



## 深圳市卓越经理人教育科技有限公司

### 企业详情

企业官方注册名称： 深圳市卓越经理人教育科技有限公司

企业常用简称（英文）： GREAT MANAGER

企业常用简称（中文）： 卓越经理人

所属国家： 中国

中国总部地址： 广东省深圳市龙岗区坂田街道岗头社区天安云谷产业园一期3栋D座D11层1101

网址： https://www.great-manager.com/

所属行业类别： 领导力发展培训、在线和移动学习、专业能力发展

在中国成立日期： 2006年6月

在中国雇员人数： 62

### 业务详情

1、主要客户所在行业： 金融服务（如银行，保险，财富管理等）、运输及物流

### 2、曾服务过的客户案例

#### 客户案例一：

所提供的服务类别	领导力发展培训
客户公司性质	国有
客户公司行业	金融服务（如银行，保险，财富管理等）
客户当时的需求	<p>为深入贯彻落实中央金融工作会议精神，切实做好“五篇大文章”，适应金融行业对内涵式高质量发展的迫切需求，客户拟于2024年启动针对中级和初级储备管理干部员工的系统化培养项目——客户“星晨之光”新金融人才领导力提升培训项目。</p> <p>项目旨在全面提升储备管理干部员工领导力、创新力、执行力及对新金融行动的理解力，加速构建一支具备高素质和专业化的新金融人才</p>



后备队伍。  
项目由针对中级储备管理人员的蓝色星光计划和针对初级储备管理人员的蓝色晨光计划两个阶梯式培养子项目构成，围绕领导管理能力、创新思维能力和新金融行动能力的提升，视野的开拓以及综合素质的增强展开全面培训。  
在培训内容和设计上，项目紧密结合客户特点，紧扣新时代金融发展特点、对新金融人才素质的新要求 and 四川地域特色进行精心设计，力争为客户的高质量发展奠定坚实的人才基石。

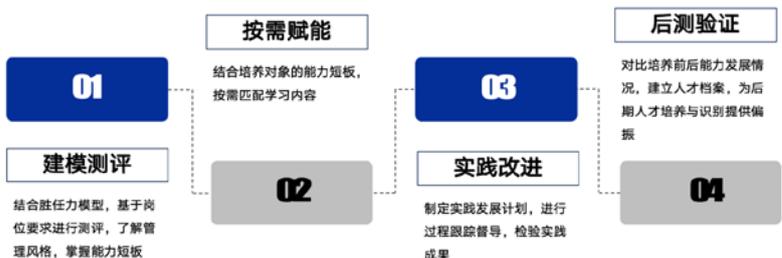
具体服务内容

**一、项目设计**

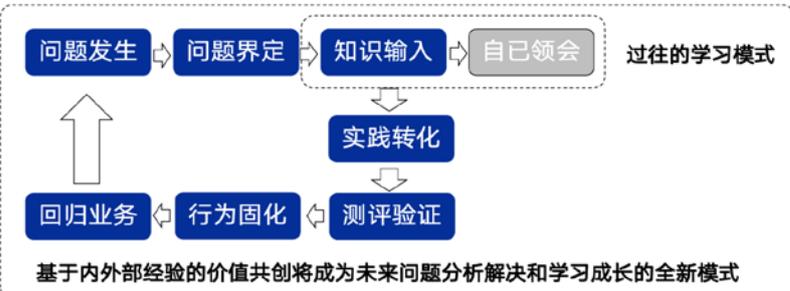
**1. 项目培养模式设计——区分角色 差异模式**

结合星光计划、晨光计划项目学员的层级定位，配置分别配置测评改进式、问题导向式和模拟训战式三大培训模式，以服务各级人员培养目标和增进学习体验为目的。

☐ ◎针对蓝色领导力—星光计划（处级后备）项目，计划采用测评改进式培养模式。本模式划分为建模测评、按需赋能、实践改进和后测验证四大环节，以胜任力模型为标准，更加契合组织发展与个人发展需要，开展学习培训与转化应用，并通过前后测对比，客观验证培训成效。



☐ ◎针对蓝色创新力-晨光计划（科级后备）项目，学员已具备基础管理能力与素质，更加关心如何通过培训学习解决实际问题与挑战，因此计划采用问题导向式培养模式。相较传统培养模式，问题导向式从学员实际工作中亟待解决问题为切入点，精准定位学习内容，更加关注内容经验的交流和问题的共创，适合某个阶段内相对成熟的人员。



**2. 项目培训内容设计——界定需求 精准赋能**

围绕组织发展与个人成长的相向需要，通过系统测评与调研，精准定位培训需求，科学配置学习内容，训前明确学习目标，训后能将所学内容带入实际工作中，实现转化应用。



### 3. 项目学习运营设计——数字运营 智慧体验

#### (1) 定制化数字化学习平台

首先，基于该项目，构建了完整的数字化学习运营平台。采用便捷式的登录方式，解决时间及空间的限制，为自主学习奠定基础。



#### (2) 游戏化运营：激发学习热情

以定制的数字化学习平台为依据，在传统的精细化的项目管理和高质量的教学服务的基础上，增加游戏化运营、多条线角逐和竞争式抢课的形式，推动学习氛围的打造与学习体验的强化。



#### (3) 学习生态构建，完成自主交互

在数字化学习环境中，构建一个富有活力的学习生态是促进自主学习、实现学习者之间有效交互的关键。这样的学习生态不仅能够激发学习者的内在动力，还能促进知识的共享与创新，让学习过程变得更加丰富多元和高效。



