

# 聆听来自候选人的心声： 对招聘流程和企业的 평가



分析40余万条来自全球候选人的评论，  
我们发现消极的面试体验无疑将直接  
导致候选人拒绝入职



# 认真倾听来自候选人的声音

现在的求职者拥有比以往更多元的选择、更大的权力和更高的期望。企业必须认真倾听并和求职者开展真诚对话，从而才能顺应时代制定新的招聘计划，最终获得成功。

广大求职者正在通过诸多数字平台分享面试经历，包括：Glassdoor、Indeed、Blind、领英和推特等。SHL运用我们的专利人工智能，收集候选人的公开评论，并分析40多万条文字回复，我们发现候选人对自身面试经历越来越有发言权：

越来越多的候选人正在积极分享个人求职经历。



所分享的评论  
自2020年以来  
翻了一番



消极面试体验的数量  
自2020年以来  
翻了一番



拒绝录取邀约的数量  
自2020年以来  
翻了三倍





# 糟糕的面试体验严重限制了招聘工作进展

面试是一个双向的过程，参与双方都要了解对方并向对方推销自己。在这一阶段，体验无疑会变得更加个性化，而应聘者也会更多或更少地给与投入。

企业可能会因为糟糕的面试体验而错失优秀候选人。

当应聘者分享负面应聘体验并传开后，企业的人才梯队规模和质量可能会受到限制，同时，推荐人数、招聘到岗效率和接受录用比例也可能会下降。

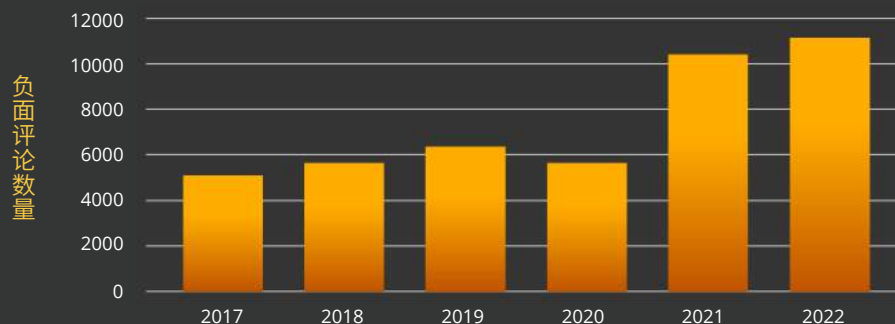
令人担忧的是，我们对过去一段时间的分析表明：糟糕的面试经历在全球范围均呈上升趋势。



## 42%

42%的求职者**拒绝接受工作录取邀约**，直接原因是消极的面试体验。

### 负面面试体验评论数量上升



# 赢得或失去候选人的主要诱因

通过进一步分析应聘者的评论数据，SHL揭示了应聘者所反映的影响积极或消极体验的十大因素。

## 打造积极体验的因素

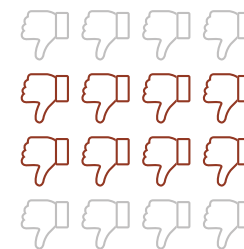
- 1 面试官提出了与岗位要求相关的问题
- 2 面试官谈论组织以及成为其中一员的感受
- 3 面试阶段在预期时间内完成
- 4 候选人有机会向面试官提问
- 5 招聘人员阐述清晰整体招聘流程中的各个环节
- 6 面试官询问了候选人有关学历和专业资质的问题
- 7 候选人收到了有关其在招聘过程中表现的反馈
- 8 招聘团队效率高，回复迅速
- 9 招聘人员非常了解岗位描述和职责要求
- 10 面试官提供了适当的提示和后续问题，以引导应聘者做出回答

