我行客户服务绿色通道延伸到广西百色

狮山支行为患病客户提供上门服务彰显我行经营理念

本报讯 5月14日-16日，狮山支行将客户服务绿色通道延伸至广西省百色市，为我行一名特殊客户提供了上门办理取款业务服务，切实解决了客户难题，更彰显了我行“相伴多年，更贴您心”的经营理念。

近日，狮山支行一名广西籍客户突发脑梗死，急需取出存款进行救治，但因亲属中无人知晓其账户密码，而该客户已失去语言理解和表达能力，且不具备出具提款代理人公证的条件，因此无法取出存款。知悉详细情况后，总行领导高度重视，要求狮山支行尽快按照特殊客户服务的有关规定为该客户解决实际困难。5月14日至5月16日，狮山支行成立以该支行林松添副行长为组长，内审员、个人金融部和网点相关人员为成员的特殊客户服务小组，并立即远赴广西百色，详细了解客户现状及病情，认真核实由医院出具的住院证明材料和客户户籍所在地派出所和村委会出具的直系亲属关系证明。经确认，该行认为可以为该客户提供服务。在该行特殊客户服务小组的见证下，客户的全部直系亲属共同签署了《提款申请和用款承诺》，并委托其中一名亲属代为办理客户的账户密码挂失、重置及取款业务。5月19日下午，该行柜台工作人员为该客户亲属指定人员办理了相关业务，为该客户的及时救治提供了资金保障。此举得到了客户亲属和当地居民的高度认可。

据了解，为进一步践行党的群众路线，改进特殊客户群体金融服务工作，保障特殊人群的基本权益，自去年12月份以来，我行抓紧落实机制体制建设工作，制定并出台了《特殊消费者群体金融服务工作指引》，明确了特殊客户的范围和为其提供服务的具体工作流程，确保了有特殊金融服务需求的客户能够在第一时间进入我行更为贴心、便捷的绿色服务通道，真正做到特事特办，急事急办，最大程度地满足金融消费者的服务需求。

（狮山支行供稿）

盛通有礼多重送　刷卡消费优惠多

本报讯 为真诚回馈客户，答谢广大客户长久以来对我行的支持与关爱，在“U惠通”优惠活动的基础上，我行于近期着力推出多重刷盛通卡有礼活动，以打造我行盛通卡特色服务品牌，让我行产品更加贴近民心。

10元轻松过周末

自5月1日起，盛通卡新老客户只要刷盛通卡支付即可在指定门店享受“周六10元特价电影”、“周日10元特价洗车”服务。此项活动将一直持续到12月底，合作商户众多，分布范围广，客户在轻松度周末的同时即可便捷享受10元特价服务。

满额即减更享尊贵服务

4月1日至12月31日，我行客户逢周六到莱茵阁西餐咖啡厅消费并刷盛通卡结账的，消费金额满100元，即减免50元，消费满200元，即减免100元，客户可低价享受高端西餐服务。此外，6月至8月，支付宝用户只要到支付宝收银台选择南海农商银行银行卡快捷支付付款即可享受满100减10元，满200减20元的优惠，客户足不出门即可享受优惠服务。

刷卡消费“抽”好礼

6月至12月，客户刷盛通卡消费满1000元即可获得一次抽奖机会，抽奖分3次进行，单张盛通卡每次最高可抽奖20次。奖品丰富，包括500元、200元面额的加油卡以及百佳超市购物卡、50元饼券、KFC代金券、两张2D电影票、7-ELEVEN便利店代金券等。客户在刷卡的同时将收获更多惊喜。

（总行　高乾）

我行举办全面风险管理规划、风险偏好及限额体系建设交流会

本报讯 5月8日，全面风险管理规划、风险偏好及限额体系建设交流会在农商银行大厦9楼举行。

本次交流会上，我行邀请安永（中国）企业咨询有限公司资深专家就全面风险管理规划、风险偏好及限额体系建设进行现场讲解，安永公司相关专家针对我行实际，结合巴塞尔新资本协议及相关监管规定，对我行的全面风险管理规划、风险偏好以及风险限额体系的建设提出了一系列的策略与措施安排，并就具体问题和我行的与会人员进行充分交流与沟通。

