



锐如镒教育
Ready For Future

银行校园招聘面试 半结构化

锐如镒教育

第一章 自我认知与求职动机

❖ 思路点拨

自我认知就是要弄明白“我是谁”、“我从哪里来”、“我要到哪里去”的问题。银行招聘十分关注应聘者的自我认知情况，百分之六十的面试问题源于自我认知。对于自我认知的考查通常借助背景性问题、意愿性问题和行为性问题。高效应对自我认知类问题需要遵循以下四个原则：

一、以“人岗匹配”为核心

面试不单是选优秀更是选合适，面试的本质是实现人与岗位的双重匹配，因此应聘者的回答要紧紧围绕岗位匹配性。在组织答案时应该精选一些与岗位要求匹配度高的内容，体现出岗位胜任力。

二、以诚为本，适度包装

从洋葱模型处得知：人的能力素质中知识、技能易于培训和改变，而性格、想法、态度是不易改变且很难伪装的。面试过程中由于趋利避害的思想作祟，很多应聘者过分夸大自己，伪装自己的缺点，进而呈现在考官面前的是个“有水分”的自己。然而考官是具有窥一斑见全豹能力的，能从应聘者的综合表现大体评估出应聘者的能力，过分的夸大或伪装反而会适得其反，引发考官的质疑，促使考官进一步追问相关问题，当“水分”被挤出时，可能就输了整场面试。因此应聘者在回答问题时，要以真诚、诚实为前提，对所讲内容进行适度优化。这里所谓的优化是指对所回答的内容有选择，优先凸显与岗位最匹配的部分。

三、直面现实、抱有情怀

考官不喜欢“妄自尊大”的人，也不喜欢“妄自菲薄”的人，因此应聘者要把握好自信与谦虚的度。优秀的竞聘者不会脱离现实，更不会回避现实，而是会正确对待现实且抱有理想和情怀。面对考官的提问，回答时要走心，要表达自己内心的想法，即便有一些现实性的考量也无需回避，但是不要一味的表达功利化的内容，只是停留在世俗功利的层面也会招致反感。每个人都该有一些高尚的追求和理想，面试时要有勇气说出自己的理想。

四、语言简练、条理清晰

半结构化面试是有时间限制的，提问的问题数量也是由时间决定。如果应聘者在某一道题上花费过长的时间，势必会影响答题数量，进而影响面试的质量。所以，在作答时需把握住问题的核心，借助“是什么——为什么——怎么办”的表述逻辑，用简练的语言去阐述，做到重点突出、条理清晰。

❖ 典型真题

1. 请做一个自我介绍。

【解题思路】

自我介绍是银行面试的必考题。主要有三分钟的自我介绍和一分钟的自我介绍两种版本。一个精彩的自我介绍能为我们赢得良好的第一印象，同时为考官提供有价值的面试话题。自我介绍的基本内容包括：个人信息、兴趣爱好、个人成绩、能力技能、经历、性格特点、职业取向、理想抱负等。好的自我介绍必须处理好内容、方法、情感这三要素。第一，精选优质内容，凸显自身优秀，确保实现人岗匹配；第二，选择恰当的表述方法，做到逻辑清晰、有条理，详略得当，语言优美；第三，自我介绍要有真情实感，不可如和尚念经。

【参考解析】

我生长在一个金融世家，我的爸爸、妈妈、爷爷、姑姑都是银行系统从业人员，在家人的熏陶之下，我也非常热爱金融行业，并且从小养成了严谨、认真的性格特点。我还是一个非常具有团队精神的人，这一点不仅得益于家人对我的教育，也是我在篮球协会的日子的重要收获。在篮球场上没有单凭一个人能够打得赢的比赛，赛场上的每一个球员、场外的每一个候补队员、教练甚至是拉拉队成员，对于一个球队都是非常重要的，有了大家的相互协作和努力，才会有一场场完整而振奋人心的比赛。

出于对金融行业的热爱，在大学本科阶段，我选择了金融学专业，研究生阶段攻读金融监管方向。通过七年的学习生涯，我累积了金融和金融监管专业领域的基础理论知识，取得了银行从业资格证书、证券从业资格证书和会计从业证书，掌握了金融行业相关的技能，为未来进入金融领域做好了知识和技能储备。

为了能够实现自己的“金融梦”，将自己多年的所学运用到实践中，在大学实习的时候我因为成绩优异，进入一家大银行实习。作为一名柜员，需要和各类不同的顾客打交道，办理很多纷繁复杂的业务，这个过程中既需要我们在在校期间学习的专业的理论知识，更需要很强的沟通、协调、应变能力，还需要更多的责任心和耐心。在实习期间，我被所在行评为“服务之星”，这让我对自己的工作更加充满信心和热情，也使我充分感受到金融工作的魅力。

2. 你为什么报考 XX 银行？

【解题思路】

问为什么报考银行是在测查考生的求职动机，求职动机是指在一定需要的刺激下，直接推动个体进行求职活动以达到求职目的的内心心理活动。个人的求职目的与拟任岗位所能提供的条件相一致时，个体胜任该岗位工作并稳定地从事该工作的可能性较大。求职动机可分为两个层面，即现实性的需求动机和高尚的理想追求。在表达自身求职动机时需要注意三个方面（1）有选择地表述自己的现实性需求。（2）不能仅谈现实性需求，还要与高尚的动机相结合。（3）动机表述不可过于抽象，融入真情实感。

