

第四章 结果分析

4.1 封面设计

本手册专为印尼中国工商银行泗水分行的员工（尤其是客户服务）制作，作为与中国客户在银行业务情境中使用中文进行沟通的指导手册和学习材料。本手册将对印尼中国工商银行泗水分行的员工有极大帮助。本手册内容包含印尼语和中文例句（数字和银行里常用对话）以及朗读录音。例句以汉字、拼音及印尼语翻译的形式呈现，方便读者正确朗读并理解句子的含义。此外，本手册还配备了朗读录音，帮助读者掌握这些句子的正确发音。本手册可以通过这链接 [Buku Panduan Komunikasi Bank ICBC Indonesia Cabang Surabaya](#) 或用以下的二维码打开。



图片 4.1 手册的二维码

此本手册将使用 [Bookcreator.com](#)，它允许创建具有语音功能的交互式数字书籍。该电子书将以互动书籍格式导出，也可以通过链接访问。读者可以点击按钮并直接在电子书中播放语音。手册中的内容包括拼音和声调的读法、数字的读法、印尼中国工商银行泗水分行的例句。这样的设计将帮助用户更好地掌握中文技能，并在实际沟通中应用所学内容。

笔者选择了 [Bookcreator.com](#) 来制作本手册，因为该平台提供了许多优点，非常符合制作互动型手册的需求。[Book Creator](#) 使用起来非常简单，即使是没有设计经验的用户也能轻松上手。该平台还提供了互动功能，如添加音频和图片，使用户能够直接从书中听到中文句子的朗读。通过 [Book Creator](#) 制作的书籍可以在各种设备上访问，如电脑、平板和手机，这使得员工能够随时随地进行学习。此外，使用 [Book Creator](#) 是免费的，这对笔者来说非常有帮助。因为免费使用可以减轻学习成本，让更多人有机会接触和利用数字工具来提升学习效率。

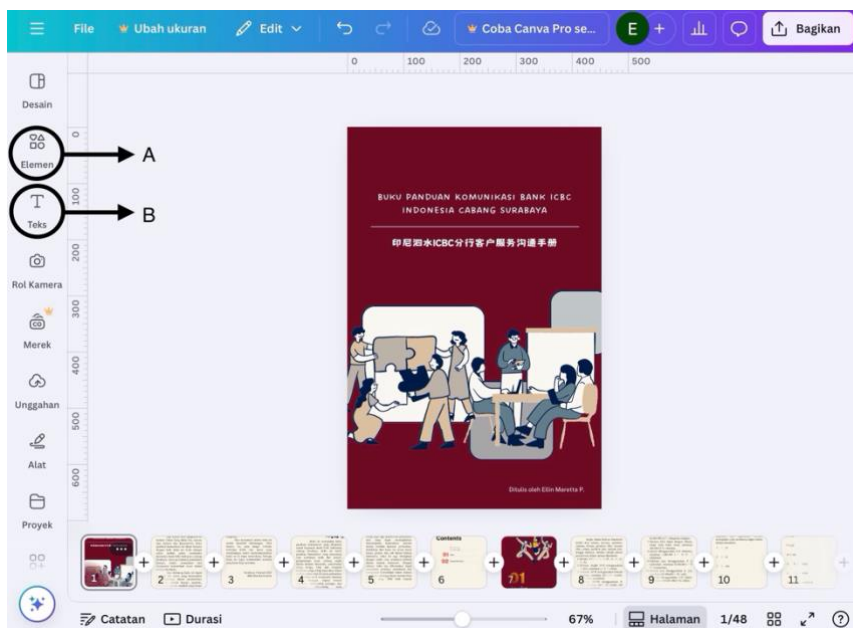
使用本手册非常简单。读者只需点击提供的链接，即可跳转到手册网站页面。该书可以直接在网站上阅读，每个句子旁边都有一个音频按钮，点击后会播放该句子的发音。读者可以通过点击箭头按钮或滑动屏幕来翻到下一页。本手册还配备了互动功能，设有按钮，点击后即可播放手册中例句的朗读录音。

笔者还使用了 Canva 来设计手册的内容。使用 Canva 来编辑本手册内容非常推荐，因为 Canva 提供了一个非常简单易用的平台，用户不需要专业的设计技能也能设计出专业的内容。Canva 有很多现成的模板、方便的拖拽功能和实时协作功能，可以让修改和完善手册内容变得更容易。另外，Canva 还能添加图片、图标和图表等视觉元素，丰富手册内容，让读者更容易理解，特别适合银行业中文学习材料，需要清晰整洁的视觉效果。这样一来，使用 Canva 不仅提高了工作效率，也让最终的手册看起来更加专业和有用。在本手册里的字型，笔者使用了宋体。宋体作为字体具有清晰易读、规范美观的特点，其字形端正、笔画分明，适合长时间阅读和显示大量文本，特别适用于正式文件和正式场合。



