

## 第五章 用户需求书

### “★、▲”号条款

《用户需求书》中标注有“★”号的条款必须实质性响应，负偏离（不满足要求）则应答无效。标注“▲”号的条款为重要指标，负偏离（不满足要求）将导致技术得分的损失。

#### 一、项目名称

中国银行广东省分行“Z世代·粤菁英”入职 1-3 年青年员工成长训练营项目

#### 二、服务期限

主题模块的采购我部申请通过选型入围确定叁家供应商作为相关采购项目课程合作供应商，与选定供应商签订入围合作协议，采购结果发送全辖使用，课程采购有效期为两年。辖内二级行根据入围合作协议，以公平公正原则，选择合作供应商进行面授课程的实采。

#### 三、采购内容

根据《关于举办“Z世代·粤菁英”入职 1-3 年青年员工成长训练营的请示》（粤中银人签〔2023〕26 号）要求，2023 年 7-10 月计划举办 3 期“Z世代·粤菁英”入职 1-3 年青年员工成长训练营。计划聘请外部培训机构专业师资负责主题模块的课程面授。具体采购内容如下：

（一）**主题模块包括：**职场成长（0.5 天）、情商与职业心态（0.5 天）、客户拓展与服务（1 天）、演讲与表达（0.5 天）、团队拓展（0.5 天）。

#### （二）参考内容纲要

1、**团队拓展（0.5 天）。**邀请专业师资开展团队拓展活动（天气允许的话，以户外活动为主），帮助青年员工快速破冰，适应环境变化，增强团队凝聚力与协作力。拓展培训期间需购买学员人身意外伤害保险费。

2、**职场成长（0.5 天）。**通过培训，帮助Z世代员工树立职场的正向心态和认知，清晰职业人的角色感定位，迅速融入职场，树立职业发展的思维理念。参考内容纲要：

（1）青年员工职商思维认知

（2）青年员工职场沟通力

（3）青年员工职场学习力

（4）青年员工职业发展

3、**情商与职业心态（0.5 天）。**通过培训，帮助学员提升自己的觉察力、洞察力、自我激励能力和情绪管理能力，修炼高情商，改善情感交流，促进关系和谐，舒缓职场压力，调整工作状态，赢得生活与事业

的平衡。参考内容纲要：

- (1) 自我激励与成长
- (2) 拥抱压力与管理情绪
- (3) 人际交往与影响他人

**4、客户拓展与服务（1天）。**通过沉浸式体验学习（如剧本式），将常见的金融服务场景，以不同的感受和体验，帮助学员重新认识和理解客户拓展与服务的本质和重要性，帮助学员在意识上、行为上从心出发实践服务，实现服务行为改善。参考内容纲要：

- (1) 沉浸式体验
- (2) 客户拓展与服务模型授课（客户服务总原则、客户服务金三角、客户服务小技巧等）

**5、演讲与表达（0.5天）。**通过演讲与表达训练，帮助学员提升演讲表达能力，夯实学员基本技能。参考内容纲要：

- (1) 成功演讲的关键点
- (2) 关键演讲内容设计
- (3) 关键演讲状态展现
- (4) 实战训练

项目具体安排详见附件：项目规划表。

#### **四、供应商数量**

省行举办的3期“Z世代·粤菁英”入职1-3年青年员工成长训练营将选择3家供应商，各负责1期训练营的培训实施。

#### **五、服务要求**

（一）供应商须为经过合法登记、具有企业管理咨询、人力资源咨询、管理培训及教育培训资质，有能力提供相关专业培训、项目策划、培训组织等内容，三年内具备商业银行青年员工项目培训服务经验。

（二）供应商需针对我行需求，制订并提供详实的培训实施方案（包括但不限于课程大纲、师资简介、计划安排、报价表等）。

（三）供应商需针对我行项目设立拥有3人（含）以上的培训专项服务工作团队，可独立处理和协调培训期间出现的问题。学员对于课程及服务进行问题反馈时，确保都能得到及时解决。

（四）供应商所开具的增值税专用发票内容必须为“培训费”。

附件：项目规划表

项目规划表					
序号	时间安排		主题模块	主要内容	执行人
1	第一天	上午	团队拓展（0.5天）	邀请专业师资开展团队拓展活动，帮助青年员工快速破冰，适应环境变化，增强团队凝聚力与协作力。拓展培训期间购买学员人身意外伤害保险费。	外聘讲师
2		下午	职场成长（0.5天）	参考内容纲要： 1、青年员工职场思维认知 2、青年员工职场沟通力 3、青年员工职场学习力 4、青年员工职业发展	外聘讲师
3		晚上	中国银行如何“大变Young”主题研讨	<b>中国银行如何“大变Young”主题研讨</b> 在新的经营管理理念下，以“你心目中想象的中国银行应该是怎样的？你觉得中行应该如何变化？”为主题，满足年轻群体更加个性化、多元化的需求，开展中国银行如何“大变Young”主题研讨： 1、以小组为单位围绕主题展开研讨。 2、各组汇聚组内优秀观点，指派代表对本组的结果进行分享。	班主任 外部公司
4	第二天	上午	情商与职业心态（0.5天）	参考内容纲要： 1、自我激励与成长 2、拥抱压力与管理情绪 3、人际交往与影响他人	外聘讲师
5		下午	客户拓展与服务（1天）	参考内容纲要： 1、沉浸式体验课程 2、客户拓展与服务授课	外聘讲师
6		晚上			
7	第三天	上午	演讲与表达（0.5天）	参考内容纲要： 1、成功演讲的关键点 2、关键演讲内容设计 3、关键演讲状态展现 4、实战训练	外聘讲师
8		下午	《省行经营发展理念专题宣导》（1小时）	加强我行经营发展理念、做法要求的传导，引导青年员工爱岗敬业、用心用情工作	内部师资 （相关部门总经理室）
9			《青春成长对话》（1.5小时）	邀请1-2位优秀青年员工代表（如五四青年奖章获得者等）结合自身经历谈职业成长故事或职业生涯管理心得，与学员面对面对话交流	内部师资
10			返程	培训结束，学员返程	班主任
11	项目后期总结（训后3天）		1、将培训重点及培训工具，学员表现，配上培训照片/截图整理成册，交付省行。 2、每期办班结束后进行项目宣传稿制作，形式包括图文、动画、短视频、公众号排版、板报设计等宣传总结，具体以我方要求为准。整个项目结束后，形成项目总结报告、视频回顾总结、学员培训成果汇总整理。		外部公司