## 导致消极体验的因素

- 1 招聘人员态度粗鲁无礼、态度轻蔑、居高临下或充满敌意，在互动过程中表现不专业
- 2 面试官粗鲁无礼、态度轻蔑、居高临下或充满敌意，在互动过程中表现不专业
- 3 招聘人员冷落求职者，停止沟通
- 4 面试被临时取消，或仅用只言片语敷衍了事
- 5 面试官在面试中迟到
- 6 面试官对岗位要求了解有限
- 7 招聘人员未能及时向应聘者告知招聘流程的最新进展
- 8 岗位实际职责和描述不符
- 9 面试官在整个面试过程中心不在焉
- 10 在线面试中，面试官的网络摄像头是关闭的

2x

如果面试官不开摄像头，应聘者产生消极面试体验的可能性增加2倍





# 招聘人员、面试官和面试流程有什么共同点？

以上三者通常都在网上被求职者热议。

当求职者分享其面试经历时，通常会提到三个关键因素：  
招聘人员、面试官和面试流程。



招聘人员

23%

应聘者认为  
招聘人员造成了  
消极的面试体验\*



面试官

45%

应聘者认为  
面试官造成了  
消极的面试体验\*

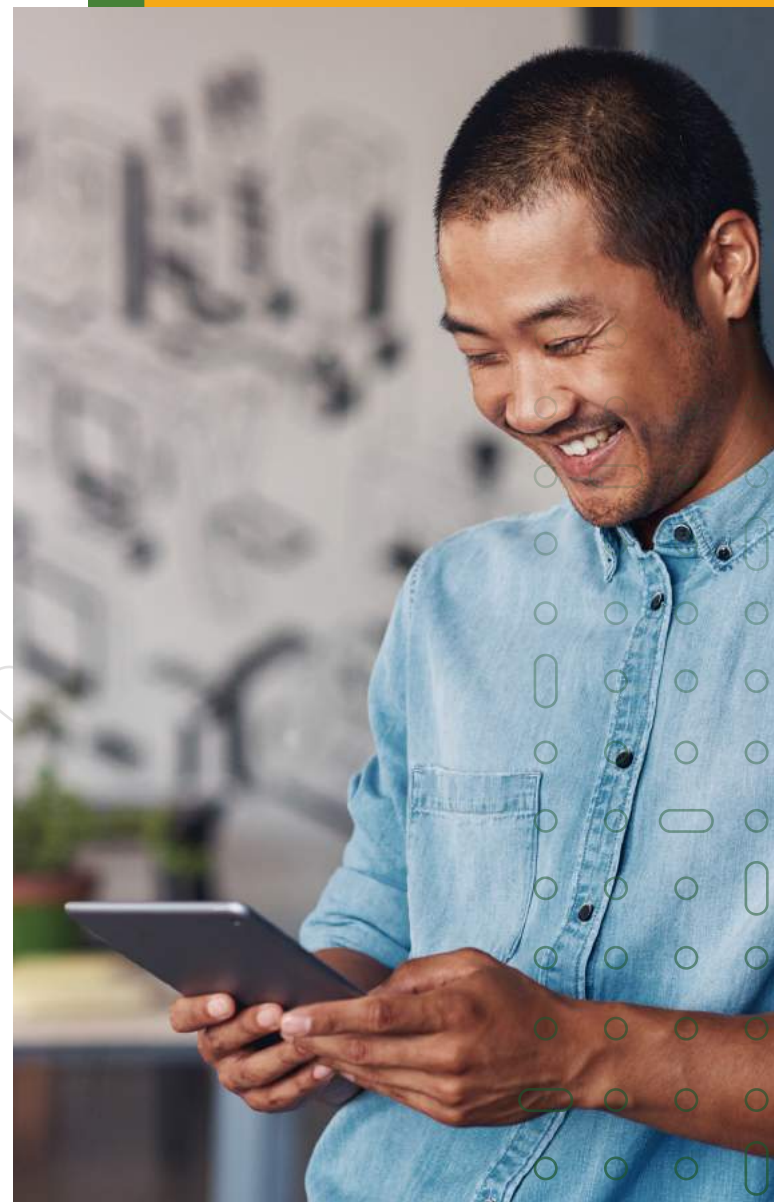


面试流程

52%

应聘者认为  
面试流程造成了  
消极的面试体验\*

\*在负面评论中，候选人往往会提及多个因素







# 第一印象非常关键： 招聘人员行为对吸引或阻止 求职者具有重要影响

在招聘流程的各个阶段，招聘人员都是应聘者的第一联系人，其主要职责是随时向应聘者通报招聘进展和情况。

企业应当确保既有招聘流程促使业务部门经理和招聘团队建立牢固的合作关系，涵盖：从岗位职责说明到对彼此的期望。

岗位要求可能随时发生变化。业务部门招聘经理最清楚所招聘岗位的具体要求以及对优秀表现的衡量标准，而招聘人员很可能因为对岗位了解不足，从而导致候选人放弃申请。



## 招聘人员

### 打造积极体验的主要因素

- 1 招聘人员清楚说明招聘流程中所涉及各个阶段
- 2 招聘人员效率高，回复迅速
