

## 抗壓能力

(Pressure Management)

有工作就有壓力，只是大與小的問題。如沒有好好處理工作壓力，會直接影響情緒，繼而影響工作表現。換句話說，能處理好因工作而帶來的壓力，也是一項能力。即使面對多大的工作壓力，例如緊迫的工作時間表，都能處之泰然，一如往常般發揮自己過人的工作能力，不就是一項過人之處嗎？

## 適應能力

(Adaptability)

對於擅長離開舒適圈 (Comfort Zone) 的人而言，這是輕而易舉就可以寫下的軟技能。那些朝早才剛上班，下午就已經可以初步掌握公司內部的營運狀況及案頭工作、與同部門的同事打成一片的人，方可稱上是有強烈的適應能力。這類人多是心水清、能挑通眼眉的人，而且通常都好 Talk 得。

## 處理衝突能力

(Conflict Management)

是協調能力的變奏版，適用於對內及對外的大小狀況。對外可以是處理因業務而與客戶出現的糾紛，對內則是處理同事間或部門間因工作、文化、財務等而起的衝突。

履歷表 (CV) 上寫上不同的軟技能 (Soft Skill)，相信會是獲得取錄的其中一個加分位。當人人都在寫差不多的學歷及工作經驗時，軟技能就成了一個不同之處，突圍而出要靠靠佢。不過，除了良好的溝通技巧 (Communication Skill)、時間管理能力 (Time Management Skill) 外，軟技能還可以有什麼新意？以下六項軟技能，你又裝備了幾多項？

## 職業道德

(Work Ethic)

職業道德在某程度上與工作責任感掛鉤，當你答應完成一件工作的時候，就能敬業地、不受其他因素，如情緒等的影響，而盡力完成。擁有很強的職業道德的人，似乎是對工作各方面的一個承諾。當然職業道德也就成了工作、甚至是讓你把工作做得更好的動力。

## 敘事能力

(Storytelling)

集中在如何組織一件事情來龍去脈，順暢地交代的能力；要求較高的話，可以是如何引人入勝地交代一件事情。這對產品開發的人員尤其有用。在開發一件產品的時候，如何有條不紊地向大家交代產品開發的構思、理念、作用、成效？當你遇過講嘢一舊舊、無頭無尾的人，你就認同敘事能力是工作需要的一大軟實力了。

## 客戶服務技巧

(Customer Service)

這是進化自溝通能力，不過更集中在與客戶的溝通之上，這個對前線客戶服務員或銷售人員尤其有用。若嫌良好的溝通技巧太籠統，不妨寫下「客戶服務技巧」，或許可以令睇 CV 睇到悶的 HR 擦亮眼球，望多兩秒睇睇你想講咩，從而令 HR 對你留下一個較深刻的印象。

# 裝備軟技能 見工可突圍

## 精選軟技能 加實例說明

長久下來，硬技能被視為比較「專業的技能」，軟技能僅被當作履歷表上增加版面的內容。但研究表示，如今人力資源專業人員在選擇理想的候選人時，傾向考慮軟技能而非硬技能。

硬技能是可衡量的、實質的能力，儘管在任何職位上都很重要，但並非造就優秀員工的最終決定因素。它可以指技術能力，舉例如數學、閱讀理解力、語言流

暢度及電腦技巧等。而軟技能則是較無法量化的特質，在職場軟技能或根植於行為、態度和價值觀，它有助於打造人際關係，並在職場上建立文化氣息和社群意識。也就是說，軟技能絕對會對工作產生積極正面的影響，特別是進行協作工作的時候。

因此，在 CV 寫上軟技能，幾乎成了一個求職趨勢。不過，即使是裝備了多項

軟技能，也別只顧如數家珍般羅列一堆軟技能出來。其實最好精選兩至三個，並加上一個實際例子輔助說明，力證你果真在過往的工作生涯，曾經並能夠運用這個軟技能而不是空口講白話，以加強說服力，這樣才能在軟技能上贏得漂亮的一仗。應屆畢業生若未有工作經驗，可先用求學時期籌辦活動或實習時的經驗作例子。

文章由 SEEK 旗下領先的  
香港網上求職招聘平台  
JobsDB 提供