



序 言

1.1 前言

現在是一個「讀書容易，就業艱難」的時代。不管是歐、美、日或台灣，打從高等教育的窄門全面大開之後，就業市場的競爭壓力就節節攀升；再加上產業全球化的同步衝擊，一大群在求學戰場上一帆風順的知識菁英，才如夢初醒的，頓然驚覺到自己好像快要成為高學歷的求職流浪漢了。

在今天這種多元而且競爭激烈的職場中，凡是求職、易職、升遷、參加甄試或考研究所，面試已經成為必經的一關，而且可以說是成功與否的臨門一腳。現在連考研究所都要補習，不久的將來，恐怕就有人會開面試補習班了。

面試的設計就像相親一樣，主要是要讓考方與應方的需求都能找到互相「麻吉」(MATCH)的機制，使雙方有一個交集的機會。即考方意圖藉用面試的方法以尋找天下英才；利用面試的機會，了解應徵者的優點及缺點，深入探索，並且測試應徵者的態度、能力、穩定性、積極性、成熟性等，對應徵者的資歷、技能、智力、素質、情緒管控、未來的發展等進行綜合評估，希望找到最適合他們所需求的人才。而應徵者則可以利用面試的機會展現自己的知識、智慧、經驗、能力與特質，以證明自己才是最能勝任招募職位的人選。

很顯然的，面試之前經過充分的準備，在面試時能夠表達得體

的語言，並且深諳回答的策略之應試者，一定可以增強自己的競爭力，幫助自己成功地獲得心目中想要的職位。反之，那些面試前毫無準備，面試時在考官面前胡亂回答一番，說些不得體的語言，不知略施面試技巧的奇效之應徵者，一定會損及自己的形象、削弱自己的競爭力，甚至導致求職的失敗。尤其在僧多粥少的強烈競爭之職場上，如果要取得招募單位的青睞，試圖從眾多競爭者中脫穎而出，一定要在面試的技巧上下很大的功夫，否則將是難上加難。

本書將站在應試者的立場，告訴讀者們各種面試的策略、方法與技巧，並且告訴讀者們，考官在面試時所採取的方法、常問的一些問題以及早就預先設計好的陷阱；同時教讀者們如何應對及如何破解其陷阱，俾便脫穎而出，以爭取應試者夢寐以求的職位，或者在考場上能夠中榜及第。

本書對於在職場上（畢業生及易職者）及考場上（入學考試、甄試或國家考試）追逐勝利的讀者們，都可以一體適用。

1.2 面試的由來

面試是因為考、應雙方為了求得最佳匹配而生。由於天下英才何其多！所以徵才的單位必須將覓才的目標職位及其相關條件公開，俾讓符合條件者或有興趣者提出資格證明，參加競爭。徵求單位即可從眾多候選人中挑選自己所需要的人才。

由於近年來就業的壓力驟增，就業競爭異常激烈，所以比較有名的公司每到徵才季節都會收到成千上萬份的大學畢業生之求職信。隨著企業用人的方法從過去只注重學歷的時代，到現在強調人才適用性的理性回歸，徵才單位已經愈來愈重視「入門」關卡的把風。一般而言，比較上軌道的公司，其求才的過程可分成四道步驟：

(1) 第一關姑且稱為簡歷關

係由徵才單位向外公開徵求人才，或者由求職人毛遂自薦，向公司投寄簡歷書或履歷表，加上一張簡短的求職信，有人也許還附上一、兩份推薦函。這就成為求職的敲門磚。

(2) 第二關可以稱為筆試關

筆試內容一般可以分成三部分，有的公司三者都辦，有的公司則只辦其中一、兩個。第一個是基本職業傾向的測試，主要在測試應徵者的認知能力；包括邏輯推理能力、資料分析能力、閱讀理解能力、文字表達能力等。其中以邏輯推理能力作為測試的核心，它代表一個人智能的高低。第二個是知識與技能測試。有的測試專業知識的程度，有的測試知識面，有的則測試語文能力。第三個為性向測驗，以其結果作為最終錄用與否的參考。

(3) 第三關為小組討論關（Leadless Group Discussion，簡稱LGD）

其測驗方法是將五至七個應徵者組成一個小組，給予一個虛擬的題目，請他們共同討論，並且提出解決的方案。求才單位即從中觀察應徵者的獨立分析、溝通協調、團結合作、組織領導、適應及應變等方面的能力。LGD 測試主要是要測驗應徵者在團隊互動中的表現，以及是否值得培養為團隊組織的領導人。

