



成功案例

携手德国合作伙伴，共同提升就业能力

8 个软技能培训
案例研究

 **iMOVE**[®]

TRAINING – MADE IN GERMANY

成功案例

携手德国合作伙伴，共同提升就业能力

8个软技能培训领域的案例研究

目录

4



前言

6



*CONSULTANT-NET
Unternehmensberatung GmbH*
软技能使公司更具吸引力 和更成功

8



DEX Training & Consulting GmbH
特点各异的 通用软技能

10



Collective Leadership Institute gGmbH
未来职业培训的新思维和新技能

12



*clear entrance®
Consulting. Coaching. Change.*
解开沟通的结

14



straightlabs GmbH & Co. KG
元宇宙中的软技能培训

16



*Bildungswerk der Baden-Württembergischen
Wirtschaft e. V.*
公司内部培训作为就业跳板

18



*APPLICATIO Training & Management
GmbH*
理解和培训 跨文化软技能

20



*New Image – Business Image
Consulting*
成人教育日益注重软技能

前言

除了与工作相关的能力和技术资格外，软技能不仅对职场晋升起重要作用，而且对长期职业发展也是如此。“软技能”是指一系列人际交往能力和素质，使一个人能够与他人达成合作，确定目标和发现问题，准备解决方案并创造性地解决问题。员工若是具备良好的软技能，雇主会认为其在竞争中具有明显优势。因此，所谓的软技能的传授和培养，不仅对个人的成功至关重要，而且对全球企业的成功也是如此。

尽管与硬技能或技术技能相比，软技能通常是无形的且难以量化，但有助于提高员工的工作效率，营造积极的工作环境，改善客户服务，并推动创新和组织成功。基本的软技能包括有效沟通、团队合作、积极倾听、领导力/同理心、批判性思维/解决问题和时间管理。iMOVE 网络中的众多培训机构，致力于传递跨越职业界限的方法、社会和个人方面的能力。

德国在职业教育与培训（VET）方面的专长以及其双元制培训体系，使该国的经济腾飞如虎添翼。德国在这一领域拥有悠久的传统，凭借以需求为驱动力、以实践为导向的资格认证方案而享有盛誉。与德国的合作取得了尤为显著的成功，因为每一场培训都会针对具体需求而不断调整。德国合作伙伴提供的培训，其最大特色在于将专业知识、社会技能与方法运用上的能力融合在一起。

iMOVE 是联邦教育及研究部于 2001 年发起的一项倡议，旨在促进德国私营部门的培训机构与国际公共和私立组织之间的合作。iMOVE 的服务范围包括一个数据库，内含德国培训机构、研讨会、培训和海外贸易展览会的信息；iMOVE 还创建了 B2B 平台，可将特定的国际申请投放至 iMOVE 的机构网络。

本手册重点介绍八个软技能培训成功案例，每项成果均在德国和国际合作伙伴的共同努力下实现。凭借广泛的培训方案和对就业能力的高度重视，“培训——德国制造”有望通过跨国合作项目，为诸多国家的培训体系设计流程作出贡献。

您仍不确信？不妨亲自了解下文的最佳实践案例，并从中温故知新！



Andreas Werner 博士（巴西圣保罗大学）
德国联邦职业教育研究所（BIBB）iMOVE 部门负责人





软技能使公司更具吸引力和更成功

为员工提供行之有效的软技能培训，是公司大获成功的关键。熟练劳动力短缺、人口结构变化、复杂的需求、快节奏、不确定性等因素，都大大增加了公司寻找优秀员工的压力。这类员工是许多行业的头号竞争优势，决定了公司的未来。因此，各公司都在激烈争夺最优秀的人才。所需的软技能，尤其是中高层管理者的软技能，在公司是否吸引潜在候选人和在职员工方面起决定性作用。

CONSULTANT-NET 为国际客户提供多种软技能培训课程，客户来自汽车（包括卡车）、建筑、工程、农业和制药等行业。软技能、专业知识和技术技能的适当组合，对客户尤为重要。

CONSULTANT-NET 培训始终采用互动式模式，以实践为导向。该培训采取多种方法，例如通过视频分析进行角色扮演的案例研究，由三名学员组成团队，每人轮流扮演摄像师、员工和管理者的角色。

