



面试技能进阶修炼

张萍 2019-12



- 一、面试场景中的角色认知
- 二、面试四步曲
- 三、如何面试“大神”和“面霸”
- 四、日常沟通技巧



一、面试场景中的角色认知



面试前的准备

确认需求

- 1、招聘原因
- 2、是否有预算
- 3、需求人数
- 4、岗位jd

岗位画像

- 1、胜任力素质：
聚焦核心能力
- 2、任职要求：
性别、年龄、学
历、经验等

人才mapping

渠道、目标企业
等

做好分工 进行招聘

- 1、面试时间、
地点
- 2、面试流程
(包括初/复试
的面试官安排)
- 3、为达成目标
要相互配合。

用人需求表

人 员 需 求 表

职务名称：	所属部门：	汇报人：	
申请日期：	期望到岗日期：	薪资预算：	
需求原因： <input type="checkbox"/> 预算内（人数：） <input type="checkbox"/> 离职人员替换（人数：） <input type="checkbox"/> 预算外（人数：） （原因：） <input type="checkbox"/> 其它（请注明：）		招聘渠道： <input type="checkbox"/> 网络 <input type="checkbox"/> 猎头 <input type="checkbox"/> 内部推荐 <input type="checkbox"/> 其他（请注明：）	
岗位、职责描述（或附“工作描述”）			
任职资格要求：			
直接主管 年 月 日	上一级主管 年 月 日	人力资源部授权主管 年 月 日	CEO 年 月 日

注：招聘人员必须经权责主管书面核准或邮件核准，核准文件由人力资源部统一归档于员工个人档案中。

岗位画像：清晰的岗位职责、通俗易懂文字描述、越详细越好

胜任力素质：

- 1、主动学习意识（能有意识的学习一些新知识，新技能，接受公司给予的培训；愿意就自己不明白的问题向上司请教；经常性地会总结一些工作经验。）
- 2、执行力（对于上级安排的工作总能按时或者提前完成；积极应对工作压力，在工作中不惧怕加班、困难与挫折，用于不断尝试，善于在行动中提高自己；倾向于用尝试的办法解决问题。）
- 3、表达能力（能通过电话沟通的方式友好的与客户交谈，并能准确表达需要阐述的信息。）
- 4、客户服务意识（关注客户需求和利益，以追求客户满意为个人工作的重要标准。）
- 5、组织认同（较认同企业的价值观和企业文化，工作中有较好的自主性，有主人翁意识；能够较好地融入团队；有较强的使命感。）

任职要求：1、年龄：20-27岁之间；2、经验：有1-2年大平台、有经验；3、学历：大专、本科、硕士，主管偏爱什么学校的人；4、性格：强抗压能力、外向、中性；5、家庭状况：已婚有孩子的、或有男女朋友的，要了解家里是否支持；6、籍贯：主管偏爱什么区域的人

绘制人才Mapping



做好分工

需注意：

- 1、协调好面试时间、地点；
- 2、积极推动用人部门参与面试；
- 3、多与专业面试官沟通，了解专业知识和核心考核点；

《中华人民共和国就业促进法》：

第三章 公平就业

第二十五条各级人民政府创造公平就业的环境，消除就业歧视，制定政策并采取措施对就业困难人员给予扶持和援助。

第二十六条用人单位招用人员、职业中介机构从事职业中介活动，应当向劳动者提供平等的就业机会和公平的就业条件，不得实施就业歧视。

中华人民共和国反就业歧视法(草案)

【禁止地域歧视】

【禁止户籍歧视】

【禁止对妇女的歧视】

【男女同工同酬】

【对妇女的特别待遇】

【禁止对残疾人的就业歧视】

【对残疾职工的特别待遇】

【禁止对传染病病原携带者的就业歧视】

【禁止民族歧视】

【禁止体貌特征歧视】

【禁止年龄歧视】

职位发布规范

一、职位名称发布规范

职位名称请勿包含以下信息，包括但不限于：

- 1、含违法违规信息
- 2、含性别、学历、院校、地区、民族等歧视性信息
- 3、含认证、融资、招商、培训、推广、挂靠等非招聘或非提供实际就业机会信息
- 4、含特殊字符、一职多岗、薪资体现、与职位名称无关等不规范信息

