

# Emirates NBD

在过去的 10 年里，阿拉伯联合酋长国的 Emirates Bank 已从专门服务于中东地区的银行发展为全球性银行。



促成这一变化的原因是因为阿联酋政府计划使本国成为“中东金融中心”。此外，阿联酋政府还推行了名为“酋长国化(Emiratisation)”的战略，旨在促使阿联酋本国国民全面融入国家经济活动，并实现从外籍雇员向阿联酋本国国民转移各种技能和知识的目标。作为该战略的一部分，劳动和社会事务部 (the Ministry of Labour and Social Affairs™) 设定了一系列目标，其中包括使阿联酋所有银行的首长国化比例达到 25%。

然而，要达到这个目标，Emirates Bank 必须提高内部员工的英语沟通技能。阿联酋的学生在学校学习英语不多，因此要由 Emirates Bank 自身来帮助员工提高英语水平。“对于阿联酋人来说，成为领导者至关重要，但如果不能与世界对话，他们就难以做到这一点”，Emirates Bank 的业务沟通经理 Heyam Farrington 表示。

## 行业：

金融服务

当阿拉伯联合酋长国的政府当局宣布要让阿拉伯联合酋长国成为中东的金融中心时，Emirates NBD 感受到需要提高员工商务英语交流技能的严峻挑战。Emirates NBD 选择 GlobalEnglish 作为合作伙伴，合作并实施了一项综合解决方案，大大提升了英语培训计划的效率和商业影响。

“金融业的竞争很激烈，如果我们想拥有国际客户，我们的员工就必须能讲商业语言 - 英语。”

—Heyam Farrington,  
Emirates Bank 的业务沟通经理

我们的英语技能还没有达到所需的水平，”Farrington 继续说道。“我去零售部门观察出纳员和讲英语的客户之间的对话，结果并不理想。他们可能知道单词该怎么讲，但无法迅速用成形的句子表达出来或是立即回答某个问题。虽然他们的业务技能很优秀，但他们对对自己的英语水平缺乏信心。因此，讲英语的客户对他们也没有信心。”

## 解决方法：综合解决方案

阿联酋在逐步融入全球经济的同时依然保留了本国的许多文化传统。课堂培训仍是很多阿联酋国民的首选途径。但是，Emirates Bank 需要一个既可以降低成本又能最小幅度占用员工工作时间的在线解决方案。基于这些原因，Emirates Bank 选择融合了新旧方法结合的阿联酋式途径：课堂指导结合在线技术。

### 选择供应商

“在选择在线供应商时，我很注重两个关键问题。第一，我需要可以教授商务英语的课程，而不仅仅是日常英语。我需要更贴近实际工作的服务，而不是文学书籍或视频课程。第二，我需要运用了新技术的现代化手段，以便于更好的互动。GlobalEnglish 满足了我的全部需求。GlobalEnglish 的“与老师交谈”在线课堂给我留下了极其深刻的印象。我马上意识到这个令人激动的特色环节以及整个服务可以帮到我们的学员，”Farrington 表示。

## 学员体验

Emirates Bank 对 GlobalEnglish Corporate Learning Service™ 的印象非常深刻，Farrington 女士和她的团队成员一起参加了 GlobalEnglish 课程的全部英语课程。根据 GlobalEnglish 水平测试的结果，学员们被分为三个等级（初级、中级或高级），然后他们必须每个月完成一项 GlobalEnglish 在线课程，课程共持续三个月。为了对在线学习进行补充，学员们每周都要接受两小时的课堂学习。这是帮助学员保持学习动力的重要手段。另外，课堂授课可以让学员有机会就在线活动展开讨论，进行角色扮演，并着重练习在特定的工作场景中使用英语的能力（如准备演讲、业务计划和提案）。

## 结果

### EAQUALS 认证

在线英语课程的成效大大超出了 Emirates Bank 的预期。一个有力的证明就是 Emirates Bank 现已成为中东首家获得 **EAQUALS** 认证（由欧洲语言教学质量服务机构颁发）的机构。要获得这项认证，Emirates Bank 必须通过涉及英语教学、课程、标准、法定要求、真实性和质量控制各方面 162 个指定内容的审查。

### 更好的效果

Emirates Bank 能够在不增加成本的情况下使培训员工人数每年以 300% 以上的幅度递增。如果采用课堂英语培训课程，Emirates Bank 一年只能培训出 90 名员工，因为这种课程要求每周九小时的课堂学时，持续时间需长达四个月。因为缺少导师和教室，推广此课程并不是理想的选择。通过减少对教室模式的需求，Emirates Bank 现在每年可以培训 400 名员工，而成本与课堂培训的成本相同。

### 高满意度与攀升的完成率

85% 的学员可以成功完成课程，此比率比课堂培训提高了 50%。Farrington 将成功归功于更高的学员满意度。“我们能够提高毕业率的部分原因是因为学员更喜欢这样的课程以及随时随地学习的灵活性，因此他们学得更多”，她说。“此外，更多人正在加入这个课程，因为它要求的课堂时间比较少，而且人们可以看到自己同事的进步。”

### 业务绩效得到提高

通过三个月的 GlobalEnglish 综合课程学习，并结合实际情景练习商务英语，使得学员们在工作场合进行英语沟通时，词汇选择和句子组织能力得到了极大提高，并且因此大大增强了自信心。

“英语沟通技能的提高正在帮助我们完善客户服务，比如我们的出纳员现在可以更加自信地与客户交谈”，Farrington 表示。“他们的表述更加准确流利。他们现在可以流畅地用英语描述某个帐户的详细内容，并能更快地为客户解决问题。更重要的是，这增强了客户对 Emirates Bank 的信任。

银行行政助理 Nitsa Helaiel 对此表示赞同：“在过去的三个月里，我感觉我的英语技能得到了多方面的提高，这使得我能够更好地为客户服务。以前跟说英语的客户交谈时，我会觉得不知所措，但现在的我能自信满满并且快速准确地向客户传达信息。”

“我很高兴能通过 Global-English 学习英语。商务英语沟通技巧非常有用，[这样我就能]与高级管理人员进行交流沟通。此外，它还可以帮助我在与外界接触时展现较高的银行专业标准。”

—Mahmood Al Saffar 表示，  
Emirates Bank IT 经理