

# 应届生 校园招聘 2019 招聘

求职大礼包

## 星巴克篇

应届生论坛星巴克版:

<http://bbs.yingjiesheng.com/forum-341-1.html>

应届生求职大礼包 2019 版-其他行业及知名企业资料下载区:

<http://bbs.yingjiesheng.com/forum-436-1.html>

应届生求职招聘论坛 (推荐):

<http://bbs.yingjiesheng.com>

## 目录

第一章 星巴克公司简介.....	3
1.1 我们的星巴克使命 .....	3
1.2 星巴克中国大事记 .....	4
1.3 星巴克和中国共发展 .....	5
第二章 星巴克公司笔试面试资料.....	6
2.1 星巴克见习经理笔试题目，仅供参考.....	6
2.2 星巴克兼职服务员的面试工作经历.....	6
2.3 星巴克兼职体验，仅供参考.....	7
2.4 大学生：星巴克兼职面试过程分享.....	8
2.5 面试流程与经验分享.....	9
2.6 星级咖啡师 - 面试经验分享 .....	10
2.7 杨浦区区域经理复试心得.....	10
2.8 实习生见习经理面试.....	10
2.9 星巴克面试英文题.....	11
2.10 2014.6 广州星巴克 mt 面经.....	12
2.11 星巴克长沙 mt 面.....	13
2.12 到现在还没有收到任何面试通知的同学签到.....	14
2.13 记 2013,1 月 4 号，东莞 mt 面经.....	14
2.14 天津星巴克 MT.....	15
2.15 星巴克面试经历，死缠烂打 .....	15
2.16 星巴克见习经理试题~~新鲜出炉 .....	16
2.17 深圳的 MT 面试居然这么简单.....	16
2.18 2011-3-10 星巴克在广东商学院的讲座 .....	17
2.19 下午三面，Starbucks 管培.....	18
2.20 星巴克面试心得！ .....	19
2.21 星巴克之旅.....	20
2.22 你不知道的星巴克.....	20
2.23 有时必须口是心非——星巴克面试.....	21
2.24 星巴克之面试篇.....	22
2.25 星巴克面试题.....	24
2.26 我的星巴克应聘经历.....	24
附录：更多求职精华资料推荐.....	26

### 内容声明：

本文由应届生求职网 YingJieSheng.COM (<http://www.yingjiesheng.com>) 收集、整理、编辑，内容来自于相关企业的官方网站及论坛热心同学贡献，内容属于我们广大的求职同学，欢迎大家与同学好友分享，让更多同学得益，此为编写这套应届生大礼包 2019 的本义。

祝所有同学都能顺利找到合适的工作！

应届生求职网 YingJieSheng.COM

# 第一章 星巴克公司简介

## 1.1 我们的星巴克使命

激发并孕育人文精神 —— 每人，每杯，每个社区。

### 我们每天实践的理念原则：

#### 我们的咖啡

我们一直追求卓越品质，并将永远如此。  
我们致力于通过以道德采购的方式购买高品质的咖啡豆，  
精心烘焙，  
并提高种植者的生活水平。  
我们积极地关心着这一切；我们的工作还任重而道远。

#### 我们的伙伴

我们称彼此为伙伴，因为这不仅是一份工作，而是我们的激情所在。  
我们拥抱多元化，一起创造一个可以自由工作、发挥所长的场所。  
我们永远相互尊重，维护对方的尊严。  
我们将始终以此作为彼此相待的标准。

#### 我们的顾客

我们全身心地投入，  
我们和顾客真诚沟通，分享快乐，并提供振奋人心的生活体验 —  
哪怕只是片刻时光。  
当然，这一切都是从承诺制作一杯完美的饮品开始，但我们的工作远不止于此。  
我们工作的真正核心是联结彼此。

#### 我们的门店

当我们的顾客感受到一种归属感时，  
我们的门店就成了他们的港湾，一个远离外界纷扰的空间，一个与朋友相聚的处所。  
它使人们得以享受不同生活节奏带来的快乐——时而悠闲自得，时而步履匆匆，  
任何时候都充满了人文气息。

#### 我们的社区

每家门店都是所在社区的一部分，我们认真承担邻里之间的应尽责任。  
无论我们在何处营业，都希望受到社区的欢迎。我们可以成为积极行动、带来正面影响的一股力量 —  
汇合我们的伙伴、顾客和社区共同创造出美好的时光。  
我们明白自己的责任 ——我们向更好的方向前进的潜能——我们能变得更为强大。  
世界再次把目光投向星巴克，期待我们树立新的标准。我们一定不负众望，领导前行。

## 我们的股东

我们知道，随着我们实践上述这些承诺，我们也享受着成功回馈我们的股东所带来的喜悦。

我们能够做好工作的每个环节，我们完全值得信赖。

让星巴克以及和星巴克相关的每一个人，都能深受裨益，大展所长。

## 前进！

## 1.2 星巴克中国大事记

1999年1月,星巴克在北京中国国际贸易中心开设了第一家门店，开启中国大陆市场。

2000年5月，星巴克正式进入上海市场。

2002年10月，星巴克在深圳开设了第一家门店。星巴克咖啡推出本地创新产品——抹茶星冰乐<sup>®</sup>，在本地市场取得巨大成功，随后在亚太地区和北美市场受到了同样热烈的欢迎。

2003年8月，星巴克进入广州市场。随后，公司宣布进入南京和宁波。

2004年4月，星巴克在苏州开设了第一家门店。

2004年5月，星巴克在无锡开设了第一家门店。

2004年11月，星巴克在常州开设了第一家门店。

2005年4月，星巴克进入青岛市场。

2005年7月，星巴克在大连开设了第一家门店。同月，星巴克咖啡国际与咖啡概念有限公司达成合资协议，在成都开设了第一家门店，首次进军西部地区。

2005年12月，星巴克进入沈阳市场。

2006年1月，星巴克进入重庆市场，中国市场扩展到了19座城市。

2006年11月，星巴克在西安开设了第一家门店。

2008年2月，星巴克进入武汉市场，将中国市场扩展到26座城市。

2009年1月，星巴克庆祝进入中国大陆市场十周年，推出第一款含有中国咖啡豆的综合咖啡——星巴克凤舞祥云<sup>®</sup>综合咖啡。

2009年12月，星巴克正式在中国市场启动“共爱地球”全球责任平台。

2010年3月，星巴克在中国正式推出9款“星巴克茶”饮料，其中包括3款中式茶，将星巴克体验进一步延伸到中国消费者所喜爱的茶饮领域。

2010年11月，星巴克与云南省农业科学院和云南省普洱市人民政府签署合作谅解备忘录，将在云南投资并运营咖啡种植者支持中心和咖啡初加工工厂，旨在推动云南咖啡产业发展。

2010年，星巴克正式进入珠海、长沙、福州、济南市场。

2011年1月，中国面积最大的星巴克门店——厦门鹭江道店开业，星巴克正式进入厦门市场。

2011年3月，星巴克庆祝全球四十年咖啡历程，宣布正式启用更加突出美人鱼标志的全新品牌标识。作为全球四家门店之一——北京蓝色港湾店与巴黎歌剧院店、伦敦布兰普顿路店以及纽约的时代广场店同步揭幕全新的品牌标识。

2011年4月，星巴克将随时随地享受高品质咖啡的理念带入中国。中国大陆的所有门店开始销售两种口味的星巴克VIATM免煮咖啡：哥伦比亚和意式烘焙。

2011年4月，星巴克启动了一项名为“全球服务月”的社区服务活动。

2011年10月，星巴克在北京庆祝在中国大陆的第500家门店开业。

在2011年，星巴克正式入驻14个新市场，其中包括昆明、合肥、石家庄、郑州、哈尔滨等省会城市。

2012年2月，作为进一步助力提升云南咖啡产业的重要举措，星巴克宣布与云南最具实力的农业及咖啡经营企业之一爱妮集团正式签约，在云南成立合资公司，将从云南购买并出口优质的阿拉比卡咖啡豆，同时还将在当地运营咖啡初加工工厂。

2012年4月，星巴克首次在中国推出其轻度烘焙咖啡系列——星巴克黄金烘焙咖啡，进一步完善其咖啡豆系列及烘焙类型。

2012年4月，星巴克公布了一系列凸显最佳雇主优势的全新计划：在北京和上海首次举办星巴克伙伴及家属论坛，进一步强调公司对员工（伙伴）及其家庭和运营所在社区的承诺；星巴克中国大学成立，旨在帮助提升伙伴现有的学习与发展需求；公司还将额外拨款一百万元人民币投入星巴克中国的星基金(The CUP Fund)。

