

文/龚慧娟

## 求职面试的礼仪



**作者简介** 龚慧娟, 复旦大学学生工作部(处)工作人员。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。电子邮箱: zhenma@fudan.edu.cn。

首因效应, 又称“第一印象”, 是指当人们第一次接触某物或某人时会留下深刻印象, 此印象作用持续时间长, 且强于以后得到的印象。有调查显示, 面试官对求职者的第一印象会先入为主地影响进一步的判断, 并在以后的感觉和理性分析中起主导作用。心理学家奥里·欧文斯认为: “大多数人录用的是他们喜欢的人, 而非能干的人。”求职礼仪贯穿整个求职过程, 是求职者职业素养、职业精神、职业道德由内而外的体现, 掌握它可助你留下良好的“第一印象”。

### 1 面试前的礼仪准备

1) 准确定位。求职实为用人单位与求职者之间“匹配”的过程, 匹配的前提就是认识自己, 了解用人单位, 这是对自己的负责, 也是对用人单位的尊重, 亦是礼仪的体现。在知晓岗位要求后, 结合自身特点, 运用 SWOT 分析法对自己的优势(strength)、劣势(weakness)以及将面临的机遇(opportunity)和风险(threat)等进行评估, 从而合理定位。制作简历时, 应突出个人特点符合用人单位所期望的员工形象。

2) 网上申请的格式规范。简历是应聘单位认识求职者的第一环节, 投递过程中的礼仪规范则发挥着不可小觑的作用。以常见的电子邮件方式为例: ① 应选用自己正式的电子邮箱地址, 名校生可用学校的电子邮箱地址; ② 写明邮件标题, 如: 某某应聘何职位, 使招聘者在第一时间知道你的求职信息; ③ 邮件正文的格

式应以信件格式规范书写, 即称呼、问候语、正文、祝愿语、署名、日期这六部分; ④ 发送前先用“预览功能”查看编辑效果, 保证对方看到的是你所希望的。

3) 电话面试彬彬有礼。① 将简历、应聘单位信息和你准备的问题以及笔纸放在身边, 随时做好准备; ② 接电话时, 要以“喂, 您好”为称呼, 声音自信, 音量适中, 语速不紧不慢, 切勿抢话; ③ 保证接电话的环境无嘈杂, 若遇特殊情况, 恳请对方 3—5 分钟后再打来, 切忌拖延时间过长招致反感; ④ 随身备好一面小镜子, 提高专注力, 调整好形体姿态和面部表情, 勿让面试官听着你的声音而在头脑中浮现出你慵懒的样子。保持微笑可使声音轻快, 语调上扬, 易给人留下积极乐观的印象。切忌大笑, 因无肢体语言, 易被误解。最后, 向面试官致谢并表示期待与他面对面的交流。

### 2 面试时的礼仪应对

传播学家艾伯特·梅拉比安曾提出一个公式: 信息的全部表达=7%语调+38%声音+55%肢体语言。心理学家普遍认为, 第一印象主要与外表、谈吐和肢体语言有关。通过面试前的环节, 已与部分面试官有了或书面或电话的第一接触。接下来, 通过言行举止展示出健康、自信、善于沟通的第一印象将直接影响面试的成败。

1) 外表得体。职业服饰选择的原则是“职业第一, 美丽第二”。职业服饰不是为了漂亮而穿, 而是为了成功建立形象, 要穿出“职业气质”和“角色意识”。不同的行业和领域, 不同单位的文化背景, 决定了不同服饰形象的特点和着装规则。所以事先要做好功课, 一方面, 具体行业的着装要求上网搜索均可获知; 另一方面, 可实地观察应聘单位员工的穿着以作参考。

2) 谈吐优雅。首先要学会倾听, 身体微微倾向说话者, 目光注视且保持微笑; 适当地做出一些反应, 如点头、会意微笑、提出相关问题。其次是学会优雅地说话, 语言简洁, 态度谦和, 自我介绍切忌拖沓, 重心应放在对用人单位的兴趣和了解上, 同时展示出你与岗位要求相符合的个性特点, 让对方感觉到你是有备而来。把重点放在帮助对方找一个相匹配的人, 而不是关注自己可否被录取。坚持以事实说

话, 少用描绘性词语。敬语的使用和恰当的眼神交流可体现求职者的修养。当不能回答某一问题时, 应坦诚相告。

3) 举止大方。① 守时: 应提前 10 分钟到达面试点, 检查仪表, 关闭手机; ② 敲门: 用手掌第二关节敲两次, 确保声音清晰; ③ 开门: 打开门的瞬间, 脸部要面对面试官的方向, 低头姿势会给人不自信的印象; ④ 进门: 进门时, 上半身向前倾, 微微低头鞠躬, 体现谦和姿态; ⑤ 步伐: 行走时头正肩平, 挺胸收腹, 重心前倾, 步速平稳, 表情与步履自然。若同行有接待人员, 勿走在他们前面, 应走在其斜后方; ⑥ 坐姿: 从座位的左侧轻稳坐下, 女士须展开裙装再坐。坐满椅子 2/3 为宜, 下颌微收, 上身挺立, 两臂自然弯曲平放在腿上, 双膝并拢, 男士双脚可平行打开; ⑦ 握手: “尊者优先”, 当面试官的手朝你伸过来之后, 有力握住, 并双眼直视对方。手应当是干燥温暖的; ⑧ 递接物: 双手接送。递名片时, 将名片下端对着对方。递面试材料时, 应正面朝向对方; ⑨ 切忌小动作: 不要转笔、摸头发、抖脚等, 那样会让人觉得你不严肃; ⑩ 离开: 注意对方结束面试的暗示, 适时礼貌告辞, 致谢并把椅子放回原处。

### 3 面试后的礼仪行为

1) 走出面试室后的举止。离开面试室不代表可以彻底放松, 你仍然在招聘单位范围内, 经过你身边的人很有可能是你以后的同事或上司。切勿与熟人大声聊天, 议论面试感受。

2) 面试后的礼仪学问。在面试后的 2 天内, 应给面试主持人写一封感谢信。开头提及你的姓名及面试时间, 并对主考官表示感谢。中间部分要重申你对岗位的兴趣, 或增加一些对求职成功有用的新内容。结尾可以表示你对能得到这份工作的迫切心情, 以及为招聘单位的发展壮大做贡献的决心。

3) 心态调整。不论成功与否, 都应总结经验教训, 并调整好心态, 迎接新的面试和挑战。

总而言之, 礼仪不是繁文缛节, 不是阿谀奉承, 而是内在素养的外在体现。求职礼仪助你把握“首因效应”, 为灿烂职场前景打下坚实基础。(责任编辑 陈广仁)