

一位有二十多年面試經驗主考官給新鮮人面試之建議

工作二十多年經歷，面試過無數的人，當然自己也被不少人面試過。曾經寫過很多關於職場上點點滴滴的心得，尤其是面試時的諸多技巧。最近越來越多的新鮮人進入職場，有網友來信問我說『**他要如何準備面試呢？**』，網路上已經有不少職場達人提供面試技巧以及應該要準備好的事前功課，我建議面試之前可以看看那些文章，我這邊也分享自己面試時的一些感想。

不論有或沒有，面試一定要先準備好書面能夠代表自己的資料，如果沒有的話，那趕快開始動手來作吧。至於因為自己沒經驗，造成沒辦法提供什麼書面資料的困境，我的建議是：

不論打算做什麼工作，既然想要那份工作，有些事情不是非得進到該公司後才能做。在尚未進入職場前就可以先嘗試、假裝做看看，就像是扮家家酒一樣，靠自己的想像力去做出一份可能、類似的書面資料，比方說企劃書、設計物、程式 **Prototype**、業務開發計畫書、行銷活動案、客服作業流程、應對應退話術、行政文件等。

雖然不一定能做出正確的資料，但是書面資料確實能引起面試官注意，**那是一種你用心別人費心的對等關心**，能夠抓到面試官的眼球，在面試時已經先站穩腳步，接下來才是關鍵。

通常，書面資料是談話的起點，讓彼此的開始有一個交集點，因為大多新鮮人的履歷表都空空如也，真要碰到比較隨性的面試官時，可能問題會多樣複雜，應對之間相形困難不少，書面資料準備的用意正式為了聚焦雙方對話的重心。

再來才是面試應對之間的技巧。以我自己為例子，將一些比較多面試官會問到的問題整理出來。

面試第一階段：公司與求職者之間的關係

面試官問：為什麼會選擇我們公司？

面試時別人總是不希望對方是抱持著亂槍打鳥的心態來面試，而我們在尋求可以共事的同事時，主要還是希望未來有機會工作的人是真正喜歡這個環境，不是在意外之間近來然後磨耗彼此的熱情造成一些不必要誤解。

我的回答：因為對貴公司的服務或是產品有興趣，投遞履歷之前，我希望能有機會了解更多關於貴公司服務的內容，期望自己有一天也能夠為同樣喜好貴公司服務、產品的人來協助他們。所以你看過我們公司的相關資料了嗎？我點點頭，然後說著：從人力銀行上的資料大致上是了解，再來是官網上的相關內容都看過，對於貴公司的業務項目基本上認識與了解。

面試官再接著問：對於我們公司你有什麼看法？

這時候回答要這別謹慎小心，因為別人會從你的看法中去找有沒有共鳴之處，講白點就是要說出能打動對方的答案，而不是單純直覺的回答。

我會說：從網路上能看到的資料有限，在電話中與貴公司通知我面試的人有大致談過，就我目前理解的資料來看，我對貴公司充滿信心，在市場上同類型的競爭對手很多，比起其他競爭對手，貴公司的服務看起來更用心、產品設計上相當細心，透過電話中對方的說明，我認為貴公司在市場上應該評價相當好，尤其在客戶服務上應該投入許多的心思。

而大多數面試官會再問到：請問你知道這份工作要做些什麼嗎？

對我來說，不論是什麼職務，應徵之前我會仔細看看對方的職務內容與細節，不論對方寫的清楚或是不清楚，我同時會在網路上查詢相同職位其它公司的說明以及條件，再來從中找出這份職務大多數的共通性、差異性與特殊性。將其整理好後變成一份簡單的資料在腦中記下來。

所以當面試官問到時，我能夠清楚明確講出『這份工作可能要做的事項，讓對方知道我是有備而來，不僅如此可能我還能趁這機會告訴他這工作可能的範圍應該是到哪邊以及公司可以對這職位的期望到什麼程度』。

