

访谈人姓名：王恺

专业：测控技术与仪器

学号：20201804070

访谈的生涯人物的基本情况

访谈对象 1：

姓名：孙老师

性别：女

年龄：27

职业：高中教师

单位：忻州市第一中学

职务：教学

从业年数：6 年

访谈时间：2023/4/15

访谈形式：网上访谈

访谈内容：

□1.您是如何找到这份工作的？

我是师范院校的免费师范生，毕业以后根据合约被分配到学校教书的。

□2.就您的工作而言，您最喜欢什么？最不喜欢什么？

喜欢的是和学生互动，看到他们在我的课堂上学习和进步，感受到他们对知识的好奇和热情。我也喜欢和同事们交流和合作，分享教学经验和心得，共同提高自己的专业水平。我最不喜欢的是处理一些琐碎的事务，比如填写各种表格、报告、考核等，这些事情很耗费时间和精力，而且对教学没有太大的帮助。

□3.您的职位是什么？你的主要职责是什么？

我的职位是高中物理老师，我的主要职责是给学生上课，按照教学大纲和计划完成教学任务，设计和批改作业、测验和考试，评估和记录学生的学习情况和成绩，给学生提供辅导和指导。

□4.从事此行业的人做些什么？每天的主要工作内容是什么？

就是上课，备课，批改作业，课后辅导这些。

□5.在行业内，先从什么样的工作岗位做起，能学到最多的知识，最有益于发展？

我觉得在行业内，先从基层的教学岗位做起，能学到最多的知识，最有益于发展。因为基层的教学岗位可以让你直接接触到学生，了解他们的需求和特点，锻炼你的教学能力和管理能力，积累你的教学经验和资源。

□6.工作地点在哪里？主要工作场所是什么？有哪些特征？

主要是在教室，上课是最基本的工作，还有办公室里批改作业之类的。

□7.您在做这份工作时，日常面临的问题是什么，什么最有挑战性？

日常问题就是提高教学质量和效果，怎么让学生们更好地接受知识，怎么让他们更用心地听讲和练习。我需要不断地更新自己的知识和技能，掌握新的教学理念和方法，根据不同的学生和课程设计合适的教学内容和过程，因材施教嘛要。最有挑战性的就是平衡工作和生活。高中的教书任务太繁重了很多时候教育和家庭两头是顾不到的，顾此失彼就不说了，很多时候越忙越乱两面可能都做不好。

□8.您个人的主要成就是什么？最成功的是什么？

是在教学方面得到了学生、家长和领导的认可和赞扬，多次被评为优秀教师，同学们能成功考上理想的大学就是我最大的成就。

□9.您认为做好这份工作应该具备哪些知识、技能和经验？

教学态度：成功的老师对教学有热情和责任感，不成功的老师对教学有冷漠和敷衍。

教学方法：成功的老师使用多样化和有效的教学方法。

教学效果：成功的老师能够达到预期的教学目标和效果。

学生反馈：成功的老师能够得到学生的喜爱和尊重。

□10.目前，行业内要求从事这份工作的人应该具备什么样的教育和培训背景？

教育背景：要求具备相关专业的本科学历或以上，比如数学、数学教育、应用数学等。还要求具备国家认可的教师资格证，通过了教师资格考试。

培训背景：要求具备一定的教师培训经历，比如参加过新教师入职培训、专业发展培训、课程改革培训、教学改进培训等。还要求具备一定的教师考核经历，比如参加过教师年度考核、专业评级考核、职称评审考核等。

□11.您认为什么样的个人品质、性格和能力对做好这份工作来讲是重要的？

品质：高中老师要具备良好的职业道德和素养，比如爱岗敬业、诚实守信、公平公正、尊重他人等。还要求具备良好的人文情怀和社会责任感，比如关爱学生、关心社会、关注时事等。

性格：积极的心态和态度，比如乐观开朗、自信自强、勇于进取、不畏困难等。还要求具备合适的气质和风格，比如温和亲切、严谨细致、幽默风趣、富有激情等。

能力：强大的自我驱动和自我控制能力，比如主动学习、主动改进、主动创新、主动沟通等。还要求具备优秀的团队协作和领导能力，比如协调配合、支持帮助、引导激励、示范带动等。

□12.学校中的哪些课程对这个行业比较有帮助？

专业课程、教育课程、通识课程啊这些的，都是在教育行业会有帮助的，多了解一些知识就多一些面对同学们时候的底气吧。

□13.行业内，单位对刚进入该领域工作的员工一般会提供哪些培训？

入职培训：这种培训主要是为了让新员工熟悉单位的基本情况和规章制度，了解单位的文化和价值观，明确单位的目标和要求，建立单位的归属感和认同感。

专业培训：这种培训主要是为了提高新员工的专业水平和教学能力，传授新员工相关的专业知识和技能，指导新员工进行教学设计和实施，评估新员工的教学效果和问题，给予新员工反馈和建议。