(4) 第四關就是本書的重點，即面試關

這是決定錄取與否最為關鍵的一關，也就是臨門一腳的一關。求才單位從面試關卡中儘量挖掘應徵者過去實際經歷過的事情，從而預測其未來行為的表現。例如，同樣是做事，有的人喜歡思辨性的工作，有的人則喜歡互動性的工作；有的人只要完成工作就可以

了，有的人卻要做得十全十美；有的人遇到困難就半途而廢，有的人則鏗而不捨。求才單位即從面試中，區別應試者的細微差異，以預測他們在職場上的潛力高低。

很多公司選才時，只有採取上述的第一關及第四關而已，尤其規模屬於中、小型的公司都是如此。因此，在求職的過程中，首先一定要吸引徵才單位對你的注意，也就是簡歷書的展現要夠吸引力；第二就是在面試時要想盡辦法，從眾多應試者中脫穎而出。

1.3 面試的方法

面試的主要目的在於考方想挑選最優秀的人才，以為公司所用，為公司創造價值；考驗應徵者的才能、在職場上的適應力、進取心、刻苦努力、團隊意識、創意等，或者甄選優秀的學生，俾便作育英才，得天下英才而教之。

傳統的面試方法都採用你問我答的方式；所以一般人都認為這是一件再簡單不過的事，只要考官提出問題，由應徵者一一回應，應徵者只要負責答話就可以了；這種你問我答的程序，連小孩子都會。其實，整個面試過程中，處處暗藏玄機與陷阱；應試者如果要獲得考官的青睞，確實需要知道很多面試方面的技巧與策略。

雖然面試的主體內容是考應雙方的問答部分，但要知一個人的言談舉止也能夠反映出他的個性、氣質、價值取向、所學專業等等。不同類型的人會表現出不一樣的行為模式。所以打從應試者一踏進試場的大門那一刻起，考官就已經暗地裡在考察應試者的舉止，包括應試者如何與考官打招呼、握手，怎樣遞送自己的名片、簡歷或文件，用怎樣的坐姿及言談中的肢體語言等等；這些不經意的動作，都在考官的考評範圍之內。

其實，應試者在應試過程中就應當把自己看成已經是招募單位的一個職員，正在與長官討論一項新計畫一樣，而不應該視自己是

一個為了渴望獲得被錄用的求職者，因而表現出卑躬屈膝、唯唯諾諾的樣子。

1.4 面試方法的改變

有一個統計數字揭露，當一個公司僱用一個比平均人才還要優秀的人才時，他的生產力可以比平均人還要提升 20%；同時他的業務量也可以比平均人提升 123%。這項驚人的發現使得職場的選才方式起了革命性的變化。那些競爭激烈的企業必須選在第一時間就要找對人，即找到比平均人還要優秀的人。因此，現代的企業在選才的方式及面試的技巧方面也不得不跟著改變。現在需要一些更精確的篩選及面試方法。

以前只要找到一個工作勤奮，對交代的任務可以如期完成的人，就是一個很好的人才；但是到了今天，這種人反而成了公司的累贅，因為他的逐漸老化、生產力的持續降低、觀念的守舊，在在都成為進步的絆腳石；他的待遇不降反升，使得公司的盈餘逐年降低，失去競爭力，最後招致被淘汰的命運。在今天這種國內外的企業競爭都同樣劇烈的時代，公司不得不求新求變，才有可能生存。而生存之道就是要挑選對公司有貢獻、有創意又有新想法的人才。他對公司必須是個正數，即對公司要有很高的附加價值。這個人的優勢一定可以用來填補公司最弱的一環，但如何能找到這種人，那就需要設計一套特別的求才及選才程序，而面試就是這個程序中最最重要的一個環節。

很奇怪的是，公司挑選出來的勝利者通常不一定是條件最好，最符合公司需求的那個人，原因何在？理由很簡單，因為這個勝利者，係贏在面談上。他在面試之前即已做了很多準備工作，而且他深諳面試的技巧與策略，因此他能夠脫穎而出。