此外，小组练习和讨论，让学员能够在真实语境中练习自身的技能，并获得相应的反馈。CONSULTANT-NET 软技能培训的一个实例，是“有效沟通和团队合作”研讨会。在该培训中，学员学习如何有效沟通、解决冲突并协同工作，从而实现其共同目标。

虽然沟通、团队合作和领导力等传统主题仍有市场需求，但 CONSULTANT-NET 注意到，在数字化和全球网络时代，对敏捷工作方法、跨文化沟通和数字能力的培训需求也在不断增长。除此之外，还有其他主要

趋势。面对不断发展的自动化和技术变革（流行语：- ChatGPT 和 AI），批判性思维、解决问题的专业知识和创造力等技能，变得日益珍贵。在日益全球化和数字化的职场中，情商、灵活性和虚拟协作能力也日趋重要。越来越多的公司和员工专注于培养并加强上述软技能，以满足日后出现的需求。

CONSULTANT-NET 专注于三大区域。首个重点是欧洲，该公司主要在瑞士、奥地利和德国开展业务。第二个重点是阿拉伯国家，尤其是中东和马格里布国家。第三个重点是包括法国在内的所有其他法语国家。所选区域的原因之一，是这些国家的地理位置和文化相近。CONSULTANT-NET 团队具有国际影响力，借此促进市场准入和客户关系。此外，上述国家以经济实力雄厚、商业发展和投资潜力巨大而著称。

若在学习过程中，在线培训课程使用得当，学员可以从中获益良多。合理安排在线培训课程，例如面授课程和在线课程各占 50%，可以让学员无论身处何地都能参加培训课程，并提高自身的软技能。CONSULTANT-NET 还利用交互式在线会议平台，为学员提供交互式学习体验，促进其交流与合作。

特点各异的通用软技能

大多数公司现已意识到，管理者需具备特定的领导技能才能取得成功。然而，在许多国家，晋升管理职位往往仅考量专业知识和工作经历。很多时候，上述因素甚至次于个人的人际网络（即人脉）。由此任命管理者的后果是，大部分人并不是很称职。员工变得没有工作效率，甚至缺乏工作积极性。

文化差异在精准确定所需的领导技能方面，发挥重要作用。DEX Training & Consulting 已在澳大利亚、巴西、德国、奥地利、瑞士、爱尔兰、俄罗斯、斯洛伐克、捷克共和国、英国和美国等国开展了管理发展方案。在实施方案时显而易见的是，人与人之间的交流方式截然不同。不同的人认为不同的技能很重要，对同一个词语赋予各异的含义，并着重于不同的行为模式。

例如，在德国和奥地利，专业能力是管理者威信的关键因素。在澳大利亚，平等友好沟通是个人得到认可的先决条件。在巴西，真切关心员工的私人和情感生活，可加深其对管理者的信任。为不同国家的管理者实施方案时，必须考虑到文化差异。

重中之重是了解具体文化的一般运作方式。然而，影响人们的价值观、观念和行为的不仅是一国的文化，最重要的是企业文化。这点尤其适用于管理者，因为他们在或多或少显眼的岗位上，都代表了公司。

面谈是定制方案的基础

DEX Training & Consulting 通常在方案开始前对学员进行半结构化面谈。“半结构化”指虽然会问每个

人同样的问题，但它们为开放式问题，答案不唯一。受访者可以解释个人看待事物的方式，并透露一些关于自己的信息。这种面谈提供了大量信息，由此得知管理者的哪些价值观和期望在公司中至关重要，以及哪些在日常生活中得到践行。

接着，面谈结果会表明，哪些态度和行为模式被用于判断管理者的胜任程度。如此一来，DEX Training & Consulting 能够专门为具体的国家、公司和学员量身定制方案。