## 二、项目实施

### 第一阶段：体系资源建设

- 1、能力测评：对于蓝色领导力-星光计划和蓝色创新力-接力计划的学员测评，将分别以客户中级领导力素质模型和中国初级领导力素质模型的能力项目标准，与行业素质项库中的 54 项行为特征进行结合配对，生成专项的测评问卷，并开展定制化调研。
- 2、专项调研：针对三大不同的群体，分别开展问卷调研、一对一访谈调研、群体性小组调研来围绕不同模式的侧重进行需求的获取和问题的聚焦。
- 3、人才画像：结合前期的测评与调研，从能力胜任情况、性格风格以及职业价值观三个方面进行综合分析，对当前蓝色领导力领航人才画像和蓝色创新力启航人才画像，综合描述能力优劣势、共性性格特点和职业价值观倾向。
- 4、模型优化：结合前期的测评与调研数据，结合各级学员的实际工作绩效表现，全面分析绩优学员能力优势、个性特点和职业倾向，围绕客户中级领导力素质模型和客户初级领导力素质模型标准，通过数据对比、卡片建模，对二级、三级能力项进行优化完善，确定人才培养素养模型符合当中。
- 5、学习地图更新：结合优化后的领航人才培养素养模型和启航人才培养素养模型，对能力项进行分类分级，明确内容获取与能力分类，最终形成围绕各项能力项要求的知识、技能和态度的学习地图。
- 6、学习专区平台建设：为了打造更好的学习体验，我们还将根据学员学习特点，在项目运营端将以移动端学习平台为运营平台，定制搭建蓝色系列星光计划、晨光计划和接力计划培养项目小程序。本项目将设计开发专项项目学习运营板块，为项目运营提供最佳保障。

### 第二阶段：针对性赋能阶段

#### 1、线上赋能

星光计划推荐学习内容

能力模块	课程主题	课程时长
【建立目标】	《目标与计划管理策略突破》 第一讲：目标管理 第二讲：目标分解 第三讲：计划管理与程序	1小时0分
【实现卓越】	《四步问题解决法-提升你的决策力》 第一讲：情景分析 第二讲：原因分析 第三讲：决策制定 第四讲：计划分析	2小时43分
【发展自我与他人】	《跟德鲁克学管理，做教练型经理人》 第一讲：德鲁克论管理者的职责 第二讲：做教练型经理人（上） 第三讲：做教练型经理人（下）	1小时04分
【领导决策】	《新时期下的商业银行数字化转型与科技变革》 第一讲：认识金融科技 第二讲：金融科技CBA 第三讲：中国大市场之下零售客户与企业客户的需求	0小时46分



#### 2、线下赋能

- 星光计划



主题	时间	模块	内容	讲师
党建引领	第1天白天	集中授课	《党建实战：烽火™》沙盘	宋元&许伟
	第1天晚间	主题活动	《临时党支部》	引导师
战略传导	第2天白天	集中授课	《政策解读：中央金融工作会议之做好五篇大文章》	陈瑞辉&张磊&解川波
	第2天晚间	主题活动	《精英面对面》	行领导
宏观视野	第3天白天	集中授课	《高瞻远瞩：当前宏观经济形势分析与银行业务发展趋势》	陈瑞辉&刘通&陶启智
	第3天晚间	主题活动	《世界咖啡》	引导师
行业趋势	第4天白天	集中授课	《科技前沿：金融行业数字化转型发展趋势》	梁力军&刘清扬&李雷
	第4天晚间	主题活动	《红黑商战》	引导师
领导团队	第5天白天	集中授课	《凝心聚力：非职权影响力》	张群星&侯震&赵志航

### 3、晨光计划

主题	时间	模块	内容	讲师
党业融合	第1天白天	集中授课	《党业融合：先锋™》沙盘	李春辉&谭涛
	第1天晚间	主题活动	《临时党支部》	引导师
目标达成	第2天白天	集中授课	《当贵@践行：达成关键目标的最佳行动》	邢立爽&方明&周贵川
	第2天晚间	主题活动	《趣味运动会》	引导师
计划执行	第3天白天	集中授课	《知行合一：管理魔法镜™》	周勇&夏瑞琴&范逢春
	第3天晚间	主题活动	《精英面对面》	晨光计划优秀学员
团队管理	第4天白天	集中授课	《融会贯通：银行管理者全情景管理赋能》	吴建民&李良德&李明德
	第4天晚间	主题活动	《沙漠掘金》	引导师
人才培养	第5天白天	集中授课	《带教传承：如何成为教练型领导者@》	闾晓梅&江磊&穆晓军

#### 岗位实践及跟踪

结合调研报告及所学课程主题，为每个主题设定具体实践任务，由学员结合所学知识进行实践。过程包含行动计划制定、过程跟踪记录、行动成果总结等内容。引导学员将所学知识应用到实际工作中，实现知识技能的转化。

阶段	跟踪周期	跟踪节点
阶段一	训后 30 天（初出茅庐）	2024 年 8 月 21 日（周三）
	跟踪维度： 1. 对培训核心知识点的记忆程度 2. 能否将所学知识与实际工作进行初步的应用和关联 3. 在应用关联的过程中产生了哪些具体的挑战和问题	
阶段二	训后 90 天（小试牛刀）	2024 年 10 月 23 日（周三）
	跟踪维度： 1. 能否在复杂和挑战的环境中利用知识和技能解决问题	