1.5 知己知彼

應徵者應該在面對面的問答過程當中，一方面要對自己的資格條件與能力做出簡要清楚的表達，另一方面還要知道對方真正需要的是什麼樣的人才；此因考方的真正需求一般是不會在招募公告中完全公開，因為他們所公開的募才條件會寫得比較籠統，意在廣徵天下英才，然後選出個中的翹楚者。所以應徵者在試前就必須做過很多功課，唯有知己知彼，通過面試，且在眾多應試者中脫穎而出，才有可能獲得自己渴望的職位。

由於對於同一個職位而言，應試者的教育背景大多相當，每個人在學校所修的課程大同小異，除非功課特別優秀者，否則連學業成績都差不了多少；所以面試時大家要比的並不是在學成績的好壞，而是應試者是否修過某些特別的課程，或研究過某種特別的課題，或者具備某種特殊的才能或特質，而這些特殊之處正好是考方所需要的。職是之故，應試者不但要運用熟練的技巧，探得考方真正想要的人才，而且還要利用適當的策略將自己推銷給對方，並且投其所好，最後才能脫穎而出，金榜題名，而贏得勝利。

1.6 成敗的關鍵

面試的場合可以說是人山人海，每年要擠進這道窄門的人不知凡幾。而如何在這種人潮擁擠的激烈競爭中順利地贏得勝利，其中有一個會直接影響成敗的關鍵課題就是，如何在短短幾十分鐘的面試接觸中迅速地引起考方對你的興趣與重視？

我們認為，除了準備好一份簡明扼要、重點突出的個人履歷書之外，最重要的就是應徵者應該熟知面試的方式與性質、自己的特長與優勢，儘量尋找雙方的最佳麻吉度（配合度），然後運用本書引導你的技巧與策略，在很短的面試過程中凸顯自己，讓考官對你

慧眼識英雄！這個跟你在學校的成績好壞並沒有直接關係，而繫於你所掌握的面試技巧。

現代的面試技巧已經從主觀的表面印象發展到精心設計的科學評價。考方不僅要和應徵者見上一面，而且還設計了許多方法，甚至暗藏著陷阱，試圖從應試者的形象、儀表、溝通能力、自信心及發展潛力等各方面進行全方位的評估。因此，身為現代的求職者，應該講究及諳練面試的技巧與策略，並且實際應用於面試的戰場上，以期增加贏的機會。

不管是考方或者是應方，面試技巧已經成為一門學問了，雙方都要各盡所能、各施手腕，前者希望藉面試的方式找到對自己機構有用的人才，而後者則希望藉面試的技巧以贏得被錄取的機會。因此可以說，面試是一種諜對諜的競智局面。

1.7 反面試技巧

傳統的面試都是由考官發問，應徵者回答；雙方完全處於一種不平衡的翹翹板之兩端。而現在的面試在觀念上及技巧上已經有了很大的轉變。現在的應徵者也可以採取反面試技巧，向考官發問，俾及時蒐集必要的資訊，探取考官的錦囊裡裝的是什麼寶物。這樣有利於自己在剩餘的面試時間裡盡情的發揮，針對招募單位的真正需要或特別重視的必備才能，以推銷自己。這種反面試的邏輯及技巧將是本書的核心價值之一。

這種反面試的技巧若能發揮到淋漓盡致，應徵者就如握有尚方寶劍，無往而不利。例如，招募單位可能要為未來儲備一位積極的、具有創意的，且具有領導能力的主管，但是這種意圖在求才廣告中絕對不會明說。應徵者在面試時必須利用反面試技巧，探取招募單位真正需要的是怎麼樣的人才；然後根據招募單位所開的資格條件，儘量說出自己的經驗及能力。這樣他贏得這個職位的機會就

會大增。這時應試者如果不知對方真正的需求是什麼，而傻乎乎地一直在強調他擁有哈佛大學的 MBA 學位、他對最新的管理理論很有研究……。各位讀者應該可以看得出來，考官挑選他的機率幾乎等於零。這就是反面面試技巧的魅力；知己知彼，百戰百勝的道理即在於此。

1.8 自我推銷

謙虛本來是一種美德，但是並不適用於面試的場合。為了贏取面試，一定要懂得如何推銷自己，以與眾多的競賽者有別。

有一年，飛利浦小家電為了要儲備未來的業務人才，特別到校園裡公開甄選；他們預先設計一種輕鬆逗趣的比賽方式，要求參賽的學生們，都必須透過走台步、表演才藝，以及銷售飛利浦刮鬍刀的考驗。