图片 4.2 手册中使用的色彩搭配

本手册中使用的色彩搭配是栗色、黑色、黄色、米白色和米灰色。笔者使用栗色和黑色因为这些颜色是中国工商银行的标准色彩（东道：工行 vi 设计是指什么？，2025）。此外，选择了栗色、黑色、黄色、米白色和米灰色，因为这些颜色彼此之间具有强烈的对比。



图片 4.3 Canva 的功能

第一步是开启一个新的设计项目，页面尺寸设定为 453 x 680 像素。接着，笔者使用 Canva 中的 A（元素）功能，将图片添加到手册中。通过这个功能，笔者可以根据主题搜索各类插图或照片。例如，如果想要呈现办公室环境或客户服务的场景，只需在元素搜索栏输入关键词如“办公室”、“服务”或“沟通”等。所选图片将根据页面内容进行调整，以更好地支持文字内容，实现视觉上的信息传达。接下来的步骤是使用 B（文字）功能添加文本内容。Canva 提供多种文本样式选项，包括标题（heading）、副标题（subheading）和正文（body text）。笔者选择了适合正式、专业氛围的字体与字号，因为本手册是用于银行机构的沟通用途。此外，文字颜色也经过调整确保对比度清晰，便于阅读和符合良好的平面设计原则。Canva 中的网格（grid）和标尺（ruler）功能也被运用，以确保视觉元素排列整齐。笔者还进一步调整页面的边距和间距，使整体页面保持一致性与美观性。最后，笔者对所有页面进行了最终检查，并将文件以 PDF 格式导出，以便上传至 Book Creator 平台制作成电子书。



图片 4.4 手册里的图片

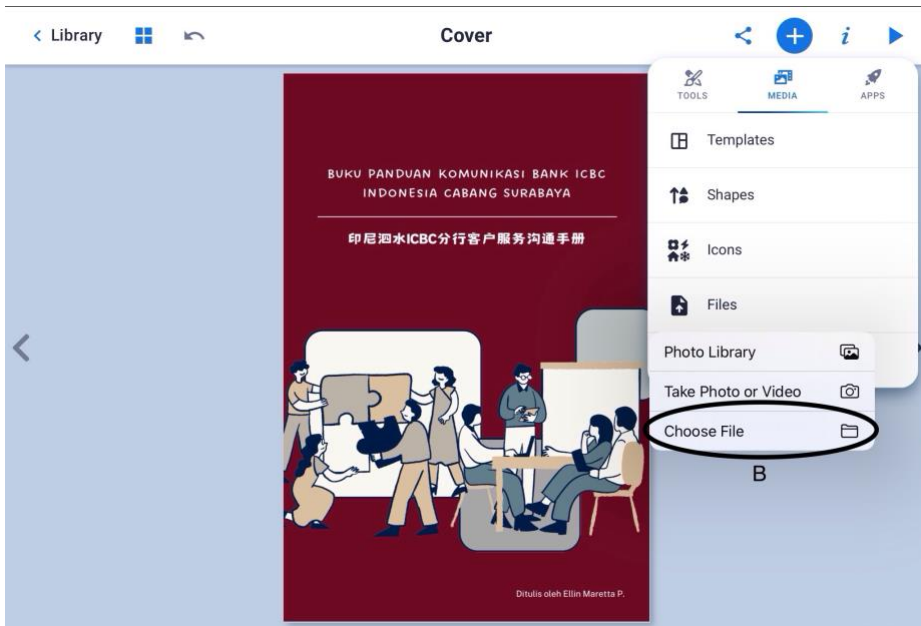
在这本手册中，笔者使用了一些图片，这些图片以团队合作、办公场景中的讨论为主题，以及用于数字章节的数字图像。这些图片很好地体现了本书的核心内容，即“沟通”。

在本项目中，笔者首先根据手册的内容结构，在 Canva 中选择合适的页面模板，并设定统一的版面风格（如字体、颜色、背景等），以确保整本手册在视觉上的一致性。接着，将已准备好的汉字、拼音和印尼语翻译等内容输入到对应的版块中，并利用 Canva 提供的图标、插图与形状增强视觉效果，使手册内容更加生动有趣。随后，笔者对整体排版进行微调，以确保文字清晰易读、布局整洁美观。完成后，笔者将这些页面以图片格式导出，并插入至 Book Creator 中。在 Book Creator 中为目录添加了超链接，使读者可以直接跳转到想要阅读的页面，而无需逐页查找。此外，这本手册还配有语音功能，内含笔者录制的朗读录音，有助于读者掌握正确的发音。



