计算机用得怎么样？How about your computer skills?

54. EXCEL 和 PPT 经常用吗？Do you often use EXCEL and PPT?

## 九、“个人兴趣”可能引发的提问

55. 你喜欢唱歌呀？是什么风格的歌曲？You like singing, what kind of songs?

56. 你喜欢长跑呀， 现在还坚持吗？ You like long running, do you do it every day?

57. 你喜欢踢足球， 踢什么位置呀？ You like playing football, which position?

58. 女孩子喜欢下围棋？好像很少见啊， 你为什么喜欢下围棋？ Few girls like playing Go, and why do you like it?

十、“荣誉”可能引发的提问

59. 在大学里得了这么多奖， 你是怎么做到的？ You won so many awards, and how did you manage to do so?

60. 你在单位得到了优秀员工的称号， 有多少比例的人能得到？ You received the honor of Employee of the Year, and what's the percentage of employees who receive this award?

61. 你简历上写自己得过不少奖励， 那说明公司很重视你， 那你为什么要离开呢？ 是什么地方使你不满意？ The awards and honors you received mean that your company values you, so why do you want to leave? What dissatisfies you?

十一、“自我描述”可能引发的提问

62. 你说自己很有领导能力， 可是我们这里没有什么项目可以给你领导呀， 多数都是小事情。 You said you have leadership skills, but we don't seem to have many projects for you to lead. What we have are mostly chores.

回答示范： 其实， 写自己有领导能力就是因为要取悦招聘单位。每一个新毕业生都会这么吹的吧？在 GE 这么大的公司里， 我想首先领导好我自己就够了， 把自己的事情先做好。 Actually I say I have leadership abilities to please you. Most new graduates do so, right? In such a large company as GE, I think I can only lead myself, do small things greatly, which won't be too easy!

63. 你说自己思维很活跃， 能举例子说明吗？ You say you have an active mind, and can you give me some examples?

下面， 以一份简历作为范本， 再现面试官进行提问的过程：

刘茵华 (Liu Yinhua)

华南理工大学

手机： 1350000000 家电： 83860000 宿舍： 36200000

电子邮件： antelope@163.com

求职意向:

宝洁公司          客户生意发展部          管理培训生

教育背景:

2003/09 至 2007/06      华南理工大学          国际经济贸易学院

国际经济与贸易专业 经济学学士

校园活动:

2006/07 至今          华南理工大学职业生涯规划协会          会长

●组织构建协会核心领导小组、 招募会员

●作为第一负责人组织策划不同类型的活动实现协会宗旨， 所组织的活动（如“全面解析企业招聘”讲座、“事业起航”交流会、宝洁宣讲会）均得到同学的积极参与、 学校与各企业的一致好评

## 第八节 如何根据简历预测自己的面试问题(6)

●合作企业包括宝洁公司、 美国教育考试服务中心 (ETS)、 GET 香港环球教育集团、 GE 通用电气、 安利中国等

2005/06 至 2006/06      华南理工大学翻译中心          销售组组长

●组织策划“托业成功”学习软件宣传活动， 为中心找到近百名潜在客户

2003/09 至 2004/07      华南理工大学经贸学院          宣传部长

●带领一个 12 人小组宣传各种校园活动； 制作海报、 黑板报

社会实践:

2006/07 至 2006/08      广州悦海国际酒店          翻译服务生

- 为中国、 巴西、 美国国家篮球队队员提供翻译服务
- 领导一个 10 人小组三天内完成酒店所有菜单的翻译
- 为酒店服务员进行英语培训
- 帮助该酒店成功完成了接待项目， 并由于工作出色获赠价值 3800 元的球赛门票一张

2006/05 至 2006/07      广东环球教育交流服务有限公司 助理市场经理

- 在 250 位应聘者中， 惟一被聘用
- 负责翻译文字资料、 收发电子邮件联系客户
- 负责编辑、 发布公司业务信息

2005/05 至 2006/05      马士基信息处理（广东）有限公司 信息处理实习生

- 收发电报， 根据客户要求处理电子合同
- 负责录入及修改海运提单
- 协助团队成员完成小组工作目标
- 承担与全职员工同等的工作责任

2005/04 至 2005/05      第 97 届中国出口商品交易会      翻译及产品讲解员

- 为交易会主办方推销产品并提供翻译服务

2004/01 至 2004/03      广州市启明教育咨询公司      教育咨询员

- 推销该公司课程并提供相关教育咨询
- 是该公司业绩最佳的员工

相关技能：

熟练的 Word, PowerPoint, Excel, Frontpage, Photoshop, Dreamweaver 操作

- 经常有偿为老师做 PPT 课件， 每次演讲均负责制作 PPT 并获老师、 同学好评及学习
- 迄今已独立完成制作两个未发布的网站



●中文打字 100 字/分钟， 英文打字 300 字符/分钟

●熟练运用 Excel 各种函数

标准流利的英语、 普通话、 粤语

●通过大学英语六级、 托业考试

擅长唱歌、 表演

●曾在广州美丽城酒店圣诞晚会任演唱嘉宾

●曾获华南理工大学经贸学院“秋之声”歌唱比赛三等奖

●是华南理工大学女子合唱团成员

擅长美术

●担任班级宣传委员已达 10 年

●曾任华南理工大学云山工作室平面设计师

●曾获华南理工大学书画大赛三等奖

擅长运动

●获华南理工大学经贸学院运动会接力赛跑第一名

相关奖励：

优秀学生综合三等奖学金及“学习积极分子”称号

华南理工大学经贸学院“挑战杯”学术论文评比一等奖

华南理工大学第二届电脑节网页设计大赛二等奖

为什么要选择 CBD？ 你对 CBD 认识多少？

怎么当上的？ 为什么要当？ 有些什么计划当好？

为什么这个活动可以找到潜在客户？ 之前是怎么计划的？

为什么要找他们合作？ 怎么联系的？ 具体怎么操作？

你去看了吗？感觉怎么样？

一周花多少个小时在这份工作上？为什么能做一年这么久？做好这份工作需要些什么？有没有遇到什么困难？怎么解决的？做完这份工作后你得到了什么？

你凭什么被聘用？

有没有遇到什么困难？怎么解决？

怎么个最佳？为什么能做到最佳？

是什么网站？为什么要做？

有偿？那怎么收费呀， 呵呵？

制作网页的过程是怎样的？有没有遇到什么困难？

## 第八节 如何根据简历预测自己的面试问题(7)

这里原来没有英文菜单吗？

哪些明星给你留下比较深的印象？他们有口音你能听得懂吗？

从小就学画画吗？

是不是边唱边跳的？感觉如何？（备注： 面试官往往很幽默。）

## 第九节 以“多层 Key Words 陈述法” (1)

以“多层 Key Words 陈述法”回答开放性问题

所谓开放性问题，就是没有标准答案的问题，比如说，“你觉得顾客永远是对的吗？”对于这种开放性问题，候选人可以自由发挥，发表自己的见解。利用开放性问题，面试官很容易考查到候选人的以下能力或特征：

- (1) 逻辑思维能力；
- (2) 语言表达能力；
- (3) 性格特征。

中文开放性问题可谓五花八门，令很多申请人头痛不已。笔者在长期的教学实践中，总结出一套非常行之有效的方法，并称之为“多层 Key Words 陈述法”。

“多层”代表的是多个层次。申请人的陈述必须具备至少三个层次，多于三个则使得论述更加丰满，少于三个则太单薄。如果仅仅从一个角度阐述问题，只能叫做“单层陈述”。相比之下，“多层陈述”的优点是：

- (1) 从多个不同的角度看问题，证明思维能力很强；
- (2) 从多个方面阐述问题，证明语言表达能力很强；
- (3) 有了多个层次，就可以充分展示自己的能力和性格特征，尤其是前文所提到过的面试官所偏好的 8 个工作能力和 8 个性格特征。

“Key Words”代表的是题目中的关键要素。一个开放性题目中所包含的全部要素分为“明示要素”和“隐含要素”两种：如果一个题目是关于顾客服务的，那么它的“明示要素”就是“顾客”；而“隐含要素”就是一些相关的要素，如提供服务的“员工”、制订服务规范的“管理层”甚至支持服务的“电脑硬件”等等。