二、职位描述发布规范

职位描述请勿包含以下信息，包括但不限于：

- 1、含违法违规信息
- 2、含性别、学历、院校、地区、民族等歧视性信息
- 3、含认证、融资、招商、培训、推广、产品售卖、挂靠等非招聘或非提供实际就业机会信息
- 4、含收费及潜在收费信息
- 5、含特殊字符、彩色字体底纹，图片等不规范信息
- 6、含微信、QQ、手机等联系方式信息

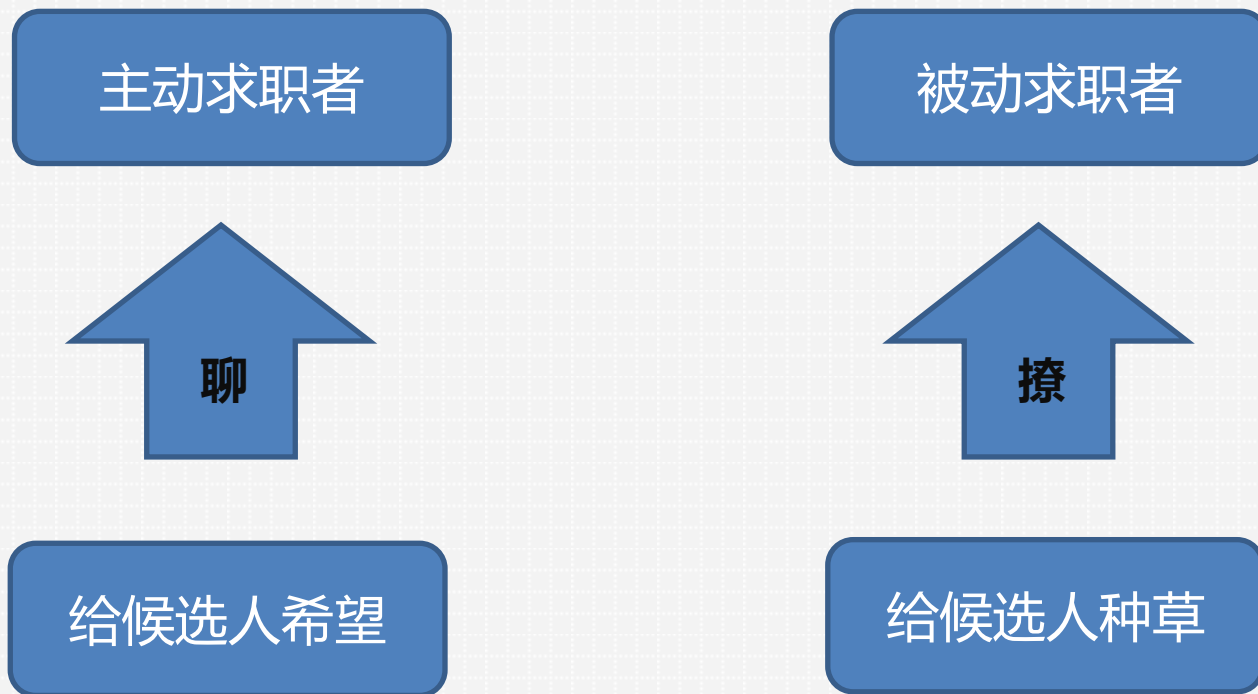
关闭



备注说明：以上图片来自于网络如有侵权，随时删除。



邀约面试技巧





面试官角色认知

辩手型

老师型

促动性



辩手型

常用语：你说的这个我不是很认同，我认为****，常见行为：不耐烦、打断对方、兴奋。

老师型

常用语：是这样的，****，你应该从这方面考虑****，常见行为：滔滔不绝、两眼放光、面试官说得多，候选人说的少。



促动型

常用语：你怎么解决的？还有吗？ 常见行为：提问多、表现温和、边倾听边记录



二、面试四步曲

望- “暗中观察” (形象气质)



