

目录

银行招聘面试考情.....	3
(一) 银行招聘面试特点.....	3
(二) 银行招聘面试测评要素.....	4
(三) 银行招聘面试形式.....	7
银行招聘面试礼仪.....	12
(一) 仪表仪态.....	12
(二) 行为举止.....	15
(三) 语言表达.....	18
银行秋招经典真题详解	20
银行秋招面试专业类问题	32

银行招聘面试考情

（一）银行招聘面试特点

1.备考周期短暂

银行招聘的一大特点就是，准备时间十分短暂。一般笔试结束后，7-10天的时间，银行各分行会陆续发布面试通知，而发布面试通知距离面试最多一周的时间，甚至有些银行发布面试通知后的3天就会组织一面。因此对于考生而言，备考周期短成了制约面试成绩的一大因素。各位考生只有在笔试结束后立刻投入到面试的备考中，才能在面试中取得优异的成绩。

2.竞争异常激烈

根据第三方测评机构的数据统计，银行招聘的整体的报录比大约为20:1，即在所有参与网申的考生中，最终仅有5%的考生能顺利和银行签约，而面试环节的通过率不同银行不同地区差异较大，一般为30%，而一些笔试通过率比较高的银行，如交通银行，面试环节的淘汰率甚至会达到70%。另一方面，顺利通过网申和笔试而进入到面试环节的考生，一般综合素质都十分优秀，所以高手间过招，往往只差分毫，故而竞争相当激烈。

3.面试形式复杂多变

众所周知，银行招聘面试以半结构化和无领导小组讨论为

主（下文会详细介绍）。近几年，随着银行招聘流程的日益规范和第三方测评机构的发展成熟，银行秋招面试呈现出了复杂多变的趋势。一方面来说，传统的半结构化面试和无领导小组讨论形式更加灵活，如农业银行四川分行的半结构群面中，出现了接力答题的形式；工商银行河北分行的无领导小组讨论中，出现了先进行辩论后集体讨论的对抗式无领导小组讨论形式。另一方面，其他的情景测评形式逐渐多了起来，如角色扮演、团队游戏、素质拓展、手工制作等。这些复杂的考试形式在提升面试测评效度的同时，无疑也大大增加了考生的备考难度。

（二）银行秋季招聘面试测评要素

面试测评要素就是银行职员面试到底考些什么，要求哪些素质，如何让考生从考题中体现出相关素质。测评要素主要包括：综合分析能力；语言表达能力；应变能力；计划、组织、协调能力；人际交往的意识与技巧；自我情绪控制能力；求职动机与职位匹配性；举止仪表。

1.综合分析能力

综合是在头脑中将事物的各个部分或各种特征联合为整体。分析则是在头脑中将事物的整体分解为部分。

- （1）对事物能从宏观方面进行总体考虑
- （2）对事物能从微观方面对其各个组成部分予以考虑
- （3）能注意整体和部分之间的相互关系及各部分之间的有机协调组合

2.言语表达能力

以言语的方式针对不同的听众采用不同的方式、风格将自己的思想、观点明白无误的表达出来，并试图让听众接受的过程。

- (1) 理解他人的意思
- (2) 口齿清晰，具有流畅性
- (3) 内容有条理，富于逻辑性
- (4) 用词准确、恰当、有分寸

3.应变能力

在有压力的情境下，思考、解决问题时能够迅速而灵巧地转移角度、随机应变、触类旁通，做出正确的判断和处理。

- (1) 情绪稳定
- (2) 思维反应敏捷
- (3) 考虑问题完全周到

4.计划、组织、协调能力

对自己、他人、部门的活动做出计划、排出日程、调配资源，并对冲突各方的利益根据一定的标准进行协调。

- (1) 依据部门目标，遇见未来的要求、机会和不利因素，并做出计划
- (2) 看清相互依赖的冲突各方之间的关系
- (3) 根据现实需要和长远利益做出恰当选择
- (4) 及时做出决策
- (5) 调配、安置人、财、物等有关资源

5.人际交往的意识与技巧

建立和维持自己与他人、团体的关系，这些关系是有目的的、与工作相关的，包括与他人的沟通，以及组织中的服从、合作、协调、指导、监督活动。

- (1) 人际合作的主动性
- (2) 对组织中权属关系的意识（权限、服从、纪律）
- (3) 人际间的适应
- (4) 有效沟通
- (5) 处理人际关系的原则性与灵活性

6.自我情绪控制

在受到较强刺激或处于不利的情境中时，能保持自己情绪的稳定，并约束自己行为反应的能力（主要是根据面试当时考生对一定问题的反应预测考生日常生活中的表现）。

- (1) 在较强刺激环境中，表现和言语自然
- (2) 在受到有意识挑衅甚至侮辱的场合，能保持冷静
- (3) 为了长远或更高目标，抑制自己当前的欲望

7.求职动机与拟任职位的匹配性

求职动机是指在一定需要的刺激下直接推动个体进行求职活动以达到求职目的的内部心理活动；个人的求职目的与拟任职位所能提供的条件相一致时，个性胜任该职位工作并稳定地从事该工作的可能性较大。

- (1) 现实性需要（解决住房、户口迁移、专业对口等）与岗

位情况

(2) 兴趣与岗位情况

(3) 成就动机（认知需要、自我提高、自我实现，服务他人的需要，得到锻炼等）与岗位情况

(4) 对组织文化的认同

8. 举止仪表

考生外在的穿着打扮和言行举止表现。

(1) 穿着打扮是否得体

(2) 言行举止是否符合一般的礼节

(3) 是否有多余的动作

（三） 银行招聘面试形式

1. 结构化面试

结构化面试是对面试的测评要素、面试题目、评分标准、具体操作步骤等进行规范化和系统化，使同一职位不同应试者的评价结果之间具有可比性的一种有效的面试手段。从规范程度上来看，结构化面试是典型的标准化面试。结构化面试比较适合规模较大、规范性较强的招聘面试。结构化面试具备以下特点：