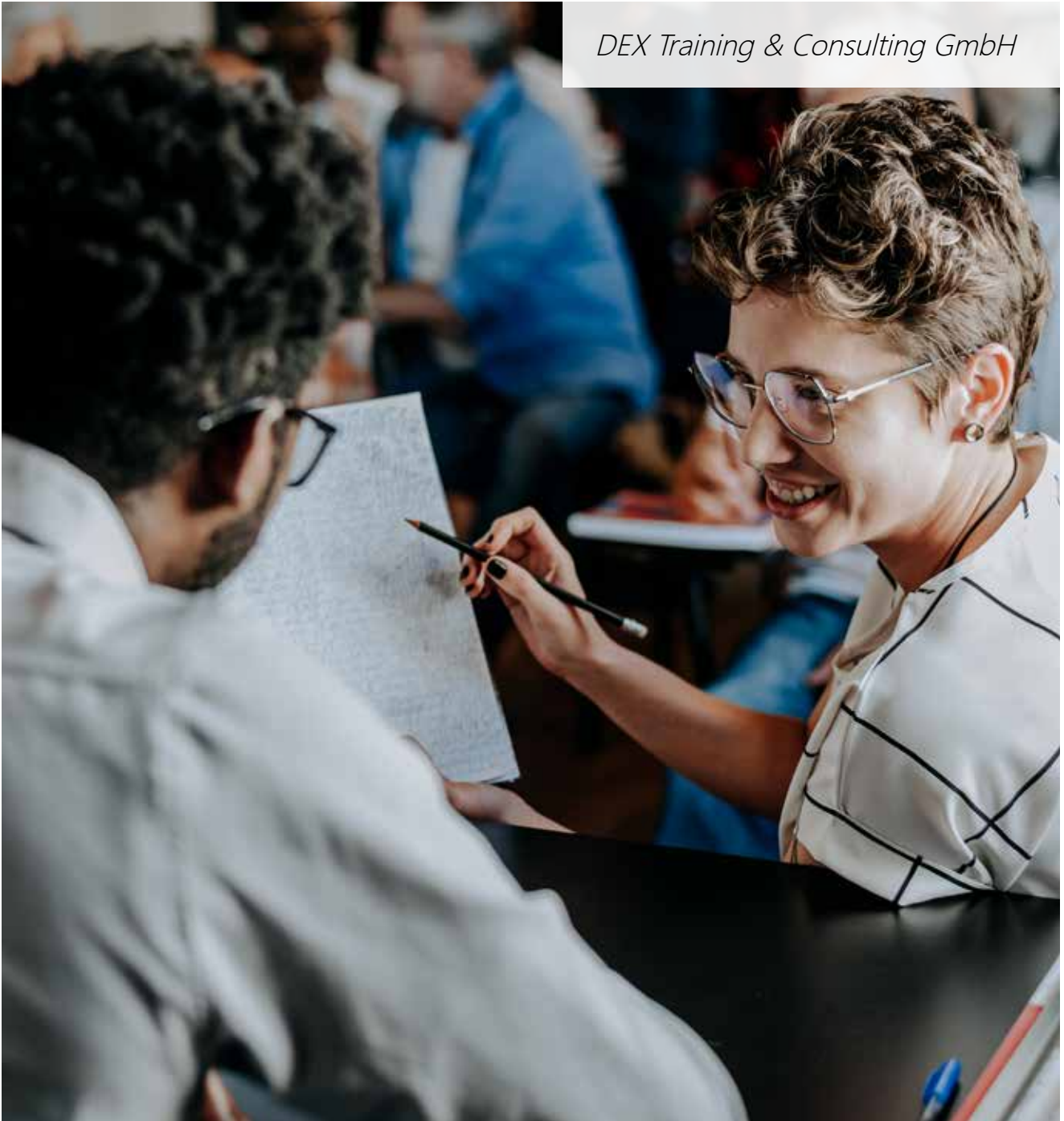
然而，“量身定制”也意味着基本的领导技能始终不变，

即管理者需要具备以下软技能：

- 建立人与人之间的信任
- 加强自身的示范作用
- 加强与员工、同事和上级的沟通

信任、示范作用、沟通 以及态度

建立信任的方式因国家而异，有时甚至因区域而异。然而，在所有文化中，发挥示范作用表示以身作则，为下属做出示范。背道而驰会破坏信任。最重要的是，发挥示范作用表示始终如一，也就是说，做到言行一致！如果您期望下属做到准时，自己必须准时。如果个人的管理风格比较专制，并且希望指示得到遵循，那么您必须制定明晰的指示。如果您采取的是协作式管理风格，希望下属参与其中并承担责任，那么您必须给予下属所需的自由，并接受事事不一定总能



