



過去 10 年來，阿拉伯聯合大公國的 **Emirates NBD** 從專門提供中東地區服務的金融業者，演進成為全球金融服務供應商。

此擴張是阿聯大公國政府決心讓該國成為「中東金融重鎮」政策下的結果。阿聯大公國政府還推動一個所謂「大公國化」(Emiratisation) 的政策，目的在將阿聯大公國人民完全納入經濟過程，並將外籍工作人士的技術與知識移轉至阿聯大公國國民。在此政策下，勞工暨社會事務部 (Ministry of Labour and Social Affairs) 設定一系列目標，其中規定阿聯大公國所有銀行的大公國化比率必須達百分之二十五。

然而為達成此目標，Emirates NBD 必須提升其員工的英語溝通能力。阿聯大公國學生在學校學習英語的成效不彰，因此 Emirates NBD 必須幫助員工在職進修。

“金融業競爭激烈，想要開拓國際客戶，我們的員工必須能說商務語言，也就是英語。”

—Heyam Farrington 說，
Emirates NBD 商務傳播經理

Farrington 又說：「我們的英語能力遠不及國際需求。」「我會造訪我們的消費金融部門，觀察櫃檯人員與說英語的客戶互動情況，但情況並不好。員工可能知道單字，但無法迅速產生語句或立即回答問題。他們雖然有優異的工作能力，但說英語時缺乏自信。也因為如此，客戶對他們就沒有信心。」



產業

金融服務

摘要

當阿拉伯聯合大公國政府成為中東金融中樞時，Emirates NBD 即面臨了提升職員商用英文溝通能力的挑戰。與 GlobalEnglish 合作之下，Emirates NBD 執行了混和式解決方案，提升了英文訓練課程的效率及其商業影響。

“ The GlobalEnglish program was of great benefit for me, as it improved my writing, speaking, and listening skills. I am able to send emails in a very professional style, prepare reports, and communicate easily with my colleagues who are of other nationalities. ”

— Nawar Eizzeldin Diab,
Procurement, Emirates NBD

方法：混成解決方案

雖然阿聯大公國正逐漸加入全球經濟舞台，但仍保留許多傳統文化。課堂訓練仍是許多阿聯大公國國民偏愛的方式。不過，Emirates NBD 需要一個線上解決方案來降低成本，同時減少員工離開工作崗位的時間。有鑑於此，Emirates NBD 選擇能反映阿聯大公國新舊方法的混成學習方案：結合線上技術的課堂講授。

選擇供應商

Farrington 表示：「我在選擇線上供應商時，著重兩件重要事項。首先，我需要的是商務英語，而非一般英語的供應商；是與現今職場更為相關的服務，而非像文學教科書或錄音帶課程。其次，我想要使用新技術提高互動性的現代課程。而 GlobalEnglish 全部條件皆滿足。我對 GlobalEnglish 的『跟老師交談』線上教室的印象尤其深刻。我馬上就知道這個令人期待的特色和整個服務將有助我們的學生。」

學生經驗

Emirates NBD 也很欣賞 GlobalEnglish Corporate Learning Service™，Farrington 女士及其團隊以 GlobalEnglish 服務作為其全部英語課程的基礎。學生依 GlobalEnglish 分級測驗的結果分成三級（初級、中級或高級），然後課程為期三個月，每個月必須完成一個 GlobalEnglish 線上課程。為補強線上學習，學生每週也要花兩個小時在課堂內。這可以讓學生維持繼續學習的動力。此外，教室上課讓學生有機會討論線上活動，作角色扮演，並進行需使用英語的任務，例如準備簡報、商業計畫和企劃案。

成果

EAQUALS 認證

Emirates NBD 對於線上英語課程的使用經驗，已超乎其自己的期望。Emirates NBD 的眾多成就之一，就是成為中東地區首家獲得 EAQUALS 認證的機構（歐洲語言教學服務品質組織）。為取得這項認證，Emirates NBD 必須通過一項檢查，其內容包括 162 個與教學、課程、標準、法規、真實性和品質管制等有關的具體項目。

擴大成效

Emirates NBD 無須增加成本，每年所能訓練的員工人數便能增加三倍以上。若透過傳統課堂的英語訓練課程，Emirates NBD 每年僅能訓練 60 名員工，這是因為課堂課程每週需要六小時的時間，而且課程期間長達四個月。由於缺乏師資和教室空間，因此擴充課堂課程並不可行。現在降低對教室的依賴後，Emirates NBD 以課堂訓練經費相同的金額，每年便可訓練 720 名員工。



滿意度高且完成率提升

有百分之八十五的學生成功完成課程，完成率較課堂課程提升了百分之五十。

Farrington 將此結果歸功於滿意度提高所致。她說：「畢業率提高，有部分原因是因為學員比較喜歡這個課程，而且喜歡這種在家學習的彈性，所以變得更用功。」
「還有，因為課堂時間減少了，而且同事的進步有目共睹，所以有更多人加入這個課程。」

績效進步

經過六個月在真實情境中練習商務英語後，學生的字彙選擇能力、造句和工作上的英語溝通能力，大幅提升。

Farrington 表示：「英語溝通能力提升有助於提升客戶服務，因為現在我們的櫃檯人員在與客戶交談時，顯得更有自信。」
「現在他們的英語說得更精確且更流利。以英語討論帳戶的細節問題時也更自在，同時更能迅速地解決客戶的問題。更重要的是，這已經提升了Emirates NBD 客戶的信任度。」

銀行的行政助理 Nitsa Helaiel 也同意，她指出：「過去三個月間，我覺得我的英語能力在很多方面都有所進步，有助於我與客戶溝通。一開始與客戶交談時還不太不好意思，但現在我覺得很有自信，而且能夠提供適當的資訊。」