具体来说，按照“多层 Key Words 陈述法”回答开放性问题的顺序如下：

(1) 第一个层次永远是实话实说：所谓实话实说，就是想到什么就说什么，不必费力地去揣摩自己到底答得对不对，或者面试官到底喜欢什么，原因很简单，在面试现场的紧张气氛中，你根本来不及仔细斟酌什么应该说，什么不该说，想到什么就说什么，是惟一的解决之道。

(2) 第二、三个层次或者更多的层次来自于题目中的 Key Words：除了题目中的“明示要素”之外，一般来说，“隐含要素”永远都可以包括这几个：招聘单位、所招聘职位的具体工作内容、应聘者本人的个性。开放性问题往往都是和招聘单位和具体的工作有一定关联的，否则面试官根本就不会设计这个问题。所以说，尽量不要冠冕堂皇地说大话，而是要把这个问题和招聘单位以及踏踏实实的日常工作结合起来。

本节以 10 个开放性问题为例，运用“多层 Key Words 陈述法”来进行回答示范，同时进行了与“单层陈述”的对照，相信会使读者大呼过瘾，连称妙哉！

## 一、 开放性问题与回答点评

### 1. （恒生银行）你认为顾客永远是对的吗？

单层陈述举例 1： 是的， 我认为顾客永远是对的， 因为顾客就是上帝， 没有顾客， 就没有我的工作， 所以顾客永远是对的。

点评 1： 此回答只能体现出该申请人的一个优点： 具有服务意识。

单层陈述举例 2： 我觉得不一定。有的时候顾客提出的要求是错误的， 那么我会非常耐心地进行解释， 以最好的态度赢得顾客的理解。

点评 2： 这是一个听起来蛮舒服的回答， 可惜仍然只能体现出该申请人的一个优点： 耐心！回答得不错， 但是不充分。

多层陈述示范：

（1）（实话实说）嗯， 现实一点说， 顾客不可能永远是对的， 我想， 任何人都不可能永远是对的吧？

（2）（结合“顾客”）但是， 顾客就是上帝， 没有顾客就没有我们的工作， 所以说， 要尽量让顾客“对”。

（3）（结合“对”）其实， 所谓对与错， 完全是因为所站的角度不同， 有时候， 我们认为顾客“错”了， 但实际上， 顾客没有错， 只是我们银行无法满足他的要求而已。所以说， 我们应该更多地站在顾客的角度上去思考对与错的问题。

## 第九节 以“多层 Key Words 陈述法” (2)

（4）（结合隐含的 Key Word “恒生银行”）我们恒生应该一直是在贯彻这一宗旨的，“理财创富， 专注为你”， 就是在强调服务于顾客。

（5）（结合隐含的 Key Word “实际工作”）如果我是恒生的一名员工， 我觉得我会看远一些， 要用发展和长远的眼光看待顾客的要求， 而不是死板地照章办事。因为， 顾客的“错误要求”， 很可能就是我们的商业机会。如果我们能够先于其他银行满足顾客的“错误要求”， 那么我们的顾客满意度和忠诚度就会提高。比方说， 十几年以前， 如果一个顾客要求我们国内的银行给提供一把椅子， 或者上门收款， 当时的服务人员可能会认为顾客

是错的。而现在呢， 很正常。

点评： 精彩回答！它超越了最低要求三个层次， 而是有完整的五个层次， 体现出了“九大特征”中的以下几个： 对顾客怀抱感恩之心、 对顾客的“错”怀抱“自省”的态度、 分析处理事情的时候重事实重细节并且有前瞻性、 个性积极正面。

## 2. （新东方学校）你是环境的适应者还是环境的改变者？

单层陈述举例： 我觉得我既是环境的适应者， 也是环境的改变者， 因为， 在改变环境之前， 我首先要适应环境， 才能在这个环境中生存下来， 才能有机会改变环境。

点评： 单层陈述最可怕的地方在于它会和绝大部分的候选人答案“撞车”， 即使它是个正确答案， 也不可能令面试官对你另眼相看。

多层陈述示范：

（1）（实话实说）嗯， 我觉得我既是环境的适应者， 也是环境的改变者， 因为首先要适应， 然后才能谋求改变。

（2）（结合实际工作）如果我能够成为新东方一员， 我首先要适应新东方诸多的优秀传统， 比如严格的打分制度， 比如诙谐幽默的课堂气氛。然后， 再谋求创新与突破， 比方说， 可以在大班加强与学员的互动等等。

（3）（结合企业）我想， 新东方是一个欢迎环境改变者的地方， 因为， 新东方的校训“从绝望中寻找希望， 人生终将辉煌”就是说要求谋求改变。这恰恰是新东方吸引我来求职的重要因素。

（4）（结合本人性格）从个性上来说， 我认为自己更是一个环境的改变者， 因为我喜欢变化。

点评： 这个回答令人印象深刻， 它既体现了候选人对新东方的了解， 也以事实说明了自己的优点。

## 3. （黄埔海关）齐白石大师曾经说过，“学我者生， 似我者死”， 请问你怎么看这句话？

单层陈述举例： 我想， 这句话的意思是说， 要学习别人的优秀之处， 而不是盲目地效仿别人。如果学习别人的优点， 我们逐渐也会变得很优秀；而如果只是盲目地跟从别人， 模仿别人， 我们就会逐渐失去自我， 做不出什么特别的贡献。

点评： 其实， 这已经是一个相当不错的回答了！然而， 它依然摆脱不了单层陈述最可怕的弱点： 过分大众化， 极易与别人“撞车”。

多层陈述示范：

(1) (实话实说) 嗯，齐白石大师的意思是说，学习他绘画精神的人会成功，而盲目模仿他绘画风格的人一定会失败。

(2) (结合企业) 我想，这句话不仅适用于绘画，也适用于其他工作，包括我们黄埔海关。在我们这样一个著名海关里，必然有很多优秀的人值得效仿。但是，如果所有新来的人都只会模仿前辈，那么我们海关就会缺乏活力。

(3) (结合本人性格) 我是一个非常乐于学习别人的人，在大学里我就愿意和学习好上进心强的同学交朋友，但是，我学习的是他们聪明的学习方法和刻苦的学习态度，而不是人家看书我也看书，人家睡觉我也睡觉，呵呵！

点评：这个回答颇为巧妙，虽然候选人可能到最后也没弄明白这个开放性问题到底要考查什么，但是他成功地展示了自己的几个优点：眼中能看到别人的优秀，并且乐于学习别人的优秀。

#### 第九节 以“多层 Key Words 陈述法”(3)

4. (联邦快递) 这份工作是很琐碎的，每天做的都是细节性的工作，缺乏挑战和创新，久而久之你会觉得很无聊。你怎么看这个问题？

单层陈述举例：我不会觉得无聊，因为我会在细节中寻找乐趣。在上学的时候，很多同学害怕学会计，而我觉得，和数字打交道也挺有趣的。

点评：虽然以事实说明自己喜欢和细节打交道，这个回答依然没有很强的说服力。

多层陈述示范：

(1) (实话实说) 我觉得所有的工作都很琐碎，不仅是我们的联邦快递吧。

(2) (结合“细节”、“挑战”、“创新”) 但是，我并不觉得琐碎细节的工作中就缺乏挑战和创新，因为，虽然细节在重复，但是每次的过程是不同的。比如说上门收包裹，我们可以尝试走不同的路线，看哪个路线更加省时间，这就是挑战和创新了。

(3) (结合本人性格) 我是一个比较能够在细节中找到挑战的人，即使是复印资料，我也希望这一次比上一次印得快一些，好一些。

(4) (结合实际工作) 其他的工作也是一样，关键是要在心里给自己设定目标，这

样就不会觉得无聊了。

点评：这个回答让我们几乎看到了这样一个候选人：具有专业精神、具有成熟的心态、善于调节自己。

5.（中国移动）在你以前的工作与生活中，你有没有遇到过特别自私的人，他只关心自己的利益。你如何应对这种人？

单层陈述举例：我遇到过这样的人。一般来说，我不会和他计较的，只要不太过分就行了。但是，如果他的自私已经严重影响到了我的个人利益，或者公司的利益，我会制止他的。

点评：严格来说，这个回答并非是单层陈述，而是有两个层次，但是它和单层陈述具有同样的致命弱点：大众化。

多层陈述示范：

（1）（实话实说）特别自私的人？嗯，我想想，应该遇到过，不过很少见。其实，特别自私的人自然会被整个集体所孤立，我不觉得需要特别对付他们。

（2）（结合“特别自私的人”）不过，我总是觉得，人只有在特殊的成长经历下才会变得特别自私。我认识的两个很自私的人，一个人幼年丧父，还有一个从小家里霉运不断。所以，对他们要多一点宽容。