此次交流会使得我行对全面风险管理规划、风险偏好及限额体系建设工作有了更深的认识，有利于我行五年战略规划的落地实施、同业领先水平的风险评估体系的建设。下一阶段，我行将陆续实施一系列全面风险管理建设项目，促使我行在内部形成统一的“风险管理语言”和一整套风险预警监控体系，改善风险管理文化，提升运营及管理能力，最终形成风险控制的可持续发展机制。

（总行　张素琪）

里水支行举办营销技能提升培训

本报讯 5月17日，里水支行特邀深圳金融联络中心资深讲师冷超为该支行的客户经理（主任）、网点负责人等53人进行营销技能提升培训。

此次培训，冷老师通过引用营销学中著名的“T”型平衡表、“冰山理论”、“5W1h”等知识，结合视频、开放式提问和小组案例分析，为受训学员详细讲解了客户需求探寻、客户需求满足、客户沟通和客户关系管理三方面知识，让学员深刻理解并学习了如何挖掘客户需求、提升营销技能。为增加培训的趣味性，冷老师还运用产品推荐的ABC法则，引导员工对银行产品进行讲解，加深员工对如何激发客户的兴趣，满足客户的需求等知识的领悟；通过模拟“荒岛求生”情景，激发学员讨论热情，并通过学员行为风格测试，详尽分析四种常见行为风格及其营销策略。

培训结束后，学员们纷纷表示培训课程不仅生动有趣，而且切合工作实际，对营销人员工作热情的激发和营销客户、挖掘客户、客户沟通等有着十分重要的引导作用。

（里水　吴肖冰）

点滴爱心尽显兄弟情深

平洲金融护卫队为队员开展爱心捐助活动

本报讯 近日，平洲支行金融护卫队上演了感人一幕：一帮护卫队成员为队员伸出援手，尽力帮扶陷入生活困境的“兄弟”。

原来，5月16日，一场暴雨突袭平洲，平洲支行大堂经理杨姑好骑摩托车在回家途中被一辆飞驰而来的搅拌车撞飞，当场昏迷。经南海区第二人民医院十几个小时的抢救，她终于度过了危险期，但其右手臂和右腿严重受损，生活已不能自理。目前已转往佛山市中医院，尚需进行几次手术，手术费高达上万元。本来生活就不是很宽裕家庭，就因为一场突如其来的横祸而加剧了无形的压力和负担。杨姑好丈夫梁伟波所在的平洲支行金融护卫队队长董浩能得知此事后，迅速发动护卫队队员捐款。12位队员在短时间内就募集到捐款2300元，并派出代表送至梁伟波手中，为这个不幸的家庭尽了一点绵薄之力，使梁伟波感受到了团队的暖暖温情。

（平洲支行供稿）

行内快讯

我行2013年度优质服务明星网点和优质服务之星评选结果揭晓

本报讯 近日，我行2013年度优质服务明星网点及优质服务之星评选结果揭晓。桂城东一支行、里水支行营业部、大沥水头支行、九江信盈支行、九江支行营业部、里水沙涌支行、桂城千景支行等7个网点获得2013年度优质服务明星网点；潘倩雯、庞惠丹、叶伟恒、吴国培、劳晓敏、李嘉敏、黄文冠、梁瑞兴、郑宝璇、曾琪等10人获评2013年度优质服务之星。

（总行　高乾）

总行举办基金制度培训班

本报讯 5月15日，总行举办了一期基金制度培训班。本次培训围绕着基金业务操作规范、基金代销业务管理制度等，采用总行主持和总结、部分支行人员参与授课、培训学员参与考核的培训形式，对基金代销业务相关制度和流程进行了全面培训和考核，为推进基金代销业务顺利开展奠定基础。

