绝对必备：HR经理面试提问大全（100问）

**（一）影响他人的能力**

如果你是某事的负责人的话，你很容易让他人听你的；但是，当你不是负责人时，让别人听自己的话是非常难的事。想要培养自己影响他人的能力的话，得通过与他人的共同的理想和目标来建立个人关系。那些拥有影响力并能感召他人的应聘者通常能够使同事和客户支持自己的观点和目标。下面的一些问题能够考核出应聘者在这方面的能力。

No 1. 请你举一例说明你曾经使某人做他并不喜欢做的事情。

No 2. 请描述一下这样一个经历：你使别人参与、支持你的工作，并最终达到了预期目的。

No 3. 假设你发现你的一位工友做了不道德的事情，你会采取什么样的方法来使这位工友改正他的不道德行为？

No 4. 假如管理层要对工作程序进行调整，这会对你的工作造成危害。你会采取什么办法来说服管理层不要这样做？

No 5. 请说说你的这样一个经历：你的一位老板总是在最后一刻才给你布置工作任务。你采取什么办法来改变老板的这种工作方法？

No 6. 我想知道你是怎样使某位雇员来承担更多的责任，或承担他本人认为很难的工作的？

No 7. 我想知道你是否遇见这样的情形：部门的某位员工不愿意干自己的工作。你采取什么措施来改变这种情况的？

No 8. 请说一下你是否想出过某种能够解决你部门问题的主意？你是怎样把你的想法推销给你的老板的？

No 9. 讲讲这样的一个经历：你向员工推出了一个很不受欢迎的想法，你采用什么办法来减少员工对这一想法的反感？

No 10. 描述一下这样一种经历：你手下有一位表现平平的员工。你采用了什么办法来提高他的工作效率？

**（二）客户服务能力**

服务提供者需要有特别的态度和心理素质，这种特殊的心态 体现在：不要把所有事情的是非都联系在一起。喜欢给内外客户都提供超级服务的应聘者肯定能够知道并理解他人的需求。他们努力提供超过客户需求的服务。他们能够认识到：没有客户，就没有生意；没有良好的服务，就没有回头客。他们知道如何处理好提供超级客户服务和保证公司兴旺发达的关系。下面一些问题能够问出应聘者对服务他人的理解以及他们的服务能力。

No 1. 请讲一次这样的经历：你使一个非常不满的客户改变了看法。是什么问题？你是怎样使客户回心转意的？

No 2. 讲一次你曾经为了取得与工作有关的目标而做出个人牺牲的经历。

No 3. 你认为质量和客户服务的关系是什么？

No 4. 很多人都把客户服务的重点放到处理客户投诉上，你认为这种策略的问题是什么？

No 5. 给我讲一个你曾经遇到的这样的一个问题：和你打交道的一位客户要求解决问题的方法和公司利益发生冲突。你是怎样解决这个矛盾的？

No 6. 在客户服务中，公司的政策和规定起着什么样的作用？

No 7. 请列举好的客户代表应该具备的四种基本素质。你为什么认为这四种基本素质很重要？

No 8. 如果客户对所发生的事情的判断是完全错误的话，你该如何解决这个问题？

No 9. 统计数字表明，19个客户中，只有1个客户会投诉，而其他18人尽管不满意也不会说什么，但再也不会购买你的产品了。客户服务代表怎样鼓励沉默的客户发表自己的看法？

No 10. 若客户不满，他们能接受的最大的不满程度有多大？

**（三）团队意识**

团队工作需要很强的人际交往能力和交际常识。很多在团队工作的人这两种素质哪一种都不具备。因而，他们惹了很多麻烦，并影响了团队的生产力。有团队工作经验并不一定表明他就一定是个很好的团队者。你希望找到这样一个人：既能带动他人完成共同的工作目标，又能团结合作并对公司有着很高的热情。下面这些问题可以帮助你考核应聘者的这些素质。

No 1. 你认为一个好的团队管理者的最主要特点是什么？为什么？

No 2. 请你讲出你在团队工作背景下遇到的最具有创造性和挑战性的事情。你用什么方法来鼓励他人和你自己来完成这件事的？

No 3. 管理人员能否不做任何说明就让员工去干某项工作？为什么？

No 4. 请讲一下你对团队工作最喜欢和最不喜欢的地方？为什么？

No 5. 请说出你作为团队者所遇到的最困难的事情。是怎样解决这个困难的？你在解决这个困难中起了什么作用？

No 6. 请告诉我你在什么情况下工作最有效率？

No 7. 你认为怎样才算一个好的团队者？

No 8. 你认为做一个好的员工和当一位好的团队者有什么区别？

No 9. 根据你的经验，若某位员工经常迟到、早退、旷工，或不愿意干活的话，会给整个团队带来什么样的问题？这些问题该怎样解决？作为团队的一员，你是怎样改善这种情况的？