（3）（结合实际工作）当然了，在生活当中可以宽容，但是工作中不能纵容，因为工作不仅仅涉及我们本人，如果因为某个人自私而影响了整体利益，那后果就太严重了，我一定会出面制止特别自私的行为。

点评：入情入理、感人至深！我们似乎已经看到了一个宽容但并不缺乏勇气的小伙子。给我提供这个精彩答案的男孩子，目前正在中国移动工作。我班里一多半的女孩子，因为他的这个回答而变的目光柔和……

6.（中华英才网代理 IBM 招聘）你在什么时候最倾向于说谎？

单层陈述举例：我不想伤害别人感情的时候会倾向于撒谎，有时候不可能说实话，否则别人会感到很尴尬。

点评：这个回答把候选人自己包装成了一个纯粹的好人，可惜的是，这个回答本身就是一个“谎言”，因为，任何一个人，最倾向于说谎的时候绝对不是要保护别人的时候，而是要保护自己的时候！

多层陈述示范：

（1）（实话实说）最倾向于说谎？呵呵，让我想一想，逃课的时候，会撒谎说病

了，说到女性年龄和打扮的时候会撒谎，嗯，似乎不想给自己和别人找麻烦的时候最倾向于说谎。我想，说到底，这是人的自我保护意识，要保护自己的时候会说谎，再扩大一点，要保护自己亲近的人比如亲人和朋友的时候会说谎，将来参加工作，要保护自己团队利益的时候，也可能会说谎。

（2）（结合“说谎”）但是，毫不夸张地说，我几乎从不说谎，因为我认为说谎的后果往往比说实话还严重！比方说，装病逃课之后，得连续几天做出病歪歪的样子，实在是难受，这大概就是一谎需要百谎圆的恶果吧。

## 第九节 以“多层 Key Words 陈述法” (4)

（3）（结合实际工作）而且，在工作中撒谎的后果可能极其严重，因为一个谎言不再只是个人的事情，而是关系到整体项目，关系到很多人。

点评：真诚、正面、成熟，这就是精彩答案所能体现出来的个性优点。

7.（腾讯）在工作中，如果你遇到这样的同事，他们整天意志消沉、无所事事，甚至在背后说坏话，你会怎么办？

单层陈述举例：嗯，我不会和他们同流合污的。我想，首先我要做好自己的本职工作，尽职尽责。然后，我会规劝那些和我关系比较好的同事，不要无所事事，尽量鼓励他们振作起来。如果他们实在不听我的规劝，我可能会和经理去反映。

点评：99%的候选人根本不知道，这个开放性问题中的“同事”，其实很可能就是“你”，至少，是“你身上的一部分影子”！几乎所有的候选人都会把自己描述成天使，而现实是什么？我们每个人不都是天使和魔鬼的混合体吗？所以，当面试官假设出一个负面的形象来，首先展示一下你“常常自省”的特质，这是否是某些片刻的“我自己”？这个道理如此之重要，所以笔者把这一段点评加下划线，希望读者能品出个中三昧。

多层陈述示范：

（1）（实话实说）嗯，说实话，我觉得您所描述的“同事”其实就有我自己的影子。意志消沉，说别人坏话，每个人都有这样的时刻吧？我想，既然大家都会有这样的消沉期，我们就要给予宽容和谅解，要给别人时间从低谷中走出来。

（2）（结合企业）长期萎靡不振的同事应该是很少的，我想，在我们腾讯，尤其应该少，否则就太令我们这些 QQ 迷失望啦！



(3) (结合“意志消沉”、“说坏话”)不过，话说回来，我觉得意志消沉和说坏话也未必都是坏事。偶尔的消沉也是一种放松，有张有弛嘛。说坏话有时也能起到舆论监督的作用。但如果整天意志沉沦，无所事事，就要从监控机制，激励机制等方面进行考虑了。

点评：这是一个非常精彩的回答，简明扼要，入情入理。

#### 8. (KPMG 会计师事务所) 你怎么看待中国的金融改革？

笔者特别备注：这个开放性问题是一个学员“自找”的。他在面试的时候，告诉面试官自己最喜欢的课程是“金融”(事实上，他并不特别喜欢金融，但是他觉得既然是在会计师事务所找工，就一定要投其所好，所以假装自己喜欢金融学。)没想到，面试官更善于“投其所好”，立刻问了他这个问题，希望能够给他一个机会展示自己对金融行业的真知灼见。这个可怜的家伙真切体会到了哑巴吃黄连之苦，只能胡说几句搪塞过去，自然令面试官大失所望。所以说，对待任何一个面试提问，都要想好了下一步，否则很容易“自掘坟墓”。

单层陈述举例：金融改革？哦，我们学的更多的是国际金融，所以对中国的金融改革不是特别地了解(汗)。嗯，中国的金融改革是必须的，因为以前是计划经济体制，现在是市场经济体制，所以到了必须彻底改革的时候(再汗)。

点评：这个学员其实是一个很健谈的家伙，如果不是他事先吹嘘自己最喜欢金融，这样的回答也就算马马虎虎过关了。

多层陈述示范：

(1) (实话实说) 嗯，说实话，金融是一个很需要实战经验的领域，我们大学生所了解的信息往往都比较肤浅，大部分都来自官方报道，比方说，中国金融改革虽然会“阵痛”，会带来股市狂跌甚至金融危机的风险，但是必须进行下去，套用新闻联播的话来说“要不遗余力地推进金融改革。”

(2) (结合企业) 我觉得，金融改革对于我们会计审计行业是非常有利的，我们 KPMG 可以参与财务制度的市场化和职业化，也可以参与很多的咨询业务。

#### 第九节 以“多层 Key Words 陈述法”(5)

(3) (结合实际工作) 呵呵，我现在的观点可能很幼稚，希望将来能有机会接受您的指教。

点评：年轻学生指点完江山之后，一定要收剑垂手，低眉顺眼地表示自谦，因为你真的很嫩。但是万不可现场请示面试官前辈的看法，万一他是个稀里糊涂之辈，岂不尴尬？

#### 9. （宝洁公司）你觉得中国所面临的最大挑战是什么？

笔者特别备注：我的一个学员，在某日午后应邀前往宝洁公司面试产品供应部的职位。当时，面试官（一个印度人但是中文说得相当流利）说自己刚刚看完 *China Daily* 上的一篇文章，谈的是中国所面临的挑战。于是，他很自然地说，你觉得中国面临的最大挑战是什么？

单层陈述举例：中国所面临的最大的挑战？我觉得，应该是人口压力吧。中国现在有 14 亿人口，据说很快就到 15 亿了。如何能养活这么多人，让大家的生活越来越好，我想是中国所面临的最大的挑战。

点评：这个回答规规矩矩，平平淡淡，很难让人留下印象。

多层陈述示范：

（1）（实话实说）哦？真是个很大的问题，让我想一想。人口、就业、能源、污染等等，对中国来说，都是巨大的挑战。

（2）（结合本人）我正处在找工作的阶段，所以觉得就业问题绝对是最大的挑战之一，据说 07 年中国有 500 万应届毕业生，预计就业率是 70%，那也就意味着有 150 万人一毕业就失业，可怕！（面试官接着追问：“你觉得应该如何应对这个挑战？”）

（3）（结合企业）我想，解决就业压力只有两个关键词：雇主和申请人。雇主如果发展得好，自然就能创造就业机会。可以想象，我们宝洁这样的大公司能够直接或间接地创造几十万、上百万的就业岗位。直接的岗位可能不太多，但间接的岗位就数不尽了，包括广告公司的业务员、运货的卡车司机等等。我想，像宝洁这样的优秀企业值得政府的鼓励和扶持。另外，申请人要按照雇主的要求去掌握技能。您一定经常面试别人，我想会有很多体会。应该说，现在的大学生其实很努力地在掌握就业技能。政府、雇主、申请人，三管齐下，共同对付就业这个巨大的挑战！