图片 4.5 Book Creator 的功能（一）

首先，点击按钮 A 上传在 Canva 中制作的 PDF 文件。此步骤是将设计成果导入 Book Creator 的初始阶段，以便书籍内容能够完整呈现，并符合所需的格式。



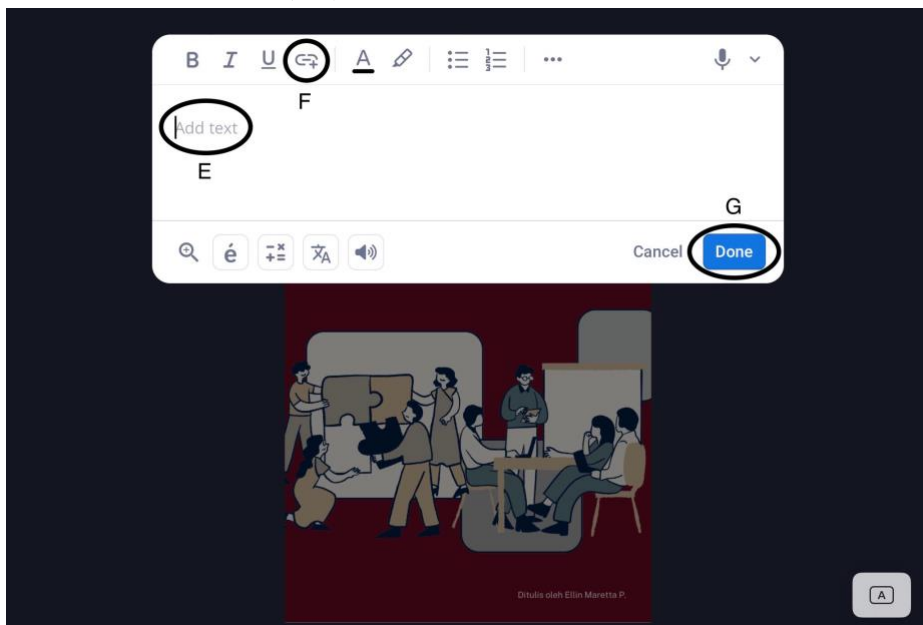
图片 4.6 Book Creator 的功能（二）

点击按钮 A 后，会出现如图片七所示的几个选项。接下来，选择选项 B 来添加之前已经准备好的 PDF 文件。



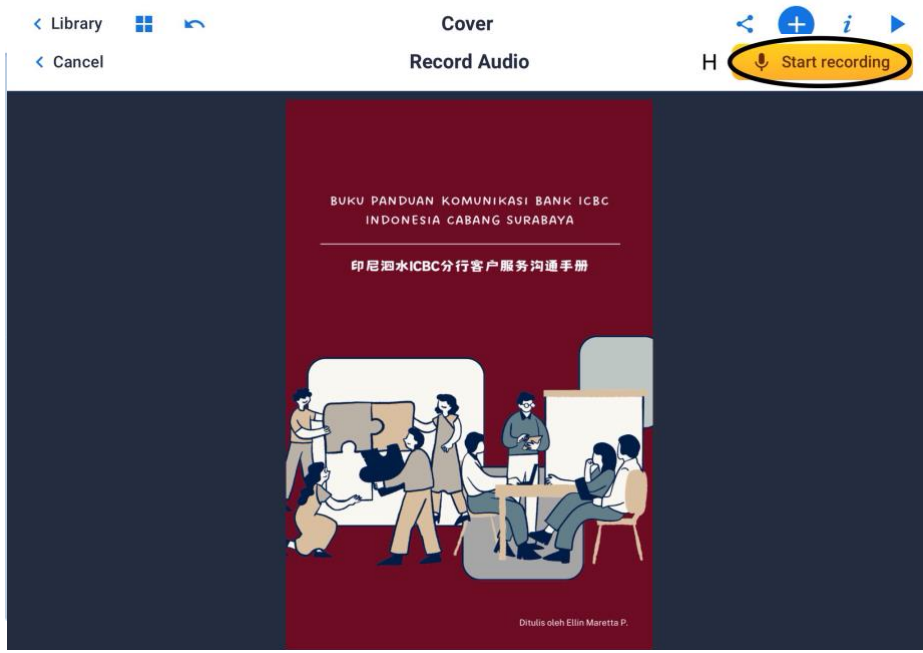
图片 4.7 Book Creator 的功能（三）

要添加文字，我们可以使用功能 C，它允许用户选择文字类型，例如主标题、副标题或正文内容。同时，要添加录音，我们可以使用功能 D。文字与音频的结合有助于以更丰富和更有效的方式传达信息。



