



# 全方位發展人才 培養優秀服務團隊

港信用卡消費市場競爭激烈，面對客戶與日俱增的服務需求，AEON信貸財務（亞洲）有限公司（下稱AEON信貸）深信優質服務源自一支具工作熱誠和專業水平的團隊，故AEON信貸十分着重員工的全方位培訓及發展，其卓越表現更獲「ERB人才企業嘉許計劃」嘉許為「人才企業」。

現時，AEON信貸在本港聘有300多名員工，公司一直秉持「以人為本，以客戶為中心」的經營理念，鼓勵員工從客戶立場想客戶所想，提供優質客戶服務。公司面對市場任何轉變，都一直堅持積極做好員工培訓工作，除了從「態度、技巧、知識」三大範疇全面裝備員工外，並鼓勵員工破舊立新，以嶄新思維配合公司的長遠業務發展。



馮錦成指出，公司着重因材施教，協助員工學以致用及發揮所長。

## 多元課程 培訓各級人才

AEON信貸董事總經理馮錦成強調，公司非常關注員工的培訓，為不同崗位的員工訂立清晰的培訓計劃，輔以相關培訓課程，以協助員工發展所長。以分行員工為例，公司提供的多元化課程涵蓋進階客戶服務、投訴處理技巧、深化分行營運技巧、進階產品知識等，以提升他們工作能力及信心。馮錦成特別指出：「客戶對服務要求日益提升，使用信用卡時遇有疑問會期望在最短時間內獲得支援，因此，專責信用卡服務的前線員工，不但要具備信用卡運作知識，亦須掌握良好待客服務技巧，才可全面滿足客戶，長遠留住客戶，故公司十分着重對分行前線員工的培訓。」

對於具潛質的分行員工，公司會安排「晉升培訓計劃」，課程涵蓋分行運作管理、人才管理技巧、教練技巧、個人形象等，以培育他們成為分行管理層的接班人。至於分行經理，公司則會提供「分行經理督導管理證書」課程，內容包括管理思維、領導技巧、教練技巧、銷售市場學及進階投訴處理技巧。

## 重視迎新培訓 理念實務並重

除了現職員工外，AEON信貸亦非常着重新員工的迎新培訓，除了管理層



AEON信貸為新員工提供「永旺行為規範」培訓課程，讓他們掌握公司理念及實務技巧，共同建構和諧團結的工作環境。

會參與及講述公司理念和宗旨外，更會按「永旺行為規範」引導新員工掌握實踐竅門，務求理念與實務並重。迎新培訓會透過故事分享、影片分享、小組討論等互動方式帶出課程主旨，協助他們盡快融入AEON信貸大家庭。

馮錦成指出，除培訓外，公司亦非常關注員工的事業發展，因此制定了一套公平、公正及高透明度的表現評核和晉升機制。部門主管每年均會評核員工表現，並安排個別面見，以開放態度聽取員工對公司的意見，所有評核報告會交由董事會審閱，並決定每名員工的薪酬調整幅度及升遷安排。

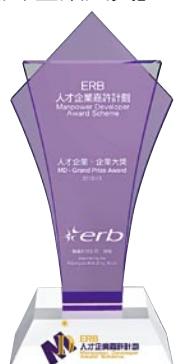
## 「ERB人才企業嘉許計劃」

「ERB人才企業嘉許計劃」由僱員再培訓局（ERB）主辦，透過專業技術顧問開發的認證系統，全面評估機構的「人才培訓及發展」策略和工作完善程度，通過評審的機構可獲頒發「人才企業」的尊稱。至今已有187間機構成為「人才企業」，2012-13年度「人才企業」名單將於2013年4月公布。

## 專為「人才企業」 而設的年度「企業大獎」

「企業大獎」是「ERB人才企業嘉許計劃」的延續活動之一，開放予已成為「人才企業」的機構參與，目的是推動及嘉許「人才企業」積極支持ERB的課程及服務，體現企業社會責任，對本港整體人才培訓及發展作出貢獻。

「人才企業」凡參與合資格的活動均可累積分數，累積最多分數的機構可獲頒發「企業大獎」。



至於2012-13年度「企業大獎」名單則會於2013年4月公布。

## 活動預告—「人才企業專題研討會」

ERB將於2013年3月21日（星期四）舉辦「人才企業專題研討會」，屆時「人才企業」機構代表將分享人才培訓的實戰經驗，有關詳情及報名方法稍後於本計劃網頁[www.erb.org/md](http://www.erb.org/md)公布。