2012年11月，星巴克首家咖啡大师门店在北京开业。

2012年12月，星巴克亚洲首个咖啡种植者支持中心在云南普洱正式落成。

在2012年，星巴克正式入驻6个新市场，分别是保定、南昌、南宁、泉州、淮安以及三亚。门店总数超过700家。

## 1.3 星巴克和中国共发展

星巴克于1999年1月，在北京中国国际贸易中心开设中国大陆第一家门店。目前，星巴克在大陆60多个城市运营超过1001家门店。对于星巴克来说，中国就是星巴克的“第二本土市场”，本着到2014年使中国成为仅次于美国的星巴克全球第二大市场、到2015年在中国大陆运营1,500家门店的愿景，星巴克将不断致力于加强在中国的发展。

过去的14年，星巴克已经在中国成功地确立了优质咖啡行业的领袖地位，取得了很高的品牌知名度。其积极进取、高雅时尚、以及具有人文精神的品牌形象，广受中国各类消费者的认同和欢迎。对于许多中国人来说，星巴克的绿色美人鱼标识不仅代表最好的咖啡，更是高质量和现代生活方式的代名词。

在中国，星巴克是当之无愧的咖啡知识和咖啡专业技能方面的领头羊，并始终坚持着自己的传统和特色，为顾客献上一流的咖啡产品，以及其他优质的饮料与食品。中国人有饮茶的传统，而星巴克却在这样一个饮茶社会里营造起了良好的咖啡文化。星巴克门店的氛围颇似传统中国茶馆，一个放松心情、闲谈小聚的场所，一间可以与亲朋好友谈天说地的公共客厅。而星巴克全球如一的独特*星巴克体验*，优质人性化的服务及其“第三空间”理念也引起了中国消费者的广泛共鸣。

星巴克在为消费者提供始终如一的优质*星巴克体验*的同时，也一直致力于提升和改进我们的顾客体验。在对产品质量和服务精益求精的基础上，星巴克强调创新，强调产品和服务的个性化，强调不断给消费者带来愉悦和惊喜。同时，星巴克充分尊重中国历史悠久的传统文化，在门店设计、地方食品和饮料供应等方面，完美地将当地习俗融合到*星巴克体验*之中。进入中国市场以来，先后推出了多种深受中国消费者喜爱的具有中国特色的饮料、食品和商品。包括星巴克月饼、星冰粽、黑芝麻抹茶星冰乐、中式星巴克茶、芒果鸡肉卷，豆腐蔬菜卷，以及专为中国春节和中秋节设计制作的生肖储蓄罐和随行杯等等。与此同时，星巴克在门店设计方面也更多地融入本土元素，如北京的前门店、成都的宽窄巷子店、福州三坊七巷店等，都以浓郁的当地特色为顾客带来了独特的星巴克门店体验。

星巴克不仅是一家“咖啡”公司，更是一家“人”的公司。星巴克的核心和灵魂是“星巴克人”。在星巴克，员工被称作“伙伴”。因为他们除了拥有保险、医疗等方面的福利外，还拥有获得公司“咖啡豆股票”的权利，真正成为公司的一员。星巴克为伙伴提供实现梦想的平台，也坚信把伙伴利益放在第一位，尊重他们所做出的贡献。除了完善的福利体系之外，星巴克还十分重视对伙伴进行长期的咖啡知识培训。

星巴克中国的伙伴与世界各地的伙伴一样热情、真诚、体贴、博学、充满激情。他们热爱星巴克文化，积极参与培训，将星巴克驰名世界的优质服务带到中国。他们是星巴克与顾客之间的桥梁，也是星巴克品牌价值的载体和体现。正是这些伙伴以他们的情感和专业，在为顾客们提供一流的服务的同时，将星巴克的文化和精神内涵传递给我们的顾客。

星巴克视自己为一家“不同寻常”的公司。星巴克在中国发展的同时，也带来了星巴克的核心价值——融入并回馈当地社会。通过各种方式与所运营的社会建立深层次的联系是星巴克一贯的宗旨。进入中国以来，星巴克始终致力于回馈社会，对于中国社会的发展做出自己的一份贡献，在地方和全国范围内开展企业社会责任项目，如2009年启动的总额达500万美金“星巴克中国教育项目”，

以及 2011 年开始的“全球服务月”的绿色社区行动等。截至目前，中国的星巴克伙伴和顾客累计贡献志愿服务时间超过 71,000 小时。此外，星巴克在中国各城市发展的同时，也通过捐赠新市场门店营业收入给当地慈善组织的方式，践行回馈社区的承诺。未来，星巴克还将开展更多企业社会责任项目，为其经营业务的社区带来积极的改变。

如果你想了解更多星巴克的概况，你可以访问官方网站：<http://www.starbucks.com.cn/>

## 第二章 星巴克公司笔试面试资料

### 2.1 星巴克见习经理笔试题目，仅供参考

本文原发于应届生 BBS，发布时间：2017 年 7 月 13 日

地址：<http://bbs.yingjiesheng.com/thread-2108373-1-1.html>

一. 您是一家咖啡店的经理,你发现店内同时发生以下事件:

1. 许多张桌子桌面上有客人离去后留下的空杯子没有清理,桌面不干净,待整理;
- 2 有客人正在询问店内卖哪些产品,他不知道如何点咖啡菜单;
- 3 已有客人点完成咖啡,正在收银机旁等待结帐;
4. 有厂商正准备进货,需要店经理签收

请问,针对上叙同时发生的情况,你要如何排订先后顺序,并注明为什么?

二. 有一位甲员工,脾气不好,以致在前三家店因为与店内其他同事相处不好而屡屡调动,现在甲被调到你的店面来,请问,身为店经理的你该如何应对

三. 你是店经理,本周五结帐后,发现门市总销售额与上周相比减少 30%,请问可能的原因是哪几种?分别该如何应对?

### 2.2 星巴克兼职服务员的面试工作经历

本文原发于应届生 BBS，发布时间：2017 年 7 月 13 日

地址：<http://bbs.yingjiesheng.com/thread-2108363-1-1.html>

【转】

首先介绍一下我自己，我是男生，刚上大二，刚刚入职星巴克一个月，坐标在广州某星巴克直营店。

某天我突然心血来潮想找兼职做，不做兼职跟条咸鱼有什么区别，然后浏览了一下，发现有星巴克相关的兼职，不过之前听说星巴克很多假的，我就看了下，那家星巴克还是认证的企业，真实度+1，再看地址对应，真实度+1。

投递简历后，就得到回复了，第二天就去填表面试，月底顺利入职。

加入星巴克之前，对咖啡的认知只停留在各种花式咖啡的组成，比如卡布奇诺奶泡好多，摩卡加了巧克力。其实我也只是想要练习下拉花和赚点生活费。

但是结果被黑咖啡品鉴体系震撼到了，完全不亚于东方的香道、西方的红酒，甚至因为其作为世界级饮料，全球各个地区都有当地独特的生豆品质、处理方式、萃取过程等等。

关于面试：面试的过程其实不是很难，而且我对星巴克并不是特别熟悉，我在面试时一直跟店长闲聊从顾客的角度评价门店。

感受：1.拉花练得很爽，进步神速

2.咖啡可以各种尝

3.能接触咖啡行业内部

建议：不用着急在大学入职时就开始做兼职，大一先熟悉学校，跟社团。积累学校的人脉。

同在星巴克的几个师兄师姐，都是从大二，或者大三才开始做的。

## 2.3 星巴克兼职体验，仅供参考

本文原发于应届生 BBS，发布时间：2017 年 7 月 7 月 13 日

地址：<http://bbs.yingjiesheng.com/thread-2108360-1-1.html>

本科期间在星巴克兼职过。

首先面试分两面，先是店长面，然后是区域经理面，每次面试都可以喝到免费拿铁，面试氛围轻松。

面试成功后要开始一个月的学习期，每个新员工会发一本书，然后按照书上内容学习，学完一项内容店长要考核，考核合格店长签字，然后进行下一项学习，学习内容很多，要学会做所有的咖啡茶星冰乐等等，还要会打扫卫生，补原料，pos 机收银，等等很多。

