**蒲公英的閒聊事：淺談國營事業口試技巧與實際輔導案例(台電職員)**

**一、前言**

**除了研究房地產，我對研究「如何通過國營事業的口試」一事也很有興趣。**

**我喜歡當黃石公，在一座名叫網路的橋上，等待一位名叫張良的陌生人。**

最近有位網友來找我，希望我輔導他國營事業的口試，他想考上台電的職員，說來還真有緣，我之前原本想買一間中正路旁巷子的房子，那時在因為風水瑕疵而躊躇不決，最後買走那間房子的新屋主就是這位網友，而他的夫人剛好是「超好喝咖啡店」老闆姐姐的同事，而這位姊姊就把我之前輔導網友口試的事蹟告訴了他，總之，就是有緣，既然有緣，而且他也有心要拚，就幫他一把吧！原則上我只會幫助自己願意拚的人，自助而後人助！

文真的很長，不喜勿入，感恩！

**二、輔導經過與口試自傳實戰技巧**

**1初次輔導：**在超好喝咖啡店內看完他的自傳，找出亮點與缺失，並提供建議請他修改，聽聽他的自我介紹，給予改正方向，比如說該生曾至義大利與歐洲第二大電力公司合作，這段經歷很不錯，請他準備相關內容，當作口試材料，如：跟誰合作，遇到甚麼困難，怎麼解決？結果如何？從這學到甚麼？

**自傳常會犯的錯誤**(自傳非常非常非常重要，評審會從裡面找問題來問)

**(1)寫了一些對該考試沒加分，反而會變成口委攻擊目標的內容**(不同的考試，口委注重的點不同)，如：郵局外勤考試，說了一堆月入十萬、當上經理、手下有多少人的傲人經歷，接著口委有極大的機率會問：既然這麼厲害，為什麼要來考郵局，這樣豈不大材小用了嗎？

郵局的口試比較特別，考外勤的朋友在說自我經歷的時候要避免亮出你過去「傲人」的學經歷，要把自己「平凡化」(內勤就相反)。(小弟其實是無心插柳才開始輔導外勤考試，已輔導10幾人上榜)

例如：曾輔導的考生過去是藥局店長，就要說成是搬貨的員工，千萬不要亮出「管理職」，事實上店長也是需要搬貨的，這樣說也沒錯，有做過就算！抓住郵局外勤的重點原則「有體力、擁有搬運的工作經驗」，朝這個方向去回答，若是一直把你的優秀學經歷秀給口委看，就好像客人明明想吃「清粥小菜」，你卻給「龍蝦牛排」，也許你會覺得「龍蝦牛排」很棒很高級，但那不是客人想要，結果可想而知。

事實上，在外勤口試上你的學經歷越優秀，你越展現你過去的傲人事蹟，越可能得到低分，苦主：過去的同事A，口試僅得到60幾分，幸好筆試體測的成績夠高把成績拉起來，金榜有名！彰化正取！因為越傲人的學經歷，口委認為跳槽的機率越高，郵局希望找到能做的久的人才，不然花了這麼大的心力招考、培訓，出師了結果跳槽了，前面所付出的時間金錢不就都打水漂了！

**粗估「專心」準備郵局外勤筆試所需要的時間(視個人基礎差異而有所不同)：**

國立大學：3個月左右(文科所需時間可能更少，過去的同事A僅花了1個月就通過了筆試) ，說是這樣說，若不努力不專心，知易行難！還是過不了筆試！

私立大學：6個月左右

專科：10個月左右

高中：1年

不過這也只是筆試部分，重點在口試！

跨區考幾乎必考的題目：請問你家在彰化，為什麼來考台中呢？

如果回答「因為錄取分數比較低，比較好考」，那就「踩雷」了，曾輔導過60年次左右的中年考生這樣回答，就...「踩雷」了！還好修正過來，口委果然問他這題，台中正取！

如果有可能會「踩雷」，若沒有好的理由來回答評審，結果就是gg了，原則上自傳中要埋梗給口委問，千萬不要挖洞給自己跳！

例如：經歷上出現空白部分，要審慎交代，不然就「踩雷」了！

輔導過的彰化年輕人，經歷上出現空白部分，口委果然問他這題，幸好有沙盤推演過一套講法，桃園正取！

我特別喜歡輔導「中年大叔」考郵差，因為年輕人本錢夠，機會多，而中年大叔，相對機會少，上有老下有小，可能還有房貸要揹，肩上的負荷千斤重，中年轉業不易，工作機會相對少，多是當保全或是較低薪的工作，郵局的待遇相對高很多，而且比較遵守勞基法，該給的幾乎都會給，有工會，工會幹部很關心會員，給人如春風的溫暖(我就認識這樣溫暖的工會幹部，不知道到其他區的工會幹部會不會這麼春風)，年薪平均下每個月來也有五萬，而且每年調薪、穩定、子女唸書高額補助，這樣的薪水待遇比上雖然不足，但足以溫飽一家人，維持一家經濟的穩定！

