

世界500强能力素质要求的面试问答(10) 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_646471.htm 能力素质（十）：沟通影响力

能力素质行为分析（10）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
沟通影响能力：有效的沟通，为自己的观点寻求支持。在同事、顾客和客户间建立有效的关系 以合理的论据、数据和明白无误的沟通来影响他人

针对不同的听众对象，调整沟通的方式和方法 努力与他人建立融洽关系，取得他人的支持和认同 能够站在不同的立场思考问题，运用换位思考获得双赢的结果 提出的想法或项目经常得不到支持 不重视别人可能作出的贡献 只有一种说话方式，无论针对什么样的沟通对象 沟通问题仅考虑到自己怎样获得胜利，无法采用双赢的思考方式在这个方面可能涉及的问题包括（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 of a recent occasion when you contributed to the training or education of another person. 请给出一个你培训和指导他人的例子。

What experience in coaching and giving feedback have you had? 你具有哪些辅导或给予他人反馈的经验？
What development or learning opportunities have you created? 你为下属创造过什么样的学习或发展机会？
案例（1）面试官：你认为怎样的沟通才是有效的沟通？
求职者：我认为有效的沟通必须具备以下三点。第一点是要有理有据。也就是说在和别人沟通之前要收集合理的事实和数据来支持自己，并且要进

行合理的准确的沟通，态度不能咄咄逼人。第二点是要因人而异。每个人的性格脾气都不同，要根据他们的特点来采取不同的沟通手段和方式方法。只有一种沟通方式是远远不够的。第三点就是要学会换位思考。人常常会站在自己的立场上去看问题，只考虑自己的利益和损失而忽视了别人的感受。我们需要学会一种站在别人的立场上看问题的态度，以期达到双赢的效果。

点评 该求职者思路清晰有逻辑性，从沟通能力三个方面的表现中抓住了本质的要点，全面表现了自己是一个了解沟通内涵并且会沟通的人。这样能够非常有效地让面试官了解求职者在沟通方面的能力。

案例（2）面试官：假设你是一名客户服务人员，接到一名顾客的投诉电话，他12天前购买的产品突然无法运作了，要求更换。但是根据企业规定，产品只有在购买日起10天内才给提供调换，这时你会如何处理？

求职者：首先我会站在他的角度看待整件事情，对他的情况表示关心、同情和体谅，为我们此后的沟通建立一个良好、融洽的氛围。然后我会告诉他公司的规定，请他也体谅我，使他明白我无权因为他而破坏公司的规定。但是为了能更好地提供我们的服务，我可以免费为他调换产品出现问题的零件。最后，我会对这位客户进行服务跟踪，定期关心产品的情况，为他提供及时的人性化服务。

点评 这是一道角色扮演类的题目，该求职者能利用换位思考，从客户的立场出发看待问题，而不是一开始就撇清责任，从而获得融洽的沟通氛围，这是十分难能可贵的。有好的氛围，才能保证有效沟通的进行。企业的规章制度是员工必须维护的。该求职者在维护原则的基础上做了变通，既维护了公司利益也维护了客户利益，达到了双赢，强有力地反映了该求职

者的沟通能力和客户服务能力。相关推荐：[#0000ff>世界500强能力素质要求的面试问答汇总](#) [#0000ff>面试技巧：不可不知的HR十大经典理论\(图\)](#) [100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 \[www.100test.com\]\(http://www.100test.com\)](#)