学习的福利是你需要尝你做的咖啡，相当于你可以免费把星巴克的咖啡喝遍。印象最深的就是我学做星冰乐的时候，我一下午做了所有的星冰乐，做完都要尝一下，做到最后都快尝吐了，只能一杯杯都倒掉，想起来真是可惜。

接下来说说在星巴克上班印象深的几件事吧。

首先星巴克所有的原料都有保质期，包括咖啡粉，吧台上的牛奶，过保要立马扔掉或倒掉，店里的蛋糕和可颂等大部分是一天保质期，少部分是两天的，晚上打烊的时候没卖掉但过保的食物全部都得扔掉。我打烊的时候一般都会干这件事。

把崭新的看起来完美无缺的蛋糕扔进垃圾桶，想想就残忍，肯定有人会说你们为什么不自己拿回去吃，首先这是公司不允许的，其次监控会看见你的一举一动，你敢拿被查出来就是 gg 思密达的节奏。

还有一件事，星巴克对咖啡饮料的制作要求很高。有一天一对情侣要了两杯抹茶星冰乐，我就两个一起做了，在搅拌机停转的那一刹那，我师傅拿起搅拌机把星冰乐全部倒进了水槽，她说这是不允许的，要一杯一杯做，不然

影响品质，当时我就对公司肃然起敬。

还有很多事，就不一一说了。总之在星巴克工作氛围很轻松，每天很愉快，虽然累，但感觉累的值得。为啥后来离开了？考研呗。

## 2.4 大学生：星巴克兼职面试过程分享

本文原发于应届生 BBS，发布时间：2017 年 7 月 13 日

地址：<http://bbs.yingjiesheng.com/thread-2108355-1-1.html>

三四天前投的简历，昨天晚上收到通知面试的电话，当时就上网搜了网友星巴克面试的经历，再细想前几次兼职面试的经验，脑海里列出一些可能会被问到的问题和回答，觉得差不多就够了。

中午 12 点半的面试。为了不迟到翘了最后一节课，事实证明这个决定很正确！因为到了那里之后看见店长坐在角落的位置上，桌上摆着一打简历，第一张简历上写着我的名字，突然意识到原来每个面试者的面试时间都不同，如果之前没有翘课的话，必定是要迟上个十分钟的！

接下来就开始面试了，首先要确认工作时间，因为据说晚上可能会上到很晚，所以象征性的问了一些学校门禁，交通方不方便，可以接受最晚的上班时间是几点，是否愿意到其他较远的门店工作这类的问题。

然后就开始一些面试的问题啦：

你为什么选择星巴克？

回答：作为酒店管理专业的学生，我认为在这里工作不仅可以将课堂上的东西运用其中，而且也能学到书本上学不到的，比如星巴克这样的跨国企业，必然有独特的企业文化和管理方式。

简历上写你暑假有几次服务员的经验，那么请问你对服务业有什么心得吗？

建议：首先我觉得必须要热情，其次是要专业。

可以解释一下“专业”吗？

建议：例如做吧台服务员必须要保持吧台的干净整洁...（然后举例了一下以前在吧台工作的一次经历，有过相关工作经验的同学在面试的时候一定要想方设法表露出来，最好说一说在工作中曾遇到的问题并且是怎样解决的，稍夸张一点也没关系，主要是让对方看来你是真正有一点“料”的人，而不是在简历上瞎扯。）

在服务的过程中有没有遇到过一些比较难应付的客人吗？你是怎么解决的？

建议：一般时候耐心缓和说明原因大部分客人都会理解，太无理取闹的客人嘛....没遇到过呀（说没遇到过当然是假的！！只是当时的处理方式不算得很好，所以还不如不说。）

好了，你的大概情况我们了解了，你有什么问题吗？



工作时间：她说会按照我的课表安排时间，但实际上我只是想问每天大概工作几小时，这么说来，我没有得到明确的回答噢

（填简历时有一项是课余时间表，很重要！因为他们可能会考虑你的课余时间是否合适而决定是否录用）

星巴克服务员兼职的培训和待遇基本情况：

培训：每个兼职生都会有一个“师父”，培训各方面的事务，培训期三周左右

证件：若面试通过会通知你到门店领取一些衣服和资料，需要办理健康证，费用可以报销

薪金：（脑抽了忘了问）网上貌似说一小时 9 块左右.....

兼职长短：这个回答实在是吓到我了！据说要签一年的合同。我可是将寒暑假的行程都计划好了，真的害怕到时候还要我去工作啊！！！不过网上也有人说做了两三个月就走的...哎，暂时不清楚情况，到时候看看吧，先赚到钱再说。

面试结束白白了~~~

看了看时间，整个面试过程不超过十分钟，其实也就相当于一场比较轻松的聊天。虽然还不知道结果如何，但是希望给对星巴克有想法的同学们有有一点参考吧。

## 2.5 面试流程与经验分享

本文原发于应届生 BBS，发布时间：2017 年 7 月 13 日

地址：<http://bbs.yingjiesheng.com/thread-2108353-1-1.html>

星巴克不像其他一些餐饮类企业一样有许多轮的面试，他们注重的是应聘者的综合个人的素质，所以在这一点上一定要注意，并且在去面试之前，一定要了解企业文化，这是必须要做的一项功课。

首先可能会问一些比较简单的问题，根据个人的简历，也就是你递交上的那一份，尽可能的写的完备一些，我去的时候记得咨询的第一个问题就是为什么想要来星巴克工作，这里有什么样的有点吸引了你，这种普遍性的问题是不难回答的，无非就是星巴克是知名企业，有着良好优质的服务和口碑，来这里就是为了学习管理经验，更好的为公司服务，同时也锻炼充实了自己的能力等等。

其次问的问题可能就会比较刁钻难缠，但是因为前面一些简单的问题已经缓和了紧张的气氛，所以回答起来也不算困难，即使遇到难以回答的或者不确定的问题也不要慌张，老老实实的回答，比如他们的主管问我在之前的工作中是否有迟到的时候，是如何对待的，如果你回答一次都没有，太过于绝对，是不可能的，所以我回答了因为住所比较近，所以没有迟到，要说明原因。

回答完问题以后，如果面试人员的脸色比较好，自己要注意，现在可不是万事大吉了，需要表表决心再走，表示自己愿意为顾客提供最优质的服务，如果能够有幸留在这里工作，会尽自己百分的努力等等。

## 2.6 星级咖啡师 - 面试经验分享

本文原发于应届生 BBS，发布时间：2017 年 7 月 13 日

地址：<http://bbs.yingjiesheng.com/thread-2108347-1-1.html>

先是店长面，面完觉得不错就是区经理面，具体我就不多说，面试问题都能百度到，所以我就重点说要注意的事项!!!

第一，功课一定要做足，星巴克的基本信息还是要知道的

第二，真诚交流，知道就说，不知道就别逞强，实话实说。

第三，自信，面试的时候不要紧张，想到什么就说什么，不用太刻意。

最后祝大家面试成功

- 1、为什么要来本公司工作，本公司有何优点吸引你？
- 2、你了解星巴克吗？
- 3、你觉得你遇到最困难的事情是什么，你都是怎么解决的？

## 2.7 杨浦区区域经理复试心得

本文原发于应届生 BBS，发布时间：2016 年 7 月 22 日

地址：<http://bbs.yingjiesheng.com/thread-2048633-1-1.html>

其他流程不多说，大家应该都知道，那就说说复试的重点。复试了其实是看区域经理的喜好的，过不过完全就是区域经理一句话的事。所复试之前先问店经理他们老板的喜好，为此做出相应的对策。（你若不想进，随意）。比如我面试杨浦区大连路宝地广场店的时候，管理这家店的区域经理不喜欢说话时被打断，所以就乖乖等他完全问完再回答问题。（千万不要抢答，楼主吃过憋）关于星巴克的面试最主要就两点：

- 1.能不能上早晚班
- 2.问清楚区域经理的喜好（避免不必要的麻烦）

基本就算过了

## 2.8 实习生见习经理面试

本文原发于应届生 BBS，发布时间：2016 年 7 月 22 日

地址：<http://bbs.yingjiesheng.com/thread-2048632-1-1.html>

初试

那一天有三个人面试，我是第一个。hr 感觉很亲切，先是问了从哪里来的，大概需要多长时间。问了之前有没有兼职过，在日常消费的时候有没有印象深刻的好的体验或者不好的体验，对星巴克的认识，问了是否在上大学能否

接受上班的作息。最后问了我还有没有问题要问。  
初试 2 天后通知我过了，明天需要去复试了区域经理来，加油！

## 2.9 星巴克面试英文题

本文原发于应届生 BBS，发布时间：2015 年 6 月 26 日

地址：<http://bbs.yingjiesheng.com/thread-1971150-1-1.html>

Xinbak I didn't what difficult, first of all, pay attention to their image, wearing a dress should not be too cautious, not in Western dress and leather shoes, Starbucks style is casual comfortable, casual wear as far as possible, but do not be sloppy, to give people the feeling of the sun and clean. Secondly, introduced may not be English. When I went to the Chinese is introduced, and most of them are the manager asked the question, so you do not be too nervous, the truthful answer is good, remember to keep smiling. Again, before going to remember to know more about Starbucks culture, in order to understand Starbucks products, can accurately tell the names of each Coffee English best, this will increase their opinion of you.. That's about it. Success to you, oh

I once interviewed Starbucks Starbucks, now let me tell you about my interview questions in the interview time for looking for work! The friend reference:

1, why do you want to work for our company, our company what are the advantages to attract you?

