

銀行口試準備方法

由於 COVID-19 疫情趨緩，各大公股行庫陸續開始恢復徵才，無論採線上還是現場形式，「口面試」都是報考銀行必經的一環。首先我們要先了解為什麼銀行招考需要面試？筆試和面試哪個重要？筆試的目的在於找出具備專業能力的人，而面試則是進一步篩選出符合相關人格特質的群體，也就是說，銀行希望錄取「既會考試也會做事」的行員。

那麼什麼樣的人格特質是符合銀行期待的呢？基本上可歸納為五大項：熱衷服務、親和力強、具備專業、團體合作、穩定度高。也就是說，銀行期待在面試階段，找到具備以上五大特質的求職者——換言之，考生必須在 15 分鐘內，說服考官你可以成為一名專業、親和兼具的銀行行員。

準備銀行口試第一步驟，就是要「知道什麼該講、什麼不該講」。前面說到，銀行希望錄取一名專業與親和兼具的行員，因此考生就必須在口試階段，盡可能展現出以上特質，其他不相干的回答能免則免。舉例來說，銀行想要「穩定性高」的人才，當考官問你之後的人生規劃是什麼？就不應該回答「將來預計考研究所進修」、「出國留學深造」等，有違考官的期待。

另一方面，既然是來面試行員，就必須了解行員的工作內容。銀行面試最常出現的問題就是：

請問你為什麼選擇金融業？為什麼要來公股銀行？

在這麼多公股銀行中，為什麼要選擇 xx 行庫？

那你既然選擇 xx 銀行，那你對 xx 的了解有多少？

此類問題是基本中的基本，考生應對報考銀行有一定程度的認識，大家可以從該行官網、相關新聞，了解銀行的創立緣由、營運目標、企業使命、產品內容。事先做好功課，不僅可以輕鬆回答考官問題，更有利於從中整理出更具說服力的報考動機喔！

以下將分為整體、自我介紹、面試重點、常見題型、結論五點進行說明。

一、【面試整體技巧】

(一) 服裝儀容

穿著部分，男性至少襯衫加西裝褲(領帶可有可無)，頭髮整齊鬍子刮乾淨，女性可穿著合適的套裝或簡潔俐落的襯衫搭長褲或及膝裙，畫點淡妝增加氣色。

(二) 態度

不要慌慌張張，須保持鎮定。帶著笑容，銀行需要的是專業和服務的親和力。

(三) 攜帶證照影本

有任何相關證照都要準備，不管是金融證照、丙級文書處理證照或英檢都可以附上。

(四) 避免語言癌

現代人語言癌超嚴重，聽的人會很想哭，所以避免「這個」、「基本上」、「醬子」、「進行一個...的動作」、「的部分」...

(五) 最近自我充實的內容

最近看過的書、看過的劇或電影、看過的文章，面試或自我介紹有時會用到，最好跟商業模式、行銷管理，或者跟人有關都可以。

3people

二、【自我介紹】

(一) 自我介紹是重要的印象分數

1. 就業考試的面試、口試，通常進去後是先請你做簡單自我介紹。自我介紹結束後就進入正題開始應答。
2. 如果畢業於相關科系，題目一開始就會直接切入正題，詢問與該職務專業相關之問題；如果非本科系，通常會詢問你應徵本職的動機與準備。
3. 面試的題目通常會根據前面的自我介紹及你送審的資料(自傳、證照等)與該公司業務相關的問題進行發問(如詢問你對應徵職務的實務執行或規劃面有何見解)，所以自我介紹及自傳都很重要。

(二) 自我介紹的內容到底要放哪些素材？

這三項：「我是怎樣的人」、「我有什麼能耐」、「我對金融服務的想法」。當然，其中的論述、舉例都要跟你想從事的工作相關。無論如何，「真誠」是打動人的關鍵。

所以，自我介紹不只是詳細介紹自己，是留下印象。

自我介紹與自傳的關係???畫龍點睛、化理性為感性!!!!