(1) 面试测评要素的确定以工作分析为基础。

在结构化面试中，测评要素并不是随意确定的，而是在系统的工作分析的基础上，由专家研究后确定的。

(2) 面试的实施过程对所有的应试者相同。

在结构化面试中，不仅面试题目对报考同一职位的所有应试者相同，而且面试的指导语、面试时间、面试问题的呈现顺序、面试的实施条件都是相同的。

(3) 面试评价有规范的、可操作的评价标准。

针对每一个测评要素，结构化面试有规范的、可操作的评价标准，突出表现在每个测评要素都有严格的操作定义和面试中的观察要点，并且规定了每个评分等级（如优秀、良好、一般、较差）所对应的评价标准。

从形式上来看，结构化面试一般采用逐一面试。通常以抽签的方式确定应试者的面试顺序，由引导员依次带领应试者入场。

2.半结构化面试

半结构化面试是在结构化面试的基础上，主考官、其他考官就应试者答题中涉及的有关问题或有疑问的问题进一步追问，提问问题的数量由面试总时间决定。银行招聘的半结构化面试有如下特点：

(1) 有明显的结构化元素。半结构化面试是在结构化面试的基础上设计组织的，因此具有明显的结构化元素，评分标准、考官组成、面试程序、部分面试题均为标准化。

(2) 追问较多。半结构化面试中的追问较多，且追问是针对应试者前一题的回答内容，或是针对应试者个人简历涉及内容的提问。注意：追问是半结构化面试的显著特点，但并不是区分结构化面试和半结构化面试的唯一标准。结构化面试中，也可能会出现追问的情况，所不同的是，结构化面试的追问是针对问题提出

的，也是事先设计好的，不会根据考生的回答内容而改变。而半结构化面试中的追问，往往是针对考生的回答内容提出的，因此每位应试者的追问问题可能是不同的。

(3) 形式灵活。从提问的问题数量来看，每位应试者需回答的问题数量是不固定的，提问问题的数量。



3.无领导小组讨论

无领导小组讨论（简称 LGD），将 4-8 名应试者临时组成一个小组，不指派由谁充当讨论的主持人，要求应试者在规定时间内通过讨论，得到一个全体应试者一致认可的用于解决问题的决策方案。无领导小组讨论具有以下几个特点：

(1) 讨论中的角色公平。无领导小组讨论不指定讨论的主持人或领导者，也不指定发言顺序，参加讨论的应试者的地位是完全平等的，应试者可以充分、自由地表达自己的观点、展现自己的能力。

(2) 评价过程客观。无领导小组讨论中，应试者能够在一种动态的情景中充分地表现自己的真实行为，考官评价时主要从可

观察、可比较的行为表现中提取信息，并运用定量或定性的方法去评价，有利于考官做出客观而全面的评价。

(3) 测评效率较高。无领导小组讨论可以在同一时间内对多名应试者进行测评，相比一对一的面试节省时间，测评效率较高。

4. 辩论赛

辩论赛是指代表不同思想观点的双方，彼此间利用一定理由来证明自己的观点是正确的，揭露对方的观点是错误的的一种语言交锋的过程。简单地说，辩论就是不同思想观点之间的语言交锋。银行面试的辩论赛具备以下特点：

(1) 辩论人员的双边性。辩论是双边活动，必须两组人员参加，单一方面只能是议论而已。尽管辩论双方是针锋相对的，但辩论同样强调团队合作性，辩论的一方成员需要分工与协作来实现辩论的目的。

(2) 辩论观点的对立性。辩论双方的观点是对立的，或是或非，这样才有辩论的可能，否则就是谈判。但是辩论双方并没有对错之分，辩论的目的并非取胜，而是追求真理，取得共识。

5. 角色扮演

角色扮演是一种情景模拟活动，它要求应试者扮演一定的角色进入预设情景，即兴地运用语言、动作、表情、姿态等，表达自己的意愿、观点，或者处理各种问题和矛盾。考官对应试者在不同角色情景中表现出来的行为进行观察和记录，从而对其素质和潜能进行测查。角色扮演具备以下特点：

(1) 参与性强。角色扮演是一项参与性的活动，内容和形式丰富多样，每位应试者都要扮演一个特定的角色，在情境中解决各种问题和矛盾，因此可以充分调动应试者参与的积极性。

(2) 具有高仿真性。角色扮演中的情景和主题大多取材于实际工作中的典型问题，且大多为工作中难以解决的问题，具有高仿真性，能够测查出岗位工作所要求的素质和能力。

银行招聘面试礼仪

面试礼仪，具体包括仪表仪态、行为举止、言语表达三大部分。

仪表仪态，主要包括仪容、着装和仪态三个部分；行为举止，主要包括姿态、动作流程两个部分；言语表达主要包括音量、语速、语音语调、用语规范四个部分。

（一）仪表仪态

1.仪容

（1）发型

发型能最直接地反映考生的精神面貌，也能反映考生的品味和对细节的关注程度。一个凌乱不堪的发型，是无法给考官留下好印象的。考生头发的长度是有讲究的，头发也不能五颜六色。银行职员作为金融服务行业的一员，形象更应该是端庄朴素、大方得体的。所以，作为准银行职员的广大考生，头发颜色不能太多、太亮、与众不同、过分出挑。

男性的发型发式，一般要求干净利落、整洁自然；不宜过长，但也不要剃光头；基本的要求是“前发不覆额，侧发不掩耳，后发不过领”。女性发型总体要求是轻爽利落、美观大方，不要留披肩发或佩戴过于靓丽的头饰。女性可以烫发，但要给人稳重感，不要过于前卫或轻浮。