（总行　黄玉婷）

盐步支行举办第二届业务知识抢答赛

本报讯 4月28日，盐步支行举办第二届业务知识抢答赛。来自该支行辖下28个营业网点的6支代表队参与了必答、现场观众抢答和责任人抢答等环节的激烈角逐。通过此次比赛，进一步强化了该行网点员工对业务知识的掌握和运用，营造了良好的学习氛围，不仅展示了该行网点员工的业务能力和精神风貌，也对提高该支行网点的服务质量和工作效率起到了很好的促进作用。

（盐步　王丹）

盐步支行喜获大沥镇东区第三届“团结奋进杯”羽毛球赛第八名

本报讯 5月15日，历时一个多月的2014年大沥镇东区第三届“团结奋进杯”羽毛球赛圆满落幕。盐步支行代表队在参赛的30支代表队中，顽强拼搏、奋勇争先，经过小组赛、复赛、决赛等多个环节的比拼，最终取得混合团体第八名的好成绩。

（盐步　王丹）

我行外汇业务知识基础培训班开班

本报讯 5月28日，外汇业务知识基础培训班正式开班，来自桂城、平洲、罗村支行各营业网点的负责人及会计主办共114人参加第一期培训。据了解，本次培训将分四期举办，培训内容围绕外汇业务应知应会基础知识进行，力求有效提升网点业务人员的外汇业务水平。

（总行　高乾）

我行成功新增英镑账户行

本报讯 5月16日，我行外币账户行成功增加“德商银行法兰克福分行”英镑账户，该账户是我行唯一的英镑结算账户。至此，我行已开设港元账户行5个，美元账户行6个，欧元账户行、英镑账户行和日元账户行各1个，为外汇客户提供更为快速便捷的金融服务。

（总行　纪晓霞）

我行开展防范打击非法集资宣传活动

本报讯 近日，总行根据监管要求，在全行组织开展了防范打击非法集资宣传活动。通过组织学习、开展网点宣传、网站宣传等方式，我行将持续深入地开展防范打击非法集资宣传教育工作，引导全体员工和社会公众自觉远离非法集资。

（总行　冯雅婧）

支行风采

里水中心支行喜获佛山市“巾帼文明标兵岗”称号

本报讯 近日，里水中心支行喜获佛山市总工会、佛山市妇女联合会授予的“巾帼文明标兵岗”荣誉称号。

据悉，自2010年起，该支行就把创建佛山市“巾帼文明标兵岗”作为支行的工作目标，支行的女员工深刻认识到“巾帼文明岗”创建活动不仅能够提高女员工的综合素质，而且能够树立行业文明服务的形象。为此，在获得2010年南海区“巾帼文明岗”称号后，他们再接再厉，牢固树立“相伴多年，更贴您心”的理念，团结协作、开拓进取，以积极向上的工作热情和主人翁的责任感全身心地投入到客户服务中，以实际行动诠释“巾帼英姿展风采，谱写时代新篇章”的创岗理念，并最终使支行获得佛山市总工会、佛山市妇女联合会的认可，于近日获得其授予“巾帼文明标兵岗”荣誉称号。

创岗之路永不止步。该支行的女员工表示，在今后的工作中，她们将继续以文明优质的服务，积极向广东省“巾帼文明岗”迈进。

（里水　吴肖冰）

松岗“好声音”献礼“五四”青年节

本报讯 5月9日，第一届“松岗好声音”歌唱比赛决赛在松岗支行举行，该支行领导班子全体成员与全体员工倾情参与，用歌声唱响“五四”，唱响青春。

比赛于当晚七点三十分正式拉开序幕，进入决赛的十位选手尽情歌唱，用或悲伤、或欢乐、或怒运、或动感的声音和醒畅淋漓、美轮美奂的舞台表现力为现场观众上演了一场听觉和视觉的盛宴。经过评委和员工的评选，最终梁晓君等三位歌手分别获得了比赛的冠、亚、季军。在这次活动中，为促进员工间的互动，提高活动的参与度，传播社会正能量，松岗支行创造性地使用了微信群对比赛进行全程直播，搭建员工间沟通与交流的平台，激发全行员工积极进取、不断追求进步的意志。