Your company is a famous enterprise, rich management experience, always to provide quality and efficient service for the purpose, to bring forth the new through the old, always take the customer demand as the center is an important factor of success of your company, and these are the factors that attracted me. Hope to get the opportunity to exercise in your company, to show my ability, and to improve and enrich myself.

2, whether the late experience? If you are late, how to explain the reason for being late to the supervisor, the final result?

(to answer: not impossible, but always while supervisor do not pay attention to work, pretending to be in early, so don't need to explain the reason for being late to her. )

The real answer: because from the work place is very near, never late. In the future will be to do not be late, if you are late, some because of traffic or emergency situation, will be rushed to the front, or to the company immediately to the supervisor explaining reasons for being late, must not conceal the truth.

3, and customers have had an unpleasant experience? How to deal with the results?

A: I think (before always tries to find more relaxed work, but the restaurant won't let novice to do complicated things and customer communication, so there is usually supervisor directly to. )

The real answer: there is no similar incident occurred, if any, will always keep a smile to think from the customer's point of view, never shirk responsibility, to explain the company's system to them, and as far as possible to keep the customer satisfied.

4, how to find work together partners in the work in the lazy? Once discovered how to deal with the results?

(to answer: as long as there are people lazy, I absolutely not found in supervisor's case, and he together and share the experience of the lazy, lazy lazy, continuous improvement, and ultimately less work, more rest purpose)

The real answer: if the partners did not perform supervisor work arrangements, as lazy, or when it is very busy, working partners only perform supervisor work arrangements, without sharing their work, but also can be regarded as lazy, and no team spirit. If found, will be given appropriate to remind, asked whether he was unwell, or what to do everything in one's power, the biggest help in the case, to ensure the company's high-quality service, efficient operation.

5, how to establish a good relationship with the customers, and how the results?

(to answer: if it is a handsome, certainly smiles, and is willing to provide all kinds of service, as far as possible to personal contact, can oneself is the ultimate goal. )

The real answer: for all customers, provide the service with a smile always, if it is a frequent customer, then try to remember his tastes and preferences, in the regulations of the company and when conditions permit, as far as possible to meet his needs, other companies can not do, improve customer satisfaction and loyalty. At the same time also played the potential effect of advertising, to attract more customers to our company to consumer.

A total of ten questions, for about 1 hours, what if supervisor ask you don't want to perform your reason, how to deal with this problem, the final results; when you think you can finish a job, or aware of their mistakes, but cannot get any help, how to do? The end result? And so on, uh, what metamorphosis.

And then 3 hours of unpaid trial, alas, is really not to discuss the exploitation. Finally asked what I have learned, what feel? Shame ah, you have the face to ask?! when I take a free labor, let me stop to wipe the table, sweep the floor, empty the trash, want to steal to learn how to do Coffee are not empty, I can learn

What? Don't ask you to teach me something?

First, you are a coffee shop in the store manager, you find the following conditions at the same time the premises::

1 tables on the desktop after the guests leave the empty cup left to clean up, clean desktop is not to be sorted out.

2 guests are asked the store selling varieties, he does not know how to coffee menu.

3 guests have finished the coffee, is by the cash register to check out.

4 manufacturers are ready to purchase, to the store manager to sign.

Excuse me, in view of the above occur at the same time, how do you handle the scheduling order, why?

Two, there is a staff of a bad temper that the store because along with other colleagues in store is poor and often transfer, now a was transferred to your

## 2.10 2014.6 广州星巴克 mt 面经

本文原发于应届生 BBS，发布时间：2014 年 6 月 24 日

地址：<http://bbs.yingjiesheng.com/thread-1868113-1-1.html>



去面试前总喜欢浏览帖子，看面经，确实有一定的帮助，所以也来分享下我的面经，攒点 RP  
我是 4 号投的简历，10 号一面，形式比较简单，先是每人一分钟自我介绍，然后是无领导小组讨论，将给出的 10 件事排序，这些一般没有固定答案，言之有理即可，讨论过程中会有店长在旁边观察大家的表现，我那组的讨论好像有点乱，但总算是能在规定时间内得出统一的答案，不知道我那组最后留下多少人；14 号进行门店观察，拿到一份表格，也能得到一杯免费饮品哦，挺 nice~，然后把你观察到的写到表格上，全程大概需要一个小时；24 号进行终面，一对一，

面试官人很好，问了挺多问题，大概花了 30 分钟，主要是问了学校生活工作情况（社会活动社团经历），还问一些应急情况的处理方案，家人对于在星巴克的看法，自己的三个优点和三个缺点，还有之前门店观察的感受等等.....，然后是提问时间，面试官说想了解什么都可以问她，我随便问了几个，后来才发现居然忘了问待遇

## 2.11 星巴克长沙 mt 面

地址: <http://bbs.yingjiesheng.com/thread-1697868-1-1.html>

上午才做完的面试，跟大家分享下面试经验，顺便积人品。

星巴克的面试时间很自由，自己选时间去，我选的是上午 11 点，然后通知在长沙太平街的星巴克里面面试。去的时候要带简历，不过我也看到很多没带简历的然后在那里填的表格。面试气氛很融洽，是一对一，有四个店长，每个店长面试一位，面试气氛很融洽，像聊天一样，店长都很和气很亲切。

我不知道别的人有多久我的有 20 多分钟，总共分为三轮，第一轮是自我介绍，第二轮是店长提问，最后就是看你自已有什么问题。



自我介绍的时候楼主很二逼，有点紧张，讲的磕磕巴巴的，主要是介绍你自己在学校的经历还有性格方面，提问首先他问你为什么回来星巴克，然后问你聊不了解管培生的工作，然后会问你这份工作会有早晚班能不能接受，然后就是会不会接受各个门店的调动，我不是长沙本地人他就问了一些关于租住房屋的问题，如果工作的门店离你住的地方很远是不是也能接受。最主要的是他很在乎你的在校经历和社会实践经历，他会问你印象最深刻的经历是什么？在工作中有没有因为自己的失误跟顾客起过冲突？有没有与别人一起完成的任务？有没有因为你的实习工作的表现得到过称赞？有没有性格和你很相反的伙伴并与他们发生过冲突？还有问了好多学校学生会的



经历，有没有自己独立策划过一次活动？最后问了你对于薪资的期许？最后就是我题问题。总体来说还是有点太紧张，有些东西不经大脑就出来了，美女很多，然后还有好多以前大学就在这里兼职的。

希望能过

## 2.12 到现在还没有收到任何面试通知的同学签到

地址: <http://bbs.yingjiesheng.com/thread-1659651-1-1.html>

10月29日, 星巴克校园招聘活动刚上线没多久!

我不小心看到这则消息, 兴冲冲地去网申, 还做了那么糊里糊涂的测试!

冲动暂停后, 我细细一想, 这合适吗? 我纠结过, 挣扎过, 郁闷过。看了好多评论, 好多关于星巴克的发展及问题等等。心理也默默地说服自己, 星巴克行!

哪怕读了那么多年书, 哪怕专业看似不对口, 哪怕要从服务员做起, 哪怕要干各种苦累活倒班等等, 我可以坚持的!