点评：在突如其来地回答一个超大问题的时候，最好的应对方法就是缩小范围，把话题局限在候选人和面试官能够找到共同点的话题上，以增强互动。

#### 10. （PWC 会计师事务所）你是否觉得跟客户交流很浪费时间？

笔者特别备注：面试官喜欢做两件事情：其一，假设出有一群讨厌的人，问你如何应付。前文说过，这些讨厌的人其实就有你自己的影子；其二，他会假设出有一些讨厌的事情，问你是否觉得这些事情很令人讨厌。绝大部分候选人为了突出自己积极正面的形象，会告诉面试官自己并不觉得这些事情很讨厌，而这往往是面试官很“讨厌”的一个回答，因为他所假设的情况一定是存在的，他真正想了解的，并不是你虚伪的大话，而是

你真实的应对讨厌事务的措施。此类问题很多，比如，你是否觉得加班比较辛苦？你是否觉得有些客户很难对付？你是否觉得工作压力很大？你是否觉得老板有时候并没有真正倾听你的意见？所以，不要去否认面试官所假设出来的负面现象，只要去谈自己实实在在的应对措施就好了。

单层陈述举例：哦？我不觉得跟客户交流很浪费时间，因为客户就是上帝，我们必须充分地与客户交流。在交流中，我们能够更多地了解客户。

点评：这是一个动听的废话答案。

多层陈述示范：

（1）（实话实说）哦？从直觉上来说，和客户的交流不应该说是浪费时间，毕竟客户就是上帝，而且，只有通过交流才能了解客户，为客户服务。

（2）（结合企业）但是，现实一点说，在我们审计行业，确实可能会出现浪费时间的情况，比方说，客户不想把真实的资料给我们，或者，有些客户爱打官腔，也有的人天生嗦等等。

## 第九节 以“多层 Key Words 陈述法” (6)

（3）（结合实际工作）我觉得，在实际工作中，需要掌握一些方式方法，避免浪费时间，比方说，对那些天生嗦的人，我可以更多地用 email 和他沟通，对那些爱打官腔的人，我尽量问非常具体的问题。我想，将来通过培训我可能会掌握更多的办法吧？

点评：好！时间是外企最稀缺的资源，不能浪费！

11.（高露洁）你是怎样取得别人的信任的？

单层陈述举例：哦，我觉得，要取得别人的信任，一定要做出业绩才行。只有通过实际行动，才能让别人相信自己，信任自己。

点评：说得没错，遗憾的是单薄了一些。

多层陈述示范：

（1）（实话实说）要取得别人的信任，一定要做出业绩，用实际行动来证明自己是值得信任的。我做学生干部的时候，就是这样做的，少说空话，多干实事。

(2) (结合“别人”)不过, 如果您所说的这个“别人”是一个陌生人, 而不是同学或同事, 那情况就完全不同了, 人家可能根本就不给你机会来表现。比方说, 我为学校歌咏比赛去找卡西欧拉赞助的时候, 人家根本不想出钱。后来, 经过四五次交流才说服他们。我说服他们的办法主要是强调以前的企业赞助活动有多么成功, 比如说现场促销可以卖不少产品等等。所以说, 要陌生人信任自己的话, 要用过去的事实去说服人家, 才会比较有效。

(3) (结合企业)其实, 我现在就在这么做呢, 为了获得您代表的高露洁的信任, 我只能告诉您我过去做了些什么比较好的事情, 呵呵!

## 二、 开放性问题练习题与回答提示

### 练习题目

1. 请你谈谈所学与所用的关系。
2. 请你就“言者无罪, 闻者足戒”这句话谈谈你的理解和看法。
3. 有人认为“善意的说谎不是谎言”, 你怎么看待这句话? 为什么?
4. 假设你在某单位工作, 成绩比较突出, 得到领导的肯定。但同时你发现同事们越来越孤立你, 你怎么看这个问题? 你准备怎么办?
5. 有人说“无知者无畏”, 请你就这句话谈谈你的理解和看法。
6. 假设有这样一种情况: 你的工作能力绰绰有余, 工作成绩也很突出, 但却无法赢得领导信任, 而某些工作能力不如你的同事却因能说会道, 博得了领导的欢心, 对此你有何想法?
7. 毕业几年后, 有同学提议由你来牵头组织一次“校友联谊会”, 你准备怎么做?
8. 在你的现实生活中, 你最不喜欢和什么样的人共事? 为什么? 请举例说明。
9. 有人认为, 想进机关当公务员的大学生往往不是学生中的精英, 而是一些只求生活安逸稳定、进取心不强的“二流”学生, 你怎么看?
10. 假如你在毕业前一年就已经联系好一个你非常想去的工作单位甲, 并从知识、能力等方面进行了充分的准备, 但毕业时却由于其他原因未能如愿。在这种紧迫的情况下, 你又通过艰辛的努力去联系了一个相对清贫和内心并不情愿从事的工作单位乙, 并为此做出了郑重承诺。就在即将签署协议之前, 一年前联系的单位甲又同意接收你, 假定你决定仍到单位甲工作。在这种情况下, 你会怎么办?
11. 你的领导出于某种原因, 当众对你进行了不公正的批评。你将怎样处理此事?

12. 北京市现有数万下岗职工，他们的再就业是一个很大的难题。然而，每年却有上百万外地人在北京打工，挣走了上百亿的人民币。请分析一下造成下岗职工再就业难的原因，并简单谈谈你认为合适的解决办法。

13. 目前社会上“献爱心，捐助危重病人”的活动很多，你是怎样看待这个问题的？

回答提示

请各位读者注意，以下的提示，没有完全按照我们前文所讲的“多层 Key Words 阐述法”，而是简要地列出了重要观点，其他的层次，请按照“多层 Key Words 阐述法”自行完善。

#### 第九节 以“多层 Key Words 陈述法”(7)

1. 学以致用最好；按照“用”的要求，不断学习；大学所学，是综合知识，而不仅仅是专业课的知识。

2. 鼓励“言者”，不要太谨小慎微，要大胆发表言论，因为“无罪”；警戒“闻者”，无论“言者”所言是否属实，有则改之，无则加勉，因为“言者”出此言，其意在于“助你”。

3. 定义“善意”：对你善意而对其他人无“恶意”，则是可接受的谎言；如对你善意而对其他人造成“恶意”，则不可接受。

4. 第一，自省，只自己进步没有带动大家进步；第二，哪些同事孤立你？如优秀同事孤立你，必定是你的过错；如落后分子孤立你，你反过来要鼓励他们！如果屡试不见效果，那么，走自己的路，让别人孤立去吧。

5. 第一，因为没有知识，而无所畏惧，比如新人进入单位，冒险创新但闯下大祸；第二，不“知”权贵，不“知”局限，大胆创新。

6. 第一，自省，是否是你自以为业绩突出，而没有考虑到同事的业绩；第二，判断“领导”的素质，是毫无素质之人，还是有能力、但有“爱听马屁”的小毛病之人；第三，如遇毫无素质的领导，可以换团队；如领导有小毛病，则逐渐改变自己的风格，多夸奖领导。

7. 第一，确定联谊会的目的；第二，按照目的成立项目组；第三，安排时间、地

点、 参与人、 活动。

8. 头脑不清楚、 目光短浅、 嘴巴乱讲、 懒惰（例子略）。

9. 第一， 有这样的大学生； 第二， 不是所有的“机关”都能吸引精英， 应该做到人尽其才， 物尽其用。

10. 第一， 如实与乙沟通， 希望征得对方的理解； 第二， 向乙推荐自己认识的同样优秀的大学生； 第三， 如果乙坚决不同意你毁约， 那么， 放弃甲， 信守承诺。

11. 第一， 每个人都有“情绪导火索”， 领导不是机器， 也会有失控的时候； 第二， 应该有你沟通不利的原因， 以后注意多和领导沟通； 第三， 事后与领导沟通， 让他为你“洗清冤屈”， 一个高素质的领导一定会这么做， 即使他不好意思当面“认错”， 日后也会对你多加照顾。如果该领导心胸狭隘， 以后你要小心谨慎， 并在合适的机会变相“警醒”领导注意自己的修养。

12. 第一， 态度； 第二， 技能； 第三， 有“隐性收入”， 不工作也能养活自己。

13. 第一， 捐款者得到精神满足， 病人得到钱， 双赢， 值得鼓励； 第二，“雪中送炭”很可赞，“锦上添花”很温暖， 但政府不能仅指望捐款者为病人“雪中送炭”， 应该建立福利医疗体系。

