



闻言知人**3分钟**

如何做好电话面试

主讲老师：魏云东



测评

有多少人听过自己说话的录音，能概括

的说一下自己说话的声音特征么？



电话面试重要性

+ 电话面试的重要性

- 相对于其他面试的形式，电话面试是操作**难度较高**的一种面试形式。
- 由于电话面试时间短促，很多信息会被忽略掉，因此需要面试官谨慎对待，只有**细心**和**有计划**才能推测出候选人的相关信息。

+ 电话面试的重要性

电话面试主要有两个**功能**：

- 一、筛掉不符合招聘要求的人
- 二、培养潜在候选人才库

+ 电话面试的重要性

为什么要培养潜在人才库呢？

我们经常遇到面试者答应来面试，但是被**放鸽子**的情况，这就是我们没有抓住候选人的心理。如果面试者来公司的意愿不强，就容易因为种种原因放弃面试。如果你通过自己的电话面试方法，判断面试候选人不错，就应该多花点时间来推销一下公司。可以事先**提炼出公司的一些亮点**，在介绍公司的时候给予重点推荐，如：**公司成员企业、国内在行业最领先程度、人员规模、分公司规模、个人在这个环境中职业生涯的发展等。**

+ 电话面试的优缺点

优点:

- 1、通过电话先了解对方情况，提高筛选效率；
- 2、节省应聘者来公司直接面试的费用和时间，减少了应聘者的求职成本；
- 3、节省了公司面试官面试所花费的时间和精力。

+ 电话面试的优缺点

缺点:

- 1、通过电话沟通，无法看到对方的身体语言和仪容仪表，影响判断；
- 2、通过电话沟通，太不直接，对方可能没有做好面试准备，影响发挥。

+ 电话面试时间

电话面谈通常有**10-20分钟**，但是前**40秒**非常关键，是抓住候选人心的关键时间。可是**3分钟**是决定候选人接受你和你认同候选人的关键时间点。

+ 电话面试语速控制

人耳接受单词为每秒**7-8**个字，甚至更多，但是一般情况下，辨析率为每秒**4-5**个字，每分钟**240-250**字。超过这个速度听着理解辨析就会出现困难，年龄不同、文化程度不同，职业不同的人，对语言的理解能力也不同。

+ 电话面试语速控制

录音语速为每分钟**140—170字/分钟**

电话面试时为每分钟**200字左右/分钟**，说话速度要掌握节奏，不能一成不变，控制面试主动性。



电话面试准备工作

+ 电话面试要做好准备工作

- 如何描述公司的主营业务；
- 统一提供有关事实及数据，对敏感数据或话题要注意回避；
- 对公司的描述注意采用专业化的语言；
- 对求职者描述空缺职位时应具体分辨清楚岗位职责；

+ 电话面试要做好准备工作

- 在描述工作环境时要实话实说，甚至是比实际环境说的稍微
差点；
- 给候选人描述职业生涯发展的机会，千万不要随便说。

电话面试之前的5点思考

- 公司的主营业务是：
- 公司今后2年的业务发展方向是：
- 公司的历史是：
- 公司所需要的职务包括：
- 代理以上职务的主要职责是：





电话面试前的12点准备

- 这个人需要管理其它人的工作吗？如果需要，是通过哪一种方式？
- 你期望这个人的工作时间是多少？
- 在日常工作中，这个人应该是什么样的表现。
- 这个人与一线经理之间是什么样的工作关系？
- 最初想把这个人分配的项目是什么？为了成功完成这个项目，哪些素质是候选人必须具备的？



电话面试前的12点准备

- 招聘职位及该职位描述的了解
- 对应聘人的情况了解
- 面试环境的要求
- 面试人的要求
- 面试气氛的要求
- 不符合条件的应聘人员的态度

+ 电话面试前的环境准备

- 房间（比较安静独立）
- 室温、光线
- 座位（位置、椅子）
- 公司资料、职位描述
- 表格、文具，还有为自己准备一杯水
- 时间（通知时间、面试时间等）
- 求职者的资料、准备的问题等

+ 对面试官要求

仪容仪表

举止大方

谈吐和蔼

嗓音悦耳



工欲善其事，必先利其器

+ 声音塑造

声音是否可以塑造？

故事：

英国前王妃戴安娜，离开王室在1992年BBC第四电台发表声明，效果不好，卡罗兰给他推荐了彼得·塞伦特（戏剧表演艺术家）

+ 电话面试气氛要求



友善

礼貌

松紧适度

+ 电话面试的重要守则

做电话面试的时候，一定要保持自己的头脑冷静，

倾听对方的回答，保持判断力。



+ 对不符合自己要求的候选人态度

- 耐心聆听
- 保持友善
- 不要挖苦求职者
- 言谈避免涉及：个人尊严、人身攻击、影射
- 不可对面试者许下任何承诺





电话面试记录

- 候选人姓名
- 候选人职位：
- 候选人工作职责的简单描述
- 候选人的最终薪金水平（税前还是税后）
- 候选人真实度
- 候选人工作经历中的工作表现是否吻合推荐企业的要求
- 候选人与同事、上司的关系？若可能的话，请提供其与顾客、客户的关系？
- 离职原因：
我是否将重新聘用该人？
我是否推荐候选人应聘该职位或其他合适的职位？
非常感谢候选人配合，问清是否还有其他[情况要补充](#)？



| 闻言知人技巧



闻言知人3分钟

声音判断候选人可行

一个人的声音在一定程度上代表着一个人的**形象**和**性格特征**，通过声音，我们能了解对方的大概情况，以判断面试的候选人是否与客户企业的文化、公司的运营模式、部门人员结构相匹配。