- 3 招聘人员对岗位描述和要求了解充分

### 导致消极体验的主要因素

- 1 招聘人员态度粗鲁无礼、态度轻蔑、居高临下或充满敌意，在互动过程中表现不专业
- 2 招聘人员冷落求职者，停止沟通
- 3 招聘人员未能及时向应聘者告知招聘流程的最新进展

同样，招聘流程中的各个阶段以及做出决定并传达给候选人的时间表也必须保持一致。要解决沟通节奏和风格一致的问题，进一步调查具体细节会有所帮助。是否在每个阶段由谁与候选人联系存在安排混乱？一系列模板化的电子邮件能否帮助招聘人员确保及时且翔实的沟通？招聘团队是否需要一套系统，以确保无论结果如何每位应聘者都能得到明确的答复？

## 携手SHL，提高招聘人员技能

候选人体验解决方案确保招聘人员与求职者的沟通始终保持一致，为候选人打造一站式完整应聘体验，包括：测评、反馈和由既有员工参与录制的企业或岗位介绍视频。





# 品牌提升或毁灭： 面试官在招聘体验中的 重要作用

无论是招聘经理、业务部门领导还是团队成员，面试官在双向决策过程中都扮演着重要角色。作为既有员工，他们必须成为品牌大使，以身作则体现出组织文化和价值观。

面试官培训可确保企业中参与并担任面试官的员工在每次面试中都能按照标准始终如一地开展面试工作。我们鼓励企业确保面试官在充分了解应聘者所申请职位之外，也不要忽视一些潜在的陌生话题，包括：了解与工作相关的胜任力（可通过“工作岗位分析”环节确定）、根据回答评估行为，个人肢体语言以及是否能积极倾听他人等软技能。



## 面试官

### 打造积极体验的主要因素

- 1 候选人的时间受到尊重
- 2 面试官谈论组织以及成为其中一员的感受
- 3 候选人有机会向面试官提问

### 导致消极体验的主要因素

- 1 面试官粗鲁无礼、态度轻蔑、居高临下或充满敌意，在互动过程中表现不专业
- 2 面试官面试迟到
- 3 面试官对岗位要求了解有限



“并没有给予充分的时间来问答面试问题，且[面试官]经常在回答过程中打断你。”