业务培训：这种培训主要是为了增强新员工的业务素养和职业发展，介绍新员工行业的发展趋势和变化情况，教育新员工遵守行业的规范和标准，鼓励新员工参与行业的活动和竞赛，推荐新员工参加行业的考核和评比。

□14.这个行业存在的困难及前景如何？

工作压力大，工作待遇低，工作认可少，很多时候学生出了事还要承担责任……
老师可能就是最辛苦的职业了，要不然怎么给你过教师节呢。

□15.您的熟人中有谁能够成为我下次采访的对象吗？可以说是您介绍的吗？

可以啊，可以再给你介绍办公室里其他老师。

访谈对象 2:

姓名: 李健宏

性别: 男

年龄: 22

职业: 菜鸟官方客服

单位: 菜鸟网络

职务: 临时客服专员

从业年数: 3 年

访谈时间: 2023/4/20

访谈形式: 线下访谈

访谈内容:

□1.您是如何找到这份工作的?

通过菜鸟公司的网络公开招聘,在钉钉群里进行一个简单的面试就可以进试用期了。

□2.就您的工作而言,您最喜欢什么?最不喜欢什么?

最喜欢发工资,最不喜欢就是遇到那种难缠的客户,不听你讲,还一直要投诉,关键只要他们投诉就要扣我钱。

□3.您的职位是什么?你的主要职责是什么?

职位就是临时客服专员,主要职责是在菜鸟在线客服的软件渠道上解答用户的问题,为用户提供物流相关的咨询、查询、投诉、建议等服务,及时处理用户反馈的问题和需求,维护用户和菜鸟的良好关系。

□4.从事此行业的人做些什么?每天的主要工作内容是什么?

就是解答问题,查询快递单号这些。大多数时候软件界面就有提示你应对用户的话术,真遇上麻烦了就通报给那些正儿八经的菜鸟的正式员工,他们处理。

□5.工作地点在哪里?主要工作场所是什么?有哪些特征?

我们临时客服网上办公在哪都行,有电脑有网就行。

□6.您在做这份工作时,日常面临的问题是什么,什么最有挑战性?

问题主要就是遇上难缠的客户很难和他们讲道理说清楚,网上打字有时候不容易表达想法又不和打电话一样,你也不知道对面想咋,也不知道咋才能让他听懂。最具挑战的应该是不让这个工作打扰我正常生活吧,我是一边在这兼职一边准备考公,这个也是占用了不少时间,很容易被它的这个时间安排打断学习。

□7.您个人的主要成就是什么?最成功的的是什么?

我个人的主要成就是在服务方面得到了用户、同事和领导的认可和赞扬,多次被评为优秀客服。

□8.在这个职位上,如果想获得成功必须拥有并保持什么样的能力?

沟通能力是最重要的,具备良好的沟通技巧和表达能力,才能清晰地传达自己的信息和意图,不让用户误解你的意思产生不必要的很多麻烦。

□9.目前还缺乏的必须改进的能力有哪些?怎么改善他们?

这个不好说啊,信息处理能力吧有时候实在是理解不了那些用户说的是啥啊。

□10.在您的单位中，能够把在同样一个岗位上成功和不成功区别开来的行为是什么？

时刻谨慎吧，有时候就是一点点用词不当就容易让人家觉得你态度不好影响绩效影响评分。

□11.您认为做好这份工作应该具备哪些知识、技能和经验？

客服你最重要的就是对本行业本公司足够了解，时刻准备应对用户的各种问题，也是要随机应变，处理问题要充分思考全面了。

□12.目前，行业内要求从事这份工作的人应该具备什么样的教育和培训背景？

没什么要求，本科学历足够了，主要是对精神状态有要求可能，它主要接收的是员工推荐的人，这样比较放心不容易出问题吧。

□13.您认为什么样的个人品质、性格和能力对做好这份工作来讲是重要的？

热情的服务态度以及兢兢业业的工作热情

□14.学校中的哪些课程对这个行业比较有帮助？

大学生职业生涯规划。

学校里的课程帮助比较小吧，这个东西它要求的是个人的情商与人沟通的能力，学校里的知识大多没什么用，物流管理类的课可能有用？我没上过不清楚。

□16.行业内，单位对刚进入该领域工作的员工一般会提供哪些培训？

就是最基础的网络客服培训，关于遇到一些常见问题的处理方案参考。一到两周就结束了，主要还是看工作中面对事情的处理的能力。

生涯人物访谈总结与感悟

要求：请结合自我知识和访谈所收获的职业知识对整个的访谈做一个书面总结，内容包括：访谈过程简介、对该职业的分析、自身的认识变化、对自己职业发展的帮助等；文字在 1500 至 2000 字为宜。

