**成长学院（建行必修课）**

导演：邓总、林洪龙

编剧：邓总、林洪龙

主演：培训老师、新入行员工小X、员工模范老X（吴？），大堂经理A

故事简介：小X是新入行员工，参加工作后在白云支行员工成长学院参加培训，培训会议上培训老师向新员工开展入行应知应会授课，也是作为迎接新员工的活动， 培训老师列举了若干个今后开展工作中会遇到的问题，并通过场景模拟，为新员工做示范。

剧情：

老师：新同事都到了哦

新同事们：老师好。

老师：热烈欢迎你们来到美丽富饶的白云人家，这里是孵化（传授）优秀建行员工（丰富经验）的白云建行必修课课堂，我是你们的培训老师X老师。

（鼓掌）

老师：各位能来到咱们建行啊，都是经过千挑万选的精英！这位新同事是哪个学校毕业的啊？

A：（往前一步）老师，我来自北京大学！

老师：中国最高学府！棒！那你呢

B：（往前一步）我是南京大学的！

老师：211，985！好好好，你呢？

C：我来自东京大学！

老师：海归派！也是不错的！

小X：（往前一步）老师我来自……

老师：（把小X推回去）OK，这些都不重要。无论你们来自哪里，有什么样的背景，只要来到建行必修课，都能成为一名优秀的柜员~

A：可是老师，我不想当柜员，（往前一步）我想当理财经理！

B：（往前一步）我想当公司客户经理

C:（往前一步）我要当行长

小Ｘ（往前一步）老师我认为

老师：（把小Ｘ推回去）想当什么都好，你们都必须先当好柜员。你们要知道，下面那些坐着的行长们，一个个也都是从柜员做起的。你们别以为银行柜员的工作简单枯燥，其实充满了各种挑战！你们必须要有过硬的心理素质和临场应变能力才能应对各种难题。你们有没有信心！？

新同事们：有！

老师：好！为了让你们更深刻地理解今天的培训，老师准备了几个来自网点的真实的案例，并请来我们白云支行的模范代表老吴来给大家先做个示范。来，掌声有请员工模范代表，老X！

老X登场，拿着奖章、旗帜、优秀员工牌闪亮登场（夸张登场）

老X：各位新同事，大家好，我是员工模范代表老X。

老师:你们知道吗？在银行办业务，等待几乎是家常便饭，等几个小时那是很常见的，老师待会呢就是一个已经等得不要不要的客户，都准备好了吗？（众人拿笔记本）那我和老吴先给大家演示了哦。

老X：这位客户您好，请问办什么业务？

老师：（凶起来）不要叫我客户，我没资格当你们的客户，再这样等下去，我很快会变成对面那家医院的客户！这都几点了？你们这跟没开门有什么区别啊！？哦不，还是有区别的。

老X：（表示奇怪）请问是什么区别呢？

老师：区别就是没开门的时候我是在外边等，开了门的时候就在里面等。叫你们领导过来！谁是行长！啊？谁是行长！

老X：这位客户您别生气，您有什么业务要办，我一定服务周到！我们这里有咖啡，有茶和各种饮品，我们给您冲一杯，您边喝边办业务，保证五星级享受！

老师：（回头看大家）看到没有，润物细无声，极短时间内就用真情打动客户，安抚了客户的情绪。但是，客户不会这么简单就满意。（小X做笔记）（变回客户的神态）你们这咖啡——还可以啊？

老X：（微笑一下）请问您想先办什么业务呢？

老师：我就想取个社保金。

老X：呃 看您这身行头……

老师：是不是看我钱少看不起我啊！啊！？

老X：不不不，看您这身行头，这个金表，肯定是来取社保的VIP，您想取多少呢？

老师：（尴尬，装不耐烦）五五……五百

老X：有钱人惯有的低调方式，好咧，马上给您取五百！

老师：（面向大家）看到没有，无形的赞美，我要是客户，美上天了，32个赞。但是服务好了，还有其他客观性问题。（变回客户）哎呀！！！！！！！！！！（声音要大）我密码给忘了。（小X做笔记）

