

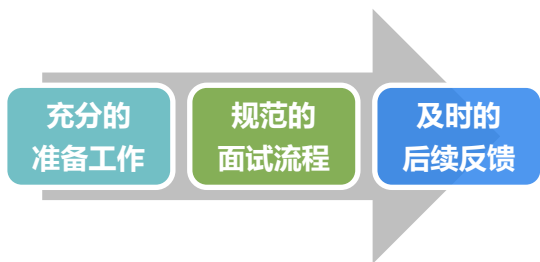
无忧信息快报

热点关注 2013年3月刊
Web: <http://research.51job.com>

电话面试



随着企业人才的流动性加大，应聘者来源的多元化，以及外地应聘者日渐增多，招聘工作中前期的人员筛选和面试工作也越来越受到企业关注。电话面试作为许多企业初步筛选应聘者的有效方式，以其便捷性大大节约了企业与应聘者双方的时间和精力。对企业HR而言，可从以下几方面着手，提高电话面试在人员甄选方面的有效性。



1、充分的准备工作

◆ 整理简历信息

为减少单纯的语音交流所带来的陌生感，保证电话面试的流畅性和有效性，HR在进行电话面试前应通过整理应聘者的个人简历，了解其教育背景、工作经历及职业技能等信息，对于存在疑问的地方及时做好标记，同时结合简历信息和岗位要求确定电话面试的考察重点。

◆ 准备面试纲要

电话面试的主要功能在于对应聘者进行初步的筛选，通常内容主要包括以下几点：一、公司简介与职位介绍；二、对简历中的问题进行确认；三、了解应聘者的离职原因、职业规划、期望薪酬等情况；四、通过相关问题初步考察应聘者与岗位的匹配度。在电话面试前，HR应根据需要了解的信息和考察重点提前准备好面试纲要，并制定出电话面试的评估标准。

2、规范的面试流程

◆ 合理安排电话面试时间

若应聘者处于离职状态，在正常的工作时间便可进行电话面试，若应聘者处于在职状态，则应当与应聘者提前沟通，约定合适的面试时间。另外，电话面试的时间不宜过长，通常应控制在15-30分钟左右，可根据与应聘者沟通的具体情况进行适当的调整。

◆ 准确评估电话面试情况

由于电话面试只能通过应聘者的语言行为来进行评价，因此，HR在电话面试的过程中要做好详细的记录，在应聘者同意的情况下，亦可对电话面试的通话过程进行录音保存。在面试结束后，应及时根据记录填写面试评估表，综合评价应聘者的应变能力、语言表达能力、沟通能力等素质，以便为后续的面试工作提供参考。

◆ 注重电话面试的礼仪

HR良好的电话礼仪，在很大程度上代表了企业的形象。在电话面试过程中，一方面，可先通过自我介绍，或轻松的开场白来缓解电话面试给应聘者带来的紧张感。另一方面，通话中要注意语速的控制，措辞要体现礼貌和尊重，从而给应聘者留下职业和规范的印象。

3、及时的后续反馈

在电话面试结束后，对于确定参加正式面试的人员，要及时发出正式的面试通知邮件，将公司简介、职位介绍、详细地址、联系人和联系方式等信息告知对方。对于没有意向的应聘者，也应及时的告知其面试结果及客观的原因分析，以体现企业的诚意和人性化的关怀。

在企业的人才招聘与甄选越来越多元化的趋势下，要充分发挥电话面试的有效作用还需要进一步的实践与探索。目前电话面试更适用于前期的人员初步筛选工作，在电话面试后，应当再结合结构化面试等方式进行综合测评，从而有效提高招聘的质量，甄选到合适的人才。

关于我们：

前程无忧人力资源调研中心为企业涵盖人才管理、薪酬管理、企业管理等各方面的专业指导建议，提供切实可行的人力资源管理方案，帮助企业战略地规划人员架构，建立适合其发展的管理机制。本刊物由前程无忧人力资源调研中心编写，只对感兴趣的话题给予一般的指导，而不提供具有针对性的专业建议。

如需了解更多调研报告，请拨打：**021-61601888-8855**；或登录我们的网站：<http://research.51job.com>

无忧信息快报

热点关注 2013年3月刊
Web: <http://research.51job.com>



2013项目人员 绩效考核与奖金激励 调研报告

2013年2月全新上线!



1 项目启动阶段的评审及奖金预算

2 项目实施阶段的考核重点及权重

3 项目收尾阶段的奖金分配

4 企业项目人员考核困境案例分析



更多 **绩效考核与奖金激励** 系列报告，即将上线：
《2013销售人员绩效考核与奖金激励调研报告》
《2013计件人员绩效考核与奖金激励调研报告》

前程无忧人力资源调研中心 <http://research.51job.com/>
电话：021-61601888-8855 邮箱：survey@51job.com