

世界500强能力素质要求的面试问答(2) PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/646/2021\\_2022\\_\\_E4\\_B8\\_96\\_E7\\_95\\_8C500\\_E5\\_c96\\_646404.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/646/2021_2022__E4_B8_96_E7_95_8C500_E5_c96_646404.htm)

能力素质（二）：市场敏感度

能力素质行为分析（2）能力素质具备此能力所表现的行为不

充分具备此能力所表现的行为市场敏感度：预测、理解并致

力于消费者和客户不断变化的需求。了解外部世界其他业务

组织的发展 在自身所处理的事务中，能够描述出外部客户

、消费者不断变化的需求 能够分析、感受、把握商业世界

的变化趋势 能够站在市场的前沿、站在消费者的角度看问

题 对于自身产品、组织、个人的竞争优势有着清晰的认识

，同时对竞争者的有利之处有着正确的判断 不能够了解外

部客户、消费者的需要，无法使自身的服务和产品满足客户

的需求 忽视了外界发展的需要 不能够认清自身所具有

的优势 对竞争者没有清晰的认识在这个方面可能问及的问题

包括（面试官一般将这些问题结合求职者个人情况进行提问

，并在求职者回答的基础上进行深度探讨，直到充分了解求

职者的相关行为表现为止）： Tell me about a time when you

have addressed a change in consumers or customers needs. 请给出

一个你满足消费者或客户需求变化的例子。 What is the

most recent initiative you have been involved? 你最近一次的创新

活动是什么？ What ideas or practices have you brought into

your work/study from the external world? 你是否曾经将一些想法

或实践方法从外部的世界中带入到你的工作或学习中？ 案

例（1）面试官：你的简历上介绍你曾经在××杂志社担任

编辑，我能否了解一下你是如何进行选题策划的吗？ 求职者

：我认为所有的选题策划最主要是以读者想了解什么为标准，要迎合读者的口味。我过去参与编辑的杂志是一本都市时尚类杂志，所针对的读者群是25岁左右的上班女性。我们通过对读者年龄层次进行分析、读者反馈、访问客户等方法了解最近读者们关心什么，有什么问题需要我们给予帮助等，再结合最新的流行资讯进行选题策划和执行。同时自己也会站在读者的角度审视自己的选题策划是否具有可读性和时效性。

点评 该求职者清晰地表达了自己以顾客需求为导向（以读者想了解什么为标准）的原则，向面试官展现了自己敏锐的市场眼光和服务意识。该求职者正确地认识自己的产品（服务）定位和目标客户群，能针对目标客户群采用问卷、访问等方法了解不断变化的需求。尤其在回答中体现了站在顾客角度考虑问题的意识，易博得面试官的好感。

案例（2）

面试官：很多咨询顾问对于一个客户给出的问题解决方案都会很类似，你认为你区别于其他咨询顾问的特点是什么？

求职者：我认为我同其他咨询顾问的最大区别是我能够尽可能地站在客户的角度，考虑客户对解决方案的吸收理解程度和这个方案的可行性。

面试官：能否具体谈谈你是如何为客户考虑的？

求职者：在进行咨询项目时，提供给客户的解决方案可能只是一个结果，客户往往不能理解我们如何得出这样的解决方案。我会为客户解释我们的信息来源、评价标准以及为什么执行这样的方案是能够得到最佳效果的，让客户充分了解我们为他提供的是最理想的解决方案。同时我们也会让他们的员工了解解决方案产生的过程，并在培训时指导他们解决这类问题的技能，使得他们在以后遇到相同问题时可以迅速独立地解决。

面试官：能否举一个具体的例子？求职

者：例如，在“××公司绩效考评方案改进”项目中，我们首先为该公司员工进行绩效考评概念与原则的培训，让该公司相关管理人员充分了解绩效管理的方法。在此基础上，我们根据该公司的现状设计了具有实施意义的方案，并帮助客户进行有效沟通。在项目实施过程中，我们也提供了大量解决项目实施问题的方案，例如考核标准的制定、考核周期的管理等。点评该求职者在回答时强调了自己为客户着想的认识，并对个人、企业服务的竞争优势有着清晰的认识，这是十分可贵的。该求职者从两方面来回答面试官的追问，描述详细，最重要的是他在回答中提到对客户及企业员工的疑问进行解答，对相关人员的解决问题技能培训，为企业的长远目标服务，这是真正为客户考虑的一种重要体现。相关推荐：[#0000ff>基于世界500强能力素质要求的面试问答\(1\)](#)

[#0000ff>情景会话：给新来的同事介绍工作](#) [#0000ff>英语情景口语对话：求职面试](#) 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)