（2）面容

面容的总体要求是端正庄重、整洁干净、简约朴实、得体自然。男性应养成每天修面的好习惯，保持干净整洁，不蓄胡须、鼻毛不外现，口无异味。女性在面试场合应以裸妆为宜，保持清新、自然、柔和、淡雅、突出眼唇，建议考生面试时不要使用浓烈的香水。

（3）指甲

考生在面试时应保持手部清洁，不蓄长指甲，不使用甲彩和其他装饰物。

2. 着装

（1）服装

面试着装的总体要求是端庄得体、干练精明、朴素大方、温文尔雅。由于职业特性的要求，考生在穿着方面应表现出稳重、大方、干练、富有涵养的形象。一般而言，面试官评判面试者着装的标准是：协调中显示着人的气质与风度；稳重中透露出人的可信赖程度；独特中彰显着人的个性。



面试着装基本原则

第一，注重服饰美：服饰素雅；质地好；款式雅；款式素雅庄重；做工精；搭配准。

第二，服饰庄重。

考生的服饰一方面应以其朴素大方取胜，另一方面则应要求文明得体。具体来说，主要应注意避免以下五忌：1）忌过分炫耀；

2) 忌过分透明; 3) 忌过分紧身; 4) 忌过分短小; 5) 忌过分裸露, 即不露胸、不露肩、不露背、不露腰、不露腿。

考生的服饰应保持整洁, 具体而言, 应注意: 忌残破; 忌折皱; 忌乱穿; 忌肮脏。

男性着装: 西装颜色搭配坚持“三色原则”, 即全身颜色不得多于三种。西装、衬衫、领带三样中必须有两样是素色的。女性着装: 建议女性穿正装, 如衬衫长裤、西服套装或套裙等, 性感、暴露、艳丽、怪异的服装绝不能出现在面试场合。

(2) 鞋袜

在面试场合, 建议考生不要选择尼龙袜和白色袜子。男性应注意鞋袜与西服的搭配, 皮鞋要清洁(黑色为首选), 袜子应与裤子、皮鞋颜色的颜色相同或其他较深颜色, 而不能是浅色或者白色。女性穿套裙时宜穿皮鞋, 根据套裙颜色配肉色或深色长统袜或连裤袜, 不能穿黑色或镂花的丝袜。

(3) 配饰

饰物与配件的佩戴最重要的是要与服装构成一个有机的整体, 在考生面试中女性可以配戴大方得体的饰品, 例如手链、项链或胸针等, 但应注意的是同时配戴的两种以上首饰应同质同色, 尽量不要佩戴华丽、炫目的饰品。男性在面试场合要杜绝饰品。手表是可以佩戴的。除此之外, 建议考生尽量不要轻易佩戴其它饰物, 以免使自己形象过于随意化, 对考官的评判产生不利影响。

3. 仪态

(1) 表情

在考场上，考生的面部表情应从容、镇定、自信，目光坚定，表情自然，不慌不忙不急不躁，体现出应有的气度与风貌。答题时要做到表情自然，切忌僵硬死板、面无表情。

笑是面部表情的一种，它是考生在面试考场除口头表达外的另一种语言。考生从进入面试考场那一刻起，要懂得适时微笑。

（2）目光

考生在答题时，应注意与考官的眼神交流。这一点非常重要，考生不能只关注一个考官，而“不闻不问”其他考官。用眼神与每位考官进行沟通是十分必要的，可以为高分打下基础，考生在面试时以正视主考官为主，环视其他考官为辅。

（二）行为举止

1.姿态

“行如风，站如松，坐如钟”是对人体姿态审美标准的最好概括。

（1）行姿

行姿的基本要求是“安静、稳定、合礼”。人走路的形态能反映出一个人的个性、情绪及修养等，是形象礼仪的一部分。考生要想塑造良好的形象就不得不注意走姿。

正常行走姿势，应当是身体挺立、昂首挺胸、收腹直腰，两腿有节奏地向前迈步；两眼直视前方，目光自然平静，不要左顾右盼、东张西望。具体而言，男性应步伐雄健有力，走平行线，显示潇洒豪迈；女性应步履轻捷，步伐略小，走直线，应显轻捷。

（2）站姿

站姿的基本要求包括站立端正、不应持物、双腿稍分、双腿安稳、避免散漫五个方面。

站姿所禁忌的是歪脖、斜腰、挺腹、曲腿、翘臀等。切忌双手叉腰、放进裤袋或抱在胸前；不要东倒西歪、左摇右晃、耸肩勾背；不要弯腰驼背或挺肚后仰，这样会显得拘谨、缺乏自信和经验，更重要的是有失形象的庄重。



（3）坐姿

考生在面试考场坐姿应注意稳重、静态、直挺和端正。考生入座时要注意稳、缓、稳，动作协调柔和。尽可能坐在椅子的 1/3 至 1/2 处。考生入座和起座时动作要轻缓，不要过急或过猛。从椅子旁边走到椅子前入座，轻轻用手拉出椅子不要弄出大的声响，背对椅子平稳坐下。考生落座后，挺胸收腹、腰部挺起，将两臂放于考生席上，两手可自然放于考桌上。



(4) 手势

考生的手势应当规范，尽量少用，不可滥用。面试答题时，考生的手势不宜多，动作不易过大。考生面试答题时不得用手抓挠身体的任何部位，避免出现拉衣袖、抓头发、抓耳挠腮、玩饰物、揉眼睛、不停抬腕看表等手势动作。

