

22-如何让你的回答更到位？

这个月又连续面了几十场，我发现很多应聘者都会犯一个基础的沟通问题：回答问题不到位，甚至再三提醒也GET不到“题眼”。作为面试官，我看着都替他着急。所以，今天我们就来谈谈，如何能回答到位。

面试对话的两个例子

先来看一个例子，是一段面试对话。

例1：

面试官：介绍一下你们团队吧。

应聘者：我们团队5个人，我做开发。

面试官：团队其他人是什么角色？

应聘者：开发和测试。

面试官：还有别的么？

应聘者：您是说什么别的？

面试官：比如业务分析师或者产品经理、架构师、项目经理之类的？

应聘者：项目经理是国外的一个人，其他由开发兼着。

面试官：项目经理是你们5人团队里的？

应聘者：不是。

面试官：那能具体说说你们团队的角色构成么？

应聘者：3个开发，2个测试。

面试官：你只是开发？

应聘者：还兼着需求分析。

面试官：能具体说一下么？

应聘者：就是他们把需求转给我们，我们设计界面原型，等他们确认以后，我们就开发测试。

看完这段对话，你看出什么问题了么？在我看来，这段对话的沟通效率非常低：

- 首先，应聘者一直被动作答，信息量不足，而且没有覆盖面试官的考查点；
- 然后，面试官不得不接连追问，想多了解一些细节；
- 其次，对话过程拖沓，像在挤牙膏；
- 再次，回答中有表意模糊的词，比如“他们把需求转给我们”，这句话中，“他们”和“我们”都是指什么角色？
- 最后，回答的内容不够翔实具体，像流水账。

总体看，应聘者的回答质量不过关。这样低效的对话，会导致什么后果呢？

低效的对话，导致面试官看不出你的能力。而且，他还可能觉得你不够积极主动，抓不住重点。

你可能会说，上面的对话面试官也没问特别清楚呀？是的，遇到不清楚的问题，你如果不澄清确认就回答，对话就更低效地兜圈子了。

小提示：

在高效的面试对话中，应聘者应该能够快速找准面试官的意图，用简练精准的语言，切中要

害，满足面试官的期待，从而推进对话纵深发展。

那么，沟通效率高的面试是什么样子呢？对比上面的例子，下面的回答会让面试官更为满意：

例2：

面试官：介绍一下你们团队吧。

应聘者：您是要了解我们团队的角色分工么？

面试官：是。

应聘者：好。我们是个6人团队，包括3个开发，2个测试，还有国外的一个项目经理。我负责开发。我们没有专职的产品经理，项目经理只负责跟客户沟通，然后看是谁负责的模块有UI的改动，谁就负责界面原型设计。原来的架构师离职了，还没有招到替补的这段时间，我们几个开发会共同讨论架构这块的设计。

面试官：好的，那么……

上例和例1相比，差别很明显：

- 应聘者拿不准“题眼”时，先确认了一下。
- 面试官没有那么多“校正性”问题。这是因为应聘者能够主动探求问题的意图，给出的答案能满足面试官的期待，甚至给了面试官发现新问题的机会，让面试官可以顺利地问下去。
- 回答更全面了，信息量更大。这要求应聘者对该问题域的构成元素有比较全面的了解，他明白角色分工要分哪些部分去讲。
- 回答有细节，比如共同设计架构的原因。也正是这些细节，推进面试对话顺利深入，给应聘者赢得了充分展示自己能力的机会。

通过这两个例子的对比，可以看出，能回答到位，其实原理上很简单：先弄清对方想要什么，也就是意图；再给出对方想要的。前者靠聆听，后者靠简洁精准地表达。

分析问题的意图

在听到面试官的问题之后，你首先要分析面试官的意图。怎么分析呢？不妨试着问自己几个问题：

- 他的问题表面上问的是**什么**？要熟知这个问题域的构成元素，才能清楚“题眼”是什么。
- 他为什么要问**这个问题**？我之前说过，“面试的问题从来不是孤立和随意的”。想想面试官之前提出的问题，和这个提问有没有联系？他之前的反应是满意、怀疑，还是否定？这个问题是面试官要印证或者补充哪些方面的考量么？
- 他是在考查我的**哪些能力**？我在前面“[01 | 公司到底想要什么样的人](#)”一篇中，介绍了应聘者素质模型，包括面试考查的四个方面：经验、技能、潜力、动机。现在，你需要把问题和这些考查项联系起来看，从而思考和确定回答的方向。

拿例1的问题来分析。面试官让你介绍团队，首先要知道问题域，即“项目团队”有哪些内容可以介绍；为什么问这个问题？如果刚才考查了你的技术能力，是不是要看看你在团队中的作用？或者要考查你的团队合作情况？如果这样，你上来就介绍团队文化、大谈团队的战绩和辉煌历史等等这些夸夸其谈的内容，就不合适了。