问- “提问引导” (表达和逻辑)



闻- “味道相投” (文化价值观)



切- “信息验证” (真正的技能)



候选人踏入公司的那一刻，就已经开始面试了

《奔跑吧兄弟》陈赫面试

看简历找疑点

- 经历中断
- 频繁跳槽
- 职业逆流-薪资、职位
- 工作地点与现居住地不符
- 职位与所学专业差异大
- 学历信息不清等





常规性问题：

- 1、自我介绍
- 2、工作经历
- 3、特长、喜好
- 4、近期读的书等

[通用岗位面试手册](#)



对文化和价值观的认同度考核

问题：

- 1、你如何理解“用户第一、员工第二、股东第三”这句话的。
- 2、你喜欢的文化氛围是什么样的？
- 3、什么样的领导会更吸引你。（除了公司大文化还要匹配团队文化）



STAR法则

情境(situation)

事情是在什么情况下发生

任务(task)

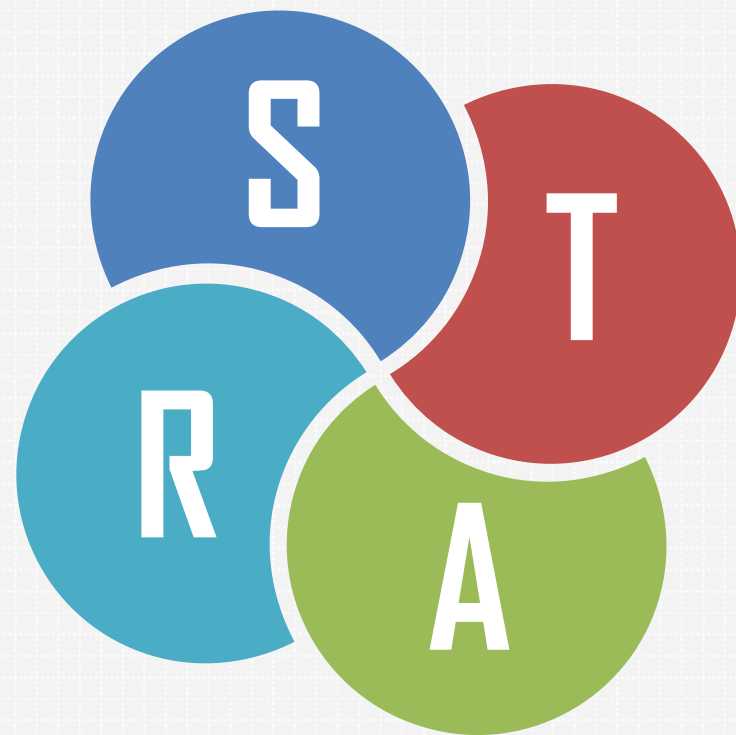
你是如何明确你的任务的

行动(action)