(5) 小动作

考生从进入面试考点到离开考场要注意一些小动作，如：望天花板、不停翻眼、拂头发、摸耳朵、咬嘴唇、抖腿、无意识的玩手指、玩笔、或笑场用手捂嘴的情形。

2.动作与流程

面试动作主要包括敲门、关门、问好、致谢、移凳、入座、鞠躬、离场等。在面试考场的动作与流程方面，主要提醒广大考生注意以下几点：

(1) 如果门是关闭状态，工作人员未开门，考生应敲门，敲门的动作自然、声音清楚就好，敲门声太大或太小都不合适。得到考官“请进”的允许后，考生进入考场；

(2) 考生进入考场后，在考生席椅子侧方站定，向考官微笑

问好，展现礼貌大方的形象气质。问候考官时，考生在态度上需要注意四点：主动、热情、自然及专注。考生也可用鞠躬来表达对考官的尊重，但鞠躬动作并非必须，由考生自行决定；

(3) 考生在未得到考官“请坐下”的允许（手势或言语）前，最好不要自行落座；

(4) 考官示意“请坐下”，考生在致谢后移凳、就坐；考生致谢时要诚挚，调整座椅时避免发出刺耳声响；

(5) 考生在听到考官宣读面试导语开场白“恭喜你进入面试……”时，可礼貌致谢，认真倾听面试导语中关于面试试题数量及答题时间的要求；

(6) 考生在回答试题前先思考，有些考场会备有纸、笔供考生罗列提纲；考生在回答问题前最好将笔放下，端正坐姿再开口；

(7) 答题过程中考生应与考官有眼神交流，不要一直低头看稿纸或抬头望天花板；

(8) 考官或工作人员提示“面试结束，请退场”后，考生不急不缓地起立，将座椅轻轻放归原位，向考官致谢、鞠躬后离场。但鞠躬动作并非必须，由考生自行决定。考生退场时要注意走姿，轻轻将门带关。考生退场时不得将试题与考场草稿纸、记录用笔等带出考场。

（三）语言表达

1.音量

根据心理学原理，人处于兴奋状态下容易充满自信、声音洪亮，

反之则相反。因此考生在答题的时候，音量适当提高半拍，声音洪亮有利于刺激潜能，尽快进入状态，越说越兴奋、越说思路越开阔、越说越有激情，注意抑扬顿挫。

2.语速

不要过快，因为语速太快思维空间小，更容易出现脱节卡壳的状况。这就对我们的语速提出了要求，即说话掌握好节奏，不急不慌，边说边想，娓娓道来。

3.语气语调

语气语调要有高低起伏、抑扬顿挫，最忌死水无澜、毫无变化。同时大部分考生在表达的时候语气词过多，如：啊，呢，哪，喔，啦。平时，在练习的时候，我们可以给自己录音，反复拿来听，看看自己存在哪些语气词，多加练习，逐渐改掉这些毛病。

4.用语规范

对于考生而言，面试的过程中一定要注意语言的规范与风格。使用合格职员的语言，展示一定的理论水平，注意做到“不古不洋，不新不旧”，同时注意语序问题，勿用日常俚语或网络用语的语序。从现在开始站在农信社职员的角度看问题，用金融业职员稳重大方的语言风格表达观点，通过反复练习将语言风格金融行业职员化。

银行招聘面试经典真题详解

真题 1: 你对你个人的评价是什么? 你的优势有哪些? 缺点又主要是什么?

【题目分析】

本题与自我介绍类似, 是一道非常常见的面试题。关于优点有两个考查目的: 一是判断应试者是否真实地阐述了自己的优点, 二是应试者所阐述的优点是否是这个职位所需要的素质。关于缺点, 既要结合本人实际, 也要尽量选择无碍于实际工作的, 甚至是可以转为优点的“缺点”来谈。

【参考答案】

我对自己的评价是: 我是一个热爱生活, 有理想, 有追求, 敢于面对现实, 迎接挑战的人。在学习中, 我是个积极进取的人。以大学四年为例, 我以优异的成绩拿到了学士学位, 英语通过了八级, 计算机达到优秀。虽然期间也经历了一些迷茫和困惑, 但我都可以积极地调整好心态。生活中, 我是个性格开朗, 幽默风趣的人, 与亲朋好友都能和睦相处。

我的优势是乐观向上, 敢于担当。我出生在一个工薪家庭, 父母都是很普通的人。家庭条件虽不十分宽裕, 但是父母乐观勤劳的品格却深深地影响了我。因此, 我从来不与家庭经济条件优越的同学们攀比, 从来不渴求父母给我买名牌衣服, 也从来不得觉得父母比别人差多少, 而是开开心心地读书, 业余时间帮母亲做家务。上大

学之后，由于出色的学习成绩，我连年获得高额奖学金，独立解决学杂费用，减轻了家庭负担。在我的观念里，勇于品尝生活的艰辛可以让人变得更加坚强，乐观向上的心态能够增强我战胜困难的力量。

我的缺点是有时候过于较真，处理问题不够灵活，容易让人产生误解。在今后的工作、生活和学习中，我相信，随着人生阅历的拓展，随着对人生思考的加深，随着视野的不断开阔，我定能不断地完善自我，让自己能够融入社会，适应社会，在社会大潮里学会并增强自身遨游的本领。

真题 2：你经历过的最受挫折的一件事是什么？

【题目分析】

本题是一道十分经典的行为经历类的问题。之所以询问最受挫折的一件事，主要是想了解考生在面对挫折的时候的心理状态以及具体行为，以此来预测考生能否能良好的处理今后工作中遇到的挫折。因此在回答此类问题时，要描述经历此次挫折所收获的经验教训。

【参考答案】

我最受挫折的一件事是大三下学期时带领舞蹈社团成员参与校舞蹈大赛却没有获得名次。

当时是我们学校近几年组织的规模最大的一次舞蹈大赛，全校共有 20 多支队伍参赛，而我们“红舞鞋”社团是学校中小有名气的舞蹈社团，也在之前的比赛中取得过很好的成绩。所以当时我