图片 4.8 Book Creator 的功能（四）

点击按钮 C 后，会出现如图片 4.8 所示的界面。接下来，我们可以在 E 部分添加文字，并通过点击按钮 F 插入超链接。所有内容完成后，只需点击按钮 G，即可保存更改或继续进行下一步。



图片 4.9 Book Creator 的功能（五）

要添加录音，点击按钮 D 后，会出现如图片十所示的界面。接着，点击按钮 H 即可开始录制录音。

4.2 手册设计

制作精良的数字手册可以通过提供清晰且易于获取的信息来提高客户的服务质量。此手册通过包括互动元素、拼音与声调指南以及例句，帮助客户服务人员更有效地与客户沟通。随着客户服务人员中文能力提升，他们能够让中国客户感受到更多理解与尊重，从而提高客户对银行服务的满意度。

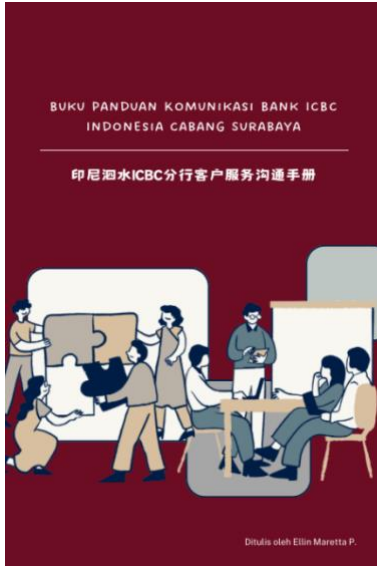
此外，本手册被设计为一套实用工具，可直接用于日常工作中。通过聚焦于操作需求，本手册确保客户服务人员能够将所学知识直接运用到与客户的互动中，从而提供更加高效且专业的服务。

与其他手册相比，本手册的优势在于其内容更具针对性，专门阐述了在印尼中国工商银行泗水分行中常用的对话和词汇。同时，本手册还详尽地介绍了该银行所提供的各类金融产品，内容系统，具有较强的实用性与参考价值。

本手册的内容包括封面、前言、书籍内容简介、目录、数字和例句（包括常用银行术语、问候语、产品介绍等）。这本手册的内容是根据员工的需求编写的，信息来源笔者于 2024 年 2 月至 5 月实习期间的直接观察以及访谈结果，随后整理汇编成这本手册。本手册的内容编排是从最基础的部分开始，逐步过渡到更复杂的主题，目的是为了读者（尤其是新员工）能够循序渐进、系统地理解相关内容。这样的编排方式也旨在便于员

工进行自主学习，同时提升员工与客户在印尼中国工商银行泗水分行提供服务时的沟通效率。以下是本手册的具体内容。

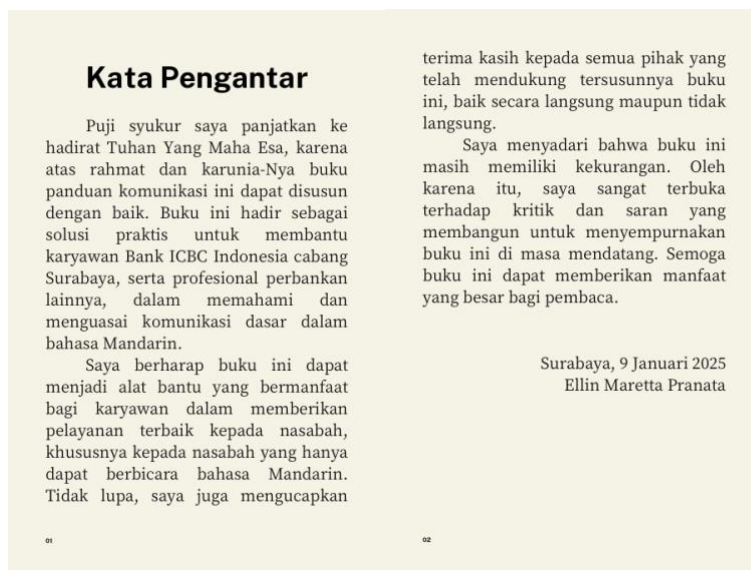
1. 封面



图片 4.10 封面

本手册的封面使用了以栗色为主的配色方案。这种颜色不仅能吸引读者的视觉注意力，也是中国工商银行的的标准色彩（东道：工行 vi 设计是指什么？，2025）。在上面写着本手册的标题，用印尼语和中文两种语言。