我给自己下定决心, 就这么定了。很好的朋友都知道我报星巴克的热烈冲劲, 连转预备党员的时候和老师进行谈话过程中, 依然不忘表达我对星巴克的热烈向往之情, 让老师为我能够扎扎实实地打下自己的就业目标, 不向往浮夸的幻想而小小表扬了一下我。

宣讲会那天还兴冲冲地跑去外校听, 虽然没有得到我想要的具体招聘信息, 但起码还有个定心丸, 1月份会有通知面试或者发放 offer。而且上海公司的乔顿先生保证: 最后结束招聘后, 没有通过面试的同学会收到感谢信之类。当时我感觉到星巴克的校园招聘还是挺人性化的, 毕竟没有收到面试通知, 什么时候被 bs 都不知道的感觉很悲催的。

12月过去了, 1月正在进行中。看了好多 BBS 等等板块, 大家似乎也陆陆续续收到通知面试, 尤其是广东地区, 奇怪的是相对比较少, 没有其他招聘那么热烈, 不知道是不是都潜水去了还是怎么着? 总之一切给人感觉是如此低调、缓慢进行。前几天我还有点懊恼, 为什么宣讲会结束后不把握下机会留个电话什么的, 到时候好联系了解进度也不错。而且一月份开始之后, 同学们都陆陆续续地回家, 我还纠结自己什么时候回家才不至于错过星巴克的面试, 初定为月底, 哪怕那个时候就已经是春运的高峰期, 我表示要装的很淡定! 直到直到直到, 今天浏览 BBS 信息, 才明白, 明天开始是发放 offer 的时候了!!!! 晴天霹雳的打击, 让我这个一点面试机会都没有的娃, 真不知道该如何表达自己的失落心情。

于是, 谨以此文纪念我逐渐逝去的星巴克职业规划目标以及热情。注定无缘, 或许我对自己的期望过高, 对星巴克寄予的期望太高, 才会有如此巨大的失落感。

## 2.13 记 2013,1 月 4 号, 东莞 mt 面经

地址: <http://bbs.yingjiesheng.com/thread-1652999-1-1.html>

其他的栏目貌似面经挺丰富的, 星巴巴却这么冷清, 写个面经赚人品吧~~

12月18日, 收到邮件通知面试, 第二天收到电话确认。

今天屁颠屁颠地去找地点, 原来是东城步行街的这间, 经常去的, 第一次知道详细地址, 还和的士司机一起纠结了好久的说~

提前了两个多小时到, 貌似面的人不多, 所以填完资料就直接面试了。

面试官主要关注在校期间的学生活动工作情况、实习情况, 问一些应急情况处理方案, 也会问自己曾遇到的困难是如何解决的, 未来 3~5 年的计划, 家人对于在星巴巴工作的看法会不会反对之类的。blabla~

最后向面试官提问时间。

就记得这么多了。

好久没面试, 面得不咋 d~anyway, 希望对后人有一定帮助吧~~~

至于之前看到挺多人纠结的服装问题, 我穿了半套正装, 天气太冷了, 还想去到再换的说, 谁知道去到就穿着这

么套怪装面了。  
面试官们都很 nice，我后面的师弟师妹们不需要那么纠结啦~~穿着整齐就好了。

## 2.14 天津星巴克 MT

地址: <http://bbs.yingjiesheng.com/thread-1629064-1-1.html>

昨天面试了星巴克管培生，结果很惨烈，现在写分享。

我是北京的学校，报的是天津的星巴克，来我们学校开宣讲了但是我没去，当时很鄙视的就觉得是去当店员的，但是后来还是网申了。

面试是 2 对 1，面试官有一份材料，根据上面的问题对你提问，基本不看你的简历，你一边回答他一边做记录，记录是按 STAR 的原则，然后填完后你就可以走了，每个人的时间大约是 45min。

hr 最关心的是你的社团经历和与人合作过程中发生的事情，然后着重申明不要编造，可是 lz 只是活动参与者不是组织者啊，而且那么久远的活动是在记不清了，所以我看 hr 都露出一个鄙视我的笑容，%>\_<%

我问了上届的 mt 现在发展如何，她说有两个离职的，好像有几个可以升职的，其他都在做店员。我不知道店员要做到哪辈子去，而且升职是大家一起竞争，谁管你是 MT 呢，不过像这种店长储备干部貌似都是这样的，我听后感觉得心里没底。

说要天津、北京、沈阳全部面完后，差不多 1 个多星期后给通知，lz 果断被淘汰。

还问了三个优点和三个缺点，你妈，缺点谁都有但是又不能表现出你不胜任这个工作，简直抓狂。lz 当时没想好这个问题，事先也没想好，结果很弱的回答了三个，立马被毙了，有木有!!

另外我还觉得那个 hr 理解有问题，我明明说我做一件事之前准备工作可能做太多，力求事无巨细全部筹划好了再下手，结果 hr 理解并记录的是工作拖沓，你妈!! 类似情况不少，总结也不是你这个总结法啊。

总之祝好运给以后的孩纸们

## 2.15 星巴克面试经历，死缠烂打

地址: <http://bbs.yingjiesheng.com/thread-1348660-1-1.html>

由于版里，群里这么多伙伴的鼓励，我鼓起勇气又去星巴克面试了。

打了一个伙伴给我的号码，对方 X 经理帮我预约好了中午 12 点去星巴克苏州汇豪店找 XX 门店经理进行面试。带着激情中午 12 点我准时赶到那，进去后才知道那位 XX 经理是个女的，很热情的给了我张简历要我填，数分钟后填完并交给了她，她告诉我说：一个星期会通知我面试的。我心里想：这还得了阿！记得第一次那是 3 月 2 号去苏信店面试的时候就是这样，结果一个月都没打我电话。失望。。。。

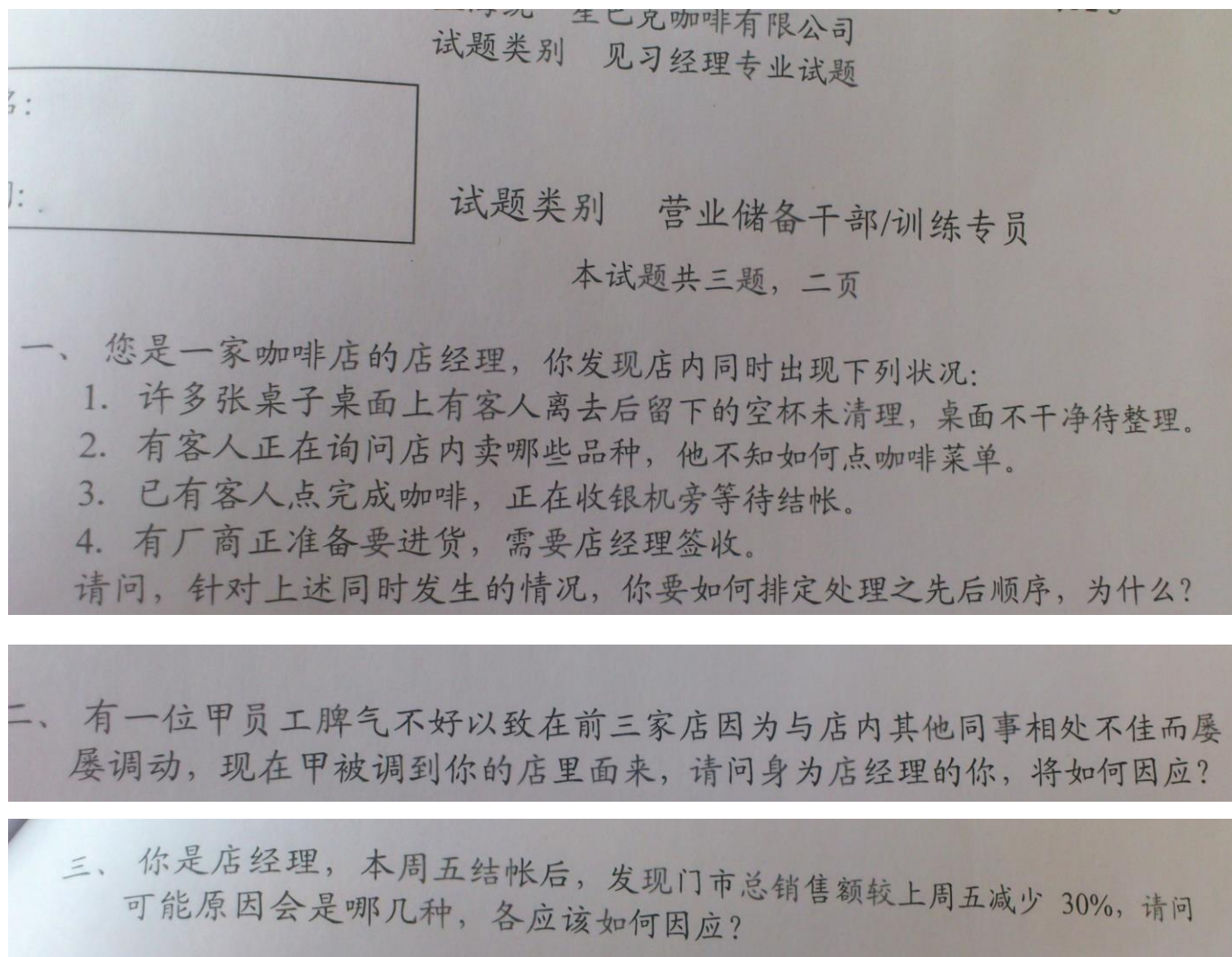
所以我得争取，没办法我就厚着脸皮的跟那位 XX 经理聊天，谈我对星的看法，数分钟后没想到她直接要我星期 5 去面试，开心是自然的咯在接下来的谈话中，我说我其它时间来面试行吗？她说可以，然后我就直接了当的说今天下午行吗？她很含蓄的答应了我下午 4 点面试!!!