精選一分鐘內容：

由於時間很短，內容不宜太過繁雜，盡可能簡單扼要提到幾個面向：個人簡介、家庭狀況、所學專業、工作經歷、對未來工作的簡單設想、來這裡面試的想法、抱負和理想即可。

3people

(三) 五大技巧讓你印象加分

不能隨心所欲地自我介紹，好的自我介紹可以讓主考官留下的印象，反之，則會讓你的面試從一開始就失敗。記住幾個應試的談話技巧，在主考官前印象大大加分：

技巧 1：開場與結尾的「謝謝您」

自我介紹前，先做適當的開場，例如：「您好，謝謝您給我這麼好的機會，現在，我向您做簡單的自我介紹。」說完後向主考官道謝，並向在場其他面試人員表達謝意。這可以帶給對方很好的印象，沒有人會拒絕謙虛有禮的態度。

技巧 2：聚焦在對方感興趣的主題

自我介紹時，切忌漫無目的的亂談。首先對自己做簡單的介紹，包括性格、特殊技能、興趣嗜好、工作能力和經驗等等，敘述時的比重分配，應該按照對方的要求來安排。

技巧 3：你的厲害要用事實證明

介紹自己時，盡量避免浮誇，不宜用「很」、「最」等詞語來讚美自己。有些人為了讓主考官留下深刻的印象，常過度讚美自己，例如「我很懂業務」、「我是成績表現最好的一個」，這樣容易流露出優越的口氣，反而會引起對方的反感。

談論自己時，要避免誇大的形容詞，盡量以實際上成果去證明你所說的。如果沒有好的學歷，請選擇對自己有利的條件切入：例如有很不錯的工作資歷、成就、或者負責過很特殊的專案，請記得，開低走高也是很棒的自我介紹策略！！

技巧 4：充滿自信地介紹自己

談自己並不難，但大多數人或許怕引起他人反感，通常很難精準評價自己，充分自我了解，可以說出優缺點，自信地介紹自己，可以讓對方對你產生好感，而說話自信與否，更是主考官看人的首要關鍵。

技巧 5：好牌留到後頭再端出來

當你擁有亮眼的業績或是輝煌資歷，能勝任一項工作時，不要在一開始的簡單介紹就說出來。一開始就端出「豐功偉業」，會帶給人自吹自擂的印象，也可惜了這些好經歷，擺在後半段再說，反而會讓人產生謙虛真誠的印象，也讓主考官對的看法漸入佳境。這種技巧多少能影響對方最後錄用與否的決定。

三、【面試重點】事前需要先思考這些，可以好好檢視自己觀念

- 不用過於著重講述工作經歷的細節
- 不要講太多和工作無關的興趣。可以提到自己的興趣，但最好想想這項興趣培養了你哪些特質，而這個特質有辦法運用在你現在應徵的職位上。
- 家庭、朋友不是討論重點，除非很特別...
- 你有沒有克服困難的經驗或學習過程的挫折....
- 漂亮的學經歷背後的努力與辛苦...
- 不好的經歷過程怎轉換，例如重考、碩士沒念完、休學、被當...
- 重要團隊合作經驗...
- 志工訓練或社團活動，做了什麼、認識了什麼、體會了什麼。
- 你有哪些這個職位非有不可的特質或經歷？
- 你為什麼想應徵這個職位？
- 你的專業強項、成就。
- 未來職涯展望。
- 你不完美沒關係，讓人看到你的核心。
- 對某件時事的看法，不是要標準的答案，是要看臨場反應能力、還有思考邏輯。
- 自我定位。
- 不要表現得過於謙虛。謙虛是一種美德，但不需要展現在面試這樣的場合上，面試官是希望能透過面試評估求職者是否適合這個職位，如果提供他「被低估」的資訊，他就可能會「低估」你。
- 你為什麼(想)離開現在的工作？選擇離開是否有你個人無法克服的原因？

官方回應不外乎像是：「我想要尋求更多的挑戰。」、「我想要尋求管理職位。」、「我想要更大的成長空間。」不過，這樣的回答往往有失真實，甚至會令面試官懷疑起求職者離開的動機，譬如：「你是不是進入到我們公司後，也會因為其他好處又跳動了呢？」反而導致更多更具挑戰性的問題衍生出來。不論你是因為組織重整、人員縮編、隨另一半調動或者其他個人因素，其實這都可以是被接受的——重點在於你如何解讀這些事情。以開放的心態取代尷尬的感受，用能讓他人理解的方式解釋，看待自己的選擇才重要。培養人才是最難的事情，雇主不會希望雇用到無意識跳動的非理性求職者。

四、【銀行口試常見題型】

- 為什麼選擇 XX？XX 哪裡吸引你？
- 為什麼想當行員？為什麼嚮往當行員？你為什麼要來應徵 XX？
- 家裡沒有從事金融相關的人，為什麼想進金融業/銀行業？(為什麼對金融業有興趣？)
- 描述你的個人特質？你覺得自己的個性是？

答題範例：

比較隨和，不大喜歡與別人起衝突...