据悉，第一届“松岗好声音”以“乐响青春·声动衣商”为主题，活动分为海选和决赛两个环节，评委团由专业评委、员工代表和特邀嘉宾组成，其中专业评委由松岗支行声乐专业员工担任。

（总行　杨慧）

六度春秋打造内训英才　薪火相传凝聚正面能量

——我行内训师队伍建设访谈录

记者　纪晓霞）2009年伊始，我行制定了《内训师管理办法》，初步建立起我行内训师队伍。6年来，通过数据大集中系统上线项目、网点服务礼仪植入项目、新工培训以及各项新业务产品的推广等工作，不断考验和磨砺了我行内训师的授课技能与技巧，2013年我行正式发文聘任了特约、中（初）级、储备内训师68人，目前内训工作已经为我行培养优秀人才、促进业务发展、传播企业文化的新途径、新方式。那么，在内训师队伍建设过程中，我行采取了哪些行之有效的措施？遇到哪些问题？今后在内训师队伍建设方面还有哪些思考？带着这些问题，本报记者近日采访了总行人力资源部黎婵芬副总经理。

记者：2009年起，我行开始内训师团队建设工作，在省内农合机构当中起步算是比较早的，当时是出于什么样的设想？

黎婵芬：近几年来，市场竞争日趋激烈，我行内部培训需求日益高涨，如果每次培训都外聘讲师，虽然能为我行带来新理念、新知识，但是不能很好地结合我行实际，而且费用较高，也使部分有这方面能力的员工得不到展示的平台，造成一定程度的人力资源浪费。为此，总行决定充分利用内部人力资源，打造一支具有专业理论知识，且有丰富实践经验和扎实培训技能的内训师队伍，搭建符合我行特色的教育培训体系。

记者：怎样才能成为我们行的内训师？目前我行共有多少名内训师？

黎婵芬：按照我行《内训师管理办法》，要成为内训师，首先由所在单位推荐或个人自荐，由所在单位、人力资源部初审合格后，通过现场试讲测评，参加3T培训通过考核后聘为我行的储备内训师。储备内训师在一年内达到规定的授课时数、学员评分达到规定的培训效果评估分数，可申请聘任为我行的正式内训师。根据正式内训师的专业素养、课程开发能力、授课水平以及培训效果评价结果，划分为初级、中级、高级内训师三个等级。内训师每年一聘，总行鼓励内训师们逐级晋升。我行内训师按照级别标准发放授课费和教辅资料补贴。目前我行共有特约内训师17名，初、中级内训师16名，储备内训师35名。

记者：6年来，我行内训师团队从无到有，从弱到强，从粗到精，总行在内训师培训方面采取了哪些具体的措施？成效如何？

黎婵芬：为了提高内训师们授课的技巧与技能，2009年我行举办了基础TTT（培训师的培训）培训班，聘请知名讲师邱明俊为我行内训师们讲授“如何成为一名合格的内训师”，明确关于培训工作的概念与内涵，指出内训师成长与发展的有效路径与组织内训工作的重要意义。2011年，我行又开办了中级TTT培训班，聘请台湾教授张博尧讲授“培训课程的开发与设计”专题内容，教授专业课程的设计，启发了广大内训师课程开发的思路。通过这两次高品质、进阶式的内训师培训，促动内训师们不断掌握培训领域的新理念、新方法、新技巧，踏出我行内训工作的道路上勇于尝试、突破自我的第一步。去年由我行5名内训师自主开发的《内训师入门课程（3T）》设计完成并开班授课，这标志着我们完全可以依靠自己的力量培育内部的培训师。仅过去一年，我行就举办了两期3T培训，共有36名学员通过考核正式成为我行的储备内训师。这批储备内训师成为了个人金融部宣讲团队、IC卡支行二次培训讲师的中坚力量。

