**跟进问题：针对素质——－激情**

面试官: Mike，你能谈谈你在ABC公司工作时接受的一项挑战性的工作吗？

Mike： 好的，我觉得我做过的工作都挺有挑战性的。每当遇到挑战，我想的都是怎么能够有效的应对而不是推脱责任。我喜欢挑战性的工作，不断解决新问题是好的工程师应该有的素质吧。

**第一段引导说明：**

*“你获得了什么？” 假的STAR——观点*

*“从回答中，你对Mike有何了解？”没什么特别了解；仅知道Mike的想法和信念。*

*“你需要什么？”一个具体实例。*

*面试官接下来会如何提问呢？*

面试官: 太好了，你能讲一个你记忆最深刻的例子吗？

Mike： 好的，我想想啊。。。去年，公司决定将一个账号互联系统转给我们团队，之前这个系统已经在很多团队转手很多次，也积累了不少系统问题。当时又正巧是公司游戏业务大发展，需要接入账号互联系统，快速夺取市场份额。但是互联系统的这些内部问题，导致游戏登陆和玩家游戏进程并不稳定，玩家用户数总是忽高忽低，我们和游戏团队都很苦恼。

**第二段引导说明：**

*＂你获得了什么？＂STAR中的S/T情况与任务*

*＂你需要什么＂　行动。*

*面试官接下来会如何提问呢？*

面试官: 你是怎么解决这个问题的？

Mike： 首先，我建议leader建立日值班制度，并主动承担前2个月的值班工作，对口解答各游戏团队的接入需求和投诉。第二，考虑到公司机房主要部署在北京，游戏团队大多在上海，拉接口的话，跨地域响应时间就比较长，我就主动去跟运维团队申请资源，帮助游戏团队在上海部署了一套专门支持他们业务的接口。但是这些措施都是短期内解决问题，长远来看并没有彻底解决互联系统的问题。那时候我就想怎么样从底层架构上彻底解决。

**第三段引导说明：**

*＂你获得了什么＂- 行动，但当候选人提到彻底解决的想法，不知道谁提出这个想法。*

*面试官接下来会如何提问呢？*

面试官: 这个彻底解决问题的想法是谁提出来的？

Mike： 是我，当时领导就是让我去看一下这个问题而已，但我自己觉得这个问题如果不从底层架构上解决，情况不会有根本性的好转。

**第四段引导说明：**

*“你获得了什么“ 知道了当时的情况，包括候选人的角色和想法，但没有行动*

*面试官接下来会如何提问呢？*

面试官: 那你有了这个想法以后是怎么做的呢？

Mike： 其实公司的互联系统的功能有点落后了，当时公司已经投入使用了一套新的开放平台接入系统。我就跟其他同事一起将游戏业务的整个接入流程重做了一遍，把底层数据迁移到新系统中去。当然在这个过程中，还要保证用户使用的稳定性，确保做到透明切换。

**第五段引导说明：**

*“到目前为止，你获得了STAR的哪些部分？” 情况/任务和行动*

*面试官接下来会如何提问呢？*

面试官: 那最后结果怎么样？

Mike： 去年5月开始启动这个事情，7月底做完了整个迁移。游戏在新系统的接入登陆时间减少了很多，图片的上传也更为稳定，游戏流畅程度也大大改善。游戏团队同事还写了一份邮件感谢我们。

**第六段引导说明：**

*“通过询问结果，面试官了解到了什么信息？”Mike行动产生的影响。*

*指出：了解STAR的结果对于确定其影响至关重要。评估STAR重要性时，你会考虑这个因素。在评估你的资料和在指定目标上候选人评分的过程中，这一环节至关重要。*

*面试官接下来会如何提问呢？*

*回答：（已经获得了一个完整的STAR，所以开始询问另外一个STAR。）*

面试官: Mike，谢谢你分享的这个故事，里面提供了很多生动的细节，这对我更好的了解你非常有帮助。但工作并不总是一帆风顺，总会遇到各种困难和阻碍，你能不能分享一个最近发生的例子？

Mike： 我觉得还好吧。困难和阻碍总是有的，但我觉得如果自己很投入的话，总是能找到解决办法的。

**第七段引导说明：**

“*Mike已为你提供了什么？另一个假的STAR，包括“我觉得“等*

*“面试官接下来会如何提问?”/“你会说什么作为跟进以获得真的STAR？”*

面试官: 那能说说最近一次你是如何应对这些困难和阻碍的吗？

Mike： 最近一次是大概半年以前吧，公司有一款新游戏开启了首次内测，由于放号量大，玩家热情高，账号互联系统和服务器一直承担很大的压力，游戏团队和我们都生怕由于宕机不可恢复等原因造成玩家流失或是口碑下降。但是没想到，你越怕什么，它就来得越快，上海机房那边连续几次宕机问题，好在事先我们有了预案，通过一系列预定方案的实施和不断优化，很好地顶住了这段时间的压力。

**第八段引导说明：**

*“你获得了什么”- 背景和任务，有提到行动，但非常笼统*

*“面试官接下来会如何提问?”*

面试官: 看来因为你们团队的认真负责使得系统出现的问题得到及时解决。能不能具体谈一谈遇到了哪些困难，你在其中发挥了什么作用？

Mike： 我印象最深的是在一个周六，游戏团队发现调接口会有问题，正好我们团队那天都在在公司加班，所以赶紧启动了紧急预案，我也花了20分钟快速把接口切换到其他机房，才解决了游戏无法正常登陆问题，还好这个问题发现得早，解决及时，而且早上使用的人也少，就没有造成什么太大的负面结果。

**第九段引导说明：**

 *“你获得了什么”- 一个STAR, 但是没有提到角色*

*“面试官接下来会如何提问?”*

面试官: 这次故障处理中你的角色是什么？

Mike： 其实不仅仅是我啦，还有其他同事一起在帮忙，才能在这么短时间内切换好。

**第十段引导说明：**

*你获得了什么？Mike的角色，现在你已经有了一个完整的STAR*

*“面试官接下来会如何提问?”* *（因为面试官已获得一个完整的STAR，可以开始收集下一个STAR，开始询问负面STAR）*

面试官: 虽然我们都希望尽量解决问题把工作做好，可是总会有时候遇到我们自己解决不了的问题。你有过这样的经历吗？

Mike： 有一次在业务测试中，我发现A游戏的某个应用场景需要从某个接口重复调用两次数据，当时就在想为什么不能从底层进行合并，调用一次数据就满足这个场景。但是我觉得这个优化已经超出我的权限了，我就让他们去和我的经理商量。

**第十一段引导说明：**

*“ 你获得了什么” - 一个STAR中的情况、任务和行动，但缺少结果*

*“面试官接下来会如何提问?”*

面试官: 那结果如何？

Mike： 后来经理去协调解决了吧，不太清楚，当时我同时在忙几个项目就没有进一步

跟进了。

**第十二段引导说明：**

*“当Mike说到这个事情没有处理好是因为在他的职权范围以外时，面试官的反应如何？”面试官没有放弃而是继续追问是否有在职权范围内但是处理效果不理想的例子*

*“面试官接下来会如何提问?”*

面试官： 你刚才谈到的那个你没能解决的问题是因为超出了你的职权范围的。可有的时候即使在自己的责任范围内，但由于种种原因，还是没能最终解决问题。你有过这样的经历吗？

Mike： 我想想啊。。。