做事情較細心謹慎負責任，交代給我的事情我都會盡可能去完成...

((一定要舉例子！！))

- 你覺得好的行員有什麼特質？你符合哪些？為什麼覺得你自己適合？
- 你的優缺點是什麼？

答題範例：

優點：我覺得我的優點是認真負責任，只要同學、老師交代給我的事情，我一定會全力以赴的去完成

缺點：比較保守，在自己沒把握或是還沒準備好的事情上，較不敢貿然行動，有時會因此錯失機會。

((可以補充改善方法！！))

有時候個性不是說一時說改就能改，但我想讓自己變的更勇敢，之前我有問過身邊一些比較行動派的朋友，他們在決定事情時的想法。所以我現在心態上有慢慢在改變，機會來了要把握，與其錯失機會，不如試過就會知道了，不管成功或失敗都是一種經驗。

- 對未來的目標或想往哪個方向發展？對自己的期許？職涯規劃是什麼？

答題範例：

目前想從櫃員做起，有了基本的能力後，不排斥往理專發展。如果 10 年後有機會也會想服務高端客戶，因為要服務高端客戶不容易，基金、保險、信託都要懂，期許自己未來這 10 年能累積這樣的能力。

- 有遇過什麼挫折嗎？
- 為什麼我們要雇用你？可以說服我們為何要錄取沒經驗的畢業生嗎？

我知道我在專業上可能還有很多不足的地方，但我覺得服務業最重要的還是態度以親切有禮貌、真誠積極、認真負責的工作態度，並有服務熱忱，我相信我能做好主管交代的任務。

- 有什麼專長能力？
- 為什麼很獨立？

■ 你覺得自己細心嗎？

答題範例：

((盡量舉例！！))

之前在台新實習工作需要細心度，而我在實習期間出錯率很低，所以我對我在工作上的細心度很有信心。

■ 你的抗壓性如何？

■ 在朋友中擔任什麼角色？

答題範例：

傾聽者。在朋友中，雖然我不是話最多的，也不是開心果，但能傾聽並適時給建議，我覺得這在人際互動也是很重要的。

■ 未來會讀研究所嗎？

答題範例：

目前沒有，但未來如果工作上需要我會再去進修。

■ 考證照原因？

老師在課堂上都會鼓勵我們去考證照，但並不強迫。然而，我自己是覺得未來想往銀行業，證照算是蠻基本的，所以自己也有去考。

■ 對 xx 銀行有什麼了解？

■ 知道櫃員的工作內容有什麼嗎？

■ 你知道銀行有哪些商品嗎？銀行的業務有哪些？

■ X 銀的產品有哪些？

■ 知道銀行有哪些部門嗎？

■ 如何提升銀行形象？如何吸引年輕族群

答題範例：

因為現在的人很早就開始接觸與手機、網路、電腦，如果想要提升形象，建議可以從網路平台下手，除了 Instagram、Facebook 貼文外，也可以在 Youtube 上與網紅合作，相較於貼文會更生動更有趣。像是有一個節目叫木曜四超玩，他們拍很多一日系列，體驗不同的工作，例如拍個銀行員一天，影片中也可以適時的曝光 XX 銀行的特色及產品，我認為這樣不僅能增加曝光率，也間接提升了銀行的形象。

■ 為什麼想考公股銀行、不去民營？

■ 你為了進入我們銀行，做了哪些努力？

■ 你認為新進行員的業務是什麼需要具備什麼能力？

- 若未來能進到銀行工作，你認為你會遇到什麼最困難的問題？

答題範例：

我覺得最難的就是處理顧客負面情緒，當客人火氣上來時，通常沒辦法一時就氣消。

((提出解決方法！！))

我覺得只要多點同理心，以站在客人的角度處理問題。例如：不好意思我知道流程造成了您的不便，我們也會盡可能向上面反應有這樣的問題，真的很抱歉造成您的麻煩...等等委婉的說法，通常較能讓客人接受。