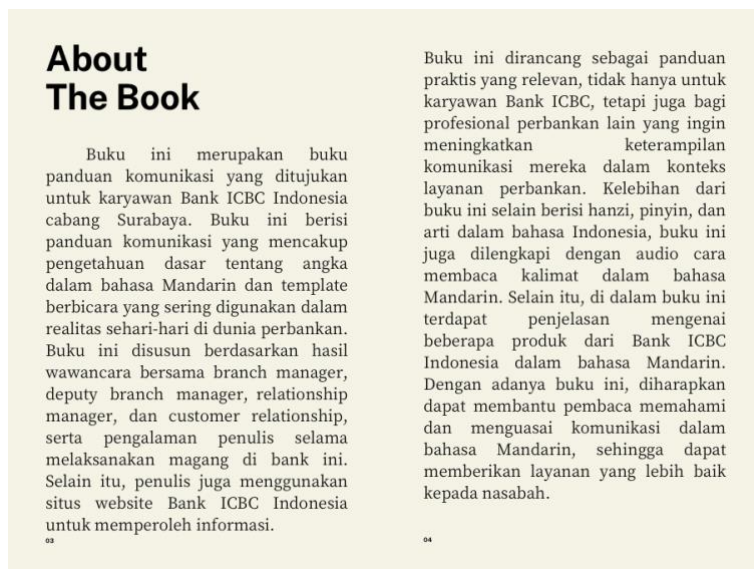
2. 前言



图片 4.11 前言

本部分内容包括对在编写手册过程中给予支持的各方表示感谢和感恩，简要说明本手册编写的目的，以及作者对本手册出版后的期望等。

3. 书籍内容介绍



图片 4.12 书籍内容介绍

本部分内容包括对手册内容的概述说明，如对手册的简要介绍、用于获取信息的数据来源、编写手册的目的等。

4. 目录

Table of Contents			
◇ Kata Pengantar	01	Percakapan dasar saat pembukaan rekening nasabah	24
◇ About this book	03	Call back nasabah konfirmasi pemindahan/transfer uang	27
◇ Table of Contents	05	Pembicaraan yang berhubungan dengan pemindahan/transfer uang	29
01 Angka	08	Konfirmasi pembaharuan kartu	30
02 Template Berbicara	17	Konfirmasi penutupan rekening	32
Istilah umum	18	Konfirmasi data diri nasabah	34
Istilah jabatan yang berhubungan langsung dengan nasabah	19	Membangun <i>relationship</i> baru dengan nasabah	37
Mata uang yang ada di kartu All in One	20		
Sapaan	22	Kalimat pembuka dan kalimat penutup saat perkenalan/penawaran produk	39
Percakapan dasar saat nasabah tiba	23	Penawaran produk	41
		Permintaan maaf	110
		Pemberitahuan hari libur bank	112
		Ucapan terima kasih saat nasabah akan meninggalkan bank/sudah selesai mengurus urusannya	114
		Contoh percakapan antara customer service dan nasabah yang akan membuka rekening.	115
		Daftar pustaka	122

图片 4.13 目录

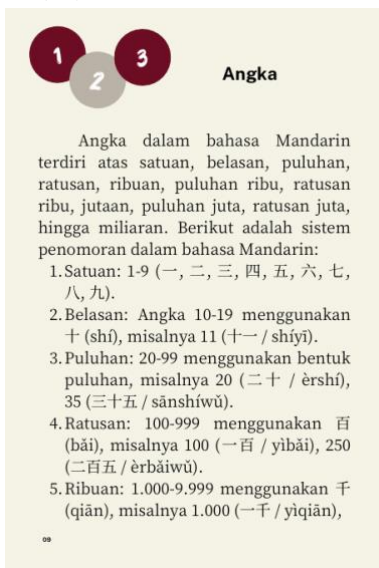
本部分包含本手册的目录和相应的页码，并配有超链接功能。这个功能是为了方便读者查阅内容，使他们只需点击页码就可以直接跳转到所需页面。这样一来，读者不需要一页一页地翻找，提高了阅读和使用本手册的效率。



图片 4.14 每个页的链接功能

在每一页，笔者都加入了链接功能，标注为“kembali ke daftar isi”（返回目录）。点击后，读者可以直接跳转回目录页面，方便他们快速查阅内容。

5. 数字



图片 4.15 数字

本部分解释了中文中的数字，从个位数到十亿。在银行填写金额时必须使用大写数字，主要是为了防止数字被篡改或伪造。小写数字如“一、二、三”笔画简单，容易被人

为修改，比如“一”可以加笔变成“十”，而大写数字如“壹、贰、叁”等笔画复杂，结构明确，不易被涂改。同时，大写数字能避免在金额较大或书写不清时产生歧义，确保资金交易的准确与安全。因此，在银行及正式金融文件中，使用大写数字是一种规范且重要的防护措施。旨在帮助读者更好地理解 and 掌握数字的表达方式，尤其是在银行服务沟通中常见的应用场景，如金额说明、号码确认等。