【参考解析】

各位考官好，我选择 XX 银行是因为以下几点原因：

第一，据我了解农业银行有着完善员工成长的制度和培训体系，是值得托付理想的平台。而且贵行人才济济，能与优秀的人共事、交朋友，才更能促进我成长。我相信我在这样的平台工作一定会学到很多知识、积累经验、使自身能力得到很大提升。

第二，这次所选的岗位离我家很近，方便我平衡家庭和工作，既拥有了心仪的工作又能很好的陪伴父母，这让我觉得很满足。

第三，我学会计 7 年了，这期间让我对自己的专业产生了浓厚的兴趣，我也很热爱我的专业，渴望把自己的专业投入实践，创造社会价值。

第四，大学之初我就有进入银行工作的理想，认为银行的工作是十分有价值的。特别是 X 行的“XXXXX”的文化深深的吸引了我，我渴望加入 XX，跟随着 XX 银行去成就大业，和众多农行人一起把造福于民的历史责任感与使命感扛在肩上，为每一个客户提供完美卓越的服务，鼎力支持客户的发展，与客户一起成长，共同促进经济社会的和谐与进步。

希望各位考官能给这次机会，让我为 X 行添砖加瓦。

3. 请讲一讲你的职业规划。

【解题思路】

职业规划是一个人对未来工作的打算和安排，是一个人对一份工作的强烈意愿和深刻了解的产物。任何一份工作做的职业规划都是从菜鸟到优秀，从优秀到卓越的过程。基于银行的职业规划要参考银行员工晋升路径图，做出一个切实可行又符合岗位发展的职业规划。

【参考解析】

我的职业规划大体可分以下三个阶段：

第一、利用实习期，认识岗位、适应环境，完成从“职场菜鸟”到“职场专业人”的蜕变。

首先，要做的就是转变思想，对自己有一个正确的定位。认识到生活方式的转变，生活中不再是同学、老师；而是变成了客户、领导和同事；约束我们的不再是校纪校规，而是变成了单位的规章制度，以及法律法规。面对这一切的变化，我要做好心理准备，适应变化。

其次，真正认识自己的岗位，包括去学习岗位的操作流程、规章制度、业务技能，以期能更好更快的独立完成本职工作。

最后，要能够适应单位的工作环境，适应单位的工作节奏，尽快融入工作团队，学会与领导、同事相处，更要学会与客户打交道。

第二、做好本职工作，为单位贡献一份力量，努力成为一个优秀员工。

首先，从小事做起，从基本的业务开始做起。这时候的工作要有耐心，不要挑肥拣瘦，好高骛远，而是要能放下架子，可以从最基本的事情开始做起，进一步夯实基础。

其次，懂得请示汇报，多学习。初入职场，经验尚浅、不懂工作技巧，面对突发情况不

知如何处理。这个时候就要懂得虚心求教，向领导请示，向前辈请教，主动观察学习。进一步提升自己的业务技能，提升自己的岗位胜任力。

最后，对岗位负责，完成业绩要求。我们的价值要通过贡献来体现，所以必须“在其位谋其政”。立足于自己的岗位，为客户提供优质的服务，为单位树立良好形象，完成基本的业绩要求，最好能做出更大贡献。

第三、完善自我、进一步提升自己的职场竞争力，谋求长远发展。具体来讲我会从几个方面入手：立足本岗位，发挥创新性思维，做业务骨干；积极提升自我，包括提升学历、拓展专业、学习新技能；积极争取职位晋升的机会。

4. 你最大的缺点是什么？因缺点导致你出现过哪些失误？

【解题思路】

没有完美的人，作为应聘者要能够正确认识自己，正视自己的缺点。当考官问到缺点时我们要真诚作答，做到“假话全不说，真话不全说”。在实践中发现有学员不能坦然地面对这个问题，常常用程度副词加优点的方式来表达自己的缺点，例如过于认真、过于追求完美等等。这样表达会给考官一种回避问题的感觉，或者考官认为该考生对自我认知不准确。所以在回答这个问题时需要遵循两个原则，一是要说自己确实存在的缺点；二是这个缺点不能阻碍日后工作的开展。例如我们可以说一些新人都会有的缺点，例如实践经验不足、阅历不足等，也可以说一些与工作无关的缺点，例如有点强迫症、过度洁癖等。

【参考解析】

我觉得我最大的缺点是说话太多，总急于表达自己的观点。我同学常笑话我有些好为人师，爱抢话头，对此，我很不以为然。后来我在一家银行实习的时候，为了多卖出几份理财产品，在与客户的沟通中，我总会打断客户说话的机会，急于推销产品。一个月下来，我发现自己费尽口舌，业绩也不是特别的好。还好主管及时点醒了我，他告诫我要注意控制自己的表现欲，不要人为地剥夺了客户的说话权，这样很容易引起客户的不满。为了克服这个缺点，我也采取了一些办法，比如我会在笔记本上写一句话：“少说多听”，提醒自己多注意记录、总结别人的观点，同时，在自己发表意见的之前，我也会先打草稿，列出要点，避免重复性的发言，给别人留出更多的发挥空间。在日常的交流中，我会注意适当控制自己说话的时间，提高说话的水平，学着做个耐心的倾听者。