	<p>2. 在实践中是否能够取得一些初步的积极结果和成效</p> <p>3. 能否根据产生的新的挑战 and 困惑主动进行自我学习和针对性的求助</p>																																		
阶段三	<p>训后 180 天（驾轻就熟）</p> <p>2025 年 1 月 15 日（周三）</p>																																		
	<p>1. 能否根据学习和持续的实践，转化成自己的知识体系</p> <p>2. 能否利用持续的学习，解决一些变化中的新问题</p> <p>3. 初步的结果和成效是否具有延续性和连贯性</p>																																		
阶段四	<p>训后 365 天（卓有成效）</p> <p>2025 年 7 月 22 日（周三）</p>																																		
	<p>跟踪维度：</p> <p>1. 学员个人自主的学习能力和成就动机</p> <p>2. 整体的知识技能持续提升和应用的水平</p> <p>3. 学员在实际的业务和管理环境当中，通过学习解决问题的能力</p> <p>4. 对于实际的管理和业务带来的积极影响和真实的改变</p>																																		
<p>附：项目全景图</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>01 体系建设阶段 计划时间 4周</th> <th>02 前期筹备阶段 计划时间 4周</th> <th>03 中期执行阶段 计划时间 1周</th> <th>04 后期收尾阶段 计划时间 1周</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>专项测评</td> <td>平台搭建</td> <td rowspan="2">蓝色领导力 【晨光计划】</td> <td>成果沉淀</td> </tr> <tr> <td>系统调研</td> <td>品牌包装</td> <td>调研报告</td> </tr> <tr> <td>绘制人才画像</td> <td rowspan="2">物料筹备</td> <td rowspan="2">蓝色创新力 【晨光计划】</td> <td>体系资料</td> </tr> <tr> <td>优化素质模型</td> <td>会场布置</td> <td>项目资料</td> </tr> <tr> <td>绘制学习地图</td> <td></td> <td></td> <td>项目宣传</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>整体宣传</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>优秀人物宣传</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>优秀成果宣传</td> </tr> </tbody> </table>		01 体系建设阶段 计划时间 4周	02 前期筹备阶段 计划时间 4周	03 中期执行阶段 计划时间 1周	04 后期收尾阶段 计划时间 1周	专项测评	平台搭建	蓝色领导力 【晨光计划】	成果沉淀	系统调研	品牌包装	调研报告	绘制人才画像	物料筹备	蓝色创新力 【晨光计划】	体系资料	优化素质模型	会场布置	项目资料	绘制学习地图			项目宣传				整体宣传				优秀人物宣传				优秀成果宣传
01 体系建设阶段 计划时间 4周	02 前期筹备阶段 计划时间 4周	03 中期执行阶段 计划时间 1周	04 后期收尾阶段 计划时间 1周																																
专项测评	平台搭建	蓝色领导力 【晨光计划】	成果沉淀																																
系统调研	品牌包装		调研报告																																
绘制人才画像	物料筹备	蓝色创新力 【晨光计划】	体系资料																																
优化素质模型			会场布置	项目资料																															
绘制学习地图			项目宣传																																
			整体宣传																																
			优秀人物宣传																																
			优秀成果宣传																																
服务成果	<p><b>一、项目实施效果</b></p> <p>(1) 汇总各级学员整个学习培养过程的数据记录、成果记录、测评记录，形成蓝色领导力-星光计划、蓝色创新力-晨光计划人才档案，并针对各级学员进行可视化分析，为后续的人才识别、选拔、培养提供充分依据。</p>																																		



个人信息

姓名: 张瑞瑞 性别: 女 手机: 18501922323 邮箱: 11964523@qq.com 学历: 本科

职业分析

职业数据

大五性格

职业活动

(2) 完成线上学习平台的试用及交互  
让学员熟知线上学平台，熟练使用平台，并能自主完成学习及知识获取，同时产生习惯性学习动作，此外在平台上，基于学习困惑点，难点，通过研讨，互动，答题，分享等平台功能，完成线上自主交互，形成内部学习使用指导的闭环。为后期平台的沉淀，学习生态的构建打下基础。

**二、项目总结：**

该项目通过完整科学的理论设计，对骨干干部进行分级分层赋能培训，沉淀了包括胜任力模型，学习地图，人才档案等在内的一些产出物。同时结合人才模型测评，线上线下赋能学习，在岗实践吸收，360 测评评估，完成培训前中后的科学闭环。

项目的亮点和创新点主要体现在以下几个方面：1. 数字化平台的学习模式的结合；2. 系统化的培养体系建设；3. 分级分层的转向培养路径；4. 全面的实践跟踪机制。

**客户案例二：**

所提供的服务类别	领导力发展培训
客户公司性质	国有

<p>客户公司行业</p>	<p>金融服务（如银行，保险，财富管理等）</p>
<p>客户当时的需求</p>	<p>随着客户行规模日渐增长，人员队伍不断扩充，为了发现培育优秀青年骨干人才，帮助其认识自我、培养自我、提升自我，科学地规划职业发展路径，提升综合素质，使其尽快的成为我行的相关序列的业务骨干人员，拟采用专项培训的方式进行人才储备。 “雏鹰计划”项目是总行人力资源部在加快推进人才发展、建立全行后备管理人才库的大背景下，针对骨干员工精心设计的领导力专项培训。这个项目自2018年开始办起，经过近5年的实施逐渐成熟完善，至今已经成功举办5期线下培训班，为总行培养储备干部近两百余人，也获得了各机构、部门、分支行的一定程度的认可和支持。</p>
<p>具体服务内容</p>	<p>1、前期预热 雏鹰计划线上预热期间，通过“测评画像”了解学员特征，通过预热倒计时海报吸引学员兴趣，顺利地完成了培训通知、团队组建、组长竞选、班委报名、测评讲解、线上团建等多种预热活动，促进团队合力与个人贡献并进的意识形成，同步保障班级群处于持续沟通相对活跃的状态，加强学员之间的社交互动。</p> <p>2、开班仪式 2023年5月8日，客户管理者培养项目——雏鹰计划开班仪式顺利进行。人力资源部王总就本次培养项目作了整体的介绍，并宣布了培训纪律。随后，党委委员董委员为学员代表授旗，学员代表陈同学带领全体学员宣读培训承诺。董委员介绍了总行人才发展的战略布局，通报了客户在近几年发展中优异成绩，分析了未来的市场竞争形势，鼓励年轻的干部后备军们奋勇争先，为客户创造佳绩。</p>  <p>3、课程学习</p>



作为“雏鹰计划”培训项目的重要环节，来自总行、各分支行55名青年骨干员工通过线下集中的方式参加本次培训，开启雏鹰旅程。本次训练营经各部门通力配合，55名青年骨干员工以团队为单位，基于课程学习、任务打卡、活动参与三大模块，并辅以学习线、任务线、活动线围绕管理自我、管理工作、管理他人三个维度的课程内容开展学习。设置5门核心课程。老师们用扎实的专业知识、详实的支撑数据和丰富的教学案例，系统性地为青年骨干员工从职业生涯规划、目标制定与管理、情绪压力、高效沟通及领导力等多方面进行讲解，全面提升青年骨干员工的综合管理素质，进一步明确职业目标。