就这样下午 4 点我又去面试了，聊了大概半个小时吧!，(内容就不透露了) 自我感觉良好! 最后说三天内给我答复。。。。

呵呵！如果还没面试上的话，2个月 3个月后我还去。。。。 my Starbucks idea - -!!

## 2.16 星巴克见习经理试题~~新鲜出炉

地址: <http://bbs.yingjiesheng.com/thread-1280851-1-1.html>



## 2.17 深圳的 MT 面试居然这么简单

地址: <http://bbs.yingjiesheng.com/thread-1403468-1-1.html>

LZ 整个过程就是从 3/25 网申--6/7 网测 (过了好久 LZ 已经忘记了这回事 = =) --6/18 上午深圳现场面试--下午直接电话收到 Offer

本以为还有人生中最后一场群殴的, 没想到现场面试是二对一, 当然整个过程持续了将近一个小时。结束以后以为没什么戏了, 因为管培这么高端的东西一直与 LZ 无缘..想不到下午就有人通知说面试通过, 第二天就可以签 Offer!



虽然兴奋了一阵，但是仔细想想，不觉得有点太简单了么？作为一个大型外企不是一般要面个三四轮么？而且是管培！难道是他们急着用人？而且后来了解到星巴克对学历的要求不高..顿时有种奇怪的赶脚... = = 将来要面临的可能就是倒班、搞卫生、如面试官说的可能年初一还要加班的情况因为节假日最忙，等等。关键是，做这行真能学到东西，对以后的发展有利吗？好多质疑..

## 2.18 2011-3-10 星巴克在广东商学院的讲座

天气：阴天

来源：由于在前程无忧申请过星巴克的职位，所以在前天收到信息，今天有讲座。

结果：于是 昨夜熬出了一份专门为星巴克制作的简历，也像暗恋别人似的，写了封类似给星巴克的情书。

开始：找到那个教室后，一开始时间未到，看到很多人穿着黑色衣服在那里，猜到他们应该是星巴克的星星们了，因为大家都在谈话，而且很开心的样子，这样的感觉很熟悉。

哦 讲座后知道 他们的员工一直互称是“伙伴”

中心：整个讲座包括了介绍如何正确的品尝一杯咖啡，以及星巴克的历史，以及规模，还有关于产品的来源和发展的历程，当然还有星巴克文化。

获奖理由：由于之前有看过电视节目以及简单了解，所以今天也幸运的拿到了奖品。很开心。其实这个过程一直是让人感到舒服的。就像星巴克一直想给所有的客户提供一个“第三空间”一样。

重点：还有伙伴们的分享经验，也让星巴克更具吸引力。

很快这个讲座结束了，很舍不得，很想继续听更多关于她的故事。

结果：交了熬夜的简历，希望有机会争取到面试的机会！

因为，星巴克的环境，产品，提供的空间，行业，都是符合自己所要的。

疑问：不知道还有多少人也想加入。

大家一起关注呀！

校园宣讲 今天 3 月 10 号 过了~

小组面试 3 月 18 号

门店观察 3 月 23 号

个人面试 3 月 23 号

录用通知 4 月 15 号前

TIPS:

每日 8 个半钟头工作时间，一周休息 2 天；  
一年有 12 天可以请病假的机会，并且带薪；  
提供最基本的社会保障；  
带薪年假；  
.....

## 2.19 下午三面，Starbucks 管培

参加的是北京星巴克的管培面试。网投的简历，很快，大概 2-3 天就接到电话约好去面试。

### 一、事前准备

1. 公司主页信息：包括公司的愿景，经营特点，咖啡品类，大概都了解一下。
2. 新闻 or 报道：可以看一下关于星巴克的新闻或者报道，略作了解。
3. (选作) 看看别人写的星巴克的论文，因为星巴克讲究体验消费，是一种很新的经营模式，很多人都在写这方面的论文，所以大家看一下，做深入了解。
4. (重点) 搜面经，看别人的面试经验，实践下来还是很有用的。

我在网上搜到的面经大部分都是一道排序题，假设你是店长，然后又四件事情等着你来排序。我和室友讨论了一下，觉得大概了解了方法就好了。

### 二、面试开始

#### 1. 一面：

早上 7 点起床，按照提前查好的路线，赶赴星巴克。提前到了半小时，在外面抽抽烟，周围溜达一下，大概差 15 分钟的时候进去的。

面试星巴克的有不少 mm，很养眼。就算无法面试通过，也值了，哈哈。大家聚集在一个大会议室里面，貌似北京地区的店长都来了，还包括区经理和营运总监。由一位咖啡大师讲解一种咖啡，然后用三张图片（超市，林黛玉，还有一个我忘了）来诠释这类咖啡的特点。

接下来小组的同学按照咖啡大师的方法，去抽签选择一种咖啡和三张图。经过小组讨论。接下来是选一个人展示。这一个环节很放松，没啥难的。主要记住先看三张图，在看咖啡介绍时候，有意识的抽象出三张图相关的特点。在讨论的时候，周围站着各种经理会记录你的言行。具体他们有没有做记录我也不清楚。

接下来是上二楼，和自己的小组一起。就是排序题，我之前准备过，并不惊慌。不同于流传于网上的 4 项排序题。这是 10 项排序题。

我觉得只要注意以下几点就 ok 了。

#### a 要有人计时

b 注意分析题干，事实上是两道题。一个是排序，一个是安排 5 名员工的职责。

c 要有好的方法来综合大家的排序。我们用的是每个位置有大家投票，综合大家的意见。这样顺序就出来了。之后再进行一次微调。

#### 2. 二面

讨论结束后，我们组的人貌似都通过了。11 点结束，三个面试官分别和每个人单独确认了下午二面的时间，就可

以离开了。

不知道为啥，我是被安排在最后一个确认时间。前面好时间都被其他同学定了，我就只能选 2 点半。

在肯德基里面呆一会，想趴在那睡一会儿还有旁边小孩吵。折腾了一中午也没睡着。

因为早晨起得比较早，所以非常困。去买了杯咖啡喝，感觉心跳变快了，不过依然很困，趴着又睡不着。

折腾了半天，终于耗到了 2 点，收拾好东西，洗把脸，直奔星巴克。

现在一间屋子里面等。屋内有一张大桌子，围坐了八九个等待面试的人。有一个人玩手机的，有两三个人窃窃私语的。旁边还 2、3 个站着的男生。我找了几本书在那边看。讲的是星巴克咖啡设备的保养。

等了一会儿来了一位区经理姐姐把我叫走。开始二面。

二面的内容没有什么条理。大概就是介绍一下自己。讲述一下对星巴克的看法。

现在也回忆不起来，而且但是很紧张，因为中午没睡好，状态很差。开始讲的结结巴巴的。

后来面试的姐姐的态度很好，渐渐的就放松了。然后就开始山南海北的扯起来了。说了下对星巴克的印象以及自己对咖啡的理解。这个主要看大家的在准备阶段下的功夫了。

聊了 1 个小时左右。就让我走了。我在楼下和其他几个面试的 mm 聊了一下，感觉问的问题都不太一样。昨天下午睡午觉的时候接到今天下午面试的通知。

来发篇面经攒 RP。

## 2.20 星巴克面試心得！

今天去面試，一早就為了 11 點的面試做準備，早上 8 點多起床、吃早餐（?! --因為平常睡到午餐時間）、敷臉（很做作吧...哈哈）、梳洗、上妝、更衣...[流水帳?]結果，在 10 點 50 分左右出門了！

到了門市，說話還不小心有點結巴+小聲...「不好意思，請問一下...我是要來面試...請問店經理在嗎？」以上是理想詢問句...真實情況...不知 @.@ 我有點太緊張了...不知道會不會很奇怪>"< 後來店員給了我一杯「可樂」，喝了一口...是咖啡...好苦...（我白痴阿?! 還天真的在剎那間以為是可樂?!）第一口超苦，一度想要去加糖或奶精...但是因為太緊張+怕店經理『即時出現』所以繼續僵坐著...