事實上，這個考試是目前對中年考生最友善的考試，因為郵局的錄取原則是有體力、有相關經驗、能做的久不會跳槽！

中年考生相對機會比較多的年經人，能做的久、不會跳槽的機率高很多，體會過人情冷暖，又有老小要養房貸要揹的中年大叔，會做到退休的機率很高，這也是為什麼說「這個考試是目前對中年考生最友善的考試」！

雖然郵局外勤是中年考生cp最高、最有機率上榜的考試，但！考上才是考驗的開始...。要考之前還是得好好想想，如果情況允許可以先去做做快遞，再決定自己適不適合做郵差這樣的工作，曾聽說花了四年準備，做了三個月郵差就放棄的例子。

**(2)語言沒有包裝(用詞沒有精煉)**

該生「叫工人做什麼」要說成「跟合作廠商做技術指導」，雖然可能意思一樣，可是聽起來的質感就差很多。

就好像：我「遇到」小明跟我「邂逅」了小明。意思相同感覺差很多，事實上在作文評分上兩者至少差了一個級分。

**(3)準備的口試材料不夠**

至少得準備：一次與夥伴合作的經驗、挫折的經驗、考上之後短中長的人生規劃、對想進入單位的印象、經營理念與時事、最崇拜的人(必須與該考試有所連結)、專長(最好有可量化的數據或證明)個性優缺點，原則上最好能套用多種問題，如：「一次與夥伴合作的經驗」、「挫折的經驗」、「最引以為傲的事」、「一次危機處理」都可用相同的材料。

**2再次輔導：**再修正該生自傳內容，並提醒口委真正想知道的往往不是表面上東西，看起來很容易回答的部分，往往是陷阱。

拿作文來比方，「一件禮物」這樣的題目，評審不是想知道這樣禮物的外表，而是裡面的情感，通常是友情、親情或愛情。

如：如果工作的地方很偏僻，你要去嗎？

有的人會回答：如果有網路，都沒差。(評審可能會追問：但如果沒網路呢？)

評審想知道的是你有沒有準備好，有沒有決心，會不會為公司盡心盡力？

**(1)陷阱題：**

職場上EQ、IQ哪個比較重要？為什麼？

團隊合作、獨立解決問題、專業能力哪個比較重要？為什麼？

解法：建議都不要選，選了其中一個，口委會用你沒選的那一個選項攻擊你，除非你有足以說服口委的好理由，建議用「學而不思則罔，思而不學則殆」的邏輯去解這類型的題目。

你的缺點是什麼？

解法：當然不是真的說缺點，要把缺點說成優點，把劣勢優勢化。

**(2)不要用負面詞**

「我對部下比較沒紀律，所以部下可以暢所欲言，常常想到新的點子」。

該生想表達的意思應該是「我採取了開放式管理，讓夥伴能夠用發散式思考暢所欲言，所以能常常激盪了新的點子，為團隊為公司帶來更多正面的效應」。但評審會把重點放在「沒紀律」，並可能會開始追問！再次強調千萬不要挖洞給自己跳呀！

提醒該生要準備該單位的時事問題，並盡可能搜尋可用資料，如：台電月刊。

**3第三次輔導：**找了間教室，找了3人連我在內共四位當口委，模擬真實考試場景，一切比照簡章規定。

有練習有差，情況比初次好很多，但該生遇到了一時想不到答案的題目(你的一次挫折經驗)，還是出現了呆住答不出來的狀況，這是最最最糟糕的情況。

**(1)遇到一時想不出答案腦筋一片空白的時候該怎麼辦呢？**

這時可以感謝評審的提問，再慢慢地復誦一次題目，這樣應該可以爭取到5秒鐘的時間可以想，又可以營造出有禮貌的形象。

提醒該生可利用手頭的資料做連結，例如：「你的一次挫折經驗」，就可以連結到該生曾至義大利與歐洲第二大電力公司合作時所遇到的困難，評審想知道的有三部分：你有沒有解決問題的能力？你能不能團隊合作？、你會不會感恩？以這個方向進行回答，分數應該不會低，若能能融入該公司的理念會更好。