**（四）有效的沟通技能**

不论什么工作，沟通都是很重要的一部分。其实，工作责任越大，对这个职位上员工的沟通能力的要求就越高。面试是考核人的沟通能力的很好的办法。面试中，你有机会了解应聘者表达的思想是否具有说服力，概念描述得是否清楚，思路是否有条理，用词是否准确，是否能吸引听者的注意力，以及应聘者是否能保持与对方的视线，等等。你需要一位清楚准确并能和公司各个层次的人沟通的人。下面一些问题主要用来测试应聘者的沟通技能。

No 1. 请讲一个这样的情形：某人说话不清，但是你还必须听他的话，你怎样回答他的问题才好？

No 2. 一个好的沟通者应该具备哪些条件？

No 3. 请说一下别人是怎样看你的？

No 4. 请你讲一下和一个有非常糟糕习惯的人在一起工作的经历。你是怎样使对方改变他的不良行为的？

No 5. 若让你在公司董事会上发言，你该怎样准备发言稿？

No 6. 我想知道你曾经遇到的最有挑战性的沟通方面的问题。你为什么认为那次经历对你最富有挑战性，你是怎样应对的？

No 7. 你认为最困难的沟通的问题是什么？为什么？

No 8. 你认为良好沟通的关键是什么？

No 9. 假如你的两个同事的冲突已经影响到整个团队，让你去调节冲突，并使冲突双方能够自己解决问题，你会怎样做？

**（五）销售能力**

在公司所有工作中，销售人员的工作可谓最复杂。这也许是因为，客户在购买公司的产品前，首先购买的是销售人员的服务。还可能是因为销售方法过去10年里从广告到咨询服务都发生了巨大变化。也可能是因为好的销售人员需要掌握很多相反甚至自相矛盾的技能：

(1) 听说能力；

(2) 产品知识和人的品味；

(3)销售策略和市场渗入策略；

(4)具有说服力，但又不使用花招的沟通能力；

(5)既有取得较好个人业绩的欲望，又有服务客户的强烈意识；

(6)富于弹性，又讲原则；

(7)做事积极主动，又善于和他人合作。下面一些问题可以评估应聘者在这方面的能力。

No 1. 请讲讲你遇到的最困难的销售经历，你是怎样劝说客户购买你的产品的？

No 2. 人们购买产品的三个主要原因是什么？

No 3. 关于我们的产品生产线和我们的客户群体，你了解多少？

No 4. 关于销售，你最喜欢和最不喜欢的是什么？为什么？

No 5. 若受到奖励，你有什么感想？

No 6. 你最典型的一个工作日是怎样安排的？

No 7. 为取得成功，一个好的销售人员应该具备哪四方面的素质？你为什么认为这些素质是十分重要的？

No 8. 电话推销和面对面的推销有什么区别？为使电话推销成功，需要什么样的特殊技能和技巧？

No 9. 在你的前任工作中，你用什么方法来发展并维持业已存在的客户的？

No 10. 若你给新员工上一堂销售课程，你在课堂上要讲些 什么？为什么？

No 11. 请讲一下你在前任工作中所使用的最典型的销售方法和技巧。

No 12. 讲一个这样的经历：给你定的销售任务很大，完成任务的时间又很短，你用什么办法以确保达到销售任务目标的？

No 13. 你是否有超额完成销售目标的时候，你是怎样取得这样的业绩的？

No 14. 一般而言，从和客户接触到最终销售的完成需要多长时间？这个时间周期怎样才能缩短？

No 15. 你怎样才能把一个偶然的购买你产品的人变成经常购买的人？

No 16. 当你接管了一个新的行销区或一新的客户群时，怎样才能使这些人成为你的固定客户？

No 17. 在打推销电话时，提前要做哪些准备？

No 18. 你怎样处理与销售活动无关的书面工作？

No 19. 请向我推销一下这支铅笔。

No 20. 你认为推销电话最重要的特点是什么？为什么？

No 21. 和业已存在的老客户打交道，以及和新客户打交道，你更喜欢那种？为什么？

No 22. 如果某位客户一直在购买和你的产品相似，但价格却很低于你的产品，你该怎样说服这个客户购买你的产品？

No 23. 具备什么样的素质和技能才能使你从众多的销售人员中脱颖而出？

No 24. 假如你遇到这样一种情况：你的产品和服务的确是某公司需要的，但是那个公司内部很多人士强烈要求购买质量差一些但价格便宜的同种产品。客户征求你的意见，你该怎样说？