5. 你是如何安排自己的学习的？

【解题思路】

作为应届生，学习情况是可以反映这个考生的优秀程度的，所考官会格外关注考生的学习情况。对于学习的安排无非就是关于学习内容和学习时间的安排，要求考生对自己的学习要有计划、有目标。本题可以从学习内容维度和学习时间安排维度去表达。

【参考解析】

学习是一个学生的学生时代最重要的事情，作为学生必须把学习列为首要任务。在学校期间，我为自己制定了具体的学习目标，以便高效和有针对性的学习。学业上我对自己的要求是，专业课程最重要，成绩一定要优秀，同时学习我感兴趣的非专业课程。较难的课程如微积分等课前预习，课后复习和练习题目，对于较为简单的课程尽量在课堂上充分理解和学习，按时完成老师的作业。对于我感兴趣的非专业课程，我会选修，在完成专业学习后，我会安排周末和空闲时间进行自学。

在不同的学年，我会按照学年的学习侧重点不同，制定不同的安排。大一系统学习各科基础知识，阅读各类书籍；大二大三重点学习专业技术，并且注意实操锻炼，参与社团活动，读专业知识书籍；大四，专注实习和毕业论文答辩的准备，并持续阅读有关管理类书籍，拓宽知识面，不局限于课本知识。计划和目标是指引自己、帮助自己学习的一个有利工具，然而是否有效，最重要的还在于坚持，养成按计划学习的习惯，今日事今日毕，坚决不松懈怠慢，严格按照计划表学习，以上就是我大学四年安排学习的基本情况。

6. 生活中总有欣赏你的人和不欣赏你的人。欣赏你的人对你的评价是什么？不欣赏你的人对你的评价又是什么？

【解题思路】

本题通过欣赏你的人何不欣赏你的人对你的评价来间接考查考生的优点和缺点。考生在回答时不要刻板的拘泥于别人对你的评价，而是要认真选择自己的优缺点向考官展现。

【参考解析】

在现实世界中，每个人都不是完美的，都有这样和那样的缺点和优点。因此在生活中，我们不可能苛求所有的人都对自己满意，总会存在欣赏你的人和不欣赏你的人。不同的性格特点可能在不同人的眼里留下的形象和印象不同，我很能理解并能正确看待。

欣赏我的人对我的评价是：积极乐观。欣赏我的人，包括我的家人、师长和朋友。每次和他们在一起时，他们总是说我心态好，遇事积极乐观，开开心心，快快乐乐，而且我总是能够把开心和快乐带给他们，影响并感染着他们。

不欣赏我的人给我的评价是：思考处理问题过于严谨，不够灵活。记得有一次，和同学一起去泰山旅行，在路线的选择上由于我考虑的比较多，不够灵活，结果耽误了不少时间，原本能够看到的日出、云海，因为时间变得非常紧张而没有看到。看着大家遗憾的眼神和疲惫的状态，我真的很懊悔。在回来的路上，我向大家做了深刻地检讨。虽然大家都没有埋怨我，但是我依然觉得对不住大家。这次泰山之行，让我明白了一个道理，那就是：如果做事不能恰如其分地掌握分寸，过于拘泥某个环节，则会出现过犹不及的结果。

在今后的工作、生活中，我会继续发扬我的优点，用乐观向上的心态影响着我身边的每个人，让大家感受到更多的快乐。同时，我也会认真总结我的不足，改正不足，既能把握住分寸，恰到好处，又能做到灵活变通，让生活工作变得更加优化和美好。

7. 请向我们介绍一个你最难忘的项目或实践经历。

【解题思路】

此类题目被称为行为性问题，主要通过了解考生过去做了什么来判断考生的岗位胜任力，考官希望考生在自己的描述的过程中真实的还原当时的情况，重点凸显考生具体做了什么，收获了什么。为了能更好的完成作答，考生可以借助“STAR”模型的思路来做答。“STAR”模型强调的是完整的事件应包括四个部分：背景或情境（Situation）、目标和任务（Task）、行动（Action）、结果（Result）。在考场上，考生熟练使用“STAR”模型来表达，把重点放在行动（Action）和结果（Result）上，做到语言简洁、表达流畅一定会受到考官的青睐。

【参考解析】

我最难忘的经历发生在我实习的时候，我所在的营业部联合社区图书馆，组织开展了金融知识展览和少儿航模比赛。活动约有 30 组家庭、50 多人参加，活动举办得很成功，我从中学习到了很多。

在这次活动中，我主要负责布置活动现场。因为有孩子参加此次的活动，为了体现亲子的特色，所以现场布置的比较温馨、活泼，还使用了喜羊羊等卡通人物。很多家庭在活动结束后，主动在现场合影留念。在活动集中宣讲时，客户们踊跃提问，积极参加互动。客户反映，通过活动父母和孩子了解了很多金融知识，孩子还参与了航模制作，收获不小，纷纷表示希望银行多举办类似的宣传活动。在活动过程中，还吸引了当天在图书馆的读者们驻足观望，很多读者对活动的形式和内容给予了肯定。这次活动拉近了我们营业部与周边居民的距离，传递了银行为民服务的理念，凸显了“市民银行”的形象，扩大了银行的影响力。