## 第十节 以“What-S.T.A.R.-Key Words 陈述法”(1)

以“What-S.T.A.R.-Key Words 陈述法”回答“行为事件访谈型面试”问题

在新东方的课堂上， 每当笔者讲起这个学术味道颇浓厚的名词“行为事件访谈型面试”， 学员们都会立刻皱一皱眉头， 暗自心惊道， 面试官又搞什么鬼？ 于是， 课堂里总是会上演以下几个回合的“师生问答录”。

第一回合问答录：

学生问曰：“行为事件访谈型面试”， 这是什么东东？

老师答曰：“行为事件访谈型面试”这个名称源自英文 B.E.I.(Behavioral Event Interview)。其实很简单， 就是面试官让你详细讲述自己做过的4~8个重要事件， 并且提供具体的细节。比如说， 一个很常见的问题是， 请你谈谈在最近1~2年中， 你负责过的最成功或最满意的3个事例。

学生暗自曰：咳，不就是描述一件事吗，故弄玄虚。虽然是描述“一件大事”，不也是小菜一碟！我们大可以使用5W（时间、地点、人物、事件、结果）的顺序轻松阐述！

第二回合问答录：

学生问曰：面试官为什么要采取这种“行为事件访谈型面试”？

老师答曰：有两个原因。第一，控制面试的场面。如果只是针对求职材料进行提问，而没有一些固定的套路，面试官可能无的放矢，应聘者可能泛泛而谈。等面试结束时，面试官才发现自己想知道的、该了解的信息竟然没有了解完全，只能“跟着感觉走”做出判断。第二，利于比较。如果申请人都回答了一套共同的问题，那么面试官很容易对比各自的成就大小。

第三回合问答录：

学生问曰：哪些公司愿意使用这种“行为事件访谈型面试”？是否有很多面试官使用这种方法？

老师答曰：几乎所有公司都会使用这种面试方法，有的公司部分使用，有的公司甚至全套使用，最典型的当属宝洁公司著名的“八大题”了！目前，越来越多的面试官喜欢使用“行为事件访谈”的方法进行面试，有的面试官从头到尾都在访谈，有的是面试中间穿插几个这样的问题。

第四回合问答录：

学生问曰：怎么样应对“行为事件访谈型面试”？

老师答曰：这个问题提得很好，老师推荐你们使用我总结的“What-S.T.A.R.-

Key Words”陈述法。

学生再问曰：听起来好复杂！既然是描述一件事情，为什么不使用5W（时间、地点、人物、事件、结果）的顺序进行阐述呢？这种方法我们很熟悉呀！

老师再答曰：这个问题提得更好！5W的方法纯粹是“叙述”，是按照事件发生的顺序进行流水账式描述，需要面试官自己边听边进行分析和总结。而“What-S.T.A.R.-Key Words 陈述法”是“夹叙夹议”，是你把事件分析总结给面试官听。相比之下，孰优孰劣？

学生配合曰：嗯，明白了！请您举例进行示范吧！

老师欣然曰：以理服人，以例为证，现在就让我们来举例说明吧。

面试原题回放：请描述一下你上一份工作中的最大成就。

按照 “What-S.T.A.R.-Key Words 陈述法”，回答步骤如下：

第一， **What:** 即首先用一句话扼要地回答面试官的问题。比如，“我去年是销售冠军，销售业绩过百万。”

第二， **S.T.A.R.:** 这分别是 **SITUATION**（背景）、**TASK**（任务）、**ACTION**（行动）和 **RESULT**（结果）的首字母，请按照这四个顺序详细地把整个事件描述清楚。比如，在 **SITUATION** 部分，你需要告诉面试官，“我卖的产品在市场需求方面，是供大于求的，所以做销售很艰难。不过，在销售渠道方面，我们公司比较有优势。”通过这些对 **SITUATION** 的描述，你能够有效地让面试官了解你取得优秀业绩的前提，获知你所取得的业绩有多少是与你个人有关，有多少是和 market 状况以及你公司的实力有关的。在这个过程中，你既可以展示出自己出类拔萃的地方，也可以客观地把功劳归于行业的大发展或者公司的好政策，从而显得更加客观真实，不贪功。

## 第十节 以 “What-S.T.A.R.-Key Words 陈述法” (2)

第三， **Key Words:** 即提问当中的关键词，你要在描述中紧扣 **Key Words**，因为 **Key Words** 反映了面试官的考查意图。比如，这个提问当中的关键词就是“最大成就”，你要主动地告诉面试官为什么这是自己最大的成就，是因为横向对比优于同事？还是纵向对比优于自己以往的表现？更为重要的是，如果一个提问中有好几个关键词，比方说这个题目，“举一个例子描述你所做过的一件事情，是你发起的，然后组织大家共同完成，并且最后取得了很好的效果。”在这个题目中，关键词包括“你发起的”和“组织大家共同完成”，那么你要在回答的时候把这两个关键词分别进行独立段落描述，包括你为什么发起该活动，如何发起，然后又如何组织大家共同完成。

### 一、中文行为面试访谈问题举例

1. 你印象最深刻的一件事是什么？（或者，我们来谈谈，在过去两年中，你印象最深刻的几件事情吧。）

普通回答：上大三的时候，我当班长，要组织全班参加学校地球村的活动，需要代表一个国家，穿上那个国家的传统服装，表现该国的风土人情。一开始，我没有经验，觉得自己是班长，大家自然就要按我的要求来进行配合。结果搞得很被动，什么事情都得自己做，去流花路买服装，找宣传画。后来，我想这绝对不是优秀的领导应该做的，我就开诚布公地跟全班同学谈了一次，谈了我个人的缺点和难处，恳请大家的谅解和支持。开会之后，这个活动就顺利多了，大家配合着把活动做得很好。



点评：这个回答是典型的 5W 描述，按照时间的顺序描述了整个事件，但是却没有完全“扣题”，因为应聘者没有告诉面试官，或者让面试官感受到为什么这件事情使他印象如此深刻。

回答示范 1：（What）我印象最深刻的一件事情，是大三的时候组织班级参加学校地球村活动的事情，这个活动完成得很险，所以我印象深刻。（点评：在说清楚 What 后，不忘扣住“印象深刻”这个 Key Word。）（Situation）地球村是广外的一个传统活动，以班级为单位，每个班级代表一个国家，在操场上展示这个国家的风土人情。（Task）我当时是班长，和其他两位班委分别负责服装、道具、歌舞的准备工作。（Action）我所负责的服装工作进展很顺利，去流花市场逛一天就基本上敲定了。（点评：第一个行动是把自己份内事情做好）可是，其他两组过了一个星期还没有眉目。我当时很着急，也很生气，觉得另两位班委责任心不够强，所以提出由我来统一负责，服装、道具、歌舞一起抓。（点评：第二个行动是要全面负责）结果呢，我很快就意识到了自己错怪了另外两位班委，找道具、找练舞场地、拉同学彩排，每一项任务都比找服装难！当时还只有两个星期时间准备，靠我一个人负责不可能完成任务。所以，我立刻请两位班委吃饭，道歉，再次请他们和我一起负责。（点评：第三个行动是道歉并弥补过错）（Result）最后，我们班如期参加了地球村活动，虽然只拿到了中游的名次，但总算是把任务完成了，没有出丑。（Key Words）我至今对这件事情印象还很深刻，因为这是我做班长期间做得最悬的一件事情。如果只靠我一个人负责，肯定完不成任务。从这件事情开始，我很少会轻率地责怪别人。想责怪别人，必须先换位做他人的事情才有资格呀！

点评 1：阐述清晰明了，同时体现出了自己的诸多优点：责任心强、知错就改、吃一堑长一智。

回答示范 2：（What）我印象最深刻的一件事情应该是我在大学里两次竞聘班干部的事情，大一竞选班长惨败，大二竞选生活委员大胜。（Situation）刚上大学的时候，积极的同学都竞选班干部，竞争挺激烈的。（Task）我当时给自己定的目标就是班长，因为我觉得既然竞争，就争最好的。（Actions）竞选中，我在全班 72 票中只得了 15 票。（点评：第一个行动是竞选）失败后，我首先分析了自己失败的原因，发现是同学们觉得我并不适合做班长。他们希望班长有种霸气，而我太亲切了，不像领导。（点评：第二个行动是反思并得出结论）我想明白自己失败的原因之后，决定大二改选的时候竞选生活委员。（点评：第三个行动是调整策略后再次参与竞争）（Result）结果很完美，我几乎拿到了全票。（Key Words）这两次应聘的经历之所以给我留下最深刻的印象，是因为它们使我明白了一个道理：要想获得别人的认可，首先要做自己最适合的事情。这种想法一直影响着我，包括找工作。我有很多同学在找工作的时候都投市场部或投销售部，因为似乎这两个部门头顶的光环最亮。不过，我还是集中精力投行政、人力资源和客服，我觉得这些工作更适合我。