如愿。无论如何，发挥示范作用与特定的领导风格无关。

与下属、同事之间以及对上司的良好沟通，构成了“建立信任”和“发挥示范作用”这两种领导技能的基础。何谓“良好”因人而异，并且受到国家文化和企业文化的实质性影响，上述文化往往对沟通抱有十分具体的期望。

无论管理者身处哪种文化中工作，他们真正需要的是理解其他观点的能力。该能力主要是态度问题，即您需要真切关心他人有什么动机、想表达什么以及为什么持有不同的意见。若没有这种态度，即使是最佳的“积极倾听”技能也毫无用处。从长远来看，管理者只有真切关心他人，为其落实一些事情，并有意“提携他人”，才能获得成功。

未来职业培训的新思维 和新技能

网络化、基于知识和高度技术化的职场，需要不断提高的人际交往能力，同时也增加了外包硬技能的机会。在未来，更多的重复性知识工作可以外包给人工智能和其他技术。仅仅靠“死记硬背”便可通过考试的事实性知识，不再是合理的教育策略，在未来将完全过时。重复性强的职业同理。除了传统的工业行业外，这种趋势尤其会影响到行政和会计相关工作。

然而，市场仍然迫切需要专业知识。在可持续发展转型过程中，农业或技术等行业将迎来复兴。此外，还将出现一批新职业，其所需的专业知识无疑将是软技能。在这方面，硬技能和软技能两种概念也将日益融合。

软技能在领导他人方面起决定性作用。目前，仅在达到一定的职业水平或资历，个人才能学到上述技能。然而，所有员工都能从领导力学习中受益，理想情况是在学校和培训期间进行学习。适当的培训可以使员工更好地了解其上级，从而“自下而上”地进行领导。

Collective Leadership Institute (集体领导力研究所) 这一公司名，也概述了其核心概念。这关系到个人（即使没有正式任命的领导责任）领导他人，同时也被所处体系（团队、组织、利益相关者）领导的能力。一方面，这种对体系的理解，会让人获得更清晰的全局观。另一方面，这种理解还能提高自我效能感和协同合作的能力，这正是解决可持续发展这一重大问题的关键技能。

集体领导力课程，要么由在复杂的多利益相关者体系中工作的个人参加，要么由培训机构通过项目将培训和技术专业知识直接引入上述体系中。这样的方式符合联合国 2030 年议程中提出的可持续发展目标 (SDGs)。例如，初始和继续职业教育与培训（基于可持续发展目标 4）是历史最悠久的多方利益相关者体系之一，因为它汇集了私营部门（公司、雇主组织）、公共部门（政府机构、学校）和民间社会（学生、工会）的参与者。

尽管利益相关者的权重因国家而异，这反过来又在决定各国职业教育和培训系统的表现方面发挥作用，但大多数国家的基本结构十分相似。因此，Collective Leadership Institute 能够通过方法培训课程和流程支持提供其专业知识，主要在全球通过增强不同实体间的合作以提高效率。

除了所需技能之外，这还需要能够实现新方法的思维方式，即正式的层级结构在一定程度上被淡化，而权力、控制、地位等问题则需要重新协调。从长远来看，在层级结构不那么森严的体系中，人人都可以更高效地工作。在个人和社会层面同理。Collective Leadership Institute 等公司提供的方法支持，对于在组织和公司中实际取得成功至关重要。

*Collective Leadership
Institute gGmbH*



解开沟通的结

自 2000 年以来，clear entrance® 一直通过组织发展和团队辅导支持世界各地的组织及其员工，助力其以放松、灵活的心态应对这个瞬息万变的时代，并在多样化的环境中开展富有成效和建设性的合作。