我们这次的活动举办得相当成功，我认为成功的最大原因是因为同事之间的精诚合作的态度，这种态度深深感染着我。在这次的活动中，大家齐心协力，发挥自己的聪明才智，彼此鼓励，互相帮助，其乐融融，这种团结协作、众志成城的工作氛围，让我深刻感受到了团队所能释放出的强大凝聚力。在今后的工作中，我也会继续发扬团队合作的精神，与同事一起团结合作，将工作做得更出色。

8. 你的职位优势是什么？

【解题思路】

直接提问职位优势是考官在了解考生的岗位胜任力，很多考生在回答这个问题的时从自身角度出发，最后答成了自身优点而不是岗位优势。所谓的岗位优势就是要从岗位出发，看看所报考的岗位需要哪些能力和素质，并反观自身是否具备该能力和素质，如果具备这便是自己的岗位优势。

【参考解析】

我认为我的职位优势是专业知识和专业技能。

一方面，在自我介绍阶段我已经向各位考官说到我本科时所学的专业就是金融学，而且



由于自身的兴趣和努力，我的学科成绩一直很优秀。虽然说实际的工作能力才是衡量一个人是否具有职位优势的重要标准，但专业知识是一个人具有专业工作能力的理论基础，我利用大学四年的时光夯实了自己的理论基础，让自己可以在未来的工作中尽快将自己掌握的理论知识应用到工作中，既可以缩短由学生到职场人的适应周期，也能够更好的驾驭职位内容。

另一方面，我在大学期间很注重参加实践活动，通过参加学院里的点钞比赛、金融达人竞技等活动，以及利用假期和课余时间尽可能多的参与银行、金融相关的实习工作，虽然这些实习工作不及真正的银行那样专业性强，但也让我通过这些活动积累了一定的工作经验。所谓“条条大路通罗马”，这些点滴的积累都会帮助我在未来的岗位中更快地上手、适应。我想，专业知识的扎实积累，专业技能的用心锤炼，以及我对银行工作的兴趣和向往就是我的职位优势。

9. 有两份工作，一份专业对口待遇差，一份专业不对口待遇好，你会怎么选？

【解题思路】

这种迫选式的问题是在考生的左右为难中测查考生的真实动机，但是考生在作答时依然不能脱离岗位，要将自身情况和岗位要求结合起来，选择与岗位吻合的选项，来表现自己的主观动机与岗位匹配。

【参考解析】

我会选择专业不对口待遇好的。主要基于以下两个方面考虑：

第一、最为家里唯一的孩子，我希望自己能更有能力孝顺父母，承担家庭责任，好的待遇可以更好的满足我的需求。现如今生活压力大，开销也多，好的待遇可以让我不必为生计发愁，也能促使我更加专注的工作。

第二、我在大学所学的是管理类专业，所学内容跟理工科不同，没有专业技术壁垒，我们更多的是在学习做事的方法和思维。所以我认为，未必要专业对口才能把工作做好，只要掌握了做事的方法，只要对这份工作感兴趣，就可把这份工作做好。而且专业知识不足的短板可以通过学习和实践来弥补。

10. 金融行业的工作有很多，为什么你选择银行而不选择证券？

【解题思路】

本题要求考生在比较中表达自己的求职动机，但考官最终想了解的还是你选择银行的动机。所以在表达时主要阐述自己选择银行的原因，在表述的过程中穿插银行和证券的对比，来突显自己进银行的决心。

【参考解析】

我之所以选择银行主要是出于三个方面的考虑：

首先，银行工作是我的理想职业。我选择职业的判断标准不是眼前利益，而是结合个人特长和职业规划。银行业是整个国民经济活动的中枢，几乎可以提供所有金融类服务，对货币供应量以及国家宏观经济政策的实施这些方面都有重要影响。从事银行业既能符合我的兴趣爱好，既能发挥我的专业特长，又能实现我的奋斗目标，所以我选择了银行业。

其次，因为我的性格比较适合从事银行业，特别是柜员岗位。作为女生，我做事仔细，对工作和学习一直认真负责，而我所应聘的这个柜员岗位，每天都要为大量客户办理业务，工作比较繁琐，我认为自己能很好的胜任这份工作。相比之下，证券公司的工作风险更大，更具挑战，不适合我。

最后，在银行工作更能发挥我的优势。大四期间我曾在一家银行的大堂经理岗位上实习半年，实习职责主要是迎送客户，询问客户需求，引导、解答客户业务；处理客户意见，化解矛盾，减少客户投诉；推介银行金融产品，根据客户的风险承受能力和投资目的，提供理财建议等。因此，我对银行的一些基本业务，特别是基金产品和个人理财业务有一定的了解。虽然在银行实习的时间不长，但这次实习经历令人非常难忘。不仅零距离的接触了金融行业，学到了很多书本上没有的知识，而且锻炼了自己各方面的能力，特别是与人沟通交流的能力。

第二章 工作情境类

❖ 思路点拨

对于工作情境问题都是借助情境性问题来考查，主要是基于职场应变、人际危机、活动策划等未来工作实际情境，为应聘者设置一定的身份，问他将会怎么做。据此来评估应聘者的能力是否符合我们的要求。情境性问题的设问方式往往是先描述完整的情境，包括为应聘者设置的身份和所面临的矛盾和问题，再以“你怎么办？你怎么做？你会如何处理？”等问法作为结尾。