#### 4、活动设计



雏鹰计划拥有“专业课程”、“研讨交流”、“导师互动”、“岗位测评”、“学习积分”五个核心功能，清晰学习路径，强化社群运营，落实跟踪培养，提升青年骨干员工管理自我、管理他人和管理任务的能力。除了设计丰富的课程内容外，还为本项目设计了多彩的活动，为青年骨干员工提供了展示自我、团队共创的平台，“团队风采”、“素质拓展”、“主题班会”、“巅峰时刻”、“庆功宴”等各类活动，为班级营造了良好氛围，增强人际链接，鼓励分享与交流。青年骨干员工通过活动的参与一方面巩固了培训知识的掌握，另一方面加强了创新思维的应用，大家在边学边练习、边玩边理解的过程中，体验团队协作、团队共创的力量，增强团队意识。



#### 5、结业典礼

	<p>2023年5月14日，客户管理者培养项目——雏鹰计划结业典礼顺利开展，结业典礼上项目负责人唐老师带领大家做了项目的整体回顾和总结，针对雏鹰计划训练营期间表现优异的学员及团队颁发了“优秀学员”、“优秀班委”、“优秀团队”的荣誉称号，并由优秀学员代表陈同学向领导和全体学员分享了本次培训的心得体会。</p> 
<p>服务成果</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、学练用评，闭环学习 学习环节知识输入，理论先行；练习环节多形式应用，加强理解；成果多形式传播和呈现，分享互通，营造良好的学习氛围；</li> <li>2、多彩内容，团队共创 线上线下，任务、活动覆盖范围广，参与率 100%，搭建了一个良好的骨干员工自我表达呈现、友谊建立、团队协作、组织关怀的场域。</li> <li>3、全程陪伴、观察记录 项目负责人和项目组全程陪伴学员，通过学员的学习表现，班委会交流沟通，了解每一位学员，数据化记录学员能力潜质和关键表现，形成人才成长档案。</li> <li>4、项目管理，精细筹备 提前15天开始项目筹备并组建项目组，设计项目实施规划表，筹备任务排期表，制作项目物料，并对项目组成员进行专业通关培训，保证项目交付标准和质量。</li> </ol>

客户案例三：

<p>所提供的服务类别</p>	<p>在线和移动学习(技术和平台)</p>
<p>客户公司性质</p>	<p>国有</p>
<p>客户公司行业</p>	<p>金融服务（如银行，保险，财富管理等）</p>
<p>客户当时的需求</p>	<p>随着数字化转型的深入，金融行业正经历着前所未有的变革。为了提升理财经理的专业素养和服务水平，提高客户满意度，客户特推出针对理财经理的AI 智能陪练项目。该项目旨在利用人工智能技术，为理财经理提供个性化、模拟真实业务场景的业务训练，通过数智化的方式，降本提效的帮助理财经理更好地掌握理财知识和销售技巧，适应不断变化的市场需求。</p>
<p>具体服务内容</p>	<p><b>一、项目方案设计</b> 项目基于“以练代训”的理念，通过模拟真实业务场景，让理财经理在模拟环境中进行实践操作，从而提升其业务能力。</p>



- 1、分层培养：按本岗位从业年限，把理财经理队伍分为新任和资深两个层级，分层设计系统性智能陪练内容；
- 2、以练代训：通过模拟真实业务场景下的客户营销或经营互动，牵引学员及时将所学应用到业务场景中，检验所学，实现学习转化和二次吸收。
- 3、实时辅导：学练过程甚至延伸到实际工作场景中时，遇到问题即可问AI智能导师，获得实时的辅导，快速解决问题，提升工作绩效。
- 4、数据实时反馈：每次学习与训练都即时生成全面且个性化的数据分析报告，实时反馈，知己不足，有针对性的补齐短板，提升学习体验与效果。

## 二、项目解决方案

项目基于 AI 人工智能设计理财经理“学、练、用、评”融合的智能学训之旅，打造“以练代训”的学习新范式。

在整体学训内容的设计上，基于不同的学训目的及内容特征，设计多样的学训形式。



1. 知识学习：通过智能微课为理财经理提供生成式、交互式引导式及个性化的学习体验，使理财经理更轻松有效的实现对理财产品知识、销售标准话术等专业技能及各种应知应用会知识学习及标准销售动作的千锤百炼，提升理财经理的专业能力。

**标准动作的千锤百炼——智能微课学习+训练**

基于标准内容，AI 自主学习并一键式生成多模态智能微课

生成式

交互式

个性化

**动态化应知会知识库**

**海量输入**

- 产品与业务知识
- 标准化操作流程
- 过往经典的案例

**动态输出**

**生成式互动技能训练**

**一键生成**

- 沟通破冰话术训练
- 产品营销话术训练
- 异议处理话术训练

**以练代训**



2. 技能训练：利用智能陪练系统，模拟针对不同客群不同场景下的互动交流与经营，进行销售技巧和客户服务的训练，避免在真实业务场景的试错。



### 综合场景的实战训练——智能场景陪练

基于典型或预设场景模拟，针对性进行陪练与实时评估反馈

场景化

实时化

模拟化

#### 全景动态综合训练

##### 典型场景

- 差异客户画像全景
- 复杂产品营销全景
- 疑难客户攻关全景

##### 综合训练

#### 单点场景预设模拟训练

##### 针对模拟

- 模拟即将发生场景
- 生成式引导话术
- 即时反馈分析改进

##### 即时反馈



3. 实践辅导：通过AI扮演导师、专家或资深销售角色，为理财经理在展业过程中提供实时反馈和指导，帮助理财经理解决实际工作中的问题。



**疑难问题的智能问答——数字人导师辅导**

基于疑难或易错问题进行实时的辅导与问答



4. 效果评估：通过人工智能对理财经理学习与训练的过程和结果进行全面且针对性的即时评估与反馈，并为学员提供个性化的成长提升建议，提升学员学习体验的同时，使学员实时了解自己的短板，并进行针对性的训练，快速提升理财经理的整体综合能力。



