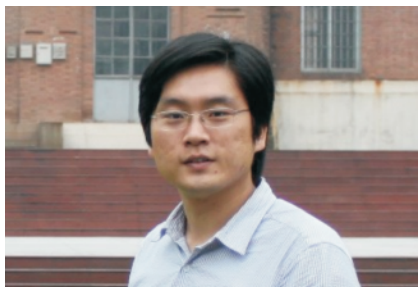


电话面试的特点和应对策略



本文作者 鲍金勇, 华南农业大学食品学院辅导员。E-mail:jinybao@163.com。图片为本文作者。

栏目主持人 马臻, 复旦大学环境科学与工程系副研究员。电子信箱:zhenma@fudan.edu.cn。

1 电话面试的特点

很多企业在收到简历后会采用电话面试进行初步筛选和确认,原因主要有:想节约时间和招聘成本;应聘者距离面试地点较远;申请岗位的人很多,通过简历筛选又难以判断选谁;应聘者应聘的工作需要经常接听电话。一般电话面试持续10—30分钟,主要核实应聘者的基本情况和教育工作经历,并考察他们的语言表达和思维能力。

电话面试主要有以下特点:①具有一定的突发性。有的企业会提前通知预定电话面试时间,但有的就不会,因此在接到电话时应聘者有可能在上课,或正在坐车,甚至恰好忘记带手机了;②存在一定的风险性。很多不法分子会通过电话面试来骗应聘者,有的是搞传销的,有的要求应聘者先交纳意向费等。有的打电话者很简单地提问后就要应聘者去签约上班,甚至有不法分子将应聘者骗到偏远的地方实施抢劫。这些都可能是求职陷阱;③存在一定的间接性。由于电话面试不能充分展现应聘者的形象气质,只能通过语言来进行,因此对于应聘者来说,这种面试形式不充分、不直接。

2 电话面试的一般过程和要点

①电话预约或者通话直接面试:如果应聘者接到电话的时候不适合面试,那么要立即提出,并友好地告诉对方目前的实际情况,能否几分钟后再打过来,或者自己打过去,记下对方的电话号码;②开场白:

一般确认是不是对方,用笔记下对方的名字、头衔、企业名称;③自我介绍:2分钟左右,简单介绍姓名、籍贯、学校、专业、社会实践或工作经历、为什么申请这个职位等;④面试者根据简历提问:应聘者书写简历一定要真实,平时要对简历的每一个部分进行问题预测;⑤考察职业目标和岗位的技能要求:应聘者要注意做好自己的5—10年规划;⑥其它问题:相互提问阶段,应聘者要多问与职业发展或企业发展相关的问题;⑦结束:应聘者要注意致谢。

3 电话面试的应对技巧和注意事项

1) 鉴别电话面试的真伪。由于电话面试存在一定的风险和陷阱,因此应聘者要有一定的防范意识。首先要明确自己有没有给对方投过简历,然后判断对方是不是特别着急录用自己。如果对方宣扬这个工作非常有前途,能短期内迅速发财和成功,或者提出要交钱,提出要你去一个比较偏僻的地方再次面试,那么一定要提高警惕,最好拒绝。

2) 电话面试前的准备。在投出简历后,应聘者可以通过公司网站、宣传资料以及公司办公地点等,了解对方所属的行业、企业文化、产品、历史以及发展战略等。同时对自己应聘岗位的要求和工作内容做到非常熟悉。还要准备一些在电话面试中可能遇到的问题,可以从自我介绍、企业和职位、求职意向、教育背景、工作或实习的经历、项目经历、社会实践、奖励情况、个人技能及个人职业规划等方面进行准备。

此外,随身携带好自己的简历、相关证明材料,以及所应聘企业和职位相关书面材料,以便面试时随时运用其中的信息来回答问题。同时备好笔和纸,以便在面试中做好相关的记录,尤其是面试官的信息和主要问题要点。

3) 接听电话要保持镇定,善于倾听,注意一些基本礼仪。在电话面试开始时,面试者一般会首先介绍自己,此时应聘者要认真倾听并快速记下对方的姓名和头衔,然后礼貌的给予回应,如:“陈经理您好!我是xxx,谢谢贵公司给的这次面试机会。”此后面试进入主要的提问阶段,应聘者务必认真倾听,理解问题的要点和本质,以便组织好回答要点。如果面试者的声音较小、

口音较重或是其他原因导致应聘者没有听懂面试问题,应聘者可以礼貌地请求对方复述问题,如:“刚才我没听清楚,麻烦您再说一遍好吗?谢谢。”千万不要不懂装懂,以免答非所问,最终影响自己的面试成绩。

4) 控制好自己的声音,注意语速语调。应聘者无法在电话面试中让对方看到你的面部表情,所以说话声音的质量很重要。应聘者首先要使自己的音量大小要适中,其次要控制好说话的语速,务必让面试者能听清楚自己表达的内容,最好配合面试者的语速,与之协调同步。注意不要抢话,要等对方提问完毕后才回答,以示礼貌。再者,应聘者的语调也要得体,不宜使用夸张的语调,最好用陈述性语言语调。在通话时要态度谦虚、语调温和。总之,应聘者应尽量通过调控自己的声音来展现热情和自信,让对方感到舒适。在电话面试中,不要过于平淡地、机械地背诵你已准备好的内容,而要做到自然,尽量采用自己的思维模式和逻辑结构。如果感到紧张,要试着让自己慢下来,最好停下来,深呼吸一下,然后再来。

5) 表达要简洁明了、结构清晰。应聘者回答问题时,在内容上,要尽量做到简洁清晰;在语言形式上,尽量使用简洁明了的语句,不要使用过多的套话或者过于累赘。应聘者在回答问题时,在结构层次上,要尽量逻辑性强,层次感好。可以采取金字塔式结构来回答问题,即首先提出观点或结论,然后阐述原因和细节问题,最后可以简单做个小结。总之,要让对方能及时抓住自己说话的要害和目的。

6) 面试结束时要致谢,并适时跟进。在电话面试结束时,应聘者应感谢面试者,同时可以主动索取面试者的联系方式。只要沟通良好,面试者一般都会答应。应聘者可以这样索取:“您能给我您的手机号码或者邮箱吗?希望能多向您学习,谢谢!”

应聘者在面试结束后可以适时跟进,可以写电子邮件或打电话咨询。如果应聘的是外资企业,则可以写一封感谢信。除了感谢面试者以外,还要再次强调自己对应聘职位的浓厚兴趣、自己适合这份工作,并列出一一些自己的能力。

(责任编辑 陈广仁)