常见的解题思路：



一、明确目标

明确题中所给活动和工作的最终目标，即完成时必须达到的最佳效果和状态。以工作目标为向导，引领解题思路。

二、分析重难点，解决问题

分析对实现目标产生直接影响的各个方面，确定为工作的重难点；分别对重难点给出具体的、可操作的、有针对性的对策。

三、总结提升

对所做事情的经验进行总结，对突发问题进行深刻反思并提出改进建议。

❖ 典型真题

1. 在年底的考核测评中，你的业绩最低，影响了部门的团队任务，同事们对你都很不满，你会怎么办？

【解题思路】

这是典型的工作中与同事之间出现的矛盾，因为个人原因导致团队中他人对自己产生了不满和抱怨，并非是外部的原因。因此在剖析问题时，首先要从自身的角度回顾反思，找出自己的不足，让同事能够看到主动改善的意愿，缓和同事之间的关系，其次才是如何让自己能更快的适应团队考核的方向，进而解决问题。当然这其中也脱离不开自己的心态转变，答题思路要围绕剖析-对话-调整-解决来作答。

【参考解析】

由于我的业绩低，影响了团队的成绩，影了部门的团队任务，为此，首先我会真诚地向团队成员道歉，因为自己的原因拖累了大家，希望可以得到他们的谅解。

其次，我会保持良好心态，努力工作，反省一下自己工作方面的得与失，积极主动地开展工作。并且，我会根据自身的工作业绩目标与客户资源制定下一个年度的业绩计划，并将计划指标层层分解、层层加码，争取尽快完成下一年度的业绩机会，在下次考核测评中用自己的工作业绩换来领导与同事的认可。

最后，在日常的工作中注重自我提升。我要时刻谨记把工作放在第一位，工作中我会主动多承担，有不懂的地方我会积极地向老同志学习，掌握业务知识，迅速投入到工作中，工作之余多充电，多学习。在生活中，我会和同事们加强沟通，多接触多了解，增进彼此之间的感情，保持乐观从容的心态，在人生的路上勇往直前。

2. 如果领导对你的提案一直不满意，可是你自己觉得做得很好了，这时候你会怎么做？

【解题思路】

个人努力和领导评价作为对立话题是银行无领导考试中最普遍的话题。作为下级能够通过提升绩效满足工作需要是应有之义，但这种努力和进步一定是符合上级的工作意愿的，且要契合领导对于自己成长要求的。因此面对不满意需要自己去挖掘其中的深意：是领导认为工作不满意？还是担心自己产生骄傲自满的情绪？对工作不满意是方向有问题还是工作细节有偏差？在梳理答题时，需要先明确自己的态度“重视+调整”，再进行“有效”沟通（意见后的书面调整反馈，或请教有经验同事，站在领导角度思考）。

【参考解析】

工作中遇到领导不满意自己的提案的情况时，我们要善于发现自己的问题，努力沟通，推进任务的完成。因为“当局者迷，旁观者清”，个人在完成工作的时候通常会注意到一些细节，而忽略了把握整体和大方向，领导在这个时候提出建议，我觉得这是对我的督促和严格要求，我会重视领导的意见，进行沟通和修改。

首先，我会和领导沟通，希望领导给我提出意见，在哪些地方不满意，可以给我进一步指导，作为修改的基础。其次，我在了解到所在问题后会将不满意的地方进行修改，力争让领导满意。工作中存在不同意见是很正常的，我会将不同意见以书面形式整理出来或者详细汇报给我的领导吗，争取将提案做到最好。

我想，工作中领导是我们的导师，我们要充分尊重他们的意见，不应盲目自大，遇到问题我们需要更好地去沟通交流，以谦虚的态度去学习，争取将工作做到尽善尽美。

3. 你初入单位，老同事经常帮助你，可是过了一段时间之后，他老是把他的工作推给你，你怎么办？

【解题思路】

和同事相处，特别是老同事相处，要把握尺度和分寸。老同事是自己进入新工作环境的引导者和指导员，也是融入工作的粘合剂，因此面对老同事不能生硬的拒绝和反对，即便是面对工作原则时，也应该用柔和的方式来却劝解。在处理时应该用阳光的态度思考，老同事推给自己不管是基于对自己的磨练还是出于推脱，自己都应该感谢老同事对自己的认可，再根据自己的时间、任务向他明确自己的本职工作较重，有些还会涉及到工作职权，自己不便越俎代庖，争取认同。

【参考解析】

同事之间相互帮助不仅有利于团队和谐，更是工作需要。初到单位得到老同事的帮助是我的幸运。我也应该积极为单位多做贡献。面对题目中的这种情况，我会作如下解决：

老同事交给我工作，是对我的栽培和信任，我应该克服困难，积极完成。但我必须要认清自己的能力和精力，做到量力而行。对于我可以胜任的任务一定要保质保量的完成，对于我目前不能胜任和精力不及的工作，绝不可以大包大揽，要找到机会向老同事说明情况，请他谅解。

最后，同事间互相帮助是好事情，但我们要注意权限，不可无限的帮忙，侵犯同事的核心权限，在以后的工作中我一定会做到到位不缺位，补位不越位。

4. 假如你作为银行的一名柜台工作人员，有个老爷爷急着要取款 10 万元转给小孩，在此之前没有跟柜台人员预约，在这种情况下你该怎么处理？

【解题思路】

客户不按照工作要求办理业务，从工作原则上来说，却有不合规之处。但作为一个服务行业，我们也有提供暖心贴心安心的服务要求，在这样的矛盾中，我们需要思考如何合理化解，比如是否可以通过其他方式解决、如果当场解决不了或我们权限不足的话我们可否通借助领导在最大程度最快期限内解决。因此合理化老人的需求是前提，在此基础上再合理假设处理程序。