记者：接下来我行在内训师队伍建设方面有什么新的思路吗？

黎婵芬：今年我行培训工作的重点就是推动各部门组建各专业线的内训师工作坊团队，通过内训师工作坊团队协作的形式把大量基础专业性的通用课程进行复制或开发，在行内推广关键岗位的岗前培训，这将会为我行节约大量的培训成本，并有力推动客户经理、产品经理、风险经理等核心人才团队的建设，未来几年我部将尝试建立全行的培训课程体系，更有力地推动我行战略目标的顺利实施。值得一提的是，为了帮助各单位培养内训师，人力资源部将每年举办内训师入门培训3T课程，今年6月初即将举办一期，希望各职能部门、各支行充分发动并推荐业务骨干参加培训，作为日后担负起课程开发和讲授任务的核心骨干。总行人力资源部还将根据工作安排，组织这批骨干参加课程设计的进阶学习，目标是在今年内帮助各部门搭建起本专业线的内训师队伍。

记者：省联社今年下发了《关于全面加强全省农合机构教育培训工作的通知》，对我好教育培训工作提出了更高的要求，我行在教育培训方面有哪些重点工作？

黎婵芬：省联社下发的《通知》中明确提出“要从战略的高度深刻认识教育培训的重要性，增强责任感、使命感和紧迫感。要把教育培训工作作为‘一把手’工程来抓，摆上党委重要议事日程。把开展教育培训的情况作为领导班子和主要领导任期考核的重要内容之一。”我行今后将着手把培训工作的开展情况纳入到各支行班子和全体中层管理人员的年度考核中去，并重点把培训计划的完成情况、培训项目的组织情况、内训师工作坊的组建情况等纳入总行部门绩效合同的考核项目。此外，总行将每年举办培训年会，组织各专业线内训师们进行授课竞技，评选一批优秀内训师。同时还将组织各支行、各部门对本年度培训工作进行公开述职，评选先进培训单位，真正把培训工作提上各单位重要的工作日程。

优秀内训师经验分享沙龙

张雄：业务课程开发和讲授需熟、精、练

2013年，为做好对一线柜员及相关管理人员进行IC卡业务知识及操作的培训工作，总行电子银行部组建成立了IC卡业务课程开发小组，从桂城、西樵、里水、松岗四个支行借调4名人员参加到课程开发小组，从搭建上机操作模拟环境、上机操作、熟悉业务知识等方面入手，逐步制作了IC卡业务操作指南、柜面操作指引和培训课件，并组织开展多次试讲，最终顺利完成了业务的培训。纵观这次课程的开发和讲授，可以归结以下几点：

一、熟

熟悉、熟练。师者，传道授业解惑也，这其实就是要求老师要对所讲授的内容必须熟悉、融会贯通。所以，明确授课内容之后，必须对内容要熟悉、了解，对讲课内容的每个细节都要熟悉，透彻理解，多问几个为什么，不仅要做到知其然，还要做到知其所以然，这就需要认真学习，加强业务操作。比如说，当时讲到电子钱包时，我就要求，必须要弄清楚为什么电子钱包的现金只能销户时支取，其他情况只能消费，不能转帐支取。熟悉还有另一层意思，就是要熟悉学员的需求，要因材施教。比如说，我们经过调研，了解到大部分柜员对金融IC卡不是很了解，不知道金融IC卡与普通IC卡如门禁卡等有什么不同，因此，我们在培训时就要着重讲解金融IC卡与普通IC卡的区别，这样才能达到培训的目的。

二、精

精确、精细，必须要对讲课的内容进行提炼，找出重点和难点，每节课必须要有重点，重点的内容要多讲，多举例子，多互动提问。另外，要根据学员的特点，又针对性的设计课件及练习题，激发学员的学习热情，巩固所学知识。

三、练

演练，讲课前必须进行演练，试讲，力求把握讲课时间。要求每位老师比须要进行试讲，其他人员扮演学员，认真听讲，从仪态、讲课方法、PPT编写、时间把握、话语表述、互动细节等方面对试讲者提出建议，做到知无不言，言无不尽。试讲完之后，大家一起再交流、碰撞，修改课件，然后再试讲，如此反复多次，直到满意为止。