老X：没关系，我给您安排一位大堂经理，让他帮您填填单，再向您介绍几款收益非常可观的产品！

老师：看到没有，合理安排时间节奏，解决了客户当前问题，又节省了后面等待客户的时间，还创造了营销产品的机会，完美（手势）

小X：这就是模范员工的实力啊！（做笔记）

老师：那现在你们谁来试一试啊？（ＡＢＣ退一步）

老师：这么主动，那就你来吧

小X：哦……好的老师

老师：看了刚才的示范是不是已经有所感悟啊？

小X：老师，我很受鼓舞（I’m excited）！

老师：那就好，老师刚刚说呢，必须要有过硬的心理素质和临场应变能力，现在老师呢给你加点难度，考考你的应变能力。

小X：没问题的老师！

老师：老师呢也不会加太难的给你，我还是等得不要不要的，还是来取个社保，但老师这回呢，是个老奶奶啊，准备好就来了啊。

小X：好的老师。这位客户您想办什么业务？

老师：你叫我什么？客户，我不叫客户，（掏出身份证）我姓刘，叫……

小X：哦，您是刘奶奶。

老师：哎，小姑娘嘴巴甜，可就是手脚不利索，比我这老人家还慢！这都快中午了，怎么还轮不到我办业务啊？我都这把年纪了，你们怎么还忍心耽误我的青春呢，（唱），青春，背耽搁的青春……

小X：（翻出笔记本生硬照读）奶奶，您先别唱了，您看，我们这里有咖啡、有茶和各种饮品，我们给您冲一杯，您边喝边办业务，保、保证五星级享受！

老师：（愣了一下）哎呀，不喝啦，钱还没取到，没钱喝茶……

小X：奶奶，您还是喝吧，我们这个不要钱，再说，不喝咱怎么继续啊……

老师：嗯，这个时候你就要具体情况具体分析，客户不喝就不要勉强了，别看我们是个上市企业，但经费也有限，能省一点算一点。（变回奶奶）青春， 被耽搁的青春……

小X：哦哦，奶奶，我看您青春没了也不是一时半会了，咱没必要生气，咱们还是办业务吧。

老师：嗯，晓之以理，但是说话还要再委婉一些！（变回奶奶）哎，我就是想来拿点社保，这么不受待见，你们是不是嫌我老人家麻烦啊？

小X：（再翻笔记读）不不不，看您这身行头，肯定是来取社保的VIP，您想取多少呢？

老师：（变回老师）这我现在这样看起来像VIP吗？

小X：这金表还戴着呢。

老师：（满意）嗯哼，有进步，（扔手表）继续啊，哎，我老人家就是个穷困老人。

小X：那您是想取多少啊？

老师：就老规矩，取500吧……

小X：（翻笔记本读）低调！低调！这就给您取500。

老师：等等，回来！不错啊，学得很快，但是我们作为银行柜员最重要的一个品质是什么？是细心！你再看看存折里有多少钱。

小X：（仔细看看存折）哦，奶奶，您这存折里只有400元啊！

老师：哎，不对啊，我每次来取，那个姓吴的小姑娘都是给我500的，怎么到你手里就变400了？

小X:奶奶，这社保不都是国家给的嘛，是多是少我们银行哪能控制呢。

老师：你看看，你看看，你这小姑娘不光手脚不利索，心底还忒坏！就知道欺负起我老人家。我的钱都是来你们银行拿的，又不是去政府拿的，跟国家有什么关系？

小X:（翻笔记本，空白，着急，）奶奶，奶奶……

老师：（一把揪住小X）今天你要是不给我500，我就跟你没完！

小X:（害怕） 额。。 额。。现在是奶奶还是老师？

老师：你看，你这就缺乏过硬的心理素质和临场应变能力了吧！你们都过来，跟你们说个故事。这个故事是我们基层网点真实的故事，那位老奶奶是个孤寡老人，每个月就靠那400元社保过日子，当年我们的老吴在办业务的过程中了解到老奶奶的情况，非常同情，从那以后，为了帮助老奶奶，她每个月都从自己口袋里掏出100元来补贴老奶奶，直到前年老奶奶去世时也不知道那多出来的100元钱是老吴给的……

大家：（围着老吴鼓掌）沉默。

老师：我们建行是大型国有企业，对服务社会有责任，人文关怀也是我们要贯彻到底的党建精神，我们今天在这里，不仅仅是想教大家如何去做好一名优秀的银行柜员，更重要的是想教会大家怎么样去做一名对国家、对社会有用的人！我们白云成长学院的口号是……

大家：学在白云，利国利民！