们的目标是力争第一。

我们 12 个人确定舞种、选择音乐，策划舞蹈动作，经过两周每天 3 个小时的辛苦排练，志在必得。然而正是因对这次比赛很重视，作为负责人又具备良好舞蹈功底的我，在距离比赛还有 3 天的时候提出了修改增加两个高难度动作的意见，当时队员纷纷表示反对，而我仍旧一意孤行，甚至为了保持动作的流畅性，将练习时间增加到 5 个小时。

结果可想而知，我们经过初赛，复赛，却连进入决赛的资格都没有获得。这件事情给了我深刻的教训，一个人的能力再优秀，如果不能善于听取别人意见，增强整个团队的凝聚力，也无法取得好的成绩。

真题 3: 如果你从事的是技术很强的工作，而你的领导不懂技术，经常对你的工作进行干涉，请问你会如何处理？

【题目分析】

这道题中需要解决的问题是，如何处理领导对你工作的干涉。关键词是“干涉”。从我个人的角度来说，也许我认为是没必要的，但从工作和角度和领导的角度来看，是对工作负责任的表现。作为领导，有权对下属的工作进行监督和指导。因此，解决这个问题，一是要正确对待领导对我工作的指导，二是要加强与领导的沟通，克服技术上的理解偏差问题。

【参考答案】

工作中，领导对我进行指导是很正常的，也说明领导对我工作

的重视和关心。领导往往能够准确的把握工作的方向和目标，而我擅长技术，因此我和领导的有效沟通尤为重要。因此，我会抱着谦虚的态度对待领导的指导。技术强的工作往往都需要十分的严谨和专注，因此对每一环节都不能有疏漏，领导的意见对我是很好的指导和参考，我会认真领会并尊重领导的意见，认真思考领导所指出的问题，保质保量的完成好工作。如果领导因为技术细节而出现判断上的偏差，要清楚耐心地向领导解释和反映，让领导明白问题所在，取得领导的理解。总之，我会以工作为前提，始终坚持认真负责的工作态度，积极向领导汇报工作，交流想法，做好每一项工作。

真题 4：假设你是银行某基层网点的一名柜员，当你正在给领导汇报工作的时候，有一位在你柜台办理过业务的客户气冲冲的过来找你，说你给他办业务的时候弄丢了他一张非常重要的凭证。这个时候你会怎么做？

【题目分析】

这道题中，应试者要解决的问题有两个：一是向领导汇报工作，二是帮客户找回丢失的凭证。银行作为服务行业，客户至上，应该先解决客户的问题。从事情的紧急程度的角度分析，客户丢失的凭证非常重要，因此非常着急，也应该先帮他找回凭证。但要注意，一定要和领导解释清楚，必须在征得领导的同意之后再离开，而且要将事情的处理结果告知领导，体现出对领导的尊重。

【参考答案】

考虑到顾客正在气头上，我有必要暂停汇报工作，先帮客户解决问题。对于银行工作来说，服务优先，客户至上，我想领导也一定会同意我的做法。具体我会这样处理：

首先，先领导说明情况，希望领导给我些时间来处理，之后再继续汇报工作。征得领导的同意后，把这名客户带到客户接待室，向他致歉，先缓和一下客户的心情，并表示我一定会尽力帮他找回丢失凭证。

其次，尽全力帮助客户解决问题。耐心倾听顾客的述说，弄清楚顾客丢失的是什么凭证，刚刚办理的是什么业务，是否用到过这个凭证，什么时间发现丢失的等等。了解清楚后，迅速检查存底资料，看是否有遗落。询问大堂值班经理，看是否有人在柜台附近或大厅地面上拾到过顾客丢失的凭证。如果没有找到的话，我会帮他回忆看是否在哪个环节出错，凭证遗失或者忘记放到哪了，必要的时候可以选择调取录像查看，帮他找到丢失凭证的原因和地方。

再次，如果是因为我的原因导致顾客的凭证丢失，待凭证找回后，我会再次向顾客道歉，请求原谅。如果是因为他自身原因导致凭证丢失，我也会想办法尽最大努力帮他找回或者弥补。如果最终还是无法找到丢失凭证，我会建议顾客尽快补办。

最后，问题解决后尽快赶会到领导，将处理情况简单汇报给领导，并把未汇报完的工作汇报完。

真题 s：金融行业的工作有很多，为什么你选择银行而不选择证券？

【题目分析】

与单纯的提问为什么应聘银行所不同，这道题是通过银行和证券的比较，来考查应试者的求职动机。相比证券公司，银行的工作更稳定，工作压力较小；而证券公司的收入较高，更具挑战性。应试者在回答这道题时，要对比银行和证券公司两类企业的工作特点和区别，来具体说自己更希望从事银行工作，也更适合从事银行工作。

【参考答案】

我选择职业的判断标准不是眼前利益，而是结合个人特长和职业规划。我之所以选择银行主要是出于三个方面的考虑：

首先，银行工作是我的理想职业。银行业是整个国民经济活动的中枢，几乎可以提供所有金融类服务，对货币供应量以及国家宏观经济政策的实施这些方面都有重要影响。从事银行业既能符合我的兴趣爱好，发挥我的专业特长，又能实现我的奋斗目标，所以我选择了银行业。

其次，因为我的性格比较适合从事银行业，特别是柜员岗位。作为女生，我做事仔细，对工作和学习一直认真负责，而我所应聘的这个柜员岗位，每天都要为大量客户办理业务，工作比较繁琐，我认为自己能很好的胜任这份工作。相比之下，证券公司的工作风险更大，更具挑战，不适合我。

最后，在银行工作更能发挥我的优势。大学期间我曾在一家银行的大堂经理岗位上实习了半年，实习职责主要是迎送客户，询问客户需求，引导、解答客户业务，处理客户意见，化解矛盾，

