

# 培訓人才



在二零零一年，電訊盈科為員工提供超過三萬二千個工作日的技術培訓，範圍涉及不同的領域，例如 IP 及互聯網操作

卓越的客戶服務建基於優質的員工培訓。電訊盈科正緊貼現今綜合通訊業急速發展的步伐。為實現這項目標，電訊盈科透過內部及外間培訓計劃為員工技能增值。

## 屢獲殊榮

本公司一直努力不懈，務求令電訊盈科的客戶服務水平盡善盡美，我們在二零零一年榮膺多個獎項，贏得了普羅大眾的稱許。除上文業務簡介所述多個客戶服務獎項外，電訊盈科還奪得香港優質顧客服務協會的二零零一年年度多項傑出客戶服務大獎。種種殊榮實有賴於電訊盈科外勤工程人員的卓越話音安裝及復原服務、尊尚會熱線服務及電訊盈科專門店櫃枱服務。

## 客戶關係管理培訓

於二零零一年年中，Gartner Research 的調查發現，電訊盈科在客戶關係管理服務方面獲評為最佳實務企業，意思指較諸其他機構，最佳實務企業著實提供更多培訓，並且持之以恆，培育更多優秀的客戶服務員，務求令客戶稱心滿意。

二零零一年，有逾五百名電訊盈科員工接受了營銷及市務的客戶關係管理制度培訓，另有四百名員工獲安排於二零零二年接受培訓。此外，超過一百名高級職員曾參與電訊盈科市務推廣課程的客戶關係管理研討會。

## 客戶服務培訓

在二零零一年，大部分技術培訓均著重提高員工在客戶服務方面的技巧。

超過二千名負責寬頻、話音及數據安裝與保養技工已接受培訓，並經過更嚴謹的客戶服務標準評核表現；另有四百五十名員工接受技術培訓，取得寬頻或局域網絡／廣域網絡服務供應方面的資格，因此，在過往兩年曾接受培訓的客戶服務員工合共約達一千一百人，確保受訓員工的工作表現均能達致最佳的技術水平。

### 拓展網上學習計劃

二零零一年，逾四千八百名員工參與電訊盈科的內部「網上阿拉丁知識庫」培訓計劃，亦有接近八千二百人參與由國際內容供應商主辦的四百多個網上課程。員工藉此得以自行學習科技、商業及管理技巧。

### 技術培訓

電訊盈科為員工提供超過三萬二千個工作天的技術培訓，內容涵蓋多個領域，例如 IP 及互聯網操作、IP 網絡及伺服器操作、網站內容和應用軟件開發，以及電訊設施操作，讓員工掌握及提升在資訊科技及電訊方面的技能。單就客戶服務方面而言，電訊盈科在 IP 網絡及伺服器平台方面獲約二百五十家供應商授權認可，這些供應商均屬國際知名，如 Avaya、思科系統、Nortel、微軟、Novell、Sun Microsystems 及康柏電腦。

### 商業及管理培訓

在二零零一年，電訊盈科為員工提供一萬個工作天以上的商業及管理培訓，目的是提升員工的營銷及服務技巧。培訓重點包括共達五百天的諮詢技巧培訓及一千一百個工作天的營銷培訓，以期達致本公司盡力提升客戶關係的目標。本公司亦為前線員工提供多達三千個工作天以上的客戶服務培訓，冀能更有效運用客戶相關工具，提高客戶服務的層面和客戶的滿意程度。

### 廣攬賢才

人才是電訊盈科的致勝關鍵。二零零一年，為招攬和培育新血，本公司特別為畢業生開辦精心設計的見習計劃，重點包括落實國內受訓管理人員培訓計劃，為本公司未來的國內業務培育管理人才；此外還加強推行業務助理計劃，以及延展受訓工程師計劃，協助負責客戶服務的單位提升技術及服務技能。

全部課程均為兩年制，共有五十個名額，參與者均為年輕人，全部經過精挑細選，包括在北京、上海及廣州的受訓人員。

### 發揮領導才能，開創美好事業

電訊盈科於本年度開辦第二輪「挑戰 21 世紀領袖訓練計劃」，共有三十九名優秀的年青中級經理參與，盡展所長，活動包括學術研討會、小組訓練、網絡及活動學習計劃。

年內，培訓處與法國歐洲工商管理學院及密歇根州大學合辦的行政人員培訓和發展課程亦得以擴展，合作計劃擴大至北京清華大學及加拿大西安大略大學的 Richard Ivey School of Business。

法國歐洲工商管理學院的亞洲國際行政人員課程共有十三名經理參與，而密歇根州大學的策略規劃及實踐課程則有兩名經理參與。電訊盈科會提名經過嚴格篩選的高級經理參與由清華／哈佛聯辦的「全球化時代的競爭」計劃，此外，電訊盈科已成為 Richard Ivey 進階管理優才課程的企業成員，本年度共有五名經理參與上述計劃。

高層員工會議及事業發展中心繼續積極物色、培訓及鼓勵潛質優厚、表現傑出的員工，不斷為電訊盈科多項業務招攬合適人選。