在汉语中，金额的表达遵循从大到小的顺序，并且是每四位数字为一个单位，不同于西方以三位为一组的方式。汉语中的基本数值单位有：亿（100.000.000）、万（10.000）、千（1.000）、百（100）、十（10）。当表达较大的数字时，通常会先说“亿”，再说“万”，然后是“千、百、十”这些小单位。以下是客户服务与客户在确认交易时的说法。

印尼语：

Selamat pagi Bapak Wang! Saya Nita, customer service Bank ICBC Indonesia. Saya ingin mengonfirmasi, apakah benar anda ingin mengirimkan uang sejumlah 5.525 RMB dengan kurs 2.200 dari rekening 002348542326 ke 009858732 atas nama Wang Aming, yang totalnya adalah Rp12.155.000,-? :

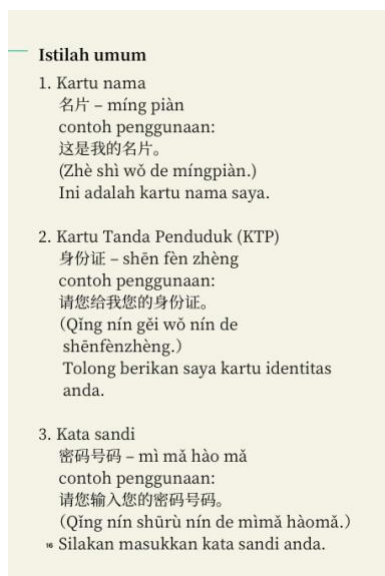
中文（汉字）：

王先生，早上好！我叫 Nita，是中国工商银行的客户服务。这边确认一下，您是想将 5.525（五千五百二十五）元人民币以 2.200（两千二百）的汇率从账号 002348542326 转入 009858732 王阿明名下的账户，金额为 12.155.000（一千二百一十五万五千）印尼盾，（您看）对吗？

中文（拼音）：

Wáng xiānshēng, zǎoshang hǎo! Wǒ jiào Nita, shì Zhōngguó Gōngshāng Yínháng de kèhù fúwù. Zhèbiān quèrèn yíxià, nín shì xiǎng jiāng wǔ qiān wǔ bǎi èr shí wǔ yuán rénmínbì yǐ liǎng qiān èr bǎi de huìlǜ cóng zhànghù líng líng èr sān sì bā wǔ sì èr sān èr liù zhuǎnrù líng líng jiǔ bā wǔ bā qī sān èr, Wáng Āmíng míngxià de zhànghù, jīn'é wéi yī qiān èr bǎi yī shí wǔ wàn wǔ qiān yìnní dùn, (nín kàn) duì ma?

6. 例句



图片 4. 16 例句

本部分写着印尼中国工商银行泗水分行在日常工作中常用的例句。正如 Ford (1999) 所指出的，在为客户提供服务时，客户服务人员应通过礼貌、简洁、直接的语言，来展现出专业和尊重的态度，从而建立客户的信任。在印尼中国工商银行泗水分行，这一理念也体现在实际对客户的沟通过程中。上面图片展示的是本手册中的一个例句示范。手册中所列例句涵盖了常用银行术语、基本问候语、新开账户的情境、确认交易的情境、卡片更新确认、账户关闭确认、确认客户身份、与客户建立新关系的初步接触、产品介绍的开场白和结束语、产品介绍、致歉、银行放假通知的传达和客户离开时的感谢语实用内容，旨在帮助员工更有效地进行客户交流与服务。

在常用银行术语部分包含印尼常见的文件名称、职位名称以及货币单位等内容。这些在印尼常见的文件名称，经常出现在各种银行业务办理中，例如个人账户开户、公司账户开户等；旨在帮助员工更清楚地理解和掌握日常客户服务中常用的专业词汇，从而提升沟通效率与服务质量。职位名称通常在员工自我介绍时使用，而货币单位则常用于货币兑换交易过程中，或在向客户说明“All In One”账户中包含哪些币种时使用。该账户是印尼中国工商银行泗水分行的特色产品之一。