让应聘者感觉准备充分，有助于在面试中建立融洽的关系，此举可促使应聘者对岗位和企业留下整体良好印象。

### SHL赋能企业培养面试官

SHL 提供适合招聘经理和其他面试官的专业培训，包含：线上及线下面对面培训，以及用于生成面试指南和岗位职责相关问题库的一系列数字化工具。





# 面试流程： 你会让求职者满意还是失望？

从一开始，招聘人员和业务部门招聘经理就需要就招聘流程进行讨论并达成一致。有些方面是公司有所规定的，但有些方面可能会更灵活一些。

然而我们还是要做好基本工作，即：提供准确的岗位描述、管理候选人对时间安排的期望并随时向他们通报进展情况，以及提供至关重要的反馈。



## 面试流程

### 打造积极体验的主要因素

- 1 面试阶段在预期时间内完成
- 2 候选人收到有关其面试表现的反馈
- 3 面试过程中的每一个环节均详尽细致

### 导致负面经历的主要因素

- 1 面试被临时取消或几乎不做任何解释
- 2 招聘人员未能及时向应聘者告知招聘流程的最新进展
- 3 岗位描述具有误导性或未能准确描述岗位职责

“已经两个月了，  
面试了两次，没有任何反馈。”

企业是否经常性审查既有面试流程？您是否清楚了解候选人从申请到被录用的典型过程需要多久？招聘团队如何向候选人持续提供反馈？反馈是否有条理且切实可行？

### SHL助力升级您的面试流程

SHL视频面试平台为应聘者创造了一个一致公平的面试流程，可为企业塑造高效且灵活扩展的面试流程。我们与全球80多家ATS供应商实现系统集成，为每一位候选人提供自动生成的个性化视频面试反馈，实现多方共赢。





# 倒在最后一关： 求职者为何拒绝录用邀约

我们的分析显示，多达五分之二求职者会因为糟糕的面试经历而直接拒绝录用邀约。为了进入最后阶段，求职者、招聘方和面试官都投入了大量的时间和精力，下表阐述了求职者拒绝工作邀约的主要原因：

1

## 招聘人员

招聘人员态度粗鲁无礼、态度轻蔑、居高临下或充满敌意，在互动过程中表现不专业

“在整个面试过程中，招聘人员一直非常傲慢。”

2

## 面试官

面试官对职位要求了解有限

“面试官不了解岗位要求和与行业相关的技术应用。有些面试官甚至在面试过程中借助搜索引擎（大型科技公司）才能提出某些典型问题。”

3

## 面试官

面试官态度粗鲁，要么不屑一顾，要么居高临下，要么充满敌意，而且在互动过程中表现很不专业。

“面试官未能努力创造一个舒适的环境，全程几乎不说话，而且在聊天中直接复制粘贴问题让我回答。”

4

## 面试流程

岗位描述具有误导性，或未能准确描述岗位实际职责。

“（他们）发布了一个 OpenText 开发人员岗位的招聘广告。然而岗位职位描述含糊不清，根本与开发毫无关系，反而更侧重于系统分析。”

5

## 面试官

面试官未能有提出与求职者所应聘岗位相关的问题。

“他们没有问我与应聘岗位相关的问题，而是问了我一些比较稀松平常的问题，比如来自哪个城市，最喜欢这个城市的哪些方面之类的。”