团队辅导和培训师培训课程

团队辅导是公司工作的重点之一。例如，由即将到来的变革进程、重组或新成立的团队引发的、尚未解决的沟通问题，往往会起到影响作用。造成这种情况的部分原因是虚拟距离、缺乏公开表达个人想法的信心，或者仅仅是缺少解决方案。除此之外，团队中的每个人都说着不同的语言——此处指的并非各国语言。举个例子，商业经济学家对“流程”的理解，与工程师对该词的理解不同。不同的专业领域本身就使沟通变得困难。这种问题可以迎刃而解，前提是所有相关方都愿意加大沟通力度。创新需要磨合，而团队辅导课程旨在问题、目标和实现目标所需的努力上达成共识。

培训师培训课程旨在让学员（重新）发现学习的乐趣。未来的培训师将学习和培训所需的所有相关技能，不局限于专业知识。例如，相关技能包括角色意识、自我形象、群体动力学和教学方法等。与此同时，学员还会意识到文化差异和自身的陈规定型观念。

过程与实践导向

Clear entrance® 以过程与实践为导向。创造性的方

法（例如游戏、群体动力学练习、合议案例咨询）可以高效地开拓新视野，解开沟通的结，并使学员（再次）更紧密地相联系。通过这种方式，各小组就能找到各自关注的问题核心，并通过实践取得预期结果。因此，每个人都能清楚地看到合作的成败。学员对亲历的实践会有所反思，并将其转化为专业经历。

跨越空间、时间和文化界限的工作，当下对许多组织和团队来说已司空见惯，经济的日益国际化和高技术标准推动了这一发展。与此同时，工作组和团队的多样性，是国际竞争中公认的最大挑战之一。

例如，一家全球保险集团为寻求企业文化变革，在香港举办了由所有业务单元参与的活动。在此次活动中，clear entrance® 的任务是支持其中一个业务单元——多元文化团队（苏格兰、法国、德国、英国、芬兰），助其找出和消除工作场所的具体误解（他们称之为“棘手问题”），并利用此次的调查结果确保今后的沟通透明、具有建设性。

澄清对形势和团队的想法、公开的讨论、新提出的目标以及所有人支持的协议，表示该团队在精神和情绪上都能够坦然面对即将到来的企业文化变革。一个关键的认识是自我效能感：在早期阶段消除误解和解决紧张关系难能可贵，每个人都能助力将注意力转移到关键问题和团队的使命上。

管理发展

Clear entrance® 的管理发展方案，通常侧重于阐明个人的角色以及对未来领导力的要求。管理者尤其重视经验交流，以及在具体情况下反思决策和行动的机会，也注重与同事分享新观点和/或解决方案的机会。

clear entrance®
Consulting. Coaching. Change.



辅导技能可以为管理者自如应对 众多领导力挑战提供宝贵的支持。当今领导力的一项重要任务，是放手培养个人主动性、个人责任感和自我组织能力。这些方面不仅在辅导中受到高度重视，而且还能通过辅导得到极大的提升。

一对一个人辅导课程，也是 clear entrance® 为支持管理者所提供的一部分。所涉及的问题，包括对自身领导角色的评估，或与员工和团队协作相关的具体问题等。

一位就职于国际公司的客户来到 clear entrance® 参

加辅导，目的是提高他的情商。他之前未能通过评估中心的考核，而这是晋升更高职位的先决条件。几位观察员的反馈表明，该客户的考核没通过与其专业能力无关；相反，他的沟通行为被定为“症结所在”。据说他在考核员工时缺乏同理心，过于片面地强调事实和个人的立场。该客户通过辅导，意识到了个人行为及其对他人的影响，学会了承认并接受自己的情绪，并习得了新的沟通方式，以便在忠实于自身与个人文化价值观的同时，与下属进行沟通。

元宇宙中的软技能培训

在全球化和数字技术的时代下，革命性的机遇在为企业敞开大门。虚拟学习空间（即为人熟知的元宇宙）是一种新兴趋势，在重塑员工的学习和培训方式。

元宇宙通过提供创新、个性化而高效的学习形式，将在未来的职场中发挥先锋作用。由此带来的教育范式转变，有望解决重大挑战。作为职场 4.0 时代中的全新学习空间，元宇宙克服了空间资源和实体存在等传统限制，可用于提高培训的效率和可扩展性。在此，员工身处逼真的场景中，可以与栩栩如生的虚拟化身互动，并练习应对文化挑战的能力。这种沉浸式技术，能让员工在虚拟环境中感知自身的真实存在，从而促进学习迁移。此外，克服时间和空间限制，能为大批员工提供高效、可扩展的培训。