+ 闻言知人3分钟

- 说话速度慢的人：个性沉稳，这样的人不会在别人面前表现出大喜大悲，而是尽量把自己的情绪尽可能的掩饰起来。在处理事情的时候，他会尽量考虑周全以防万无一失，一旦认准目标，绝不轻易放弃，不撞南墙不回头。

说话速度慢的人**性格沉稳**，在处理事情的时候他会尽量考虑周全，做到万无一失。

+ 闻言知人3分钟

- 说话声音小的人：有的习惯性的凑到你耳边窃窃私语，这样的人，喜欢窥探他人的隐私，还是飞短流长的高手，有的人说话时候神秘秘，左顾右盼，这样的人口是心非，气量狭小；又得说话则不紧不慢，声音虽小，但是字字能清晰的传到你的耳朵中，

这样的人，**很有心机**，**心态沉稳**，可以委托他比较重要的事情和责任。

+ 闻言知人3分钟

- 说话声音很大的人：性格开朗大方，口无遮拦，炮筒子脾气，有一说一，让他把话憋在心里非常难，李逵、张飞都是这样的个性。

这样的人看似鲁莽，往往有大智慧，他们的头脑和人品都是值得信赖。

+ 闻言知人3分钟

- 说话速度很快，像打机关枪一样的人：天性活泼，思维敏锐、感觉灵敏，对于别人的言行话语领悟的较快，反应也非常的迅速。不过也会因为“快”有事没有等对方说完话就下结论，导致对他人的误解。

+ 闻言知人3分钟

- 说话嗲声嗲气的人：感觉是时髦和新潮，掩饰过多，表明他说话和内心想的是两码事，
说谎！

+ 闻言知人3分钟

- 说话嗓音发颤的人，说明人这个人非常的紧张，他的精神出于高度焦虑状态中，他希望尽快结束自己的谈话，极不自信。

+ 闻言知人3分钟

- 说话惜字如金的人：不善于表达自己，语句不多，音调变化不大，话语朴实，但是说出的话语细细品味，让人信服，这样的人做事踏实，个性可信。

+ 闻言知人3分钟

- 说话声音疲惫的人：个性犹豫不决，优柔寡断，一旦遇到挫折，就会一蹶不振，会用自己身体等原因为借口选择放弃，这样的人难承担大任，在使用上要慎重；

+ 闻言知人3分钟

- 说话的语气像打铁的人：一句一顿，像雪山的冰柱，冰冷邦邦硬，给人感觉冷峻、严肃、不好接近，表像的酷，是掩饰不自信和很大的焦虑

+ 闻言知人3分钟 口语习惯判断

一个人的口语习惯往往能够反映出一个人的心理，有的口语习惯表现出这个人清高、孤傲；有的表现乐观；有的则表现出委婉和谦虚。

+ 闻言知人3分钟 口语习惯判断

- 习惯说“差不多吧、无所谓、随便、就那样”的人：
这些人缺失主见，他们目标不是很明确，所以在遇到这样的候选人，要学会赞扬，提升他们的自信感；
- 习惯说“听说、别人说、也许”的人：
这些人明显是自信心不足，要细心沟通，梳理自信感，鼓励坚定自己的选择；

+ 闻言知人3分钟 口语习惯判断

- 习惯说“**真好玩、真有意思**”的人：
这些人好奇心重，对新事物、新挑战有浓郁的兴趣；

- 习惯说“**没问题、我认为、我觉得**”的人：
这些人自信心十足，而且乐于承担责任要细心沟通，
梳理自信感，鼓励坚定自己的选择；



3分钟面试问题怎么设定

+ 面试提纲

结构化面试题目的设定：

+ 电话面试提纲

“请问您是***先生（女士）吗？这里是某公司人力资源部，我姓**。我们通过网上获得您的简历，从您的工作经历中感觉您是一个非常职业的人，也非常吻合我们公司XX职位，如果您有兴趣，我想就有关问题和您做一个电话沟通，请问您现在方便吗？（如对方认为不方便，则约定其它时间）。

+ 电话面试提纲

- 沟通、表达能力（检验销售能力）

1、请您用2分钟的时间，做一个简单的自我介绍；

检查表达能力，能否清晰表达自己的经历，重点突出、思维连贯

2、列举一下您最近一家公司的产品特点有哪些？

检验候选人的销售能力，对产品的把握能力

+ 电话面试提纲

- 业务能力（检验从业经验）

3、您在最近一家（或目前的）公司的日常工作有哪些？
流程是怎样的？

检验对业务了解的程度

4、列举曾经合作的过的客户名称？合作的时间长短？主要合作的部门？（现代渠道）

检验候选人的销售经验的深入程度，是否真的操作过？

+ 电话面试提纲

5、在最近一家工作中，都包括哪些管理销售人员的工作？
（是否有面试？培训？绩效分配？）**检验候选人的管理能力和方法**

● **求职意向（面试前准备）**

6、为什么想应聘我们公司的职位呢？

判断候选人的求职驱动力，是为了个人提升？还是仅冲品牌效应？或其它。

+ 电话面试提纲

7、您考虑离开现在的公司是什么原因呢？（仍在职候选人）
您离开上一家公司是出于什么原因呢？（已离职候选人）
筛掉应聘心态不良候选人，或以前表现不佳候选人

8、您方便说一下您的期望薪水吗？（可以问一下底薪，以及整包下来的薪水）

最后，感谢您的配合，请您保持联系方式畅通，我们将在近期通知您下一步应聘安排。

谢谢！