## 第十节 以“What-S.T.A.R.-Key Words 陈述法” (3)

点评 2：从印象最深刻的一件事情，谈到自己的职业选择，很高明！

回答示范 3：(What) 我印象最深刻的事情是我在两年以前获得升职。(Situation) 当时有几个候选人都可以升为副经理，大家在学历、工作年限、业绩方面各有所长。我当时觉得自己的优势要相对明显一些，因为我的业绩是几个候选人当中是最突出的，但是您也知道，在国有银行，论资排辈和托关系走后门的情况也是常事儿，所以我周围的朋友和家人都劝我也托托关系送送礼。(Task) 我最终决定不走后门，凭实力获得升职。(Actions) 当然，我并没有完全顺其自然，还是采取了一些行动。我把事情分成了三个部分，分别是自己、老板和竞争对手。从自己这方面，我更加注意自己的态度与表现，更加努力；从老板那方面，我通过 email 和平时聊天，表达出我的想法，让他知道：对老板最大的支持就是协助他提升业绩，而吃喝送礼只能授人以柄，反而连累了他；而在竞争对手方面，我在适合的场合暗示给他们，我相信公平竞争，愿意踏踏实实做事，胜过蝇营狗苟做人等等。我想，制造一个公平的氛围对我会更有利。(Result) 我最终顺利当选了副经理，在后面两年里，我的确以工作业绩回报了我的老板。我升职以后主管大客户营销，在两年之内业绩提升了 45%，是整个部门当中增长最快速的业务。(Key Words) 这次升职我印象很深刻，主要是其中经历了内心的斗争，很矛盾。从这以后，我更加相信公平竞争了。如果以后再和别人一起竞争升职机会，我想我会彻底选择“无为”，连内心的斗争也不必了。

点评 3：如果你是一个有工作经验的人，那么你印象最深刻的一件事情应该是自己工作中的一个经历，而不是遥远的大学时代发生的事情。而这个工作中的经历，我们也希望它能体现出你工作能力比较强，并且善于深刻思索。

2. 你最成功的一件事是什么？（或者，我们来谈谈你过去两年中取得的成就，先说两个比较大的成就吧。）

普通回答：我觉得我最成功的一件事情是在高中的时候很执著，虽然几次模拟考试成绩都不理想，但是我从来没有想过放弃，而是一直在努力，最终在高考的时候发挥出色，考上了比较理想的大学。

点评：如果一个人最成功的一件事情是发生在四年以前的高考，那么他在大学的表现应该会比较平庸的。而且，如果一个人连续几次模拟考试都不理想，那么他应该是学习能力很一般的人。

回答示范 1：(What & Key Words) 我觉得，我最成功的一件事情是两年前在台湾参加大学生英语辩论赛获得亚军。其实我有多次获得英语辩论赛大奖的经历，但是我觉得这一次最成功是因为我在这一次比赛当中，不仅充当了一个辩手的角色，而且起到了一个很好的协调作用。(Situation) 辩论赛是否能取得好名次，其实和指导老师有很大的关系。(Task) 我当时就想，一定要争取自己选择带队老师，因为在以前的几次比赛里，有的带队老师确实不行，有热情没实力，干着急用不上劲。(Actions) 我首先和队员们选择了最想找的带队老师，是教我们国贸的，特别渊博善辩。然后，我们征求了他的意见，得知他有时也有兴趣带我们去。接下来，我去找学院领导沟通，表示我们希望能自己选老师。但是

我没有直接说要找谁，因为那个老师要我们先问问学校的态度。事情并不顺利，学校告诉我们惯例都是学校指派的，不能自选。不过，我在交流中了解到，其实学校领导不同意我们自选老师的原因是不放心我们，并不是有什么人际关系在里面。这就好办多了，我和队员们反复找了学校领导好几次，表示出我们之所以要自选老师，就是为了给学校拿好名次。(Result)最后，学校同意了，我们那次拿了个亚军，仅次于台湾大学。(Key Words)我觉得这件事情我处理比较成功，一是敢于突破常规，二是在突破常规遭到拒绝之后，我抓住了别人拒绝的根本原因，然后对症下药，自然就药到病除了。

## 第十节 以“What-S.T.A.R.-Key Words 陈述法”(4)

点评 1：这显然是一个精彩的回答，精彩之处，不仅仅在于申请人拥有如此傲人的经历，也在于他的叙述使我们深深信服，我们相信他除了具备辩论才能之外，还具备高度的创新意识和解决问题的能力，而后者，正是职场更为需要的黄金素质。

回答示范 2：说实话，我很难说出具体有哪一件事情是最成功的，因为每一个阶段自己所取得的一些成就都是不可比的。(What)比方说，上大学之前，我觉得自己最大的成功就是能够从广西教育水平最差的农村中学，考到全省的最高学府广西大学。(Situation)我知道，在广州，大家也许并不认为广西大学有多么了不起，但是对于当年的我，这确实是很难得的一个成就，因为我家是在广西与越南交界的一个村寨，当地几年也出不了一个大学生。(What)上大学之后，我觉得自己最为自豪的事情是非常独立，我在大学四年所用的生活费全部都是自己做家教挣来的。而且，做大量家教并没有影响到我的学习，我的平均学分是全年级第 10 名。(Situation)一边做好多孩子的家教一边学习挺难的，时间总好像不够用。(Task)不过我自从做了家教以后就决心做下去，因为一方面可以挣钱，另一方面可以和学生家长接触，让自己更加了解社会。(Actions)为了不影响学习，我首先辞了两家比较远的，不过其中一个小孩决定由他爸爸送到我们学校来学习。然后，我调整了自己的学习方法，以前我会逃掉一部分实在没意思的课，靠抄笔记和自习来考试。不过，做这么多家教的情况下，我必须当堂掌握所学的东西。基本上，我每次课都坐第一排，不懂的地方向来当场就问，老师都怕了我了，呵呵！(Results)结果就是这样，做家教和学习我基本都没有耽误。(Key Words)我觉得，自己并没有取得什么特别光辉的成就，但是我在合适的阶段做出了最合适的事情，这就是我自己认为最成功的事情吧。

点评 2：这个回答很真实，很感人。面试官有理由相信，这个申请人是一个脚踏实地而且做事讲求方式方法的人。

回答示范 3：(What)我最成功的一件事，应该是我两年以来员工业绩评估都是优秀。(Situation)只有 10%的员工能被评估为优秀。我们公司的评估是全方位考评，分为自我评估、同事评、上级评、人事评四个分数，各自占有的权重不同。(Actions)我之所以评估为优秀，并不是因为我有什么特别大的成就，而是在每一天的工作中都尽力做到最好，

比方说，提前 15 分钟上班，开无聊的会议也不会迟到，完不成工作一定会主动加班，老板提醒的工作赶紧做，老板没有提醒的也要自己提前想到等等。(Result) 就这样，我每次考评都很好，我觉得这是特别公平的考评体系。如果不是这个考评体系在支撑着我，可能我去年就辞职了，毕竟一个月才 1,600 块钱，实在是比较低的。

点评 3：令人欢喜的一个基层人才，令人忧虑的一份工资，强烈支持他换工作！此外，这个回答当中没有 Task，也没有 Key Words，很多时候确实可以省略掉这两项。

3. 你最失败的一件事是什么？（或者，我们来谈谈你过去两年中经历的失败，或者说是很大的困难和挫折。你举一两个例子吧。）

普通回答：我觉得我最大的失败是高考没有发挥好，结果考到了这所学校，而且不得不服从分配，学的是自己不喜欢的建筑学。

点评：这个回答当中包含了两个负面信息，第一是申请人看不起自己的母校，第二是他不喜欢自己的专业。面试犹如一个磁场，你所提供的负面信息越多，面试官对你的印象就越负面。