四、在PPT制作上，要做到四化

编写PPT时，要简单明了，直观，有层次，概括为：表述概念化、概念图形化、图形动态化、动态层次化。

（作者现任总行电子银行部副总经理）

罗倩玲：内部培训很重要的六要素

2014年1月，结合我行最新推出的存款利率全面上浮到顶以及“U惠通”活动，以及存款保险制度和新推出的理财产品，总行个人金融部组建了16人的业务宣讲团队，组织全行240个网点的负责人及业务骨干近500人分四个片区开展了一次较大规模的业务宣讲培训。对于如何做好内部培训，总行个人金融部内训师工作坊的成员们深有体会：

1、机制很重要

一个好的机制，能够让员工从“要我做”向“我要做”转变。在我们确定要开展宣讲培训后，也曾经担心过，内训工作比较辛苦，而且主要是利用员工的工余时间进行，员工是否会乐意参与？怎么样才能动员更多的业务骨干参与到我们的讲师团队来？后来，从人力资源部了解到，按照新的员工岗位序列要求，员工要晋升到“高级”以上的职级，要求在两年内要有16小时的内训经历。正因为有了这个机制，员工参与内训工作的积极性大大提高，宣讲团队顺利成立。

2、课程贴近工作实际很重要

员工参与企业的内训课程，目的不是要拿文凭，而是要从课程中学到真正能够运用于工作的知识与技能。课程内容是否贴近工作会是学员重点关心的问题。因此，我们在选拔内训师的时候，刻意选取了部份网点员工，就是希望通过他们在一线工作的经验，使我们开发出来的课程更贴近工作，更“接地气”。

3、授课方式很重要

对于业务培训，我们觉得，跟往常“大课堂”式的培训相比，“小课堂”的方式更能确保培训效果。为了确保效果，这次宣讲培训，我们是通过分片、分场、分组的方式进行。每场次培训人员控制在60人左右。在学员座位安排方面，以分学习组的形式，8-10人围坐一起，讲师可以站到学员中间讲课。课程中也加入了学习竞赛的方式，既能调动课堂学习气氛，又充分激发了学员们的积极性。这样的授课方式要比传统的“讲师坐在讲台上讲，学员一排排坐在下面听”的效果好多了。

4、团队很重要

优秀的、经验丰富的内训师可以独立完成课件的开发与授课。但从我行现时情况来看，内训师是一个较新鲜的事物，大部份的内训师都年纪较轻，课程开发及授课经验尚浅，要独立开发、完成一门课程确实不易。因此对于大部份内训师来说，团队工作要比个人单独斗要好。而团队协作的好处，在我们这次课件开发及整体授课过程中得到了充分的体现：宣讲团队成员通过多次的会议、讨论，各自发挥所长，最终开发了较为完善的课件；通过对课程团队内试讲，大家相互提点，共同进步；课程过程中团队之间通力合作，相互充当讲师、助教的角色，对整体课堂把控得心应手。

5、交流平台很重要

因为内训师都是来自总行不同部门、不同支行，因为各自工作原因，很难经常碰面。为了便于宣讲团队成员的交流，我们一开始就建立了一个微信交流群，成员们随时可以在群内交流，提出工作中碰到的各种问题并讨论解决。这个微信交流群对我们开展本次内训工作起到很好的促进作用。培训结束后，宣讲团队也就培训进行了总结交流，互相分享在培训中的感受与体会。

6、课后考核很重要

我们本次宣讲培训，在每场培训结束之后都进行了考试。其实，我们进行考试目的并不是要加重学员的压力，不是要给学员们“出难题”。而是希望通过考试，一方面让学员们重温培训的重点内容，另一方面希望通过考试，能够让学员们对自己学习的效果进行自我评价，以便他们日后更加有目的地进行持续学习。