小技巧：

回答面试问题，首先要掌握聆听的技巧。聆听不仅仅是倾听，而是带着同理心去听，带着目的去听，但不是带着立场去听。

有同理心，是指把自己放到面试官的位置上去体会他说话的目的，要克服自己的立场、感受和情绪，不能只听自己愿意听的。同时，你还要保持眼神、表情和肢体语言的交流（比如与对方保持一定时间的眼神接触，听到关键词或者转折语义时，微微点头或者微微侧头；当然，这些动作是在你大脑思考时的自然流露，而不是表演），及时向对方传达自己理解或者困惑的信号，以求对方暂停谈话，给你思考、回应或者澄清的机会。

如果面试官的问题太宽泛，你把握不准回答的方向，就主动向面试官澄清，但是请不要萌萌地问“为什么问我这个”。

简洁精准地表达

了解了面试官的意图后，接下来，就要组织答案，简洁精准地表达给对方。答案的素材可以从前文“[12 | 经历没有价值可讲？你需要做份详历](#)”所讲的详历中来，回答时，要注意对方的反馈，以便随时调整表述内容。

回答的效果，由低到高可以有三个层次：

- **最初级的效果是“贴题”**，就是说你理解面试官问题的字面意思，不痛不痒地提供了一些贴题，但没有太多价值的信息，面试官据此对你能力的判断，可能仅仅是“做过，但看不出做得好不好”。
- **更好的效果是“解题”**。你不仅理解了问题的字面意思，还能发掘到问题背后对应的考查点，能够提供更多有价值的信息，面试官可以看出你做事的具体效果，据此判断出你的能力级别。但这也仅是“挠到了面试官的痒处”，但“还没有挠爽”。
- **最好的效果是“升华”**。这时候，你不仅能理解问题背后的真实考查点，还能结合自身的经历，举一反三、抽象升华，表达有思想的见解，引发对方的共鸣。这时，面试官一定“非常爽”，对你的评价也一定不错。

当然，“跑题”就不用说了。我们说的“到位的回答”，就是指要达到“解题”和“升华”的级别，这需要你简洁精准地表达出真知灼见。

简洁精准，只有在你清楚面试官的意图，而且了解他的理解能力时，才能做到。在“[16 | 你真能讲明白技术吗？](#)”一文中我们提到，要先尽量了解面试官的身份和角色，其次根据谈话过程判断对方的知识结构，从而采用符合对方理解力的语言和详略程度来表达。

能做到简洁精准，要求表达者对要说的内容边界有着明确意识。比如，该说结果的时候，不说原因；该说事实的时候，不说评价。这样，对想表达的内容能够清楚地归类，然后根据表达需要，进行取舍，再按一定的逻辑表达出来，从而做到简洁精准。

简洁精准，不同于信息不足。前者能覆盖问题的要点，同时还能给出延伸，满足提问者的需求；后者则内容不能覆盖问题的要点，提问者原来的疑问没有解除。

要做到精准表达，还有几个小技巧：

- **指代清晰**。用代词要小心，如果不能让对方顺畅地理解指代的是什么，那就不要用代词。比如在文章开头

的第二个例子中，“我们拿到需求做界面原型设计”，其中的“我们”是指开发人员，还是测试人员呢？这点对于面试官理解你们团队的角色分工和你个人的职责范围非常重要。

- **避开歧义。**比如，“撰写新的产品说明”，是给老产品写新的说明？还是给新的产品写说明？
- **少用不确定的语气。**否则会让对方怀疑你的自信心，进而怀疑你所说内容的准确性。
- **说出表达结构的连接词。**比如，“原因有三条，第一条……中间一条……最后一条……”。句群之间的逻辑关系结构也要明确，比如，“这个问题的现象是……原因是……所以结论是……我们要做的就是……这样的好处是……”。这样做是为了提醒对方当前的句群属性，即使他前面走神儿没听到，也能明白当前内容与整个话题的关系。这时，你的头脑一定要清楚当前的逻辑，区分要讲的内容在句群中的逻辑位置，不能想到什么说什么，乱了逻辑。
- **结果先行。**先抛出你的核心观点，用最快的时间引起面试官的兴趣，然后再展开说过程、原因等等。否则你说了5分钟，还没到结论，面试官可能已经走神儿了。

能做到回答简洁精准，你就胜过一多半的竞争者了。如果再有一些独到的见解，那就更了不起了。这些见解，往往是在丰富的经验基础上，用归纳演绎法，在“5W2H”（Why - 目的、What - 用什么方法、Where - 在哪儿、When - 什么时候、Who - 谁、How much - 花费成本、How - 怎么做）的角度上得到的“有洞见”的结论。不过，真知灼见靠的是平日的学习、思考和积累，非一日之功，这里我就不多说了。