- 應徵工作主要在意哪三點？

- 要是在業務遇到困難和壓力會怎麼解決？

答題範例：

遇到困難我覺得要勇於詢問同事、主管的意見，有時候自己在那邊苦惱，不如透過大家互相幫忙一起解決問題會比較快。

我會利用運動來排解我的壓力，再不行我會找家人或朋友訴苦，有時候事情講出來，心裡面會比較舒坦一點。

- 未來櫃台人員的縮減要怎麼應對

答題範例：

我覺得唯有不斷提升自己、擁有多種能力，才能不被淘汰，盡量讓自己成為一個通才的人，例如考取更多證照等。

- 如果業務忙要加班，你的想法是？

答題範例：

如果偶爾加班都覺得還好，有時可能剛好事情多，但如果時常加班，我會想是不是我的工作效率上是否有問題，我應該會想要如何提升我的工作效率。

- 對全員行銷的想法，會排斥嗎？

答題範例：

可以。我對全員行銷的看法是，因為現在銀行競爭激烈，銀行如果想獲利勢必要推廣保險、基金、信用卡等，雖然可能會帶來不少業績壓力，但我覺得有壓力才會成長，使自己更加進步。

- 未來會想考慮轉理專嗎？

答題範例：

有考慮，讓自己多方學習嘗試不同的職位，可以讓自己更加進步。但目前我還是想從櫃員先做起，擁有基本的能力後，再往其他職位發展。

- 現在都要銷售金融商品，你覺得如何？ / 你可以接受嗎？

答題範例：

可以，雖然我沒有什麼銷售經驗，但我蠻喜歡接觸客人的，對於銷售也不排斥。同時，我也會去多看一些相關書籍、詢問身邊前輩的銷售經驗。

- 我們這項工作是要面對客戶的，而且要銷售商品，你會怎麼銷售？

答題範例：

先了解客人可能會有什麼需求，再依需求推銷商品。

- 業績沒有到怎麼辦？

答題範例：

業績未達標，表示自己可能不夠努力，或是沒有用對銷售方法。我覺得銷售其實很看經驗跟技巧，我應該想辦法補足，例如多看一些相關書籍、也能詢問身邊前輩的經驗。

- 如果公司因為你連續三個月沒達到業績把你開除怎辦？

答題範例：

當下應該會蠻傷心的，畢竟自己很努力考進來，但這表示還是有很多需要加強的地方，自己可能不夠努力去推銷或是沒有用對銷售方法。但也不要因這次失敗感到挫折，而是該把失敗當作經驗。

- 曾有行銷經驗嗎？你有什麼樣的特質可以很成功的推銷？要怎麼樣推銷？

- 向客戶推銷產品時你會提到什麼？

答題範例：

推銷保險、基金、信用卡等，並不是像買衣服、食物能立即感受到商品的好，所以我覺得推銷時，除了要符合客人需求外，一定要提到商品本身價值以及對客人未來有什麼好處。例如信用卡，就應該要強調此張跟其他的區別、回饋%數優渥等。

- 有被推銷過的經驗嗎？感覺如何？

- 如果遇到在櫃台大聲咆嘯、大聲抱怨的客人，你會怎麼辦？如果未來遇到不講理的客戶你會如何處理？

答題範例：

先安撫情緒而不是努力解釋。當面對無理取鬧的客人時，你解釋再多他們也聽不下去，反而會覺得你就是認為都是我的錯。我覺得第一步可以先傾聽客人想法，同時表示理解跟認同，多一點同理心，站在顧客的角度看事情，讓客人覺得你是跟他站在同一戰線的。如此才能設法讓客人冷靜下來，展開理性的對話，並且要針對客人所提出的問題，提供解決方案。

■ 客戶要求降低手續費，你會如何處理？

答題範例：

提醒客人不能只看一時手續費的高低，而是要看未來此商品可以帶來的價值。

■ 如果工作上和主管有意見相左時，你會怎麼處理？

答題範例：

我覺得有時候並不是理念不同，可能只是做事的方法不同而已。身為下屬的我，可能會先表達我的意見，並分析各方法的利與弊給主管，但最後的決定還是交由給主管。

■ 老鳥都把事情交給你做怎麼辦？

答題範例：

一兩次我覺得都還好，畢竟我比較資淺，跟同事打壞關係並不好。但如果之後仍然一直把工作丟給我，並且影響我原本的工作進度，我會選擇將分工界定清楚。

■ 你有去考其他間銀行嗎？

答題範例：

有，但我比較喜歡 XX。儘管其他銀行壓力可能比較小，但我覺得現在過得太安逸，會使自己失去競爭力。因為我覺得 XX 相對於其他公股銀行比較有前景。不管是在海外拓展還是數位金融創新上，貴公司都很積極拓展，因此讓我覺得待在 XX 會有更好的發展。