提醒該生要穿正式點，穿牛仔褲口試太隨性，會給評審不莊重的感覺。

提醒該生音量太小，身體不要晃動。

**(2)口試的最高境界不是得到口委的肯定，而是與口委產生「共鳴」(KERORO?)**

認同你也等與認同口委自己，感謝當天口委劉課長的提供，雖然在讀經班教他女兒3、4年，只知道他很重視孩子的教育是個好相處的人，卻不知他是雲林某科大的某會長，為了學弟妹的工作前途，四處廣結人緣，提供許多工作機會與資訊，是個超級好的大學長！

**4第四次輔導：練習再修正**

提醒該生用詞要更精準些，如：當上課長後可以用「更高一層的眼光」看事情，用「宏觀的視野、更全面化」這個詞就會好很多。

**5第五次輔導：練習再修正**

第二次的全家咖啡趴。

提醒該生可將台電克服的燈會困難的時事和挫折的經驗內容相連結。

把握「共鳴」的原則

**6第六次輔導：最後練習與修正並給予鼓勵**

花了1個多小時將可用材料全部練習一次，該生肯聽肯修正並且用心準備，在有限的時間內，從初次見面到第六次輔導，不到2周的時間進步神速一日千里！

**正式上場**

口試結果還算不錯，大部分都有練習過，唯獨一題時事題沒有準備到：815停電事件與備載率的看法。

結果：高中金榜，考上台電職員，分發新竹。

**該生肯拚肯學肯修正，面對上有老下有小，有妻有兒和房貸，有中年失業的危機，背水一戰，才能在短短2周內口試實力突飛猛進！進而上榜！**

**(1)「扣題」很重要！**

總覺得口試很像是會考作文，會考作文會給一段「說明文」，裏頭有評審想知道的部分，按照說明文的引導，寫出一篇「扣題」的文章，重點是「扣題」，沒有扣題，寫得再好也無法得高分，如：「一次考試經驗」，明明說的是一次，你寫好多次，還有！說的是「考試」經驗，你卻寫「小組合作」(除非你最後把他轉成小組競賽)，另外，說的是「你」的一次考試經驗，你卻說成「別人」的，這都無法得到高分！

每個口試所重視的點不同，以該公司的創辦信念與經營理念，做為答題的精神發想，盡量的作連結，繞著上頭作答，尤其是結尾部分，最好能和該公司的創辦信念與經營理念相呼應，製造一種「共鳴」，感動口委！

如：台電就要提到「穩定供電」的經營理念。

又如：一次解決問題的經驗(一次挫折經驗/最引以為傲的事/團隊合作的經驗)，最好能夠跟台電的時事相結合(台電在短時間內，完成了不可能的任務，解決台中燈會的供電問題。資料出處：台電月刊)。

**(2)使用「高階詞」**

此外，除了扣題外，還要使用「高階詞」，有修飾過精練的句子，例如，

等級一：好天氣(完全沒修飾過)、等級二：天空晴空萬里(有稍微修飾)、等級三：陽光嘩啦啦地從樹縫間落了下來，大方地在葉子上留下一抹溫暖(有修飾過)。

**在口試中的運用：**

「叫工人做什麼」要說成「跟合作廠商做技術指導」，雖然可能意思一樣，可是聽起來的質感就差很多。

當上課長後可以用「更高一層的眼光」看事情。

用「宏觀的視野、更全面化」這個詞就會好很多。

若要拿到6級分(最高分，約只佔1%)，就要讓評審「感動」，才有機會，這裡的「感動」套用在口試上，就是「共鳴」，認同你也等同於認同口委自己，既然是自己人當然就得給高分了！

**三、對自己的期盼**

**我喜歡當黃石公，在一座名叫網路的橋上，等待一位名叫張良的陌生人。**

如果是中年大叔的張良，更好！

前提是：**你肯拚我就會陪你拚**，若沒決心只會坐而言心猿意馬，就...謝謝再連絡吧！

**四、參考資料**

1自己與周遭友人實際考取經驗

2實際輔導經驗

3多年擔任評審經驗

4 google

5補習班的友人、新竹好夥伴輝哥、劉課長、依靜