

如何避免

写欠缺诚意和内容空泛的

求职信

□ 萧淳铎

求职信是申请工作的重要前提,若连求职信都写不好,则遑论会获得聘用,面试的机会亦大大降低。多了解求职信的写作要求,才能做到事半功倍,结局圆满。

很少求职者只写一封求职信,特别是失业多时或刚毕业者,他们往往如豪客般一掷千封求职信,这种做法虽扩大了选择面,但亦容易出现两种毛病:

1. 欠缺求职诚意
2. 内容空泛

对大多数人而言,短时间内写多封求职

信,申请的工作会与所熟识的专业有关,职位或职务范围相近,变相只写一封求职信,以一封求职信为蓝本,其余的信只是修改其中微细的地方如申请机构、职称等。结果是千篇一律,求职诚意自然大减。职位或职务相近,亦让求职者忽略其中的差异点和不同要求,显得内容空泛。

第一步:细读招聘广告

要避免上述毛病,第一步自然是细读招聘广告,了解其中的要求。我们看下述一则求职广告。

职位:客户服务主任

工作时间:上午10时至下午7时,每周工作5天半,轮休

薪酬:每月\$1,500-\$2,000

资历:高中毕业;1年经验;略懂英语;懂中文打字35字(每分钟);懂Microsoft office;懂视窗操作;对工作充满热忱、积极进取、主动及勤奋,有电话客户服务经验

职责:透过电话替客人安排预约及处理客户查询/投诉,一般文书工作

招聘广告的内容主要分两方面:1. 工作性质的说明;2. 对求职者的要求。工作性质方面,除非求职者不满意或有意见,否则可不回应。对求职者的要求部分则须回应,而且最好是每项要求皆回应,如不在求职信中表明,亦宜在履历表中列出有关项目。若个人条件未符合要求,则这方面的要求只好不回应,或说明未符合要求的原因。

上则招聘广告的内容可列表如下:

工作性质	对求职者的要求
职位:客户服务主任 工作时间:上午10时至下午7时,每周工作5天半,轮休 薪酬:每月人民币\$1,500-\$2,000 职责(在此广告中,这一项既属工作性质,亦可说是求职者须具相关经验的要求)	资历:高中毕业;1年经验;略懂英语;懂中文打字35字(每分钟);懂Microsoft office;懂视窗操作;对工作充满热忱、积极进取、主动及勤奋,有电话客户服务经验 职责:透过电话替客人安排预约及处理客户查询/投诉,一般文书工作

要明确了解对求职者的要求,可将要求项目分类如下:

对求职者的要求
1. 学历:高中毕业
2. 经验:1年客户服务主任经验;有电话客户服务经验;通过电话替客人安排预约及处理客户查询/投诉
3. 语言能力:略懂英语
4. 技能:懂中文打字35字(每分钟);懂 Microsoft office;懂视窗操作;文书工作
5. 性格:对工作充满热诚、积极进取、主动及勤奋

将职位要求分类后,应先找出主要的要求在哪方面。上述工作的首要要求是与客户通过电话沟通,处理客户各种问题。在撰写求职信时便要强调本身具有良好的沟通能力和相关的经验,这部分的内容亦是最重要的。至于其他要求,可视为与客户沟通的必备技能。如与客户沟通时,除了使用普通话外,还要略懂英语,可见部分客户为外国人。在与客户沟通过程中,须使用计算机记录有关事项。而客户多喜欢热诚与主动帮忙的职员,雇主则乐见获聘职员积极进取及勤奋。

在写求职信时,回应主要要求的内容往往占最多的篇幅,宜放在信文的中央,其余要求排列于后。其余要求的排列次序,可以按自身的条件强弱排列,先列强项再写弱项。若广告有明确要求,则可按要求排列次序。

在回应各项职位要求时,还应注意哪些要求是抽象空泛的。其中对性格的要求常是最空泛的,这里的意见并不是说“对工作充满热诚、积极进取”等的说明抽象空泛,而是在回应时容易附和广告要求去描述自己具有这些性格,无形中将广告的文字挪用到求职信中,而且是单方面的主观描述,雇主阅信后容易感到内容空泛,认为求职者是为了符合要求才写相关的内容。故回应时应加入客观事实或理据,像“本人热爱客户服务的工作,故对工作充满热诚”,“积极进取的服务态度多次获上级的赞许”等,才容易取信于人。