该技术在促进员工跨文化技能方面的潜力，尤其值得注意。在全球化的世界中，软技能（即沟通、领导力和团队合作等人际交往能力）必不可少。软技能在当今世界的重要性不可小觑。在日益网络化的职场中，上述技能变得日益重要。在全球各地工作的员工，需要了解并应对文化差异，才能取得成功。

尽管元宇宙有诸多优势，但应该精心设计成新的工作场所和持续培训平台，以符合所有利益相关者的利益。目前已有创新的方法在负责任地应对这一挑战。例如，来自 straightlabs 名为 XR Trainer 的软件即服务解决方案。该公司专门从事元宇宙的沉浸式软技能培训。虚拟培训可立即使用，无需进行任何昂贵的开发工作。该解决方案不仅高效、成本效益高，而且互动性强，能提供逼真的培训体验。XR Trainer 已被多家国际公司所采用。多语言方法和跨平台兼容性（它可以通过VR耳机使用，也可以通过电脑或在途中借助

智能手机使用），表示无论公司员工当前身在何处，公司可以轻松地将该软件提供给无限数量的员工。科学研究和客户的成功案例，均证明了该解决方案行之有效。

汽车供应行业最近的一项研究表明，沉浸式技术结合该软件，可用于提高国际项目中员工跨文化能力培训的效率和可持续性。参与员工表示，其积极性和投入程度都有所提高。结合学习分析（即测量和分析来自学员及其环境的数据），可向学员提供个性化的帮助。在将来，人工智能算法将能够支持学习需求和偏好。

展望未来，元宇宙中的虚拟学习世界有望颠覆企业学习。向虚拟学习空间的过渡，可以显著提高学习成果、理解能力和技能发展。用于软技能培训的虚拟世界，不仅可以促进跨文化理解，还可以助力营造更综合、更高效的工作环境。随着技术不断发展并被商界广泛接受，元宇宙无疑将在未来的继续教育中发挥日益重要的作用。

straightlabs GmbH & Co. KG



Bildungswerk der Baden-
Württembergischen
Wirtschaft e. V.



公司内部培训作为 就业跳板

Bildungswerk der Baden-Württembergischen Wirtschaft (Biwe) 进行的一项全球调查表明，销售业绩不佳是全球公司增长的主要障碍。因此，跨行业的销售和营销资历，有可能在许多地方创造额外的就业机会。这就是 Biwe 组织销售和营销培训课程的原因之一。这类课程旨在培养学员的方法技能和社交技能。

自 2017 年以来，作为职业培训合作伙伴关系的一部分，Biwe 一直在支持卢旺达 SOS 儿童村（由德国联邦经济合作与发展部 BMZ 通过 sequa gGmbH 资助）开发新的收入来源，为其使命提供资金，即为需要帮助的儿童提供一个充满爱的家，赋能其塑造属于自己的未来，并帮助家庭变得更稳定。在此背景下，面向卢旺达公司员工的销售培训，于 2020 年 2 月 19 日和 20 日，在基加利 SOS 儿童村职业培训中心首次开展。

与德国一样，合格的销售人员在卢旺达也很稀缺。这不仅是各个公司面临的关键瓶颈，也是属于年轻专业人士和长期任职员工的机会，即通过获得更多资历来推动职业生涯发展。Biwe 以各种形式提供基于需求的支持。

在此实践的基础上，各方合作伙伴开始在卢旺达联合组织销售培训课程，并结合合适公司的实习机会。这是作为德国政府“体面工作促进公正过渡”特别倡议的一部分进行的，该项目同样是由 BMZ 通过 sequa gGmbH 资助。

第一组参与者的结果喜人。公司调查显示，80 名参与者中有 78 人收获了工作。因此，2022 年 10 月，作为职业定向和就业安置 (CoJoP) 合作项目的一部分，尼日利亚 SOS 儿童村携手 Biwe 在埃多州启动了一项销售培训生计划，该项目由 BMZ 通过 GIZ GmbH 资助。