（作者现任总行个人金融部副总经理）

蔡燕琼：内训师，我一直在路上！

四年的内训师工作一路走来，感慨良多，下面与大家分享一下我的几点体会。

一、深入浅出，融会贯通，引导学员理论与实际相结合。

在参加数据大集培训之前，我完全没有授课的经验，在准备第一次授课的时候，我思考了很久很久，一直在想究竟我该如何去讲好这门课呢？如果我依书直说，那么，大家都不用听了，直接看课件就行了，我觉得我应该把实际工作与课件的理论知识结合起来，把可能遇到的难题或特殊情况揭疑解惑，学员才会心悦诚服地认真听课，授课才能达到预期的效果。有了这盏思路的明灯，我在课件的制作和讲授的过程都得心应手，且收到了超出预期的好效果。第一次的成功给了我莫大的鼓励，在以后不同的课程，我都花很多时间和心血去把课程的内容与实际工作融会贯通，用形象直白的实例深入浅出地阐述枯燥无味的理论。比如在管理培训生的课程，通过调研了解，在理论知识方面，他们已是强中手，我就从管培生最薄弱的方面——实战经验着手，包括管理经验，营销技巧，人际关系等，理论与实际结合才能相得益彰。

二、引经据典，生动演绎，营造妙趣横生的课堂气氛

作为一名内训师，要有广博的知识面和时刻关注社会各个领域的变化和发展，因为在与学员互动的过程中，有很多情况是备课无法预测的，必须根据实际情况随机应变，只有依靠平时深厚的业务积累，才能在授课时游刃有余，处变不惊。作为一名内训师，无论从教案的设计到课件的撰写都要亲自操刀，经过多次试讲才能达到流畅的效果。在青春期有很长一段时间，我在坚持着自己的梦想，学习历史、地理、文学、交际礼仪、时事评论等，觉得平时一点一滴的积累，总有一天能派上用场。正因为有了以往的潜心积累，正因为有了以往锲而不舍的坚持，我在授课时才能穿插生动的典故，贴切的实例，让我能有与学员分享的素材，说不完的话题，让学员本以为枯燥无味的课程变得形象生动。

三、教学相长，相辅相成，与学员实现共同成长的职业提升

破冰也好，调侃也罢，每次正式讲课之前我总喜欢让接受培训的学员们描述一下自己目前的人生状态，特别是新员工。在一次新工培训中我建议他们用一个四字词形容新入职的状况，其实在我的心中，也有一个词形容他们的状态——忧戈待旦。对于刚入职场的新员工，要在最短时间内抛下以往的光环和依赖，迅速适应新的角色和岗位，用初生之犊特有的无畏精神去战胜困难、等待胜利的捷报。如此看来，他们难道不是忧戈待旦的战士吗？忧戈待旦的不只是新入职的员工，其实还有我自己。每一个崭新的课程，每一次不同主题的授课，对我来说都是一个新的考验，新的挑战，期待做好一次培训跟渴望打一场胜仗的心情是一样的。其实，学习与讲授都是一个进步的过程，学员从不同的课程收获了不同的新知，我也实现了自我的成长和提升。

内训师的授课管理经验，成为我职业生涯里的指路明灯，很大程度地提高了我在本职工作的创造能力和协调能力，让我更好地带领团队屡创佳绩。松岗支行营业部连续三年被评为我行十佳明星服务网点，先后被评为区级和市级的文明窗口单位。在去年广东省青年文明号的评选活动中，我以青年文明号号长的身份，向广东省团委汇报青年文明号的创建工作，用8分钟时间生动演绎了松岗支行营业部朝气蓬勃、活力无限的集体形象，并以优异成绩顺利通过评选考核，成为广东省农信系统第一批省级青年文明号，我本人也在2013年被南海区总工会评为“十佳巾帼建功个人”。

感谢内训师的经历，使我在职业上快速地成长，使我以更积极的态度去拥抱工作和生活；感谢内训师的经历，印证了我一路走来的路都是正确的，激情和梦想的重燃令我再一次重新的认识自己，让我找到了我热爱的第二职业，踏上自我成长、自我提升的梦想之道。内训师，我一直在路上！

（作者现任松岗支行营业部经理）