**PHIẾU PHỎNG VẤN ỨNG VIÊN**

**Vị trí: Nhân viên Lễ tân**

|  |
| --- |
| **THÔNG TIN CÁ NHÂN** |
| 1. **Họ tên ứng viên:** |
| 1. **Năm sinh:** |

|  |  |
| --- | --- |
| **CÂU HỎI THAM KHẢO** | **ĐÁNH GIÁ**  *(Đạt/Không đạt)* |
| **I – KINH NGHIỆM** | |
| 1. Bạn có thể chia sẻ về công việc gần đây nhất được không? |  |
| 1. Hãy kể cho chúng tôi một tình huống mà bạn đã phải tiếp một khách hàng đang giận dữ trực tiếp hoặc qua điện thoại ở Công ty cũ của bạn? Bạn đã làm thế nào để xử lý tình huống đó? |  |
| 1. Thành tích lớn nhất mà bạn đạt được ở vị trí này là gì? |  |
| **II – KIẾN THỨC & KỸ NĂNG** | |
| * + - 1. Theo bạn, nhân viên lễ tân cần thành thạo phần mềm nào để xử lý đa tác vụ tại công ty? Bạn có quen thuộc với các phần mềm đó hay không? |  |
| * + - 1. Bạn sắp xếp công việc hàng ngày như thế nào? |  |
| * + - 1. Vai trò của một nhân viên lễ tân đối với Công ty và khách hàng? |  |
| * + - 1. Bạn xử lý công việc như thế nào trong môi trường làm việc nhịp độ nhanh? |  |
| * + - 1. Theo bạn, kỹ năng nào là quan trọng nhất của vị trí này? |  |
| * + - 1. Bạn hãy cho chúng tôi biết các lỗi thường gặp trong công việc Nhân viên lễ tân này. |  |
| 1. Hãy mô tả những quy tắc làm việc của bạn. |  |
| 1. Nếu công việc của bạn quá nhiều trong một thời gian dài hoặc tại một thời điểm nào đó, bạn sẽ xử lý như thế nào? |  |
| 1. Theo bạn, một nhân viên lễ tân có cần kỹ năng nghe nói điện thoại không? Vì sao? |  |
| 1. Khi phải tiếp đón một vị khách vô cùng khó chịu tại quầy lễ tân, bạn làm thế nào để giải quyết tình huống trong khi vẫn giữ nụ cười trên môi? |  |
| 1. Khi có một đối tác gọi đến và yêu cầu nói chuyện với một nhân vật trong công ty (có thể là quản lý hoặc giám đốc), nhưng lúc ấy đối tượng cần liên lạc không thể nhận cuộc gọi. Theo bạn, nhân viên lễ tân nên giải thích như thế nào để không làm mất lòng họ? |  |
| 1. Một nhân viên lễ tân phải làm gì để quản lý hệ thống thông tin liên lạc của văn phòng một cách an toàn nhất? |  |
| **III – MỤC TIÊU NGHỀ NGHIỆP** | |
| 1. Bạn có mong muốn/kỳ vọng gì khi gia nhập Công ty chúng tôi? |  |
| 1. **Mục tiêu ngắn hạn**: Định hướng nghề nghiệp của bạn trong 2-5 năm nữa là gì? |  |
| 1. **Mục tiêu dài hạn**: Định hướng nghề nghiệp của bạn trong thời gian 5-10 năm nữa như thế nào? |  |
| **IV – THÁI ĐỘ** | |
| 1. Khách hàng/đồng nghiệp/bạn bè nhận xét về bạn như thế nào? |  |
| 1. Đã bao giờ bạn thất bại? Bạn khắc phục thế nào và nhìn nhận ra sao với thất bại đó? |  |
| 1. Điều gì tạo động lực cho bạn? |  |
| 1. Bạn cân bằng công việc và cuộc sống như thế nào? |  |
| 1. Đánh giá kỹ năng giao tiếp, khả năng sử dụng ngôn ngữ, tư duy? |  |
| 1. Đánh giá kỹ năng xử lý tình huống? |  |
| 1. Đánh giá thái độ của ứng viên khi trao đổi với nhà tuyển dụng? (hứng thú/tẻ nhạt) |  |

**ĐÁNH GIÁ CHUNG:**

**…………………………………………………………………………………………………….**

**…………………………………………………………………………………………………….**

**…………………………………………………………………………………………………….**

**…………………………………………………………………………………………………….**

**…………………………………………………………………………………………………….**