【参考解析】

作为一个柜员，按照单位的制度为客户服务是我们分内之职，我一定会在原则允许的前提下，妥善解决好老人问题。

首先，安抚老人的情绪，希望不要着急，不要慌张。询问老人否是必须取走现金，并向他讲解如果不是必须取走 10 万元现金的话，可以做转账处理，则不需要预约。

其次，待老人明白情况了之后，如果他可以做转账处理的话，我会认真帮他办理好这项业务。如果他必须取现的话，考虑到他着急的特殊情况，我会向上级领导汇报，询问今天现金库存情况，请示领导是否为其开启绿色通道，或是协助他通过 ATM 机和其他网点完成取现目标。

最后，希望这位老人能够对我的服务满意。这件事情启示我一定要熟悉单位的业务，掌

握专业知识，面对问题要灵活应对。

5. 某县城中小银行刚开通手机银行业务，与其他银行相比，由于该业务开通时间较短，市场认可度不高，如果由你推广该业务，你会怎么办？

【解题思路】

推广、营销、组织活动是最常见的银行组织计划类的题目，这要求我们能洞悉在组织活动中如何能够了解需求、采取何种方式、运用哪些手段增强组织效果。在该题中，我们需要把握的活动重点，即如何提升活动效果。那就需要先调查前期活动的反馈、再针对性的开展线上、线下的效果。这种提升主要是通过扩大影响力、提升参与或营销参与热情来展开。

【参考解析】

在小县城推广手机银行，不仅能扩大我行的业务，更能提升我行的服务品质。但是在小县城推广手机银行也面临一些困难，例如，小县城的客户相对思想保守一点，对手机银行认可度低，小县城生活节奏相对较慢，对手机银行的需求度没那么高。如果我来推广手机银行，我会做好以下几个方面的工作。

首先，针对小县城的客户进行调查，了解他们对手机银行的认知度和需求度，了解他们对手机银行的顾虑。据此做好评估，制定推广方案。

其次，采取多种有针对性的方式进行推广，在银行网点的电子显示屏运用口号化的语言宣传手机银行，培养客户对手机银行的接受度；通过柜员和大堂经理对办理业务的客户点对点的推广手机银行，讲解手机银行的好处；在社区和大型商场入口处设置宣传点，引导推荐行人下载使用手机银行；为了更好配合推广，我们也要推出一些优惠活动促进手机银行的推广。

最后，在推广的过程中，及时了解客户的反馈，修订自己的推广方案，确保推广业务顺利开展，取得较好成果。

6. 工作后把你分到一个投诉多、环境不好的网点，请你对这种情况提出改善建议。

【解题思路】

如果该题询问你怎么做，则近似于求职动机中预期不符和工作情景中人际关系类的题目，答题时应该想到工作分配是人事部门作出合理安排的，自身一定是有些特质与投诉多、环境不好相符的，比如自己耐心、工作上手快、抗压力强等，再者在进入环境之后要针对性的自己如何对这些问题一一化解，比如投诉多，可以从工作态度转变、业务培训解决。如果像题目中询问提出解决建议，则需要的是思考到投诉多、环境不好出现的原因来思考如何化解，主要是从团队态度转变、管理转变、工作处理流程转变上来。

【参考解析】

初到单位，首要任务就是尽快适应环境，上手工作。但面临题中情况，我的建议如下：

第一、对网点的员工加强培训，主要培训内容包括专业知识、操作流程和服务态度，确保我们能做好本职工作；

第二、对于投诉要科学处理，不仅要让被投诉的员工引以为戒，积极改正，还要让投诉的客户满意我们的处理，继续信赖我们银行；

第三、改善网点环境，对于老、旧、坏的设备进行维修和更换，搞好网点的卫生环境；更重要是做好网点软环境的改进，做好网点内的企业文化的宣传布置等。

第四、加强网点员工的团队建设，形成团队凝聚力，增强职业责任感和荣誉感，共同齐心协力，做好工作。

7. 银行的工作繁多繁杂，有时候还伴随着客户的抱怨、谩骂，你怎么看？如果遇到这种情况，你怎么办？

【解题思路】

该题询问你怎么做，类似于求职动机中预期不符和工作情景中人际关系类的题目，要思考到银行环境的复杂性，客户性格类型多样、业务知识掌握不一，所以出现不理解、误会非常正常，应该正视问题，再具体解决时，要与客户尽快缓和矛盾、向客户保证改善，在实际工作中要尽快的提升工作能力。

【参考解析】

银行属于服务行业，帮助客户办理存款、贷款、银行卡、清算、理财、托管、担保等业务，由于工作性质的原因，在日常工作中难免会由于沟通不畅或是其他原因，遇到一些客户会对我们的工作产生不满，抱怨、谩骂的情况也时有发生。作为服务行业的工作人员，遇到这样的情况时，说明我们的工作还没有做到位，没能满足客户所提出的要求，因此，客户抱怨甚至是谩骂都是可以理解的，说明我们在工作态度和工作方法方面还有待改进和完善。