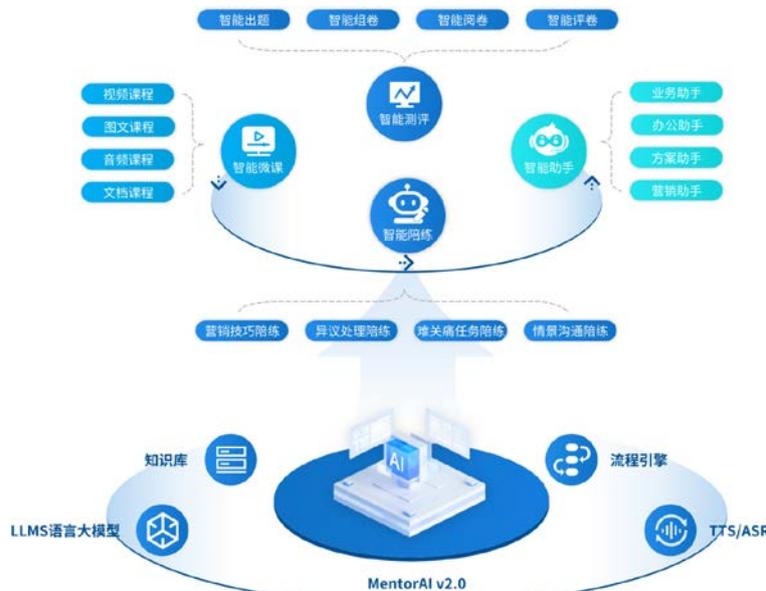
**个人及群体数据分析——数据分析报告**

基于个人及群体数据的智能评估与提升建议



四、项目使用平台的技术架构：

基于理财经理的培养需求与目标，梳理理财经理绩效导向的业务场景，以mentorAI进行智能应用的建设，并以“小程序”轻量化的模式快速





推广给学员,形成“以练代训”学习新范式,降本提效的达成理财经理的培养目标。

MentorAI智能陪练系统的底层技术支撑平台与实现逻辑为:AI知识库+AI语言大模型+语音/文本互转模型+流程引擎(智能体搭建平台)+Prompt工程。其中AI知识库确保了信息及数据的安全性的同时,也有效解决大模型生成内容的“幻觉”问题,使生成的陪练内容更准确有用。而流程引擎则实现针对理财经理不同场景下不同的训练形式,使学习及训练都更有针对性更有效。AI大模型的生成式能力,在AI知识库及PROMPT工程的加持下,使生成的内容即有针对性又可以根据不同理财经理的层级水平而千人千面,实现真正的个性化学习,提升学习体验的同时也提升学习效率和效果。

## 二、实施阶段过程

### 第一部分 实施阶段与关键步骤

#### 一、项目启动与筹备阶段

##### 主要工作:

##### 1、需求调研与分析:

深入了解目标用户(理财经理)的具体培训需求,包括技能提升点、培训频率、期望成果等。

与用户进行面对面沟通或问卷调查,收集详细需求信息。

分析用户需求,明确项目目标和范围。

##### 2、项目团队组建与培训:

组建项目团队,包括项目经理、技术专家、AI内容训练师、业务专家、产品经理、数据分析师等。

对团队成员进行项目背景、技术要求及业务流程的培训。

##### 3、资源调配与配置:

根据项目需求,调配硬件设备(如服务器、训练设备)、软件工具(AI知识库、mentorAI智能陪练平台、数据处理软件)、数据资源(客群画像、历史对话数据、产品与业务知识库)等。

确保资源到位,为后续实施奠定基础。

##### 工作目标:

1、明确项目目标和需求,确保项目方案符合用户期望。

2、组建高效的项目团队,确保团队成员对项目有深刻理解。

3、准备好项目所需的各项资源,为后续实施奠定基础。

#### 二、个性化训练方案制定及陪练内容训练阶段

##### 主要工作:

◎ 1、客户画像及业务场景识别和构建:

◎ 根据客户的基本信息、历史表现等数据,构建客户画像,并分析客户画像,识别不同用户群体的特点和需求。

◎ 识别不同的业务场景,制订不同业务场景下的陪练课程的训练策略。



## 2、数据入库：

◎ 收集用于训练模型的资料及数据并上传到AI知识库进行训练，包括产品介绍资料、业务知识、历史优秀话术、客户画像及业务场景说明、合规文件、过程优秀营销案例等。

◎ 根据不同用户画像和训练目标，撰写针对性的PROMPT并调优，为不同用户制定个性化的训练计划。

◎ 确定训练内容、难度、进度及训练结果的评分评价标准和能力模型等，确保训练计划符合用户需求和能力。

## 3、方案评审与调整：

◎ 组织专家与用户对训练方案进行评审，提出改进建议。

◎ 根据评审结果，对训练方案进行调整和优化。

## 工作目标：

◎ 1、确保每个用户都能获得符合其需求和能力的训练方案。

◎ 2、提高训练的针对性和有效性，帮助用户更快地提升技能。

◎ 3、通过专家评审，确保训练方案的科学性和可行性。

## 三、培训与应用推广阶段

### 主要工作：

◎ 1、制作培训资料：包括操作手册、视频教程等，方便理财经理在培训后自行复习和查阅。

◎ 2、设立答疑渠道：建立在线答疑平台或指定专人负责解答理财经理在使用系统过程中遇到的问题。

### ◎ 3、试点运行

◎ 选择试点团队：挑选部分具有代表性的理财经理团队进行试点运行，确保试点团队能够涵盖不同经验水平和业务类型的理财经理。

◎ 收集反馈意见：在试点运行期间，密切关注理财经理的使用体验和反馈意见。可以通过问卷调查、面对面访谈等方式收集反馈。

◎ 分析问题并改进：对收集到的反馈意见进行整理和分析，找出系统中存在的问题和不足之处。及时与技术团队沟通，进行针对性的改进和优化。

## 4、全面推广与运营

◎ 制定推广策略：根据的实际情况，制定合适的推广策略。包括通过内部通知、培训会议、宣传海报等方式，向全体理财经理宣传推广 AI 智能陪练系统。

◎ 组织集中通关培训：组织所有学员系统功能介绍和操作方法培训。通过现场演示、案例分析等方式，让理财经理直观地了解系统的各项功能。

◎ 制定运营策略，包括训练时长、成绩、积分等的排名、组内的促学与激励等。

## 工作目标：

1、确保理财经理熟练掌握AI智能陪练系统的操作与使用，确保他们能够顺利、高效地运用系统进行学习和训练。

2、全面推广AI智能陪练系统，提升理财经理的专业能力，提高系统

的知名度和使用率，也激发理财经理的学习热情和积极性，推动他们更加主动地参与系统的学习和训练，不断提升自己的专业素养与服务能力。

#### 四、实战模拟与训练阶段

##### 主要工作：

##### 1、场景模拟与实战练习：

◎ 基于训练的内容，利用AI技术模拟真实的业务场景，如销售场景、客服场景、异议处理等。供用户进行实战练习。

##### 2、实时评估与反馈：

◎ 在实战模拟过程中，AI智能陪练实时评估用户的表现。

◎ 根据评估结果，给予用户针对性的反馈和建议。

##### 3、训练调整与优化：

◎ 根据用户的反馈和表现数据，适时优化训练模型与调整训练计划。

◎ 优化AI智能陪练的算法和模型，提高评估的准确性和反馈的有效性。

##### 工作目标：

◎ 1、通过实战模拟，帮助用户熟悉业务场景，提升应对能力。

◎ 2、通过实时评估与反馈，帮助用户及时发现并改进问题。

◎ 3、不断优化AI智能陪练的算法和模型，提高训练效果。

#### 五、数据分析与优化阶段

##### 主要工作：

##### ◎ 1、数据收集与分析：

◎ 收集用户在训练过程中的表现数据。

◎ 对数据进行深入分析，识别关键趋势和机会。

◎ 通过系统自动萃取绩效者的优秀话术，用于迭代训练对话模型。

##### 2、训练效果评估：

根据数据分析结果，评估训练效果。分析技能提升情况、用户满意度等指标。

##### 3、优化建议与实施：

根据评估结果及萃取的优化话术，提出优化建议。实施优化建议，包括调整训练内容、改进AI模型等。

##### 工作目标：

1、深入了解用户的训练情况，为后续训练提供数据支持。

2、通过优化建议和实施，不断提升训练效果和用户满意度。

3、持续改进AI智能陪练的算法和模型，提高系统的性能和效果。

#### 六、项目总结与反馈阶段

##### 主要工作：

##### 1、项目复盘与总结：

对整个项目实施过程进行复盘总结。分析项目目标达成情况、遇到的问题及解决方案等。



## 2、用户反馈收集与分析：

◎ 建立反馈渠道：除了在培训与推广阶段设立的反馈渠道外，持续优化阶段可以进一步拓宽反馈渠道，如用户访谈、在线社区等，让理财经理能够更方便地反馈意见和建议。

◎ 主动收集反馈：定期对理财经理进行回访，了解他们对系统的使用体验和 demand 变化。同时，关注市场动态和客户需求的变化，及时调整训练内容与模型。

◎ 整理反馈意见：对收集到的反馈意见进行分类整理，找出共性问题 and 个性问题。深入分析问题：分析用户满意度、改进建议等指标。

## 3、项目改进与持续优化：

根据用户反馈和项目总结，提出改进措施。制定持续优化计划，为项目的后续发展提供有价值的参考。

### 工作目标：

1、确保项目目标的全面达成。

2、通过用户反馈和项目总结，为项目的后续发展提供有价值的参考。

3、持续改进和优化项目，提高AI智能陪练的效果和用户体验。

◎综上所述，通过科学规划、精心实施和持续优化，确保项目取得更好的成果，帮助用户提升技能水平。

## 第二部分 学习内容设置

在整个AI智能陪练项目实施的过程中，理财经理的学习内容主要围绕以下几个方面进行：

### 一、金融知识与产品理解

1、通过智能微课学习金融知识：理财经理需要深入学习各种金融产品，如股票、债券、基金、保险、房地产等，以及市场的基本运作机制。同时，他们还需要了解经济指标如何影响市场走势，并能准确解读市场信息。

2、通过智能微课学习产品特性与优势：理财经理应充分了解公司提供的理财产品特性，包括风险等级、预期收益、投资期限等，以便在与客户沟通时能够准确、全面地介绍产品。

### 二、客户沟通与需求分析

1、通过智能陪练提升沟通技巧：理财经理需要学习如何与客户进行有效沟通，包括倾听客户的需求和担忧，展示自己的真诚关心，并清晰表达自己的观点。

2、需求分析能力：通过AI智能陪练项目的实战模拟，理财经理可以学习如何分析客户的财务状况、投资偏好和风险承受能力，从而为客户制定个性化的理财方案。

### 三、风险管理与合规知识

1、风险管理能力：理财经理在制定理财方案时，必须考虑到各种可能的风险，并为客户提供相应的风险防范措施。通过AI智能陪练项目的训练，他们可以学习如何识别和管理风险。

2、合规知识：理财经理需要了解并遵守相关的金融法规和监管要



求，通过智能微课的学习确保自己的业务行为合法合规。

#### 四、营销与销售技巧

1、营销策略：理财经理需要学习如何制定有效的营销策略，包括市场分析、客户需求分析、产品定位等。

2、销售技巧：通过AI智能陪练项目的实战模拟，理财经理可以学习如何主动开发新客户，维护现有客户关系，并通过专业的服务提升客户的满意度和忠诚度。

#### 五、智能工具与技术应用

1、AI智能陪练系统使用：理财经理需要学习如何使用AI智能陪练系统进行实战模拟和训练，包括系统的操作界面、功能使用等。

2、数据分析与解读：理财经理应掌握数据分析的基本方法，能够利用AI智能陪练系统提供的数据分析工具，对自己的训练表现进行客观评估和改进。

#### 六、持续学习与职业发展

1、行业动态关注：理财经理需要持续关注金融行业的动态和趋势，了解最新的金融产品和市场动态。

2、职业发展规划：通过AI智能陪练项目的训练和学习，理财经理可以对自己的职业发展进行规划，明确自己的职业目标和发展方向。

综上所述，理财经理在AI智能陪练项目实施过程中的学习内容是全面而丰富的，既包括金融知识、客户沟通、风险管理等基本技能，也包括营销销售、智能工具应用等实战技巧。通过不断学习和实践，理财经理可以不断提升自己的专业水平和服务质量，为客户提供更优质的服务。