抽象空泛的要求还多见于对求职者须具何种程度的能力或条件等方面。如上述广告中的“略懂英语”,“略懂”便是抽象的模糊词语。何谓“略懂”没有一定的标准,求职者应考虑此要求与工作的关系去判断略懂的实际要求为何。上述职位要求与客户口语沟通,故英语在听、说方面须能应对客户的查询和投诉。在写求职信时可从听、说两方面的能力去说明。

细读招聘广告是要了解雇主的要求,找出主要要求,确定各项要求在工作中的重要性何在,确定回应各项要求的次序。注意抽象空泛的要求,皆是要注意的地方。

第二步:特出自己

求职信是双向的,除了广告中雇主的要求外,应征者讲述自身具有何种优点亦是主要的内容。

特出自己哪方面的优点,其实不难了解。学历、工作经验、过往经历、技能、性格五项,可说是主要的内容。如何表达这五项内容,以下是一些须注意的地方:

1.厘清强项弱项

每个人皆有他的强弱地方,如某人是名牌大学毕业,但却缺乏工作经验,那么他的强项是学历,弱项是工作经验。在撰写求职信时,强项往往占较多篇幅。排列次序是强项先弱项后。假如弱项真的太差,完全不符合雇主要求,建议这方面的条件不写,多强调强项的优胜处。

2.注意篇幅

求职信多以一页为限,五项内容皆写,加上回应雇主要求的内容,一页的篇幅未必足够,五项内容只可强调其中一两个重点,故要慎重选择想表达的内容。

3.与履历表不同

求职信不应重复履历表的内容,何时、何地、何人、何事的内容交给履历表负责,为何、如何、怎样则从求职信表达出来。

4. 配合雇主要求

特出自己的五项内容,亦要配合雇主的要求,如在技能上,雇主要求须懂得使用某种绘图软件,求职者若熟悉这种软件,除了表示自己会使用外,更应表达如何操作、熟悉程度及相关经验,让雇主感到你是胜任人选。

5. 举出例证

在特出自己时必须举出例证才具信服力,举出例证可包括以下一种或多种方式:客观事实(例:在某公司任职七年,具有丰富的经验),数据(例:一天内完成了十份报告),比较结果(例:工作效率比别人高出三倍),第三者的评论(例:过往的工作深获同行的认可),推论的因果关系(例:实习期间每天工作十二小时,故锻炼出刻苦耐劳的性格)等。

例:参看以下一则招聘广告

职位:客务助理(酒店前台,房务及餐厅) 工作时间:上午11时至下午11时,每周工作6天,轮班,轮休,每天工作10小时 薪酬:每月\$2,000 - \$3,000,有勤工奖金,超时工作津贴及花红 资历:中学程度;1年经验;略懂英语;具有基本计算机操作知识 职责:负责酒店前台,房务及餐厅运作,解答客人查询及处理突发事件

这份工作的性质和职位要求表列如下:

工作性质	对求职者的要求
职位:客务助理(酒店前台,房务及餐厅) 工作时间:上午11时至下午11时,每周工作6天,轮班,轮休,每天工作10小时 薪酬:每月\$2,000 - \$3,000,有勤工奖金,超时工作津贴及花红	资历:中学程度;1年经验;略懂英语;具有基本计算机操作知识 职责:负责酒店前台,房务及餐厅运作,解答客人查询及处理突发事件

这则酒店客务助理的广告,聘请酒店前台、房务及餐厅三个部门的职位,有可能会按求职者的经验分派于不同部门工作,但若求职者拥有全部三个部门的工作经验,他的求职胜算自然会高很多。因此特出自己拥有较多的酒店工作经验能切合雇主的要求。另外,广告中未说明工作日常运作的详情,只指出一些额外

工作如解答客人查询及处理突发事件也属职责的范围。故此,能指出具体的工作情况,日常运作的细节,能特出求职者具酒店服务的经验。处理突发事件是特殊的经验,并非人人具备,求职者若有这方面的经验亦不妨在求职信中表达出来。至于略懂英语似要求具备简单的英语口语沟通能力。基本计算机操作知识是指文书处理和视窗操作。

这则广告的要求以学历、工作经验和技能为主,特出自己亦以此三项内容为主,过往经历和性情为辅。

以下是一封回应此广告的求职信:

AA 酒店经理:

应征客务助理

本人从5月8日××日报之求职栏得悉贵公司招聘客务助理,故特惠函应征。

本人于2006年6月在YY理工大学的酒店文凭课程毕业,在校期间成绩优异,经济学、市场策略、人力资源管理均取得甲等成绩。本人同时担任学生部部长一职,期间学习到如何与大众合作,解答别人的疑问及处理突发事件。