作为一名银行从业人员，如果是我在工作中遇到了这种情况，我首先会向客户表示歉意，承认自己的错误，表达自己诚恳的态度来帮助客户解决问题。如果是由于自己对业务不熟练，那么我会在今后的工作中努力提高自己的业务水平，多向其他工作经验丰富的同事请教和学习，正所谓“干一行、爱一行”，只有勤于学习、苦练技能，才能在岗位上做出更多的贡献；如果是由于自己的态度不够诚恳和谦逊，我会加强“客户至上”理念的学习，时刻注意自己的工作态度，多观察其他业务水平较高的同事们在接待客户时的表现，从自己身上找出不足之处加以改进。

在今后的工作中，我也会努力学习、积极进取，在改变自己服务观念的同时，提高自身的工作能力和服务水平。总之，作为一名银行人，我要时刻不忘自己的工作职责，尊重客户，为其提供优质服务，在日常工作中热情接待，让客户对我们银行满意。

8. 如果你是一名柜员，一号柜台总暂停服务，你是二号，所以你的柜台前总是人特别

多，而且你工作比较慢，客户对你的服务不满意，要投诉你，你该如何应对？

【解题思路】

题目中出现了两个对象，一个是一号柜台的同事，另一个是客户。很多同学自然将重点就会带入让一号柜员承担化解工作压力上，但仔细审题就会发现客户矛盾是因为自己工作效率低造成的，因此要将思考转变到这个视角上来，解题应该是要先化解客户投诉，再尽快完成，那对于暂停服务的问题我们可以和同事沟通解决即可。

【参考解析】

遇到题中的这种情况，我会这样应对：首先，一号柜台的同事总是暂停服务，可能是由于他有其他的工作或是个人私事需要处理，作为同事，我应该体谅他并且主动帮助他承担一部分工作，所以来我柜台办理业务的客户较多，我也不会因此而抱怨、产生不满的情绪，而是应该加快办理业务的速度，总结经验，改进工作方法，提升办事效率。

其次，因为我办理业务的速度比较慢，导致客户对我的服务不满意要投诉我。面对这种情况，我会马上向客户道歉，向他解释上述原因，并且表示我们的工作宗旨是让客户满意，我也一定会认真谨慎的为他办理这项业务，保证不会出现任何差错，希望能够得到他的理解。

最后，客户的不满意其实是我们改进工作方法、提升工作效率的一个良好契机。我会认真总结自己平时工作中的不足之处，通过向领导、同事请教或者是利用休息时间自学的方法，尽快提高自己的业务水平，向各位前辈看齐，努力使自己成为一名合格的银行人，时刻心系客户，将客户的满意度作为自己工作的追求。

第三章 综合分析类

❖ 思路点拨

综合分析类题目是通过提出一些值得思考且富有争论性的现实问题、社会问题或是名言警句，让应聘者阐述自己的看法和观点。这一类问题没有固定的正确答案，因此考察的重点不是应聘者的答案是否正确，而是在于应聘者的逻辑思维、推理、分析、表达能力和知识面；在于应聘者能否抓住看似复杂问题的实质和症结，有逻辑、有层次、有针对性地展开论述；也在于应聘者的思维是否活跃且具有创造性。

综合分析题的问法往往是“你怎么看？”“谈谈你的看法”这样的方式，对于看法我们的理解应该是要包含两个部分：对这个热点客观的认知和主观的态度。要在答案中充分呈现这两方面的内容依然是要遵循“提出观点——论证观点——落实观点”的逻辑，做好以下三部分的安排。

一、揭示问题，表明态度

热点题的题干中都会讲述到一些问题或行为，我们需要透过现象看本质，概括出题干的核心问题，并对这个核心问题表达出自己真知灼见。

二、多角度剖析问题，获取认同

多角度的认识问题，剖析问题不能只是置身其中感同身受，更需要跳出原有的、局限的、固化的思维，以更宏观的视角，以更科学、严谨、理性的思维方式来审视问题。大家可以从原因、现状、影响三个角度来迅速组织素材，深刻而全面的展示问题。

三、落实观点

针对核心问题提出解决方案或完善建议。社会问题构成复杂，解决起来也十分不易，要坚持标本兼治的方向不动摇，做到多措并举才有效。具体可以从道德、法制、经济、技术四个领域提出解决措施。

❖ 典型真题

1. 现在很多人入睡困难，他们有的因为追剧、刷短视频而睡不着，有的则是因为焦虑睡不着。对此，你怎么看？

【解题思路】

- 1、表明态度：
 - (1) 引进人才是手段，留住人才是目的
 - (2) 各省市需要“软硬兼施”
- 2、软性措施保障好，人才走不了：
 - (1) 定期走访，了解工作情况
 - (2) 开展培训，提升工作技能

- (3) 确立保障，提升各项待遇
- (4) 开展活动，丰富业余生活
- 3、硬性条件要到位，人才不浪费：
 - (1) 加强人事制度改革，改善单位用人环境
 - (2) 加强劳动就业服务，改善企业用工环境
 - (3) 加强资源规划配置，确保基本服务水平
- 4、总结提升：
 - (1) 改善用人环境，勇于创新，为人才创造良好的发展机会可。