在问候语部分包含在客户服务过程中常见的表达方式。这些词汇用于向客户打招呼，体现客户服务的礼貌。通常在客户刚到银行办理业务时使用。

在新开账户的情境部分包含与在印尼中国工商银行泗水分行开户流程相对应的例句。这些例句通常用于客户在本银行开设账户时的交流情境中。在“Silahkan isi formulir ini.: 请填写此表格。(qǐng tiánxiě cǐ biǎogé.)”这句话中，客户服务要求客户填写开户申请表。

随后，客户服务会请客户在表格上签名，对客户说：“Silahkan tanda tangan disini.: 请在这里签名。（qǐng zài zhèlǐ qiānmíng.）”。这句话中的“这里”是指开户申请表中的指定位置。客户服务还会让客户按一到六（“Silahkan tekan angka 1 hingga 6.: 请您按一到六。（qǐng nín àn yī dào liù.）”），其目的是为了确认身份，并作为临时密码，之后客户可以自行更换为正式的密码。这些例句是根据印尼中国工商银行泗水分行的开户流程整理而成的。

在确认交易的情境部分包含了员工在进行交易确认时使用的例句。这些例句通常用于确认客户所进行的交易，而这种确认通常通过电话进行的。这种资金转账交易通常由在印尼工作的中国客户发起。他们的薪资系统通常以印尼盾发放，因此他们一般会先将印尼盾兑换成人民币，然后再汇入他们在中国的账户中。

卡片更新确认的例句适用于银行员工在与客户进行卡片更新确认时使用。这类确认通常由客服人员通过电话进行，用于提醒或告知客户，他们的银行卡即将到期。例句“Apakah alamat pengiriman kartu masih sesuai seperti yang terdaftar di sistem kami?: 您登记的邮寄地址是否还是一样？(Nín dēngjì de yóujì dìzhǐ shìfǒu hái shì yīyàng?)”用于确认客户当前的居住地址是否与银行系统中登记的地址一致，因为该地址将作为银行卡的邮寄地址。例句“Apakah nomor HP Bapak/Ibu yang terdaftar masih aktif?: 您登记的手机号码是否还在使用？(Nín dēngjì de shǒujī hàomǎ shìfǒu hái zài shǐyòng?)”用于确认客户目前使用的手机号码。此举的目的是为了方便银行在寄送银行卡或提供有关卡片更新的信息时能顺利联系到客户。

账户关闭确认部分的例句通常用于确认有意关闭账户的客户或用于联系那些银行卡已过期且在一定期限内未进行更新的客户。若客户未延长银行卡的有效期，银行将有可能关闭其账户。

在确认客户身份部分，包含了银行员工在进行交易或提供重要信息前所使用的例句。这些例句通常用于客户办理大额交易、更新银行卡、提供重要且机密的信息，以及其他重要交易的情境中。本部分对于确认办理银行卡的客户是否为账户的真实持有人至关重要，以防止他人冒充客户本人进行诈骗或非法操作。

在与客户建立新关系的初步接触部分包含了用于进行初步接洽的例句，目的是在公司与客户之间建立良好的关系，并提升未来合作的可能性。这部分工作通常由营销人员负责。这些例句用于员工向新客户推荐产品的情境中。该过程一般通过 WhatsApp 或 WeChat 进行。此种接触方式旨在让客户感受到个性化的关怀，同时与银行建立积极的初步关系。通过恰当的沟通方式，客户会更愿意了解产品信息，并有可能对所推荐的服务或产品产生兴趣。

在产品介绍的开场白和结束语部分包含了用于开始和结束产品推介对话的例句。该部分非常重要，因为它能够给客户留下良好的第一印象和最后印象，从而提升客户对所推荐产品的兴趣和信任。恰当的开场和结束用语还有助于保持沟通流程的清晰与专业。

在产品介绍部分包含了向客户介绍产品的例句，旨在帮助员工清晰、生动地传达产品信息，从而提高客户对所提供产品优势和利益的理解。本产品介绍信息直接取自印尼中国工商银行官网，因为该来源被认为是描述银行产品功能、优势及相关规定最准确、最权威、也最新的资料。通过采用来自银行的官方信息，笔者能够确保本手册内容与现行信息一致，且具有可追溯性与可信度。在介绍产品时，通常会先向客户问候并进行自我介绍，然后说明产品，最后以结束语作结。

在致歉部分包含了在客户服务过程中常用的致歉例句，帮助员工在遇到技术故障、产品缺货或其他问题时，能够礼貌、有效地向客户表达歉意，提升服务质量和客户满意度。这些例句通常用于在发生一些错误时表示歉意，无论是由于技术故障还是产品尚未供应。