面試第二階段：問對問題，問到面試官心坎裡

面試官當知道你有準備後，他會比較願意花心思跟你『聊』，一般來說他會再問到：你有沒有任何關於我們公司想再多了解或是對於職務上有想再弄清楚的地方？

基本上，這時候對方將發球權丟了過來，要你接球然後再拋出來，所以提出的問題就相當重要，我會問的問題主要都注重在幾個重要項目上，包含了：

1. 職涯發展計畫

讓別人知道你有企圖心，希望可以在職場內成長與發展，而且希望可以跟公司共生共存，所以當你做得越好時，公司就越應該提拔你，當公司有提拔員工的計畫時，表示公司對於未來發展已經有一些計畫或看法。

2. 公司多少人以及部門成員大概有幾位

從人數看出日後大概要跟多少人共同作業，如遇跨部門協調又有多少部門存在，更重要的是自己工作單位部門的同事有幾位，如果只有一位表示可能這份工作剛開始或有人剛結束，要是部門同仁多的話，那可能表示該部門工作量大，所以人員需求多，有可能一進去就要立刻肩負許多工作項目。

3. 工作安排方式

一般來講從工作安排方式可以看得出公司是否有採用專案時間管理的作業模式，有的話那代表著工作上每個人都有被畫分好的時間去做相對工作，可要是沒有的話，那有可能在工作安排上比較看的是主管選擇權，這時候主管怎麼分配工作變成關鍵，主管如頭腦比較不清楚的話，其下工作安排也許會變得比較混雜。

4. 部門作業方法

至於部門作業的方法我們能得知是不是有流程，像是工作單、需求單、需求計畫等，有很好，但會造成工作有一部分的時間花在填寫單據上，公司在文件管理上是有制度。沒有，那就是說工作發落是以『口頭』告知或是『郵件』通知，那這會衍生出一些內部作業文化，沒有好或不好，先掌握作業方法會比較容易上手。

5. 職務大概績效目標為何？

比方說一個月幾個設計、幾分企劃、多少業績、服務多少客戶、維繫多少關係，盡量聚焦在量化數字的項目上，因為你可以從中算出自己大概可能需要花多少時間在這些事情上，評估出那些工作對應數字指標是否合理。

6. 發薪日以及是否會有延發的狀況？

這問題很尷尬，但是非常重要，大多數公司不會有這問題，可是有問題的通常不會老實講，問這問題的目的是要讓對方知道你會在意薪資是不是會發，或者是說讓對方理解你有家庭壓力，沒辦法配合延後拿薪水等狀況，這樣可以避免日後產生的爭執。

7. 公司制度比照勞基法嗎？

這是一個很單純基礎的問題，看似沒有必要問但是大多數的公司並不一定會完全依照勞基法，不論是請假還是給假甚至是時間安排等，當對方回答說是時，必須注意的是對方講是的有哪些，而可能不是的又會是什麼，勞基法是用來保障勞資雙方的法令，很多公司成立後都會說依照勞基法行事，可事實上完全不照勞基法走，比方說週六日額外加班，公司沒有補貼反而用責任制去作要求，一定要先弄清楚責任程度是多少。

8. 公司休假、請假制度是什麼？

不是還沒有進公司就開始想要請假，而是為了先清楚公司有沒有代理人制度，如果沒有那就會跟第三點、第四點有關，因為沒有代理人，公司人又少，工作負擔項目多又重時，可能要休假就變得相當困難，這意味著當碰上感冒非不得已請病假時，那份工作就會癱瘓一天沒人處理，隔天回來時也許需要花上雙倍的時間補上進度。

9. 公司有什麼發展計畫？

問這點的關鍵在於如果公司沒有重要發展計畫，可能是對方不願意講或是還沒有規畫好，但有的話從發展計畫裡看看自己是不是參與其中的一份子，是的話那表示未來職涯發展很有可能在發展計畫中有相當程度的關聯；不是的話那就要審慎思考自己在公司中的定位與未來走向希望成長到什麼階段，是否可以跟公司一起成長、前進。

10. 公司內的溝通文化為何？

大多時候我們會聽到公司是採 Open Mind 開放的方式溝通，不過有些公司組織較為嚴謹的就不會做這些事情，他們會更重視上下層級之間的溝通流程，某種程度來講我們會說那有點官僚，但不論是什麼在面試之前先問好，心裡有個底就不會進到公司意外踩到地雷。