迄今为止，已有 360 名年轻人参加了为期一周的启动培训方案，学习销售/营销领域的跨学科技能（包括软技能）。截至 2022 年 12 月，其中 150 人在一家公司开始了为期四个月的实习。为了进一步培养和加强这些人的能力（包括软技能），他们在实习阶段每周参加为期一天的销售培训课程。课程主题包括积极倾听、营销组合、使用 AIDA 原则编写材料、将电话作为销售工具、结构化销售流程以及使用精确矩阵构建解决方案。

参与者完成实习的公司属于截然不同的领域，例如有机产品销售、制药、时尚、咨询、销售品牌推广和营销机构，以及农业。目标是让参与者被这些公司录用。

各国的成功经验和全球的招聘广告都表明，考虑到软技能的销售培训方案与实习相结合，可以帮助人们在不同国家就业。

理解和培训 跨文化软技能

软技能应助力员工和管理者，让其能够应用自己的技术专业知识。为了实现这一目标，软技能及其教学方式，必须根据环境、国家、未来的用户及其文化进行调整。在德国的成功人士，无论他们是工程师、IT 专家、护理人员还是木匠，凭借相同的能力，在世界其他地方也能取得成功，但成功的方式不尽相同。几乎在任何地方都需要展示、谈判、倾听和计划的能力，但同样的组合能力并不总能带来成功。

因此，软技能培训并不是一种直接取出，原封不动销往其他国家的产物。重点在于，不仅需要了解和考虑目标群体及其现有知识，还需要了解和考虑其背景和文化特征。APPLICATIO Training & Management 提供的定制培训课程基于这一经验。

在蒙古开展调解员培训

来自蒙古的一个例子表明，语言可能不是进修培训方案的唯一挑战。即使是基本的定义和概念，也可能导致歧义，进而需要消除歧义。APPLICATIO 代表德国国际合作机构 (GIZ) 培训该领域的地方调解员。参与人员有望参加德国联邦经济合作与发展部 (BMZ) 的发展项目，在其中进行措施的规划和协调。

然而，在可以教授调解员的相关方法和社会软技能（如演讲技巧、沟通、建设性反馈和调解技巧）之前，首先需要对术语进行详细定义。“调解员” (moderator) 一词在蒙古语中确实存在，但仅意为电视节目主持人。培训课程中没有学员能够理解源自拉丁语的“调解员、指导者”的含义。首先，必须在深入讨论中为该词“注入”新含义。只有这样，才能成功、

持续地获得必要的技能（以及态度和思维方式），并与学员们共同交流。

文化决定了软技能的“正确”使用

即使是最基础的软技能，也需要在文化背景下加以审视，并至少在授课中加以讨论。例如，反馈的准则是，它应该具有建设性、表现出赞赏，且属于积极反馈。然而，如果像一些文化中那样习以为常，在批评外包装一层赞美，以至于无法辨认出它是批评，结果只会留下批评中积极的一面，而不会促使批判性的自我反思。

两个平等的人相互间给出的不冒犯的批评，也有可能因为某种文化中根深蒂固的行为准则而受阻。例如，在一些文化的社会中，长者因其年龄或上级因其级别，通常被认为相比年轻人或下级更有可能是对的，并且原则上不允许受到批评。

时间管理也是一种软技能，在许多项目中起重要作用。比如，您需要在截止日期前完成报告，制定日程安排和活动计划，并在上面填上实际可行的内容等等。然而，在一个以面对面交流为主的国家里，向选定的一群人传授时间管理方法只会无济于事。持续不断的交通堵塞，甚至会让任何日程安排在制定之前就成为笑柄。

因此，APPLICATIO Training & Management 等培训机构在教授软技能时，时刻注意区分“做对的事情”和“把事情做对”。培训机构只有在文化背景下理解并接受其调解角色，才能帮助学员承担起新角色。







传统美德和情商被视为 宝贵资源

www.new-image.de

成人教育日益注重 软技能

培训机构 New Image® 为大中型企业、诊所和酒店的员工提供培训，内容包括服务质量、沟通、积极的自我展示、商务着装规范和阿拉伯文化（无论是在本国还是国外）能力。