总结

好了，我们今天讨论了如何将问题回答到位，这归根结底是个沟通问题。

低效的对话，会让面试官很难看出你的能力水平，从而影响面试效果。要在这方面有所提高，你需要明确对方发问的意图，然后简洁精准地表达自己的真知灼见，并尽量引发共鸣。今天，我也给出了一些聆听和精准表达的具体技巧，希望让你有更切实的收获。相信你一定有一些自己的实用技巧和心得，欢迎在留言区与大家分享，一同提高。

思考时间

下面，我再给出两个例子，是对同一个问题的不同回答。

例3：

面试官：……那么，是什么问题导致性能下降呢？

应聘者：用户如果选择的条目太多，就会有很长的加载时间，甚至出现页面加载错误。

面试官：从技术层面上看，是哪里出了问题呢？

应聘者：是产品模块的问题。

面试官：在产品模块的什么地方？

应聘者：是产品数据库执行查询的时候慢。

例4：

面试官：……那么，是什么问题导致性能下降呢？

应聘者：是这样，当用户选择条目超过10条，就会有超过半分钟的数据查询时间。经过分段排除，我判断是MySQL数据库在产品查询时的性能问题。我要说说是怎么调优的么？

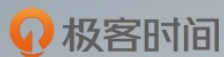
面试官：好呀。

应聘者：我先用show log定位到性能问题的SQL语句，从优化语句和数据库两方面考虑。那个SQL语句用了嵌套的子查询，而且里面有个大表左关联小表，我把子查询单独拿出来，另外改为用小表去左关联大表。数据库方面添加了索引。这样查询时间缩短到半秒内。

面试官：哦？为什么大表左关联小表会有问题？……

结合今天的内容，你觉得例3有问题么？例4呢？它们有什么差别？如果你是面试官，你会怎样评价应聘者的能力呢？我相信，现在你对这些问题已经很清楚。

最后，感谢你学习今天的内容，如果你觉得这篇文章对你有帮助的话，也欢迎把它分享给更多的朋友。



面试现场

面试只是起点，能力才是终局

白海飞

IBM 软件商务系统经理



新版升级：点击「 请朋友读」，10位好友免费读，邀请订阅更有**现金**奖励。

精选留言：

- 芳玥 2019-03-20 22:57:07
大大的举例很经典了，确实我也遇到了，当时回答的真的就挺没有什么水准的，一点体现不出自己的长处。事后，面试官也跟我说过，我回答的太广泛又不精确。😂😂😂今天这个干货，还能用到职场上灵活多变。[2赞]
- enjoylearning 2019-03-24 21:33:10
如何回答的到位是个很有意思的话题，文章开头给出的例子很有代表性。我最近也参加了一些面试，那么我们作为去参加面试的人，应该站在面试官的角度去想问题，我理解的面试官问的问题其实是划定了一个scope,下来就需要我们把能想到的进行一个精简组织表达出来。对话过程中要积极主动，不会的就说不会，没必要支支吾吾试图去隐瞒什么。作者提到的面试官角色也很重要，每个面试官考察的重点是不一样的，有的看你技术深度和广度，有的看你团队协作和管理技巧，还有的看你未来发展规划和动机，千万不要问一句答一句，最好回答前能思考一下，毕竟面试双方都是花时间才安排坐在一起，有效率的沟通彼此都能感到快乐。当然这里要提一下跟HR对话，她们问的问题反倒坑挺深的，我就被带进去过，还有如何优雅的跟她们谈薪水，希望作者也能出一篇，因为觉得说多了怕吓跑offer，少了自己又有些后悔。[1赞]

作者回复2019-03-25 07:35:27

很好的总结！互相尊重，注意效率，充分表达。

@编辑，请帮忙置顶。

谈薪水其实主要靠技能实力说话，后面有一篇详谈。

- _xcc 2019-03-20 08:21:46

昨天校招群面，面试官随便聊聊，主要是我不会去上海

面试官问有哪些兴趣爱好

我说，最近忙于找工作学习，平时也约朋友打羽毛球，看电视剧

他问我看喜欢看哪种内型电视剧，最近看哪个，喜欢哪个角色为什么喜欢

我说喜欢看都市生活剧，最近看知否知否，喜欢赵丽颖，她在剧中很可爱，能活跃气氛

请问我回答的兴趣爱好，和为什么喜欢这个角色有问题吗 [1赞]

作者回复2019-03-27 23:04:40

这是通过你的爱好，来推测你的性格。

赵丽颖，谁都喜欢她，没问题。哈哈。

- 是我 2019-03-23 21:32:21

第二个比较好，因为所回答的包含了技术层面和模块方面