针对这样的情况分析，你采用了什么行动方式

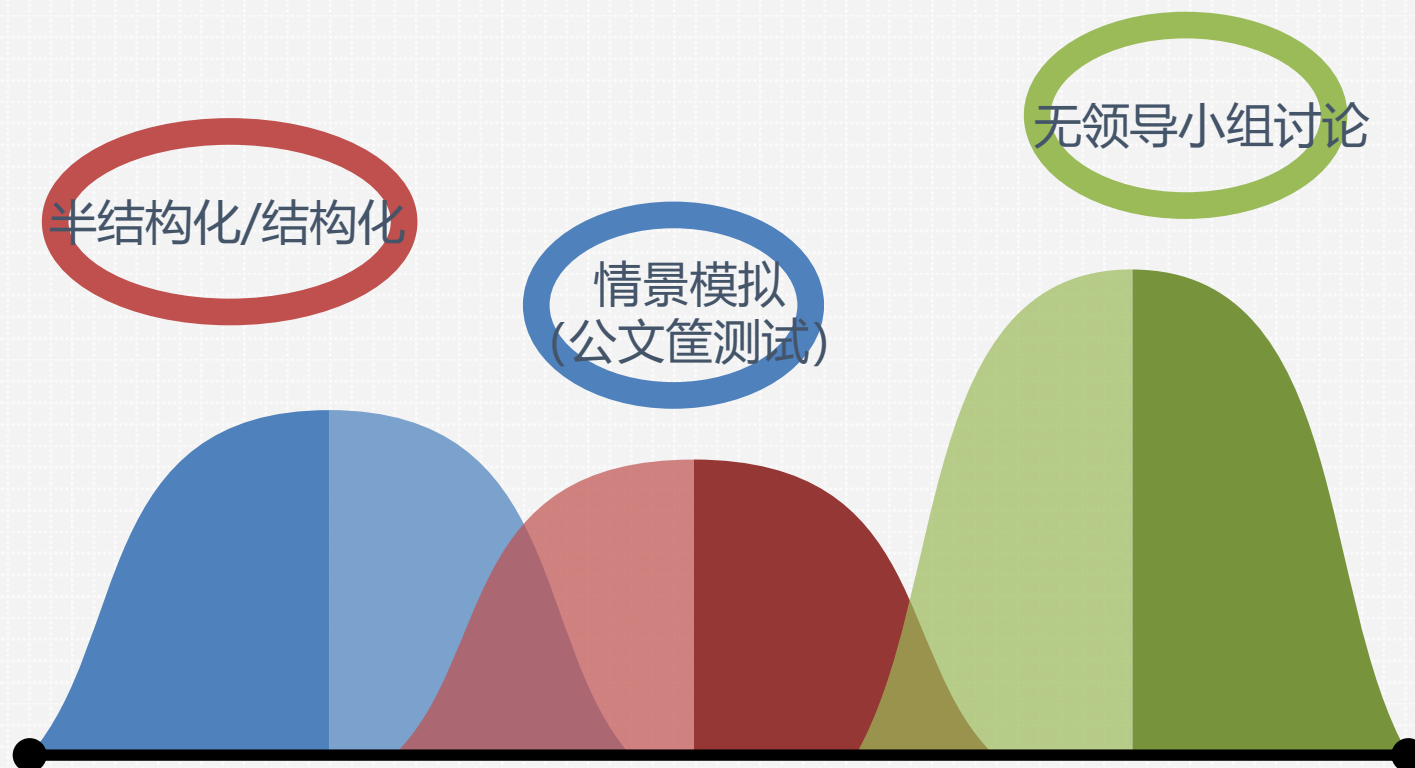
结果(result)

结果怎样，在这样的情况下你学习到了什么





常见的面试形式





其他面试形式

终极面试 (英语/原版/2009) 电影



➤ 初试与复试需要注意的点

- 初试与复试问题的设计，由潜入深；
- 同一把尺子去反复测量；
- 给案例的时候一定是实际案例；
- 面试后的管理：人才简历库、[面试结果反馈](#)、OFFER后管理



三、如何面试“大神”和“面霸”



“大神”

搞清楚时间/地点/人物

需注意的点

- 做好岗位分析，了解岗位工作关键节点（python最近比较火）
- 了解行业动态：技术类岗位要了解一些技术咨询、销售类行业内签约的大单、职能类比如最新的行业政策，比如P2P的牌照发放限制、比如社保调基数等等
- 做好基础信息甄别：作为HR要做好候选人基础信息甄别，比如学历、每份工作的时间等。



“面霸”