怎麼這麼緊張?! >"< 大概是第一次出去面試吧~ @.@ 不要懷疑，我長這麼大了，是真的第一次出去找打工+面試...之前不是人家看了履歷不要，就是要找白天可以上班的人反正...幸好店經理沒有很準時的在 11 點整出現...否則我會更緊張吧~至少呆久了反而比較不會緊張了~雖然只有一點點...話說我還會去想我該做些什麼，是要發呆呢? 還是要欣賞店內裝潢? 還是偷偷學習店員怎麼和客人應對? 還是要專心品嚐咖啡? 說了一堆，幾乎也都做過了...第一次真正知道什麼是連手腳怎麼放都不知所措的感覺...就是擔心會有所謂「情境測試」，用一些情境來測驗我的反應，然後決定要不要錄用我之類的...想很多吧~但是這也是因為學校老師所教導的吧...畢竟現在不是只有主管才會面試你，其實你的一舉一動都可以當作是一種評估，這些動作是主管以外的人都可以觀察的！

等到真正和店經理正式面試時，也是超緊張...她問了很多問題...但是我都不知道我在回答什麼了>"< 我想大概會刷掉吧...因為我都不覺得我應對的很好~除非店經理是個大好人...（雖然我確實認為她是個大好人....）

唉唉唉~總之，面試是結束了啦~至於結果，過兩天就會知道嚕~還是希望我有錄取啦~

## 2.21 星巴克之旅

今天 美丽的 12.10 本来以为是和小巴、胡逸祺、卯他们一起出去聚会的 没想到前事告吹也就算了 之后又收到星巴克的面试邀请 郁闷 果然 还是要华丽的出击了 抹上浪子膏 梳个熟男头 带着男人的味道 大摇大摆的去了 面试地点 宜山路 1009 号 神圣的创新大厦~~~

这里环境不错 下次叫猩猩他们一起来 一到那里 我就有这种感觉 果然是商务楼啊 气氛果然不一样 电梯 算了吧 才 3 楼的 走楼梯吧 要的就是“V 黛丝”嘛 上楼 很客气的问了相貌颇佳的前台 MM 告知面试实在 4 楼 无语 算了 好事都要多磨的 上楼吧 嘿咻嘿咻爬上 4 楼！！ 比 3 楼那 MM 更漂亮 看来面试应聘的 果然要 LEVEL 再高点的 好 有风度的打个招呼吧

“请问 小姐 要面试实习经理的 是在这里等嘛？”

“你没看面试通知嘛？”

“看了啊 可楼下的姐姐叫我来 4 楼啊，，，”

“你是看楼下那个姐姐的 还是看通知的？”

“。。。。。。。”

就这样 很无奈的再退回 3 楼 放眼望去 好多人了 \*\* 早知道不听美女 MM 的谗言 去 4 楼了 现在早去的优点都没了。。。 等吧 OUR TIME ISN'T SHORT

时间飞逝 1 点到了办公楼 一直到 2 点 才正式开始面试 什么 什么 就 1 个面试官 你要面将近 40 个人 而且人数还在增加中 开玩笑吧。。。 算了 找人聊天算了 奸夫大刘 不错的选择 发消息之 没聊几句 又来一个面试官 很好

十分钟后 一共陆陆续续走出来 5 个面试官 当第五位考官出来时 妈妈我美丽的名字也被叫到了。。。 额 真没劲 其他几个都是可爱的 MM H&R 就这个是个男经理 你看我不爽 我看你不乐的 就这样 我洋洋洒洒的介绍了下自己 听他提了几个问题 便一句“我已经介绍完毕了 你还有什么对我们公司的问题了嘛？” 随便询问了几句 就送了一张优惠券叫我带“家人”或者“佳人”去光顾店子 神啊 连生意都做到面试的人身上了 强 就一个字 强。。。

就这样 挥泪和众可爱的应聘 MM 说北北后 我华丽的回家了 不错的是 下楼等电梯时 也看到一个笑得甜甜的 MM 也走出来 随便和她寒暄了几句 没色胆要号码 只能在大门口互相告别 悻悻的回家了

之后 就是慢慢等候的一个礼拜了 还好 哈尼麦叔那里也有了消息 妈妈我不做见习经理 就去做美丽的 OM 没事看看气质 OL 感觉应该也不错的 总之 后面是悠闲的一个礼拜了吧。。。 不过 貌似还有英六考试 之后要等会展师成绩 然后就要正式上班了。。。 额 太无敌了 后面事情貌似更多了 看来就如大刘说的 我们渐渐的淡出以前的生活方式 重新适应新的生活 尽管 我并不太想改变、、、

## 2.22 你不知道的星巴克

我这篇文章的题目其实是昨天晚上吉姆·唐纳德在我们学院演讲的标题。演讲本来定在六点十五分开始，正好是下班时间，结果吉姆被堵在车流之中，迟到了 10 分钟。他一到就连声抱歉，感谢大家的耐心等待。然后他说他早

上不到五点就去上班，上班的路上经过他“领养”的一家星巴克咖啡店，想进去要一杯咖啡，可是因为营业时间未到，值班的伙计不让他进去。他好说歹说，总算让他进去了，但要他自己煮咖啡。无奈，只好自己煮了咖啡。正要离开的时候，伙计对他说，“千万别把这事儿告诉我的老板。”

星巴克是一家咖啡公司，目前在全世界 37 个国家和地区拥有一万一千五百家分店，每年以增加 1800 家分店的速度发展。这些都是我们知道的星巴克。

另外，我们也知道星巴克的咖啡香浓可口，店里的环境和装修典雅舒适，尤其是那些彩色的小灯，暖暖的壁炉，让人流连忘返。而且，这两年开始，店里还开始装有无线上网设施，更有拷制星巴克歌星 CD 的装置。那么，那个我们不知道的星巴克是什么呢？

吉姆说：“星巴克注重的不只是咖啡，更是人。”在星巴克的六条公司文化价值观中，第一条就与人有关，第六条才与利润有关。在星巴克，他们把所有与公司业务有关联的人都称为“合作伙伴”（partners），合作伙伴就包括三类人：主要的合作伙伴，便是公司的员工，第二类合作伙伴则是种植咖啡的农民，第三类就是象你我这样的顾客以及商店所在的社区。开店是通过提供咖啡饮品来达到建立人与人之间人情纽带（human connection）的目的，提供人们可以聚会交流的场所。所以在这个意义上，星巴克不只是有关咖啡的地方，而更是与人有关的地方。

星巴克对人的关注更表现在公司对合作伙伴的关怀上。对于员工，不管是否全职，一律享有公司股权。公司同时为员工提供医疗保险、锻炼身体的设施，也给员工充分的自由选择灵活的工作时间、地点，提供各种培训，以及国外工作的机会，80%的管理岗位都通过内部提升补充。每年公司做满意感问卷调查，回收率都很高，比如今年就达到了 84%，比美国其他的财富 500 强公司的平均水平（52%）要高出 30 多个百分点！

种植咖啡的农民大部分都生活在相对贫困的国家，有时因为咖啡的收购价格太低，他们不得不砍掉咖啡去种别的植物谋生。星巴克则以最优价去购买，从而使种植优质咖啡的农民可以持续生产。其中有一个乌拉圭的农民，自从星巴克高价购买他的咖啡后，他扩大了生产，已经可以支持他的孩子去美国上大学。像这样的故事，星巴克会把他们写在小卡片上，作为礼券赠送给别人，让大家意识到咖啡背后的人才是星巴克更关注的对象。