一、访谈过程简介

为了更好地了解自己的兴趣、能力和价值，以及探索自己的职业方向和目标，我首先选择了高中教师这个职业作为我的生涯人物访谈对象。我系到了我在高中时期的一位老师孙老师和一位已经毕业的学长，孙老师有 6 年的教龄，是一名优秀的教师和教研员。我通过微信和进行了约一个小时的在线访谈。李学长在准备考公，兼职做菜鸟客服赚些外快同时也让自身得到一定的锻炼。

在访谈过程中，我按照事先设计好的问题顺序，分别向孙老师和李学长提问了关于他的工作背景、工作内容、工作要求、工作优缺点、工作前景等方面的问题。他们非常耐心和热情地回答了我的每一个问题，并且用一些具体的例子和数据来说明和佐证观点。孙老师还主动地给我提供了一些关于高中教师行业的资料和信息，以及一些关于职业规划和发展的建议和意见。我认真地听取了两位职场前辈的回答，并且及时地记录下了重要的内容和感受。

二、对职业的分析

通过这次访谈，我对高中教师这个职业有了更深入和全面的了解。我从以下几个方面对该职业进行了分析：

高中教师的优点：

1. 工作有意义，能够为社会培养人才，为学生提供知识和价值观。
2. 工作有规律，能够享受国家法定节假日和寒暑假。
3. 工作有保障，能够享受国家公务员待遇，有稳定的收入和福利。

高中教师的缺点：

1. 工作压力大，需要承担较多的教学任务和考核指标，面对不同程度的学生和家长。
2. 工作单调，需要重复相同或相似的教学内容和方法，难以有新的突破和创新。
3. 工作难以平衡，需要在工作和家庭之间做出取舍，难以兼顾个人的兴趣和爱好。

高中教师的发展前景：

1. 可以通过考试或评审晋升为高级教师、特级教师等职称，提高自己的地位和收入。
2. 可以通过参与教研活动或项目，提升自己的专业水平。

我对于客服行业也有了更深刻的了解，客服是负责与客户沟通和解决问题的专业人员。客服的工作内容主要包括：接听电话、回复邮件、处理投诉、提供咨询、推荐产品等。客服的职业特点有以下几点：

1. 需要具备较强的沟通能力和服务意识，能够用礼貌和专业的语言，与客户建立良好的关系和信任。
2. 需要具备较高的应变能力和解决问题能力，能够根据不同的情况和客户，快速找到合适的解决方案和方法。
3. 需要具备一定的专业知识和学习能力，能够熟悉自己所服务的产品或行业，不断更新自己的知识和技能。
4. 需要具备一定的团队协作能力和自我管理能力，能够与同事和上级有效地沟通和配合，按时完成工作任务和目标。

客服的优点有以下几点：

1. 工作有挑战，能够接触不同的客户和问题，提高自己的综合素质和能力。
2. 工作有机会，能够了解不同的产品或行业，拓展自己的视野和知识。
3. 工作有激励，能够根据自己的工作表现，获得相应的奖励和晋升。

客服的缺点有以下几点：

1. 工作压力大，需要面对各种各样的客户和问题，承受客户的不满和抱怨。
2. 工作单调，需要重复相同或相似的服务内容和流程，难以有新的变化和创新。
3. 工作难以平衡，需要在工作时间和休息时间之间做出取舍，难以兼顾个人的健康和生活。

客服的发展前景有以下几点：

1. 可以通过考试或培训提升自己的职业资格或证书，提高自己的专业水平和竞争力。
2. 可以通过转岗或跳槽进入更好的公司或行业，提高自己的收入和福利。
3. 可以通过创业或开店自己做老板，实现自己的理想和价值。

三、自身的认识变化

通过访谈这两位职业人士，我对高中教师和网络客服这两个职业有了更深入和全面的了解。我发现每个职业都有它自己的特点、优缺点、发展前景等，没有绝对好或坏的职业，只有适合或不适合自己的职业。我也意识到选择职业不仅要考虑自己的兴趣、爱好、特长等因素，还要考虑自己的性格、价值观、目标等等。

1. 我应该根据自己的兴趣、特长、性格等，找到一个适合自己的职业方向，而不是盲目跟风或随意选择。
2. 我应该积极学习和提升自己的专业知识和技能，增强自己的竞争力和适应力，为自己的职业发展打下坚实的基础。
3. 我应该主动沟通和交流，建立良好的人际关系和网络，为自己的职业发展创造更多的机会和资源。
4. 我应该有明确的目标和规划，制定合理的步骤和方法，为自己的职业发展设定方向和动力。
5. 我应该保持开放和创新的心态，不断探索和尝试新的事物和领域，为自己的职业发展增加更多的可能性和价值。

四、总结与感悟

通过这次生涯人物访谈，我收获了很多有用的信息和经验，也对自己的职业发展有了更清晰和深刻的认识。我感谢这两位职业人士的热情和真诚，也感谢老师和同学们的支持和鼓励。我希望通过这篇文章，能够与大家分享我的心得和感受，也希望能够得到大家的反馈和建议。谢谢！