【参考解析】

高质量人才在地方经济社会发展中起着重要作用，当前各省市“人才大战”如火如荼，而大学生是高层次人才的重要组成部分，因此很多省市都纷纷制定了相应的政策吸引他们进入当地工作。但引进人才是手段，留住人才才是目的。因此如何有的放矢地制定“留住”人才的措施并落实下去才是各省市“人才大战”需要思考的重要问题，也是衡量各地“抢人政策”是否有效的重要标准。对此，我认为地方政府应该“软硬兼施”“刚柔并济”。具体我的建议如下：

首先，软性措施保障好，人才才能走不了。我认为至少做到以下几个方面以彰显各省市留住人才的诚意：一是定期走访，了解工作情况。成立人才服务专项小组，开展定期走访活动，询问人才的工作和学习情况，了解他们所思所想。二是开展培训，提升实践能力。通过开展各类技能培训，让大学生们尽快提升实践水平，更好地融入职场；提倡企业帮带机制，通过一对一帮扶，针对性帮助大学生突破技能瓶颈。三是确立保障，提升各项待遇。设立发展专项资金，保障大学生各项福利待遇。比如确定补贴内容，金额及补贴标准，优化兑现和机制，确保各项补贴到位。除此之外，还可以开展各类活动，丰富大学生的业余生活。通过组织开展大学生喜爱的活动，比如各种文体娱乐项目，观摩学习交流会，运动会等，以促进交流，增强他们对于“陌生城市”的归属感。

其次，硬性条件要到位，做到人才不浪费。我认为至少做到以下几个方面才能体现各省市留住人才的决心：一是通过各项改革措施如机关事业单位人事制度改革、职称制度改革、工资制度改革等，重点改善单位人才环境，建立有利于发挥人才潜能的机制。二是加强劳动监察和改进就业服务，重点改善企业用工环境。通过试点示范、典型宣传等方式，形成劳资关系和谐、劳动力供需均衡的就业环境。三是加强公共服务资源规划与配置。各地应提前或抓紧时间开展公共服务资源规划和配置，如做好教育、医疗、住房等资源的配套措施制定和落实，确保人才引进后的基本公共服务水平。

2. “种草”是近年的网络流行语，指分享推荐某一商品的优秀品质，以激发他人购买欲望的行为。对此你怎么看？

【解题思路】

- 1、表面态度：
 - (1) “种草”的含义
 - (2) 有一定价值但也需警惕
- 2、全面分析：
 - (1) 消除困惑，节约时间，提高消费者决策效率
 - (2) 赢得消费者信任，提高网络知名度
 - (3) 倒逼商家诚信经营，保证商品质量
 - (4) 存在恶意中伤，甚至虚假推荐误导消费者
- 3、提出对策：
 - (1) 平台应加强管理
 - (2) 消费者应理性消费
 - (3) 相关部门应切实履行监察职责
- 4、总结展望：
 - (1) 不能放任其野蛮生长，要铲除“杂草”
 - (2) 方能让种草经济健康成长与发展

【参考解析】

在互联网发展日新月异的现在，“种草”已经为不少年轻人所熟知，它是指分享推荐某一商品的优秀品质，以激发他人购买欲望的行为，或自己根据外界信息，对某事物产生体验或拥有的欲望的过程。“种草”的兴起不仅得益于我国互联网行业的发展，也是顺应了人民在互联网时代的新需求，的确具有一定的意义与价值，但对于其中存在的各类乱象也不能不警惕。

不难发现，在互联网上，随便点击一个电子商城，里面的商品琳琅满目，但质量却是参差不齐。消费者在面对如此庞大的信息量和真假难辨的商品描述时往往有一种无力感，稍不留神则可能掉入虚假描述的陷阱，造成损失。而“种草”的出现会帮助消费者先进行产品的测试，使用过后，博主们通过直播或者短视频的方式分享推荐商品，这种形式一方面可以在一定程度上消除消费者在不方便亲身试用的商品的购买困惑，节约了时间，提高决策效率；另一方面对于这些“种草”博主来说可以获得消费者的信任，提升互联网的知名度从而为自己带来价值；第三是，更为真实的测评可以倒逼商家诚信经营，保证质量。

但是新事物的出现总有其两面性，有部分“种草”博主为了经济利益，过度博人眼球，获取流量，通过恶意中伤某一产品，甚至与商家勾结进行虚假推荐误导消费者，更有甚者会引发消费者对于一类产品的抵触。对于这种情况势必要采取措施。

第一，平台应加强管理。对于“种草”博主首先应进行行业规章的宣传，使其了解虚假宣传的危害及后果，其次平台应制定标准化的视频审核要求，严格审核此类作品是否符合主流价值观，是否存在误导消费的行为。

第二，消费者应理性消费。双十一每年巨额的成交量和紧随其后的退货潮，在一定程度上反映了消费者网络购物时容易缺乏理性，冲动下单。针对种草的商品，消费者应增加辨识能力，理性消费，仔细甄别商品功效及各种许可证，切实评估该商品是否是自己所需，是否有品质保障。

第三，相关部门应切实履行监察职责。相关部门对于相关从业者要加大对其资格的审查，包括商品生产所有权、经营权等，发现违规及时督促整改。

总之，“种草”的确有助于产生规模消费，不过不能放任其野蛮生长，去伪存真，铲除“杂草”，方能让种草经济健康成长与发展。