减少客户投诉；推介银行金融产品，根据客户的风险承受能力和投资目的，提供理财建议。因此，我对银行的一些基本业务，特别是基金产品和个人理财业务有一定的了解。而且这段经历也锻炼了我各方面的能力，特别是与人沟通交流的能力。虽然在银行实习的时间不长，但对我今后顺利地开展工作是非常有帮助的。

真题6:

如果你到我行工作后，发现待遇没有想象中的那么丰厚，你会怎么办？

【题目分析】

此题属于银行面试中的考查求职动机的题目。通过一个普通的问题考查考生求职动机是否端正，在求职过程中是不是把薪酬大待遇作为最主要的考量因素，从而判断其工作的稳定性、工作态度。面对这样的问题，考生要能读懂面试官的“弦外之音”。既要合情合理地表明薪酬待遇并不是自己选择工作的决定性因素，又要表明自己的能力、性格、兴趣皆和银行的工作十分匹配，展现自己的岗位胜任力。

【参考答案】

每个人选择一份职业的原因有很多种，对我来说，我决定选择这份职业的最重要原因是兴趣使然。因为感兴趣，所以会投入自己全部的精力，也因为感兴趣，我会有勇气面对过程中的一切困难。从家庭角度来说，我的父母还很年轻健康，而且各类保险都很齐全，

我不存在经济方面的压力，所以工资待遇并不是我选择这份职业的决定性因素，我想在工作中能够找到一份归属感、能够学有所用、实现自己的价值比获得更高的待遇更重要。并且工资待遇与一个人所处的岗位、拥有的能力也是息息相关的， 就比如营销人员常常没有底薪， 但优秀的营销人员收入却非常可观。

同时， 我性格沉稳又善于交际， 学习的又是金融专业， 所以银行的营销类岗位也很适合我。银行中有很多优秀的同事， 我会多向他们学习， 以提高自己的能力， 积累自己的工作经验。用我的能力获得领导和同事的认可。相信一分耕耘一分收获， 相信通过自己的努力我一定会得到属于自己的收获。

真题7:

你的职业规划是什么？你打算怎样实现你的职业规划？

【题目分析】

这是一道考查职业规划的题目，但本质上考查的还是职业稳定性。因为考生对自己未来规划是否清晰在一定程度上反映了在该行业发展的稳定性。考生在答题时尽量不要提及一些职位的晋升或者薪水的增长， 要着重去体现对行业的了解以及未来几年努力的方向， 既要有长期规划， 又要立足现实

【参考答案】（柜员岗为例）

这次我应聘的岗位是柜员，报考之前我对岗位进行了相关了

解，经过慎重思考之后，我决定报考这个岗位。同时也明确了自己工作的发展方向，我想朝着专业化的方向努力，我希望自己三年后可以成为理财师，五年后成为资深理财规划师。

首先我要立足于现有岗位。我会根据自己的现有实际工作能力和专业知识，先给自己制定一个小的目标，短期内快速熟悉工作环境，了解工作业务，工作流程，掌握银行内部的规章制度，快速融入到团队当中去，适应柜员紧张而忙碌的工作，这也是我做好以后工作和实现以后职业目标的基础。

另外，柜员主要的工作就是和客户打交道，我会向有经验的同事学习积累与客户相处的沟通技能与技巧，并且熟练地操作相关业务，提升自己的工作效率。同时利用空闲时间学习理财知识，给自己充电，积极参加银行内部组织的理财培训课程。两年左右考取行内认可的金融理财师证书。除了专业知识的学习外，我也会注重在实践中积累工作经验与专业技能水平。借助银行平台，积累自己的客户资源和人脉资源，朝着资深理财规划师方向迈进，更好的为客户服务。

最后我想职业规划既要脚踏实地立足于现实，也要目标高远，指引自己努力向前。

真题8s

你如何看待当前中国银行业的发展？

【题目分析】

此题考查对银行业的了解，考生只要结合自己所了解的知识或信息，如实作答即可。而对于非相关专业的考生，可能确实对银行业的发展知之甚少，那么可结合身边的事例以及近期的银行业的热点事件进行作答。

【参考答案】

银行业在一个国家的经济中起着至关重要的金融中介作用。在过去几年里，由于经济的高速增长以及宽松的货币政策，中国银行业维持了高速扩张的势头。尤其是银行业全面开放后，中国的银行业获得了很大的发展，银行业改革成效显著。表现在几个方面：一是银行业整体竞争力显著提高。银行的资产总额和负债总额大幅增长；透明度增加，建立了以客户为主导的服务理念，在《银行家》杂志的全球银行排名中，中国的银行上榜数量逐年增加。二是银行业产品和服务创新加快，银行业务更加多样化，表外业务发展迅速。三是银行业公司治理和风险管理明显改善。价值意识和风险管理意识都深入人心，业务操作流程不断优化。四是我国的银行业审慎监管框架逐步成熟，建立了包括资本充足率、拨备覆盖率、杠杆率、流动性比率等全面的风险监管指标体系。

中国银行业的发展还存在很多的问题：例如，银行业依赖存贷差的盈利模式需要改变；银行业因房地产价格波动和产业结构调整存在着信贷风险；各银行的发展存在趋同性，导致过度竞争和资源的浪费；银行的信贷存在着脱实向虚的倾向，等等。

要解决这些问题，中国的银行业必须进一步提高其竞争力，

加强风险管理，加快创新，实行差异化经营，优化资源配置，避免过度竞争和资源的浪费。

真题9:

娃哈哈集团计划推出一款新的软饮料--普洱茶。众所茶饮料市场的竞争非常激烈：康师傅占据了一半的市场份额，统一则拥有 30% 的市场占有率，其他品牌都希望以挑战者的姿态进入行业中，打破品牌集中。虽然目前市面上的茶饮料类别已经很多，但是不论是康师傅还是统一，都将这些产品定位于年轻的消费者。因此，其他的细分市场，如中老年消费者，有着巨大的开发潜力。