对于顾客以及商店所在的社区，星巴克要求员工与顾客之间建立情感联系，一看见就会热情地打招呼，就像见了老朋友一样。与社区的联系，星巴克则通过几种途径。一种是捐助当地的学校、图书馆，另一种是鼓励员工自愿参加社区的活动。而星巴克则会根据员工贡献的小时数为社区捐款，按每一小时 10 美元计。去年，整个公司的员工大约贡献了将近 30 万小时的时间给各地的社区！

吉姆然后说，正是因为对合作伙伴的关注，才使公司有了更好的信誉、更多优质产品的诞生、更优秀上乘的服务、更忠诚的顾客、更快速的发展。而他自己的工作中的很大一部分，则是去处理那些不太愉快的顾客投诉、员工意见来信等，以保持星巴克的品牌和名誉不受玷污。顾客写给星巴克的 Email，一般在 24 小时内都会得到答复。而吉姆自己平易近人的低调领导作风，也是星巴克真正“以人为本”管理哲学的具体体现。

我由此看到了那个你不知道的星巴克

## 2.23 有时必须口是心非——星巴克面试

曾经面试过星巴克 Starbucks,现在我来说说我在这个公司的面试时候的面试问题吧!供寻找工作的朋友参考:

1、为什么要来本公司工作,本公司有何优点吸引你?

贵公司是知名的大企业,管理经验丰富,永远以提供优质高效的服务为宗旨,不断推陈出新,永远以顾客需求为中心是贵公司的成功重要因素,这些都是吸引我的因素。希望能在贵公司得到锻炼的机会,展示我的能力,并且不断提高充实自己。

2、是否有迟到经验?如果迟到,如何向 supervisor 解释迟到原因,最后结果如何?

(想答:没有是不可能的,但总能趁 supervisor 不注意的时候赶紧干活,假装其实早到了,所以从不需要向她解释迟到原因。)

实答:因为离打工地点很近,从未迟到过。今后也会努力做到决不迟到,如果迟到,一定是因为交通或发生紧急状况,会在赶到前,或到公司后立即向 supervisor 说明迟到原因,决不隐瞒实情。

3、是否和顾客发生过不愉快的经历?如何处理,结果如何?

(想答:偶之前总是努力寻找比较轻松的工作做,而且餐厅不会让新手去做和顾客沟通这样的复杂事情,通常有 supervisor 直接出面。)

实答:还没有发生过类似事件,如果有的话,也会始终保持微笑,从顾客的角度着想,决不推卸责任,向他们解释公司的制度,并尽可能做到让顾客最终满意。

4、如何发现一同工作的伙伴在工作中偷懒?一旦发现如何处理,结果如何?

(想答:只要有人偷懒,偶绝对在 supervisor 没有发现的情况下,和他一起偷懒,并分享偷懒心得,不断改进偷懒技术,最终实现少干活,多休息的目的)

实答:如果工作伙伴没有执行 supervisor 作安排的工作,便视为偷懒,或者在非常忙碌的时候,工作伙伴只执行 supervisor 作安排的工作,而没有分担大家的工作,也可视为偷懒,并且没有团队精神。如果发现,会给出适当的提醒,询问他是否身体不适,或者有什么事情,在力所能及的情况下给与最大的帮助,确保公司优质的服务,高效的运营。

5、如何与顾客建立良好的关系,结果如何?

(想答:如果是帅哥,肯定满脸堆笑,并愿意提供各种服务,尽可能要来个人联系方式,能占为己有是最终目标。)

实答:对于所有顾客,永远提供微笑服务,如果是一位经常光顾的顾客,便努力记住他的口味和喜好,在公司规定和当时条件允许的情况下,尽可能满足他的需求,提高顾客的满意度和忠诚度。同时也起到潜在的广告效应,吸引更多的顾客到我公司消费。

## 2.24 星巴克之面试篇

今年,是我的最后一个暑假

总觉得自己的人生阅历不够丰富,

以至于,总是缺乏自信.

所以,

为了增强自信,  
想了很久,决定给自己一个挑战的机会:  
去我最喜欢的咖啡店做兼职.

### Starbucks

一个来自美洲的女神.  
很喜欢她的自由气息,惊艳于她的随性魅力.  
却不禁,  
觉得有些距离感.

选择了她作为我的兼职地点,  
是想给自己出个难题:  
"我能否有足够的勇气踏入星巴克,  
并且要求一份工作?"  
"我能否有足够自信坐在星巴克中,  
完成我的面试?"

答案就是:  
我在星巴克前徘徊了很久,  
终于在做好一切自我建设后,完成了以上内容.>0<

~~真是可喜可贺啊!~~

终于踏出了第一步  
这才发现:  
其实,一切很简单.  
不过需要推开门那一刹那的勇气罢了...

面试在出乎意料的轻松氛围下进行.  
一开始有些紧张,  
但慢慢的,当所有的紧绷着的神经松弛下来以后,  
终于有了一种享受的心情.

虽然没有背景音乐,  
但店长似乎有种随和的力量  
让人很容易放下防备.  
所以能够让人天空地阔的畅谈.  
于是,面试不再那么令人忐忑不安.愉悦的笑容始终挂在嘴角.  
谈话  
也是一种享受.  
空气中飘散的淡淡咖啡味,似乎也为这次谈话加入了轻松的气息...

结束时,  
突然觉得过去一直困扰自己的问题,  
象结了许多久的铁索  
一下子全都松懈了下来.

果然  
这一步,还是踏出去比较会得到收获.  
我不会介意那里不需要人,  
也不会在意第二轮面试不通过.  
因为,  
我已经努力过了.是吧?

Then,  
Let me enjoy my last summer holiday!

## 2.25 星巴克面试题

一、您是一家咖啡店的店经理，你发现店内同时出现下列状况：

1. 许多张桌子桌面上有客人离去后留下的空杯未清理，桌面不干净待整理。
2. 有客人正在询问店内卖哪些品种，他不知如何点咖啡菜单。
3. 已有客人点完成咖啡，正在收银机旁等待结帐。
4. 有厂商正准备要进货，需要店经理签收。

请问，针对上述同时发生的情况，你要如何排定处理之先后顺序，为什么？

二、有一位甲员工脾气不好以致在前三家店因为与店内其他同事相处不佳而屡屡调动，现在甲被调到你的店里面来，请问身为店经理的你，将如何因应？

三、你是店经理，本周五结帐后，发现门市总销售额较上周五减少 30%，请问可能原因会是哪几种，各应该如何因应？

## 2.26 我的星巴克应聘经历

以前应聘过,主要是去感受下,也不会真的去做.

职位:校园招聘的店长(也欢迎工作 1-3 年的人)

时间:06 年的 3 月

面试地点:上海虹桥的 Starbucks 的办公室

过程:先下载应聘表格和问题,4-5 页,填写后邮寄.接到电话通知,就去面了。现场等的人很多,估计那几周的下午都是他们的招聘时段。面试地点在他们公司门口的电梯间,有桌子和椅子,2 组同时进行。面试官是 Starbucks 的区域经理(按上海计,有几个区域经理管理,不象一些公司,区域经理是管华东或华北的)。



问点问题，很常规。感觉他们很一般，也只要一般的人来运行我们看上去很体面很高档的 Starbucks.

结束后送了一张券，是咖啡买一送一的。我回来就推荐同学去，是个大学生就能去应聘，还给咖啡券，对得起路费啊。

以上原创,请勿转载.

有问题请信件联系.

## 附录：更多求职精华资料推荐

**强烈推荐：** [应届生求职全程指南（第十三版，2019 校园招聘冲刺）](#)

**下载地址：** <http://download.yingjiesheng.com>

**该电子书特色：** 内容涵盖了包括职业规划、简历制作、笔试面试、企业招聘日程、招聘陷阱、签约违约、户口问题、公务员以及创业等求职过程中的每一个环节，同时包含了各类职业介绍、行业及企业介绍、求职准备及技巧、网申及 Open Question、简历中英文模板及实例点评、面试各类型全面介绍、户口档案及报到证等内容，2019 届同学求职推荐必读。

应届生求职网 [YingJieSheng.COM](http://YingJieSheng.COM)，中国领先的大学生求职网站

<http://www.yingjiesheng.com>

应届生求职网 APP 下载，扫扫看，随时随地找工作

<http://vip.yingjiesheng.com/app/index.html>