- 为了应聘这个岗位，你在来面试之前做了哪些准备？
- “剥洋葱式”，常用语言：“还有呢” “然后呢”
- 借助测评工具。



四、日常沟通技巧

传话游戏

➤ 三个场景

➤ 两个角色

➤ 一个原则



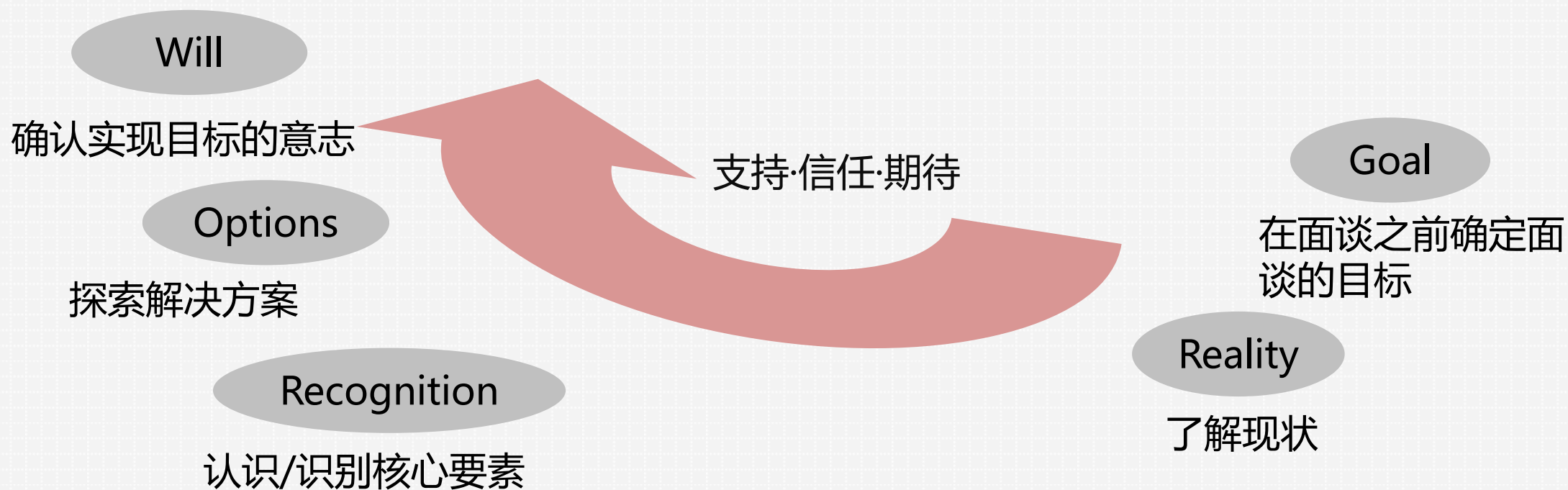
三个场景

- 1、面试沟通：灵魂拷问比如：如何评价你的老板
- 2、日常沟通：日常交流、业务配合、工作内容变化、转正、升降级
- 3、离职与违纪面谈：变故类型

明确场景后，沟通前准备与实施：3W1H+GRROW模型

- Who 与谁沟通，全面了解对方信息
- When 什么时间沟通
- Where 在哪儿沟通
- How 怎么沟通
- GRROW 支持▪信任▪期待

面谈沟通的GRROW模型





两个角色

沟通者与被沟通者

避免出现：

居高临下：很容易戒备

虚与委蛇：很敷衍，缺乏尊重

无的放矢：不知道谈什么，浪费时间

无端指责：容易激发矛盾

美国心理学家艾伯特·梅拉比安曾提出：交流的总效果=7%用词+37%声调+55%肢体语言（情感）

共情




一个原则

先处理心情再处理事情

游戏：我眼中的他/她

- 1、请与你旁边的伙伴做一个沟通，每个人既是沟通者也是被沟通者；（10分钟）
- 2、在A4纸上画出你眼中的他/她；（10分钟）
- 3、和全体同学分享你的画，请被画者进行点评。（2分钟）



不轻易贴
标签

通则不痛，痛则不通。
沟通不彻底，只沟不通



谢 谢!