回答示范 1：(What) 去年，我应聘高露洁暑期实习生失败了，而且是在小组讨论中就被淘汰出局了。(Key Word) 这对于我绝对是一个很大的失败，因为我向来是以能言善辩在班级里著称的。(Situation) 当时我们讨论的话题是早餐包销售，每个人代表一个城市，手里的资料是自己所在城市的早餐包销售中出现的问题。整个的小组讨论很不顺利，因为我们组的组长特别强势，他基本上主导了整个讨论，而且老实说，确实是走错了方向。他一直带领大家用 SWOT 的方法进行分析，但实际上，我们领取到的材料已经就是 SWOT 当中的 T，threaten，早餐包在各个城市的销售已经遇到威胁了，我们需要讨论的是具体的应对措施，而不是再重新分析一遍 SWOT。(Task) 我特别想扭转整个局面，把整个讨论带到具体行动上来。(Actions) 我先是提醒组长他的思路不对，但是他坚持自己是对的。然后，我又争取其他组员的支持，但是大家刚才已经跟着组长分析了半天，都不愿意或者不敢中途转换思路。(Result) 结果很惨，我们组除了组长过关，其他人全被“枪毙”了。我想，组长被选中，应该是由于他表现出来的积极和踊跃。而相比之下，我就没有同样强势地坚持自己的观点。(Key Words) 我之所以觉得这件事情是我最大的失败，并不是因为结果的失败，而是因为自己心态上的一种失败。我在心态上，没有完全投入到解决问题的实战中，而是过分注重个人留给面试官的印象，总是提醒自己不能太 aggressive 呀，据说面试官最讨厌太 aggressive 的“出头鸟”呀！这样的心态导致我不能强势地坚持自己的观点，最终导致失败。从这个失败，我明白了一个道理，无论做什么事情都要有“公心”，也就是要想方设法为集体解决问题，为了集体的利益即使失去了个人的风度也在所不惜。而如果“私心”太重，反而会影响自己的表现。（点评：后面的这段总结似乎偏长，但在实际面试中，也只需要一分钟就可以阐述完毕，而且很可能是在面试官引导之下逐步完成的。）

## 第十节 以“What-S.T.A.R.-Key Words 陈述法”(5)

点评 1：这个回答的精彩之处在于申请人的自我升华，他从一次普通的失败之中，领悟出一个做事的准则：有公心，无私心，自然会解决事情并赢得别人的尊重。这是职场人士所欣赏的黄金素质。

回答示范 2：(What) 我来面试之前想过很多次这个问题，但是一直没有找出特别合适的例子。您从我的简历中可以看到，我几乎一直是一帆风顺的，名牌大学，名牌专业，在班级里担任班长。在大学我也的确有过一些挫折，但我都觉得是很正常的，比如没有拿到一等奖学金，某次活动组织的效果不太好等等，我觉得谈不上是特别大的失败。所以，我想跟您分享一个可能让您觉得很“另类”的失败。我觉得，我最失败的地方在于，在过去这么多年以来，我没有真正走出自己的路，我所走过的道路，几乎都被设计好的。(Situation) 您知道，我们潮汕人，相对而言我的家人比较重男轻女，而我是整个大家族里的长子长孙，从小就备受关注，什么事情都被安排好了。(Actions) 我考大学时自己想到北方去锻炼一下，但是最终还是顺从家里的意愿到了广外。在学校里面，我非常希望像其他同学一样多做一些家教，多参加一些兼职，锻炼一下自己的生存能力，但是，我又受到了学校老师的“设计”：我在三年多的时间里，参加了二十几场英文比赛和辩论赛。参加比赛的确给了我很大的锻炼，但是，从另一个角度来看，我觉得自己有点像“伤仲永”里头的那个小仲永，一直被弄到各种场合去表演自己的某一种才能。(Result) 所以，您今天看到的我的简历就是这样，有无数的荣誉，大家都觉得很厉害，但是我心里却有很多遗憾，我觉得自己应该更多地接触社会。(Key Words) 不知道您是否会觉得这是失败，我自己认为是。不过，我很高兴在求职的过程中，我坚持了自我，老师让我考研，我回绝了。家里让我考公务员，我已决定不去考。

点评 2：这是一个非常另类的回答，但是无疑会令面试官印象非常深刻，而且一定会颇为赞叹：“在取得傲人的成就的同时，懂得反省自己的不足，难能可贵。”

回答示范 3：(What) 最失败的一件事情，是我去年设计的一个玩具塑料外壳报废了 10 万个，造成了 3 万多块钱的损失。(Situation) 我刚设计出来这个外壳的时候大家都特别激动，因为这种新的设计方法能够省料 20% 多，而且更好看，一年下来能省十几万块钱。(Actions) 当时我们正好接到一个订单，老板决定马上用这种新外壳。我作为设计者，应该阻止老板这么急地把一个还不成熟的设计用到大量生产中去，但是我抱着侥幸心理没有阻止。(Result) 结果很糟糕，我们第一批料出来的产品有一半出现了问题，两片外壳合不拢。后来我又调整了卡口的设计才解决问题。(Key Words) 这是我迄今为止最大的失败，以后我就谨慎多了。

点评 3：在通向成功的道路上，你经历了一些在所难免的失败。请把这样“成功前的失败”分享给面试官吧，让他既了解你失败的经历，也看到你追求成功的素质。

## 二、英文行为面试访谈问题举例

英文的行为面试访谈问题，每个题目往往都包含着一个主要的考查意图，比如说，有

的题目考查的是创新能力，有的题目考查的是团队精神，而有的则考查的是领导能力。这些考查意图会非常明显地在题目本身的 Key Words 当中表现出来。所以，在回答这种问题的时候，你的描述应该侧重于 “What-S.T.A.R.-Key Words 描述法” 中的 Key Words.

以下这些题目选自宝洁八大题，但是它们实际上具有非常普遍的代表性，基本包含了外企公司所要考核的全部内容。如果读者感兴趣的是一家比较著名的外企公司，或者是一家相当不错的国内公司，请务必仔细准备下面这八大题目。

## 第十节 以 “What-S.T.A.R.-Key Words 陈述法” (6)

1. Describe an instance where you set your sights on a high/demanding goal and saw it through completion. 描述一个例子，证明你给自己确立了一个很高的目标，然后完成了这个目标。

问题分析：考查意图：制订高目标的勇气 + 完成高目标的执行力。关键词：demanding goal + saw it through. 所以，在描述的时候要着重描述这个任务为什么这么 demanding，有些什么具体的困难，你是怎么样一步一步去克服的。

回答示范：

(1) (What) Designed a show to celebrate the Anniversary of Tianjin University, and won 3rd Prize out of 18 teams.

(2) (Situation & Key Word: demanding) On the anniversary night, there was a huge celebration party, where songs, dances and dramas were played. Each school should design five shows, and our class volunteered to design one. It was a demanding goal as it was very close to the end of the term when most students were busy preparing for final exams.

(3)(Task) As a sophomore student I was in charge of my class performance, which was a drama. I had to deal with the pressure from study, my classmates' disinterest in acting, and my role as the king in the drama.

(4) (Actions, Key Words: how I saw it through)

First, as there were only 20 students in my class, I distributed at least one task to each student; either a role, or making tools or costumes.

Second, since at the end of the term each member was busy with study, the rehearsal schedule

should be reasonable and periodic. All team members cooperated well because of the low frequency and short duration of each rehearsal.

Third, music and scenery were added into rehearsal in order to get close to the circumstances of the party.

In addition, I emphasized the value of time and ordered every actor to respect other partners.

(5) (Result) In the end, our performance was very successful. Not only did I act the "king" wonderfully, but also got good marks on the final exam.

2. Summarize a situation where you took the initiative to get others to complete an important task, and played a leading role to achieve the results you wanted. 描述一个例子，你团结了一群人共同努力，并为取得成功起到了带头作用。

问题分析： 考查意图： 领导才能， 关键词： took the initiative, get others to complete, leading role. 所以，你在描述的时候要重点描述自己吸引他人参与、团结并鼓励他人、借助他人力量、带领他人这个过程。

回答示范：

(1) (What) I organized a group to sing English choir on Choir Eve, visited all the dormitories in our university and sent Christmas gifts on behalf of our English Association.

(2) (Task) To broaden the students' understanding of Western culture.

(3) (Key words) took the initiative & leading role

i. Suggested the idea to the Chairman of our English Association and got his approval.

ii. Asked each member of our association to offer at least three suggestions on each of the questions below:

\* What songs to play?

## 第十节 以 “What-S.T.A.R.-Key Words 陈述法” (7)

\* Who could join the choir?