### 第三部分 关键学习技术

在整个AI智能陪练项目中，利用到的学习技术、创新点及亮点主要可以归纳如下：

#### 一、利用到的学习技术

##### 1、AI大语言模型：

◎ AI大语言模型使得AI智能陪练能够理解和生成自然语言文本，从而与理财经理进行流畅的对话和交流。

◎ AI大语言模型还可以分析理财经理的表述，识别其意图和情绪，并提供相应的反馈和指导。

##### 2、领域大模型（AI知识库）：

◎ 通过AI知识库，解决信息与数据安全的顾虑问题。

◎ 通过AI知识库实现基于私域的内容管理与训练，为AI大模型的内容生成提供边界与指引，有效解决通用大语言模型的幻觉问题，使生成的内容更有效和有用。

◎ 利用领域大模型，AI智能陪练可以针对金融行业的特点和需求进行定制和优化。这有助于AI智能陪练更准确地理解和回答理财经理在金融领域的问题，提供更专业的指导和建议。

##### 3、大数据分析：

◎ 大数据分析技术用于处理和分析理财经理在使用AI智能陪练系统时产生的海量数据。



◎ 通过数据分析，可以了解理财经理的学习情况及变化，也可以萃取优秀话术，为系统的优化和升级提供依据。

#### 4、语音识别与合成：

◎ 语音识别技术使得AI智能陪练能够准确识别理财经理的语音输入，从而进行对话和交流。

◎ 语音合成技术则用于生成自然流畅的语音输出，提高对话的逼真度和用户体验。

#### 5、“学、练、用、评”的学习模型

◎ 在AI智能陪练项目中，应用了“学练用评”结合的学习模型。通过系统学习理论知识，理财经理可以建立起对金融产品和业务的基本认知；通过实践操作和模拟训练，可以提升解决实际问题的能力；通过测试和评估，可以及时发现自己的不足之处并进行改进。这种综合性的学习方法有助于理财经理更全面地掌握金融知识和业务技能，提升专业素养和服务质量。

## 二、技术创新点

### 1、个性化学习路径：

AI智能陪练能够根据理财经理的个人特点和需求，量身定制个性化的学习计划和教学策略。这有助于提升理财经理的学习兴趣和动力，从而提高学习效果。

### 2、实时反馈与评估：

AI智能陪练能够实时跟踪理财经理的学习进度和表现，并提供及时的反馈和建议。这种实时反馈机制有助于理财经理及时调整学习策略，提高学习效率。

### 3、高度互动性：

AI智能陪练具备高度的互动性，能够与理财经理进行自然的对话和交流。这种互动方式能够激发理财经理的学习热情和积极性，使学习过程变得更加生动有趣。

## 三、特色亮点

### 1、跨时空学习：

AI智能陪练不受时间和地点的限制，理财经理可以在任何时间、任何地点进行学习。这种跨时空的学习方式提供了更多的学习机会和选择，有助于理财经理充分利用碎片时间进行学习，有效解决“工学矛盾”问题。

### 2、模拟实战场景：

AI智能陪练能够模拟金融行业的实战场景，为理财经理提供高度真实的模拟环境。这有助于理财经理在接近真实的环境中练习和提升自己的专业技能。

### 3、持续优化与升级：

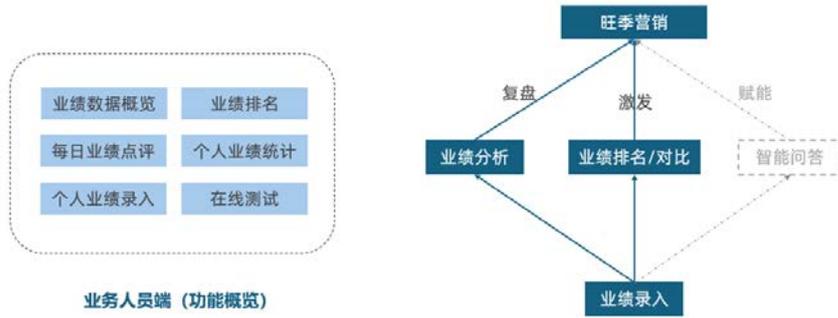
AI智能陪练系统能够根据理财经理的反馈意见进行持续改进和升级。这确保了系统的稳定性和实用性，为理财经理提供持续、高效的学习支持。