只見大多數的參賽者千篇一律地表演唱歌、彈奏鋼琴、吉他等樂器，甚至還緊張得全曲走音。但是其中就有一個女學生卻與眾不同，她走上舞台，劈頭就說「大家好，我是 12 號的徐瑋萍，很高興飛利浦能給我這個機會站在舞台上，也希望我能站在飛利浦的舞台上打拚出屬於我自己的未來。」

在轉眼間，只見身形瘦小，就讀於中文系四年級的徐瑋萍，她既不唱歌，也不跳舞，只是拿出鑼棒，一邊敲鑼、一邊大聲的說出飛利浦刮鬍刀的三大特色，「鏘！第一，為您設計；鏘！第二，輕鬆體驗；鏘！第三，先進科技……」；接著他又戴著草莓造型的紅布帽，飾演一顆期待被挑選的草莓，以逗趣的方式比喻自己是一個不怕困難的草莓族。她無所畏懼的台風、全神投入的喜感演出，把台下原本正襟危坐的評審們，弄得邊點頭邊微笑，也融入劇情之中。徐瑋萍的創意，以及用心的表達與自信，簡直將其他二十位年紀相仿的參賽者遠遠地拋在後頭。

名次揭曉，徐瑋萍果然被評選為冠軍，她不僅獲得五萬元的獎金，還成為飛利浦小家電的儲備人才。暑假時將到飛利浦在全台的零售經銷處實習，並且帶領十名工讀生，進行父親節的電鬚刀行銷活動。徐瑋萍突出的表現力，讓評審們看到她突出的行銷長才。其實，她是經過仔細地思考與設計，才能脫穎而出的。

有一次作者在報紙上公開徵求一位女秘書，結果挑出兩位最適合的候選人進行面試。當時作者只問她們一個同樣的問題：「妳的學歷及經歷都表現得不錯，但是這裡的工作非常的忙碌及繁雜，妳認為自己可以勝任這種工作嗎？」第一位的回答是：「對於這種工作，我雖然沒有做過，但是願意試試看。」第二個的回答是：「我認為憑自己的能力應該足以勝任，只要給予時間，我會很努力地做到老闆的要求。」我明知第一位表現的是謙虛，第二位表現的是自信，但是我還是決定挑選第二位，因為公司的工作不能讓人試做，而且公司也不是職業訓練所。雖然第一位候選人的學經歷還優於第二位，但是我認為第二位比較積極能幹，而且具備上進心；同時，比較有能力應付各種狀況。

由上面的案例可知，傳統的「沉默是金」與「謙虛是美德」這兩句話在當今的社會價值觀上，有需要重新定位。在今天的職場中，如果常存這種觀念，將會使自己喪失許多發揮才能或獲取事業成功的大好機會。

Chapter 2

簡歷書的展現力

2.1 前言

在職場上，求職人喜歡用坊間印好的單張履歷表，填好後到處投遞。我們的看法是：這種履歷表太過於簡略，無法充分顯示應徵者的資格與特長。因此，我們的建議是：自己設計及準備一份一、兩頁的簡歷書（Resume），而捨棄傳統的履歷表。這種做法在第一輪的徵選過程中，比較容易獲得重視，而且取得面試的機會大增。

一個公司在媒體上刊登求才廣告時，對於比較熱門的職位，各方投送的履歷表或求職的文件將不下於數百封，甚至上千封。一位人事主管或部門經理整天不處理公文，光看一千份求職文件就要花上兩個禮拜的時間。如果我們是他的話，我們將如何從這一千份的資料中挑出可以進入面試階段的人選。一般的習慣做法就是把寫得比較差的，或資格不符的求職者先行剔除。可見寫出一份好的簡歷書是多麼的重要，因為這是應徵者在角逐工作時的一張入場券。

根據美國的統計數字，每一個商業廣告只能吸引讀者 1.5 秒的時間；又每 245 份簡歷書才能贏取一個面試的機會；可見一個認真的應徵者須花很多的心思在簡歷書的設計及書寫上。

也許一份好的簡歷書不見得能夠獲得一份工作，但是可以肯定的是，一份糟糕的簡歷書卻可以使一個應徵者被淘汰出局。最糟的情況是，明明你是最適合的應徵者，卻因為簡歷書寫得不夠好，而平白地喪失機會。