



主·題·報·導

職業介紹

人們大多只會注意成功錄取的求職者，卻忽略了其他基數更為龐大且極有機會「傷害」公司的落選者。面試官「當不好」會讓公司虧大錢！如何避免落選者「傷害」公司，這四個原則千萬要注意，今天就讓我們來好好了解一下吧！

輔導處生涯輔導組

面試官【2020/02/10·風傳媒】(圖 / pakutaso)



何當面試官？比你想像的更重要。我們把太多的注意力放在錄取者，但忽略落選者對於企業的傷害。既然落選者都會抱怨，那麼做為公司代言人的人資，仍然有四個作法可以減緩傷害，包含第一印象、未錄取通知、預期管理以及雇主品牌。身為小有名氣的部落客，貝哥的生活總是圍繞著工作打轉，一早起床最先做的事情，就是滑手機進行眼球及手部運動，瀏覽每天的邀約信函、回覆相關的訊息，梳

洗用餐後，他開始檢視前一天的報表和流量數據，確定自己的每日收支，接著就開始進行每日的工作重點——修圖、寫文章，偶爾空閒也會發發社群貼文，和粉絲互動，剩下的時間，貝哥就會根據手邊的案子規畫行程。

糟糕的面試體驗，竟會影響公司業績

近年來許多的人資系統或是面試工具，聚焦討論面試體驗；市場上也有很多教導履歷和面試技巧的講師，但是根據 Cornerstone 分享的文章中，從 2016 年至今，面試求職者對於面試體驗的不滿情緒，竟然增加了 40%！主要的原因出在：與面試安排者的溝通不良、職位資訊和實際面試的差異，以及面試過程中沒有足夠尊重求職者。

當然，我們不能將問題全部歸咎於人資夥伴，有時候面試求職者的問題也不小，但是為求保險，還是建議盡量讓彼此都擁有好的面試體驗。想像一下，如果收到 100 份履歷但只錄取 1 人，其他 99 位求職者一定會出現失望，或甚至更負面的情緒。

面試結束之後會發生什麼事？

大部分的人資夥伴，在面試之後只在乎「錄取者」的到職流程，而這部分 Apollo 雲端人資系統已經可以提供完整的服務，但是大多數沒有錄取上的求職者，會在面試之後發生什麼事情呢？

別小看這些人的抱怨和訴苦，因為未被錄取者有 68% 不會重新申請同一間公司；更糟糕的是，54% 更表示落選會影響購買公司產品的意願。假設有一個落選計算機的話，一家每年面試刷掉 1,000 人的企業，因為面試不滿而遭受收入損失達 270 萬美元。這個數字不僅是人資夥伴，甚至連公司主管都沒想過。

四個改善面試體驗的方法

靜下心來想想，我們每個人或多或少有被面試拒絕的經驗，當下會有些賭氣再也不投該公司履歷，或是不想用他們的產品。其實人資夥伴做為第一線的角色，不只是一位面試者、一位安排面試會議的行政人員，更是面試體驗的把關者、雇主品牌的代言人。以下有一些方式，可以協助你改善面試體驗：

1. 從求職者第一次看到你時，就決定了體驗好壞

絕大多數的求職者，不再單純透過人力銀行招募頁面搜尋，而是廣泛地從臉書社群、企業官網、部落格心得文，或甚至是 PTT 的職場抱怨文認識公司。因此做為一位招募人員，如何透過「一致性」且「有實質內容」的內容吸引求職者，這有部分行銷和公關的工作。

2. 只寄未錄取通知是不夠的

部分企業可能連未錄取通知都不提供，而是以不聯繫取代，這樣的作法在網路上普遍當成負評。懂得面試體驗的公司，除了會寄出未錄取通知外，甚至還會主動說明為什麼落選，以及簡單的反饋，如此做法可以讓負面聲量降低 29%。

而筆者自己在新創團隊擔任管理者時，對於人資處理會更加小心，畢竟所處的圈子小，一點風吹草動都可能招致負面形象。因此我會很仔細地提供求職者一些經驗，少則千字，多則上萬字的經驗分享。其他落選者是會看出人資是否用心的，我也順利和一些落選者成為很不錯的朋友關係。他們沒有被選上，但當被問到這間公司如何的時候，意外會正向推薦而非抱怨。

3. 實事求是，別天花亂墜開支票

職務說明的文案一個比一個會寫，但是如果和面試體驗感受有落差時，反而會招致負面的

情緒。我們建議與其給求職者不切實際的夢想，不如實事求是說明工作；管理求職者的預期，對於落選後的情緒也比較和緩。

4. 人資是公司的代言人

站在第一線的人資夥伴，既要審慎評估求職者是否適配企業，又要擔任雇主品牌的代言人，打造較好的面試體驗。不斷優化整體流程，解決落選後的抱怨之外，也有助於下一次再開啟招募職缺時收到較多的履歷。