本人曾于星星酒店担任客务助理多年,经验丰富,英语良好,负责酒店前台,房务及餐厅运作,解答客人查询及处理突发事件。本人打字速度达每分钟40字,熟悉数据管理系统,如OFFICE 2007, SQL等。

本人现今40岁,失业一个月,希望能在贵公司发挥所长。随函附上履历表一份,恳请阅览,并希赐予面试机会,请随时致电9888-8888与本人联络。

应征者

陈大文谨启

2010年5月10日

附件:履历表一份

上文最大的毛病是照搬广告中的文字去回应广告的要求,显得欠缺诚意和空泛,雇主亦不肯定求职者是否真的具有这方面的经验。全文建议修改的地方如下:

1. 第2段在校成绩的数个科目与申请工作有何关系?
2. 第2段可举事例说明处理什么突发事件。
3. 第3段未举事实证明经验如何丰富。

4. 第3段英文良好是如何良好? 内容空泛。

5. 第3段“负责酒店前台, 房务及餐厅运作, 解答客人查询及处理突发事件”, 重复第2段内容, 并且照搬广告中的文字, 说明空泛欠诚意。

6. 第2、3段在学历及工作中应多点特出自己的才能。

7. 第4段不宜提及负面讯息, 如失业、年龄等。

8. 全文未提及性格上如何适合此工作, 如细心、服务态度、积极、热诚等。

第二封回应此广告的求职信:

AA 酒店经理:

应征客房助理

本人从 XX 日报之求职栏得悉, 贵公司招聘客房助理, 本人深感兴趣, 特此来函应征。

本人将于 2010 年 6 月于 ×× 大学纺织学系毕业。在校期间, 本人汲取了多方面有关服装及服务行业的知识, 相信能在担任上述职位时派上用场。

在学期间, 本人积极参与各类课外活动, 以丰富自己的知识及扩阔眼光。本人曾于中学时担任英文学会主席, 任内以极有限资源, 成功举办多项活动, 从中得到不少发挥人际沟通技巧及领导才能的机会。

去年暑期, 本人曾任售货员及客户服务员, 期间需要经常与客人沟通及独立完成职务, 因此培养到良好的沟通技巧及独立处事的能力。相信以上的经验, 对任贵公司的职位甚有帮助。

本人希望能投身酒店行业, 全力发展。倘若有机会加入贵公司工作, 一定会尽力献出自己的能力和热诚, 不负厚望。

随函附上详细履历表一份, 恳请阅览, 并希赐予面试机会, 专此奉达, 盼早赐回音。

敬候台安

申请人

冯某谨启

2010 年 5 月 10 日

附件: 履历表一份

此信最大的毛病是未回应广告的要求, 如英语和计算机知识等, 只集中描述自己的条件。

其次, 申请人并非酒店学系毕业, 所学与申请的职位不同, 文中并未提出充分理由为何所学不同而胜任此职位。全文建议修改的地方如下:

1. 第2段可列学习具体科目, 成绩如何?

2. 第3段宜多描述自己的优点, 上文只有“英文学会主席”让人有这感觉。

3. 第3、4段宜对学业和兼职工作的具体内容多加介绍, 使人了解这两者与申请职位有密切关联。

4. 没有描述酒店客房助理的职务范围, 应找出其中的要求, 然后表达出自己如何符合这些要求, 信文才有说服力。

5. 全文未提及性格上如何适合此工作。

要避免写欠缺诚意和内容空泛的求职信, 相信还会有其他的对应办法, 本文选择从细读招聘广告和特出自己两方面入手, 是出于教学上的一点经验之谈, 希望阅读本文的读者能避免上述的毛病。

(作者单位: 香港理工大学中文及双语学系)

编辑: 杨红星

做南方精品文摘的领航者

订就有礼!

今日文摘

邮发代号: 46-150

2011年全新改版, 全面升级

零售价4元, 订阅价3.8元

全年订阅价91.2元

今日文摘 · 合订珍藏本

邮发代号: 46-149

尽览众刊精华
情系百万人家

定价: 10元/本
全年订阅: 80元/8本
推广期间, 订阅有礼免邮费

地址: 广州市德政北路吉庆东街6号102楼今日文摘杂志社 邮编: 510055
咨询热线: 020-83881128 83883848 订阅2011年全年杂志有礼, 详情请见
2010年9月下半月《今日文摘》读者俱乐部或者登录www.todayabc.com了解