与其他茶种相比，普洱茶的特殊之处在于：具有暖胃、减肥和降脂的功效。近年来，普洱茶越来越受到人们的青睐，茶叶价格也连连升高。

娃哈哈集团研发部已完成普洱茶饮料的开发工作，紧接着便是由市场推广部负责，制定一个新的市场推广案。此方案主要涉及前期的具体工作，如产品定位、消费者和市场分析、广告方案和促销方案等。

如果你们是该公司的市场推广部成员，负责这次市场推广方案的设计。请通过协商讨论，确定一种满足公司要求的市场推广方案并向公司决策层说明理由。

【题目分析】

这是一道开放性的无领导小组讨论题目。要求是设计市场推广方案。乍一看，感觉无从下手，但是认真阅读题干材料的描述，

克制产品市场推广方案的内容应包括：产品定位、消费者和 market 分析、目标战略、广告方案、促销方案等。那么考生先从核心问题产品定位入手，进行讨论，在讨论的过程中，要有时间意识。要学会求同存异，在规定的时间内达成一致结论。

真题10:

你认为一个团队中什么样的领导是好领导？

【题目分析】

这是一道开放类的无领导小组讨论真题，开放类问题的最大特点在于其思维的发散性。正如“一千个读者心中有一千个哈姆雷特”，对于“好领导”的标准，不同的考生也会有不同的回答。答案没有绝对的对错之分，但是要言之成理，论据充实。同时，考生也要尽可能多角度思考问题，不仅只站在自己的角度去给出标准，而应该分别站在下级、上级、团队、企业的不同角度综合考虑。

银行招聘面试专业类问题

1.谈一谈商业银行的职能?

【参考答案】

- (1) 信用中介职能；(2) 支付中介职能；(3) 信用创造职能；
(4) 金融服务职能。

2.

【参考答案】

影子银行：按照金融稳定理事会的定义，影子银行是指游离于银行监管体系之外、可能引发系统性风险和监管套利等问题的信用中介体系（包括各类相关机构和业务活动）。影子银行引发系统性风险的因素主要包括四个方面：期限错配、流动性转换、信用转换和高杠杆。

目前国内的“影子银行”，并非是有多少单独的机构，更多的是阐释一种规避监管的功能。如人人贷，不受监管，资金流向隐蔽，是“影子银行”。受监管最严厉的银行，其不计入信贷业务的银信理财产品，也是“影子银行”。目前“影子银行”有三种最主要存在形式：银行理财产品、非银行金融机构贷款产品和民间借贷。

3.你对银行混业经营的理解?

【参考答案】

混业经营是指商业银行及其它金融企业以科学的组织方式在货币和资本市场进行多业务、多品种、多方式的交叉经营和服务的总称。金融混业经营即银行、保险、证券、信托机构等金融机构都可以进入上述任一业务领域甚至非金融领域，进行业务多元化经营。金融混业经营是世界金融发展的大趋势，也是中国金融改革的最终目标之一。从国内外的情况看，混业经营有诸多公认的好处，比如：为资金更合理的使用、更快的流动创造了有利条件；有助于金融各个领域之间发挥协同作用；有助于对风险的系统监管等。只有混业经营才有助于对风险的系统监管。

4.你对民营银行的了解？

【参考答案】

建立民营银行主要是为了打破中国商业银行业单元国有垄断，实现金融机构多元化。与国有银行相比，民营银行具有两个十分重要的特征：

一是自主性，民营银行的经营管理权，包括人事管理等不受任何政府部门的干涉和控制，完全由银行自主决定；

二是私营性，即民营银行的产权结构主要以非公有制经济成分为主，并以此最大限度地防止政府干预行为的发生。

作为金融市场的重要组成部分，民营金融机构特殊的产权结构和经营形式决定了其具有机制活、效率高、专业性强等一系列优点，因此。民营银行是中国国有金融体制的重要补充。民营金融机构的建立必然会促进金融市场的公平竞争，促进国有金融企业的

改革。建立一些具有国际先进水平的民营金融机构将有助于金融业参与国际竞争，缓和加入世界贸易组织后外资对国内金融业的冲击。

5.商业银行的风险？

【参考答案】

是指在商业银行经营过程中，由于不确定性因素的影响，使得银行实际收益偏离预期收益，从而导致遭受损失或获取额外收益的可能性。目前最重要、最常用的一种分类方法是根据商业银行在经营过程中面临的风险将其分为信用风险、市场风险、流动性风险与操作风险等。

6.商业银行的主要资产？

【参考答案】

商业银行资产是商业银行过去的交易或者事项形成的、由商业银行拥有或者控制的、预期会给商业银行带来经济利益的资源。主要内容包括放款、投资(证券投资、现金资产投资、固定资产投资)、租赁、买卖外汇、票据贴现等，其中最主要的是贷款和投资。贷款包括短期、中期、长期信贷和消费贷款等。商业银行资产有两种划分，一种是按资产负债表构成划分，另一种是按银行经营管理的要求划分。

7.商业银行的主要债务？

【参考答案】

商业银行的负债业务是指商业银行筹措资金、形成资金来源

的业务，它是商业银行资产业务和其他业务的基础。

(1) 商业银行最主要的负债的业务就是存款业务,也是商业银行营运资金的主要来源。包括储蓄存款、企业存款和其他存款等。

(2) 资本金是银行经营业务的基础，是商业银行成立时依法必须筹集的资本。

(3) 同业拆借，银行与银行之间的资金拆入拆出。

(4) 向中央银行借款，包括再贴现、直接贷款

8.我们国家的货币政策是什么？

【参考答案】

货币政策是由中央银行直接制定的。为实现一定的宏观经济目标而对货币供应量和信贷量进行调节和控制所采取的指导方针及其相应的政策措施。其特点是通过利息率的中介，间接对宏观经济发生作用。

9.我们国家的财政政策是什么？

【参考答案】

财政政策是由国家制定的，必须经全国人大或其常委会通过。指政府通过对财政收入和支出总量的调节来影响总需求，使之与总供给相适应的经济政策。它包括财政收入政策和财政支出政策。凡是有关财政收入和财政支出的政策，如税收的变动，发行国库券，国家规定按较高的保护价收购粮食，政府的公共工程或商品与劳务的投资的多少等都属于财政政策。

10.