■ 會選哪間銀行？

■ 銀行櫃檯工作很枯燥你要怎麼調適？

答題範例：

我覺得再怎麼單調的工作還是會學到新的東西。儘管工作上可能較枯燥，但如果可以讓重複性高的工作變得更有效率、創造更好的績效，或許就不會感到那麼枯燥乏味。

■ 願意外派嗎？

答題範例：

如果公司要給我外派的機會，我會願意嘗試。可以趁年輕時到外面看看，增廣自己的視野是非常好的事。

■ 為什麼不選證券、保險要選銀行？

答題範例：

其實只要在金融相關領域我都不大排斥，因為還年輕，我不想做太多設限，如果有機會我都會想嘗試看看。

- 在你進入銀行後，舉個例子說明你可以達成企業體、客戶、員工三贏的目標？

答題範例：

員工在自己的領域上有所發揮，提供專業、真誠的服務給予客人，就能為企業創造更好獲利。

- 如果我有一千萬存款，到你的櫃檯辦事，你會對我說什麼？

答題範例：

對於大筆金額，我會先詢問金錢的來源，是由哪個行庫轉出，看大筆金額跟客人的身分、收入是否吻合，看是否可能有洗錢的可能性。

- 你覺得大學生活使你收穫了什麼？
- 財務的什麼課程覺得有趣？ 你最喜歡什麼課程？
- 你最不喜歡什麼課程？
- 你覺得你學的科目中，哪個你最得意？
- 你是怎麼安排時間讀書的？
- 舉例如何與別人溝通協調？
- 有什麼團隊合作的例子？
- 你之前在 XX 是在哪個部門，做什麼職位？工作內容是什麼？
- 實習(工讀)有沒有遇到什麼挫折？

答題範例：

((怎麼解決！！))

有，因為我們每天都要有一定產能，剛進去因為不熟悉操作流程，所以產能跟其他人相比不是很好，當時真的很挫折，明明同樣的工作時間，但做的比其他人差；然而，我會想辦法解決問題。

當時有認識一位關係較好的實習生，詢問她如何提升產能。因為平常我對於自己比較不熟的事情，會比較謹慎，導致效率有點差，其實就是在做檢查時，注意大方向即可，然後知道訣竅之後也慢慢上手，工作上也更有效率。

- 如何學到應變能力？
- 如何獲得金融常識？
- 分享最近有關於金融業的時事？
- 對振興券看法？
- 對洗錢防制看法？
- 平常看的財經雜誌是什麼？有什麼可以分享？

五、【結論】

面試過程應仔細聆聽面試官的發問再答覆，並面帶微笑、展現誠懇有禮的態度。應答時小心應對，不要回答出自己無法自圓其說的內容，因為主考官除了根據自傳內容提問外，也會根據你的回答繼續追問下去。應答時態度要從容不迫、口條清晰、語調堅定、應答有禮。雖然可以自行準備 500 至 800 字左右的稿子兩分鐘念完，但是看著稿子木然地宣讀；跟以堅定自信有禮的眼神注視著主考官從容不迫、不慍不火地自我介紹，一定是後者分數高。

所以，你在寫自傳的時候可以針對自己熟悉與擅長的部分多加著墨（以便引導主考官出題範圍控制在你所擅長的部分），並請熟記自己的自傳內容，且對著鏡子多練習幾遍自我介紹，以注意自己的語調與表情。也可以擬幾個可能考的口試題目，請家人或朋友擔任主考官，進行情境練習。避免正式口試時因為緊張而影響實際表現。

自我介紹的內容最好能讓主考官了解到你對該公司的業務有何見解，在自己擅長的部分加重語氣。最重要的是必須表現出想進入該公司的強烈決心，以使主考官印象深刻，成功進入銀行。

3people