上述领域的软技能，被视为解决多种职场问题的关键，这类问题多年来困扰着很多人。尽管他们拥有高水平的专业能力、良好到极好的学历，参加过众多的进修培训课程，但自己的职业生涯仍然停滞不前。对于期待已久的晋升或空缺职位，被选择的往往是资历相对较浅的人。

原因是越来越多的雇主和培训师，不仅抱怨员工工作积极性不高、缺乏耐心，最重要的是抱怨员工在社会行为、良好礼仪和基本行为方面的不足，如礼貌、守时、得体、卫生和仪容整洁。

归根结底，这涉及到我们所说的“传统美德”以及与之相关的价值观。如今，人们的价值观在转变，社会和个人的准则和理想也在变化。但是，可靠、人道、幽默和亲切等品质，仍被认为更值得信赖，具备这些品质的人因此更成功。由此可见，软技能可能导致偏见和讨人喜欢、成与败。

人力资源是一项企业任务

公司的核心任务，是提升和进一步培养其“人力资源”。进修、再培训、重返社会、再就业、培训、辅

导和咨询，在这方面发挥重要作用。此外，许多公司对客户进行培训，从而不仅提供良好的服务，还增强了与客户的“联系”。

放眼未来，公司的成人教育将更加注重软技能，如个性发展、对人性的了解、领导战略和自我管理。经验表明，脾气暴躁、闷闷不乐的员工，不仅招人讨厌，而且不利于企业的发展。

情商是职业生涯的基石和商业工具

早在 30 年前，“直觉”在商界常常被人嘲笑；如今它被赋予了新名字，并被视为重要的商业工具——“情商”。虽然每个人都有情商，但许多人并没有、或者很少利用这种宝贵的资源。许多人仍然奉行这样一条原则，即在艰难的日常商界中，一个人必须坚强，始终冷静，不动声色。

这对管理者提出了特别的挑战，因为他们较少收到关于自己行为的反馈。其结果是不加批判的自我形象，以及在自我意识和自我责任行为方面存在欠缺。所有成功交流与沟通的基础是了解自己是谁，以及自己给他人留下和可能留下的印象。New Image 为此提供高效的培训方案。



提高企业竞争力 投资于人力资本

欢迎浏览我们的德国培训机构网络，
超过 200 家经验丰富的培训机构
为您量身定制以下服务：

- 课程设计
- 师资培训
- 教学工具
- 培训基础设施 改善



www.imove-germany.de

版本说明

出版方:

德国联邦职业教育研究所 (BIBB)

iMOVE: 培训——德国制造

项目管理:

Silvia Niediek

正文:

Silvia Niediek, 文中所涉机构亦对文案有所贡献

照片:

iStock.com/Cecilie_Arcurs, 封面; iStock.com/ljubaphoto, 第 3、4-5 页;
iStock.com/andreswd, 第 3、9 页; iStock.com/FatCamera, 第 3、11 页 (上);
iStock.com/Erdark, 第 11 页 (下); iStock.com/JLco - Julia Amaral, 第 3、13 页;
iStock.com/Antonio_Diaz, 第 15 页 (上); iStock.com/gremlin, 第 3、15 页 (下);
iStock.com/Inside Creative House, 第 3、16 页 (上); iStock.com/Peoplel-
images, 第 16 页 (下); iStock.com/PixelsEffect, 第 3、19 页; iStock.com/
julief514, 第 20 页; iStock.com/boonchoke, 第 22 页。

其他照片: 由各组织提供

设计:

Andrea Wendeler

印刷:

Barbara Budrich Verlag

2024 年 8 月, © iMOVE 版权所有。

iMOVE 由德国联邦教育及研究部赞助。

iMOVE 负责撰写本出版物的内容。

ISBN 978-3-96208-494-3 (线上)

ISBN 978-3-96208-495-0 (纸质)

如需订购 iMOVE 出版物, 请发送电子邮件至:

info@imove-germany.de。



iMOVE[®]

TRAINING – MADE IN GERMANY

AN INITIATIVE OF THE



Federal Ministry of
Education
and Research

bibb Bundesinstitut für
Berufsbildung