【参考答案】

(1) 利用资本市场化解：运用资本市场手段和投资银行业务技巧创新国有商业银行不良资产处置方法

(2) 联合运作模式：联合各方力量和各种资本创新国有银行不良资产处置方法

(3) 企业并购重组：通过企业并购和债务重组创新国有商业银行不良资产处置方法

(4) 信托处置模式：利用信托公司的制度优势和产业基金的优势创新国有商业银行不良资产处置方法

(5) 业务外包法：发挥社会中介机构作用创新国有商业银行不良资产处置方法

(6) 资产证券化：通过证券化处置不良资产，不仅可以加快处置速度，提高处置效益，也能促进金融创新、丰富金融产品，加快资本市场的进一步发展。

11.直接融资和间接融资的区别？

【参考答案】

直接融资主要指资本市场融资，主要是发行股票，还有就是通过产权市场出让股权融资。间接融资主要指通过银行融资，包括民间借贷，本质上是通过银行这一中介将储蓄的钱借过来，由于多了银行这一环节，所以称为间接。

直接融资与间接融资的区别标准：

直接融资与间接融资的区别标准在于债权、债务关系的形成方式。直接融资活动先于间接融资而出现、直接融资是间接融资的基础，而间接融资又大大的促进了直接融资的发展。在现代市场经济中，直接融资与间接融资是并行发展，互相促进的。

12.直接融资和间接融资的优缺点？

【参考答案】

直接融资优点：

(1) 资金供求双方联系紧密，有利于资金快速合理配置和使用效益的提高。

(2) 筹资的成本较低而投资收益较大。

直接融资的缺点：

(1) 直接融资双方在资金数量、期限、利率等方面受到的限制多。

(2) 直接融资使用的金融工具其流通性较间接融资的要弱，兑现能力较低。

(3) 直接融资的风险较大。

间接融资的优点：

(1) 灵活方便。(2) 安全性高。(3) 提高了金融的规模经济。

间接融资的缺点：

(1) 资金供求双方的直接联系被割断了，会在一定程度上降低投资者对企业生产的关注与筹资者对使用资金的压力和约束力。

(2) 中介机构提供服务收取一定费用增加了筹资的成本。

13. 金融危机的表现?

【参考答案】

全球金融危机，又称世界金融危机、次贷危机、信用危机，更是指全球金融资产或金融机构或金融市场的危机。具体表现为全球金融资产价格大幅下跌或金融机构倒闭或濒临倒闭或某个金融市场如股市或债市暴跌等。比如 1930 年引发西方经济大萧条的金融危机和 2008 年 9 月 15 日爆发并引发全球经济危机的金融危机。

金融领域所有的或大部分的金融指标的急剧恶化，以至于影响相关国家或地区乃至全世界经济的稳定与发展。

主要表现有：

- (1) 股市暴跌。是国际金融危机发生的主要标志之一。
- (2) 资本外逃。是国际金融危机发生的又一主要标志之一。
- (3) 正常银行信用关系遭到破坏，并伴随银行挤兑、银根奇缺和金融机构大量破产倒闭等现象的出现。
- (4) 官方储备大量减少，货币大幅度贬值和通胀。
- (5) 出现偿债困难。

14. 什么是金融创新?

【参考答案】

金融创新 (financial innovation) 是指变更现有的金融体制和增加新的金融工具，以获取现有的金融体制和金融工具所无法取得的潜在的利润，这就是金融创新，它是一个为盈利动机推动、缓慢

进行、持续不断的发展过程。如国有商业银行的股份制改造，各种新型理财品种的推出。

15.我国小微企业贷款困难有哪些？

【参考答案】

我国中小企业贷款约占所有企业贷款比重 44%，呈现下降趋势，而中小企业资金需具有时间急、期限短、额度小的问题，所以呈现了贷款条件严格、放款时间较慢 贷款利率较高

16.什么是系统重要性银行？

【参考答案】

“系统重要性银行”是指业务规模较大、业务复杂程度较高、一旦发生风险事件将给地区或全球金融体系带来冲击的金融机构。

17.谈谈你对人民币理财产品的认识？

【参考答案】

人民币理财产品，即由商业银行自行设计并发行，将募集到的资金根据产品合同约定投入相关金融市场及购买相关金融产品，获取投资收益后，根据合同约定分配给投资人的一类理财产品。

智仕教育

银行校园招聘面试课程安排

班次名称	授课内容	授课地点	授课时长	设置价格
面试VP集训班 (5天5晚)	无领导半结构化 为主	面授 直播	5天5晚	详询客服
面试P集训协议班 (5天5晚)				详询客服
面试强化实战班 (3天3晚)	无领导半结构化 为主	面授 直播	3天3晚	详询客服
面试强化实战协议班 (3天3晚)				详询客服
面试实战班 (2天2晚)	无领导半结构化 为主	面授 直播	2天2晚	详询客服
面试实战班协议班 (2天2晚)				详询客服
面试在线直播课	无领导半结构化 为主	直播	2天	详询客服

乾坤未定，你我皆是黑马！



扫码领取六大行往年面试真题