**（六）工作主动性**

工作是否有主动性是要从应聘者那里了解的非常重要的事项之一。工作积极主动的人往往具有不断探索新办法来解决问题的企业家精神。在追求不断进步的过程中，他们会尽心尽力地追求富有创新性、想像性的新项目。这类人才会对企业的长远发展做出贡献。这类员工还会给企业和员工带来崭新的思维和方法，以解决企业存在的难题。下面的问题主要是考核应聘者这方面的素质的。

No 1. 说一个你曾经干了些份外工作的经历。你为什么要承担那么多的份外工作？

No 2. 请讲这样一个经历：你获得了很难得到的一些资源，这些资源对你完成工作目标特别重要。

No 3. 你前任工作中，都干了哪些有助于你提高工作创造性的事情？

No 4. 在你前任工作中，你曾经试图解决了哪些与你工作责任无关的公司问题？

No 5. 讲讲这样的一次经历：在解决某一难题时，你独辟蹊径。

No 6. 工作中使你最满意的地方是什么？

No 7. 在你前任工作中，因为你的努力而使公司或部门发生了什么样的变化？

No 8. 你认为工作中什么被视为是危险的情况？

No 9. 你最后一次违反规定是什么时候？

No 10. 若你干这个工作的话，你怎样决定是否需要一些改变？

No 11. 哪些经历对你的成长最有用？你怎样确保在这儿也会有同样的经历？

No 12. 为了做好你工作份外之事，你该怎样获得他人的支持和帮助？

**（七）适应能力**

每个公司都在不断变化发展的过程中；你当然希望你的员工也是这样。你希望得到那些希望并欢迎变化的人，因为这些人明白，为了公司的发展，变化是公司日常生活中重要组成部分。这样的员工往往很容易适应公司的变化，并会对变化做出积极的响应。此外，他们遇到矛盾和问题时，也能泰然处之。下面的问题能够考核应聘者这方面的能力。

No 1. 据说有人能从容避免正面冲突。请讲一下你在这方面的经验和技巧。

No 2. 有些时候，我们得和我们不喜欢的人在一起共事。说说你曾经克服了性格方面的冲突而取得预期工作效果的经历。

No 3. 请讲一下你曾经表现出的灵活性的经历。

No 4. 当某件事老是没有结果是，你该怎样做？

No 5. 讲一个这样的经历：你的老板给你分配了一件与你工作毫不相干的任务，这样，你的本职工作就无法完成了，你是怎样做的？

No 6. 假如让你干一项工作，这个工作估计一周就能够完成。干了几天后，你发现，即使干上三周也没法完成这个任务。你该怎样处理这种情形？为什么？

No 7. 讲一个这样的经历：本来是你自己的工作，但别人却给你提供了很多帮助。

No 8. 你觉得你对公司的其他部门的人还有什么责任吗？若有，该怎样履行这些责任？

No 9. 请讲述一个你本来不喜欢，但公司却强加给你的一些改变。

No 10. 请讲述这样一个经历：为了完成某项工作，你有很多需要学的东西，但是时间又特别紧。你用什么方法来学会这些东西并按时完成了这项工作？

**（八）正直**

正直不是人能够教会的，它是人生下来就具有的人格方面的一个重要组成部分。对成 年人来说，这种品格体现在日常决定和行为中。当工作涉及到管理他人的钱财时，公司在用这样的人员时会特别小心谨慎，而一般都要求这样的人员在人品上都要正直、诚实。因此，在物色应聘者时，要找那些忠于客户、同事和公司利益的人。下面一些问题能够了解应聘者在这方面的情况。

No 1. 请讲一个你曾经遇到的不忠于公司和主要客户利益的人，你是怎样对待他的？

No 2. 请讲一下这样一个经历：尽管其他人反对，但是你还是坚持自己的观点，并把事情 继续做下去。

No 3. 在日常生活和工作中，什么行为才能表现出一个人的正直来？

No 4. 若平时你发现你办公室的人或你的下属偷窃了少量的办公用品，你会制止他们吗？如果会的话，你该怎样做？

No 5. 讲一个你的正直受到挑战的经历。

No 6. 假设公司规定不许在办公楼里赌博，如果你是新来的部门负责人，你发现该部门的老员工总是在办公楼运动室里赌博，他们这种活动已经进行了好几年了，你会怎么办？

No 7. 讲讲这样一个经历：别人让你给客户撒个谎（比如，说某批货已经发了，其实订单还在办公桌上呢），你会怎么办？

No 8. 假如你的一位工友给你讲了一件十分重要的事情或秘密，你觉得你的老板也应该知道这件事，你该怎么办？

No 9. 请你讲一个这样的经历：你的请假要求本来很合理（如去看医生），但是你的老板却拒绝了。你是怎样办的？

No 10. 请你举一个你的同事很不道德的一件事，你为什么认为那是不道德的？