還有很多問題可以去問，基本上有效率的面試過程大概是 30 分鐘內結束，但是看一個人 30 分鐘絕對不夠，因此如果面試只在 30 分鐘內完成的話，除非是在某些條件上求職者有優勢，而且這優勢遠遠超過其他人，讓面試官急於雇用近來，要不然就是該工作有個很大的空缺在那，也許工作已經堆積許多，需要立刻請人進來救火，自己是不是能成為救火的人也得先搞清楚。

面試第三階段：求職者應該展現出來的內在、內涵及內斂

緊接著會進入專業性的問題，即便是社會新鮮人，面試官依然會希望了解到求職者的專業程度。這邊指的專業不是那種工作上的專業，而是透過一問一答之間去了解求職者的『看待工作的心態』、『主動完成工作的積極度』、『面對問題的臨場反應』、『處理突發狀況的對策』、『兩難之間取其一的觀念』、『職場倫理跟道德』等。能妥善回答的話，大致上就能夠贏得面試官的認同，取得工作的機會就大幅提高。下面舉兩個例子來說明：

範例一：如果要了解看待工作的心態。面試官提出這樣的問題：**當有一份工作突然在下班前交付到你手上，而你必須在明天之前完成，請問你會怎麼做？**

這問題對於大多數的社會新鮮人來講，一般來說會直接回答：**立刻接下來，而且想盡辦法再隔天之前完成。基本上來講這樣的回答是沒有問題，可是要是面試官對於這樣的回答展現出高度認同與喜悅時，那求職者就要特別小心了。**

我會這麼回答：如果在下班前臨時有一份工作插入，我會先問清楚該工作的重要性為什麼會急迫到一定要在明天完成，而更重要的是這種狀況不能時常發生，因為這有可能會造成後續一連串不良的反應，比方說因為工作有依存性，我沒有完成之前別人也沒辦法繼續，所有人都得等我完成後才能繼續，大家一環卡一環反而會造成惡性循環。

理想的狀況是我希望這種臨時插件狀況盡量避免，除非真有其必要性，像是爲了搶得一個大客戶，臨時需要幫手在明天之前趕出來給對方看，不然可能明天的提案會議就喪失了接觸這個大客戶的機會。但我絕對相信工作中不會每天都有一定會在今天下班才交付明天早上就要完成的事情，真要如此工作環境一定不健康。

讓面試官知道你的心態，大家把話說明白，透過問題知道雙方的心態跟想法，不要產生認知上的落差，如此才不會因沒有搞清楚先而誤會彼此在後，這樣子反而是得不償失。有些公司真的很喜歡接緊急的工作回來，那自己能不能負擔的來可得先想清楚，只不過不僅想清楚，還得溝通清楚，盡量減少誤解，未來的衝突才會降到最低。

範例二，主動完成工作的積極度，面試官會問：工作交付下來，你會怎麼開始以及怎麼完成？

面試官提這問題之目的是爲了想要知道在資訊有限、內容有限、資源有限的狀況下，如果求職者被分配到了該工作後，會是怎麼看待？要是求職者表現出一副手足無措的模樣，那肯定無法獨立作業，理想的話，即使不知道、沒有經驗，一樣可以先想辦法找出一些線索來展開這份工作，這就是所謂的積極。

我會回答：首先了解工作內容、弄清楚工作有哪些各別事項，再來去區分出每個細項工作，接下來安排其工作重要性，向主管請教『**哪些工作是必須優先完成**』，當決定優先順序後則開始進行安排完成的預估時間還有執行計畫。

舉例來講，像是什麼時間點完成什麼工作，什麼樣的工作需要誰來協助之類，當有了這份簡要執行計畫後，我會再向主管說明『**進行簡短扼要的簡報，取得明確共識**』，加速完成該工作，過程中只要進度稍有進展，我會立即發信、發訊息通知主管或是相關單位的同仁，要是其中有產生一些誤解時，將會盡快確認相關人員的時間，安排會議『**做討論並得出結論**』來持續改善這份工作。

趙永祥 博士 整理

育達商業科技大學 財務資訊與金融系助理教授

2013/05/02