# 提高招聘水平 正当时

倾听候选人的心声至关重要。多数公司都会监控网络上的负面评论帖子，并关注其总体雇主星级的变化。

然而，通过汇总社会各界在网上发表的意见，我们完全可以更深入地了解候选人在与企业互动时的感受，并采取行动修正或解决反复出现的问题。

## SHL 助力帮助您在 招聘工作上更上一层楼。

聆听来自候选人的心声：对招聘流程和企业的评价

凭借强大的测评工具和深刻人才洞察，  
我们可以帮助您实现：

### 招聘个性化

为每一位应聘者提供独一无二的个性化反馈，为您的品牌留下良好印象。

### 提供更智能的面试

凭借可靠的技术快速深入地开展面试，从而迅速甄选到优质候选人。

### 简化招聘流程

高效识别、评估和面试候选人，确保更快实现招聘目标。





# 研究方法论

我们将候选人在社交媒体和雇主评论网站上所发布评论中的非结构化文字映射为一系列可导致积极或消极体验的不同因素。映射逻辑示例如右图所示。

本次分析中，我们使用了专有的人工智能技术以映射非结构化文字，调研涵盖：



**40余万  
候选人评论**



**2000+  
岗位**

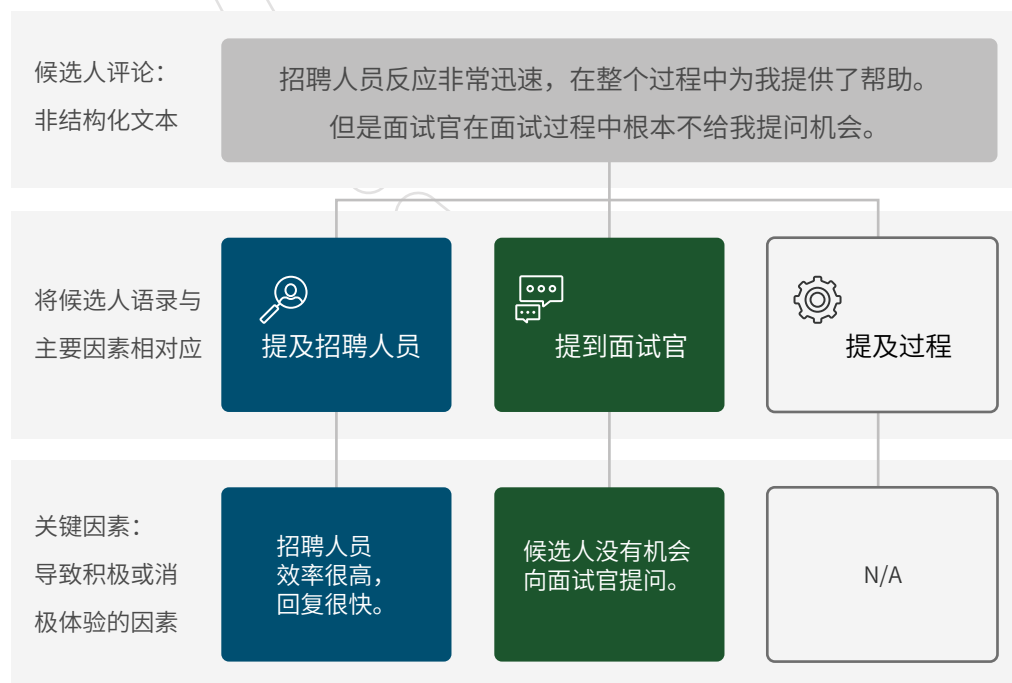


**180+  
企业**



**130+  
国家和地区**

## 候选人评论映射示例





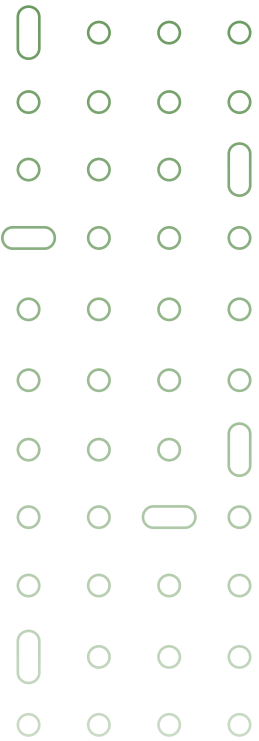
## 关于SHL人才实验室

SHL Labs人才实验室是我们的高科技创新中心。通过与人才科学家、人工智能研究专家和学者进行跨学科合作，致力于推动人才招聘和人才管理的创新。



SHL  
Labs

敬请继续关注 SHL Labs人才实验室的  
更多见解和创新。



SHL以强大透明的尖端AI科技和数据驱动的客观人才科学，帮助企业吸引、  
培养和发展在数字化时代取得成功所需的各类人才。  
我们赋能企业人才战略，以释放您最宝贵的人才资产的无限潜力为己任。



中国大陆客户支持热线 400 120 8840 · [LearnMore@shl.com](mailto:LearnMore@shl.com) · [shl.com](http://shl.com)

© 2023 SHL and its affiliates. All rights reserved. CST23\_1290