	<p>综上所述，整个AI智能陪练项目在利用先进的学习技术的同时，也展现出了诸多创新点和亮点。这些创新点和亮点共同构成了项目的核心竞争力，为理财经理提供了个性化、高效、有趣的学习体验。</p>
服务成果	<p>1、落地智能应用，形成“以练代训”的学习新范式</p> <p>基于MentorAI搭建超过20个持续优化的，针对理财经理营销场景训练的智能体（包括针对不同客群不同场景的保险、基金及其它理财产品的营销场景的智能微课、智能陪练、智能导师及其它智能应用），能为理财经理提供模拟真实业务场景的训练，快速提供理财经理整体实战能力与水平。</p> <p>2、智能经验萃取：通过mentorAI的智能评估分析，萃取绩优理财经理训练过程中的话术进行内部分享及对智能体反向训练，将优秀的个体经验沉淀为组织能力，快速拉齐团队整体水平。</p> <p>3、提升培训效率：能够24小时不间断地提供培训服务，大大缩短了培训周期。据统计，使用智能陪练后，理财经理的培训时间缩短了30%以上。</p> <p>4、解决工学矛盾：智能陪练平台可随时随地学训，有效解决工学矛盾问题；</p> <p>5、降低培训成本：</p> <p>（1）相比传统的线下培训，智能陪练系统减少了场地租赁、师资费用等开支，降低了培训成本。据估算，项目实施后，培训成本降低了约20%。</p> <p>（2）智能导师的应用减少导师人员及精力80%以上的投入，却实现了对理财经理的实时辅导及即时反馈，有效提升理财经理工作绩效</p> <p>6、增强实战经验：智能陪练系统能够模拟多种复杂场景，帮助理财经理积累实战经验，提高应对客户问题的能力。</p> <p>7、提高客户满意度：经过智能陪练培训的理财经理，在服务质量和客户满意度方面均有显著提升。客户满意度调查结果显示，使用智能陪练后，客户满意度提高了近15个百分点。</p> <p>四、用户使用情况</p> <p>（1）理财经理全员参加，100%通关，好评率达到 90%以上</p> <p>（2）个性化的训练让每个理财经理平均训练3-5轮即可通关，比传统学习缩短80%以上时间与精力投入</p> <p>（3）智能陪练系统得到了理财经理的广泛认可和好评。用户反馈显示，系统操作简便、针对性强，有助于提升个人业务能力和服务水平。</p>

**客户案例四：**

所提供的服务类别	在线和移动学习(技术和平台)
客户公司性质	国有
客户公司行业	金融服务（如银行，保险，财富管理等）
客户当时的需求	随着业务的不断数字化，尤其是在旺季营销期间，网点和支行面临着以下核心痛点：首先，营销数据的收集和反馈效率低下，传统的人工汇总方式存在滞后性，导致管理层无法实时掌握各层级营销业绩动态，影响了决策的及时

	<p>性；其次，数据分散在多个渠道中，缺乏统一的管理平台，数据分析和对比变得困难；此外，管理层缺少有效的工具对营销人员进行实时监督和指导，无法及时发现并解决营销过程中的问题。客户希望引入一套数字化工具，实现营销数据的实时采集、动态统计和全面分析，从而提升整体运营效率，加强对旺季营销活动的掌控力，并进一步推动业绩增长和人员能力提升。</p>
<p>具体服务内容</p>	<p>针对客户提出的需求，我们为其设计并实施了一套定制化的旺季营销数字化工具。这款工具分为 PC 端管理系统和移动端数据填报系统，主要面向网点营销人员和管理层。</p> <p>营销人员通过移动端可快速完成每日数据填报，包括客户拜访数、签约量等关键指标，而管理层通过 PC 端可实时查看汇总的业绩数据和多维度分析报表。我们还开发了自动化的数据统计和分析模块，实现营销动态的直观可视化，例如同比、环比增长率分析和区域排名对比等功能。</p> <p>此外，该工具支持多角色权限管理，确保不同层级用户访问数据的安全性与精准性。整个服务从需求分析、工具设计到上线支持，均以客户需求为导向，结合培训与持续优化，保障了系统的高效运行。</p> <p>“数动旺季”客户经理端主要从业绩录入、统计、分析、排名对比来整合业务端各类数据，并实时更新数据统计（可视化展示），提升营销效率，实现助力业务增长的目标。</p>

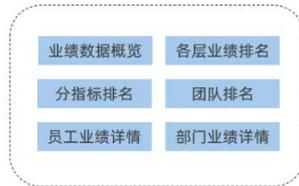


业务人员端 (功能概览)

“数动旺季”分支行管理端主要从业绩统计、分析、排名对比来整合业务端各类数据，提升营销决策效率，实现助力业务增长的目标。

分支行管理端

“数动旺季”分支行管理端主要从业绩统计、分析、排名对比来整合业务端各类数据，提升营销决策效率，实现助力业务增长的目标。



分支行管理端 (功能概览)



分支行管理端

“数动旺季”分支行管理端主要呈现各类业绩相关统计信息，便于分支行管理层基于数据进行精准决策。



分支行、领导层管理端数据统计，根据权限配置不同，数据统计维度不同

服务成果

通过本项目的实施，客户在旺季营销中的数字化能力得到显著提升。首先，工具的上线实现了数据的实时采集和汇总，原本需要数天整理的业绩报告现在可随时查看，大幅提高了数据透明度和决策效率；

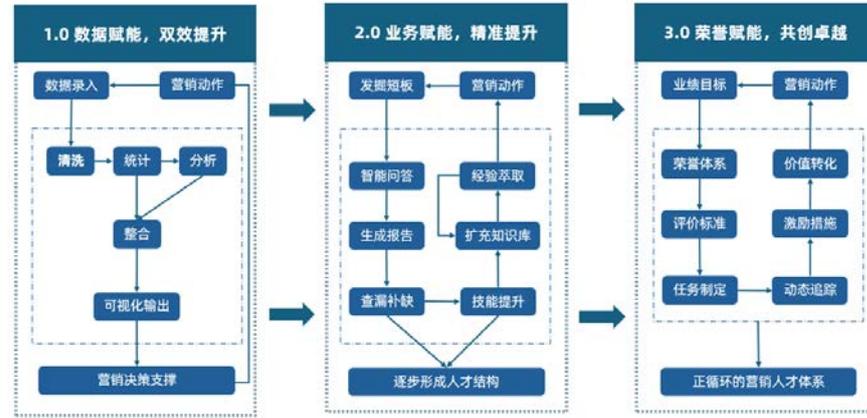
其次，营销人员填报效率提升了约 30%，日常工作负担减轻，有更多时间专注于客户服务；

管理层则通过实时的动态数据分析，能够快速调整策略，提高了整体营销活动的效果。

此外，工具还促进了跨部门的协作，例如总行、分行与支行之间通过统

一的数据平台实现了更高效的信息共享。最终，在该旺季营销期间，客户整体业绩同比提升约 20%，管理成本显著下降，数字化转型价值得到了充分体现。

数字化赋能，打造持续竞争力



档案内容更新2025年09月