\* Where should we perform?

iii. Combined the other team members' suggestions with my idea and made a decision on the questions above.

iv. Organized the rehearsals, reminded the singers of each rehearsal time and place with short messages, because our singers were indeed busy and they could forget.

v. Made each rehearsal as lively as possible to make the singers feel the atmosphere of Christmas, and thus motivate them to sing with emotion.

(4) (Result) Many students said that they were happily surprised by our activity and they hoped we would hold such activities next Christmas. And some said they would love to join our association to learn the beautiful choir.

3. Describe a situation where you sought out relevant information, defined key issues, and decided on which steps to take to get the desired results. 描述一个例子，你找到相关信息，确定重点事项，然后决定了采取哪些步骤来获得满意的结果。

问题分析：考查意图：分析—判断—决策能力。关键词：seek out relevant information, define key issues, decide on the steps. 面试官希望了解你分析处理一件事情的全过程。和刚才一个题目考查如何争取别人的协助是完全不同的。所以，你在描述的时候要重点描述你做整个事情的经过，而不是和什么人一起做。

回答示范：

(1) (What) I organized the first activity of the Management School English Association.

(2) (Situation) As the association is newly founded, not many students show interest in our activities, and we lack efficient ways of helping the existing members to improve their English.

(3) (Task) We decided to make some improvements in our association, in order to help more than two hundred freshmen and sophomores with their English while publicizing our group.

(4) (Actions: 利用原文的 Key Words)

i. Seek out relevant information:

\* What kind of entertainment was popular among students that also offered chances for them to learn English most effectively?

\* Which teacher was suitable for this position?



\* When were our members available?

\* Which place was convenient for a large attendance?

\* Other related factors, such as the availability of facilities and the layout of the spots.

ii. Key issue: What are the weak points of the students' English abilities? Vocabulary? Listening? Speaking? Grammar? Writing?

iii. Decide on the steps to take:

\* Administer a questionnaire to find out the weak points of the students' English abilities.

\* Work out some activities with teachers to improve the weak points.

\* Administer another questionnaire to evaluate the popularity of our activities and choose the top 3 to launch.

\* Launch the top 3 activities.

(5) (Result) The Top 3 activities-Fun Vocabulary Recitation, Friends Mock Show, Devil English Corner-proved highly successful, and we hosted double the number students in our later activities.

#### 第十节 以 “What-S.T.A.R.-Key Words 陈述法” (8)

4. Describe an instance where you made effective use of facts to secure the agreement of others. 描述一个例子，证明你用事实去说服别人。

点评：考查意图：以事实说服他人的能力。关键词：facts, secure agreements。所以，你的描述应该非常直截了当，先把大家的不同意见列出来，以及他人为什么不同意；然后逐条以事实进行说服。

回答示范：

(1) (What) I advanced a plan to found an English Garden in collaboration with the English association in a neighboring university.

(2) (Situation) When I was a member of the English association in our university, I realized that the activities we organized lacked uniqueness and couldn't effectively help the students improve their English. Our neighboring university is just a five-minute walk away from us.

(3) (Task) I proposed the idea to the President of the Association that we found an English Garden in cooperation with the English association in the neighboring university.

(4) (Actions)

i. (Key Words: disagreement) The disagreements I met included:

\* our school authority may dissent.

\* The high cost, and we didn't have enough human resources to carry out this project.

\* There were too many English corners; another one was unnecessary.

ii. (Key Words: facts) The facts I made use of:

\* Our dean approved this proposal.

\* Our partner was willing to provide financial assistance, and our members volunteered to design the details of the plan and implement it.

\* A poll showed that the current English corners did not meet the students' requirements and lacked uniqueness.

(5) (Result) Others were convinced and we successfully founded the English Garden. It's run once a week now, each meeting attracts over a hundred students.

5. Give an example of how you worked effectively with people to accomplish an important goal. 描述一个例子， 证明你有效地与人合作， 共同完成了一件重要的事情。

点评： 考查意图： 团队合作能力。关键词： worked effectively with people。所以， 你的描述应该很清晰： 我做什么+别人做什么。

回答示范：

(1) (What) Our team won the 2nd Prize in the Military Songs Competition held in our university.

(2) (Situation) In total 20 teams joined the competition, each team represented a class.

(3) (Task) I was in charge of the project. We decided to make our team's performance unique

in order to win a prize.

(4) (Actions & Key Words) worked effectively with people

i. Design: I cooperated with my colleagues to plan the climax of the performance, the musical accompaniment of the songs and the whole arrangement of the narrative poem. As three members in our team were good at guitar, I encouraged them to come up with some ideas about how to use a guitar in the military songs.

ii. Rehearsal: I worked together with those who were in charge of the lights, sounds and scenes to create the perfect artistic effect.

#### 第十节 以 “What-S.T.A.R.-Key Words 陈述法” (9)

iii. On stage: I reminded my fellows with gestures and eye expressions. Also, I helped a singer to cope with an emergency.

(5) (Result) Our military team won the second prize in this competition.

6. Describe a creative/innovative idea that you produced which significantly contributed to the success of an activity or project. 描述一个例子，你提供了一个创新的想法，使得某一个活动或者项目取得了成功。

问题分析： 考查意图： 创新能力。关键词是 creative idea, significantly contributed。所以，你的描述要包括你的创新意识、创新依据、有了创新的想法之后如何去实现它，以及这个创新想法起到了多么重要的作用。

回答示范：

(1) (What) I suggested that we set the topic to be "Sell Yourself" for the annual speech contest in our school.

(2) (Situation) Each year our school holds a speech contest, the topic is randomly chosen by the teachers, for example, how to protect the environment, the importance of honesty, and so on. Students are not very excited about these topics.

(3) (Task) I am quite interested in participating in speech contests, but I'd like them to be different, more exciting and more useful. So I decided to offer some suggestions to our school.

#### (4) (Actions)

i. I proposed three topics: Sell Yourself; Where I'll be in 3 Years; Be Competitive. All focus on future job hunting and career development, which I believe are attractive topics to most students.

ii. I surveyed other students and got the information that Sell Yourself seemed better, because it gave us a chance not only to say something, but possibly to sing and dance in addition to just speak.

(5) (Result) My proposal was used in the Speech Contest, which was enjoyed by the students. Over 500 students came to watch the speech contest, double the previous audience size. And the participants said the topic gave them a good opportunity to show off and become more confident.

7. Provide an example of how you assessed a situation and achieved good results by focusing on the most important priorities. 描述一个例子，说明你如何评估形势，并且把精力放在最重要的事情上，然后取得了比较好的结果。

问题分析：这个问题的关键词是 assessed a situation, focused on the priorities，考查的是你分析事情和找到问题关键点的能力。所以，你的描述应该是着重于自己的分析过程。

回答示范：

(1) (What) I once solved the problem of lack of inventory in our store in an hour.

(2) (Situation) Four stores do the promotion at the same time and our store is one of them, the largest one. The sales assistant on the previous day forgot to report that the inventory wasn't enough and I just realized it when I arrived in the morning.

(3) (Key Words: my assessment of the situation) The four promoting stores were not very far from each other, and they opened at different times. It was possible to fetch some stock from another store and make up for it later.

(4) (Key Words: the priorities) To satisfy the stocking demand of the store which had the largest number of customers.

#### 第十节 以 “What-S.T.A.R.-Key Words 陈述法” (10)

(5) (Actions) I reported to the manager and offered my suggestion. He accepted it.

(6) (Result) Everything went all right. The inventory in our store was sufficient, and the other store was restocked later before lunchtime.

8. Provide an example of how you acquired technical skills and converted them to practical application. 描述一个例子，说明你如何获得了技能，并且把这些技能转化成实际应用。

问题分析：这个问题的关键词是 convert technical skills to practical application，真正的考查意图是你的“学习能力”。

回答示范：

(1) (What) I learnt how to arrange the questionnaire forms in a scientific way and use them in the survey of a new beer.

(2) (Situation) In the investigation of customer opinions about the taste of a new kind of beer, I found that the questionnaire form was out of date and limited the freedom of responses.

(3) (Actions)

a) I consulted my boss and a good friend who works in a professional marketing research company and learnt a new way of arranging questionnaire forms.

b) I designed two new forms, and my boss chose one of them.

(4) (The result) With the help of the converted form, our company obtained more objective and useful information.