在银行放假通知的传达部分的例句适用于银行员工在与客户沟通银行放假安排时使用。这些例句可用于通知客户银行营业时间的临时变动，特别是在节假日期间，以便客户能够合理安排自己的银行事务，并提高服务的专业性与透明度。这类通知非常重要，因为印尼和中国的法定节假日通常并不相同。有时在中国还在放假，但印尼已恢复上班；反之亦然。因此，银行应提前发布假期营业时间的公告，以避免客户产生误解。例如，若客户在中国放假期间前来办理交易，但由于系统暂停运行而无法完成交易，就可能导致客户不满甚至误以为被欺骗。

在客户离开时的感谢语部分的例句适用于客户在办理完业务准备离开时，银行员工表达感谢和礼貌告别之用。这些例句有助于提升客户的整体服务体验，展现银行的专业形象与良好礼仪，增强客户满意度与忠诚度。以下是客户离开时感谢语的例句。

以下是客户服务与客户在开设新账户时的对话示例。以下对话可以作为可能发生的情况的示例，并可以作为员工在与客户打交道时的说明。

客户服务 : 您好! 请坐, 您需要什么帮忙?

Kèhù fúwù : Nín hǎo! Qǐng zuò, nín xūyào shénme bāngmáng?

Customer Service : Halo! Silakan duduk, ada yang bisa kami bantu?

客户 : 我想开新账户。
Kèhù : Wǒ xiǎng kāi xīn zhànghù.
Nasabah : Saya ingin membuka rekening baru.

客户服务 : 好, 请填写此表格。
Kèhù fúwù : Hǎo, qǐng tiánxiě cǐ biǎogé.
Customer Service : Baik, silakan isi formulir ini.

客户 ; 嗯。
Kèhù : Ng.
Nasabah : Hmm. (menyetujui dengan anggukan)

客户服务 : 请在这里签名。
Kèhù fúwù : Qǐng zài zhèlǐ qiānmíng.
Customer Service : Silakan tanda tangan di sini.

客户 : 好。
Kèhù : Hǎo.
Nasabah : Baik.

客户服务 : 请您按一到六。
Kèhù fúwù : Qǐng nín àn yī dào liù.
Customer Service : Silakan tekan angka satu sampai enam.

客户 : (按一到六)。

Kèhù : (Àn yī dào liù)

Nasabah : (Menekan angka satu sampai enam)

客户服务 : 再来一次。

Kèhù fúwù : Zài lái yī cì.

Customer Service : Silakan ulangi sekali lagi.

客户 : (再按一到六)。

Kèhù : (Zài àn yī dào liù)

Nasabah : (Menekan kembali angka satu sampai enam)

客户服务 : 现在, 请您输入您自己的密码。

Kèhù fúwù : Xiànzài, qǐng nín shūrù nín zìjǐ de mìmǎ.

Customer Service : Sekarang, silakan masukkan kata sandi anda sendiri.

客户 : (客户输入他自己的密码)。

Kèhù : (Kèhù shūrù tā zìjǐ de mìmǎ)

Nasabah : (Nasabah memasukkan kata sandinya sendiri)

客户服务 : 再来一次。

Kèhù fúwù : Zài lái yī cì.

Customer Service : Silakan ulangi sekali lagi.

客户 : (客户再输入他自己的密码)。

Kèhù : (Kèhù zài shūrù tā zìjǐ de mìmǎ)

Nasabah : (Nasabah kembali memasukkan kata sandinya)

客户服务 : 请把您的手指放在这里。

Kèhù fúwù : Qǐng bǎ nín de shǒuzhǐ fàng zài zhèlǐ.

Customer Service : Silakan letakkan jari anda di sini.

客户 : (客户把他的手指放在这里)。

Kèhù : (Kèhù bǎ tā de shǒuzhǐ fàng zài zhèlǐ).

Nasabah : (Nasabah meletakkan jarinya di sini).

客户服务 : 这是您的银行卡。然后请您下载印尼中国工商银行的手机银行。
在这里填写您的密码和名字。

Kèhù fúwù : Zhè shì nín de yínhángkǎ. Ránhòu qǐng nín xiàzài Yìnní Zhōngguó
Gōngshāng Yínháng de shǒujī yínháng. Zài zhèlǐ tiánxiě nín de mìmǎ hé míngzì.

Customer Service : Ini kartu ATM Anda. Selanjutnya silakan unduh mobile banking ICBC
Indonesia. Isi kata sandi dan nama Anda di sini.

客户 : 好的。

Kèhù : Hǎo de.

Nasabah : Baik.

客户服务 : 感谢您今天光临本行, 先生/女士。如果您还有其他问题, 欢迎随时与我们联系。祝您有美好的一天!

Kèhù fúwù : Gǎnxiè nín jīntiān guānglín běnháng, xiānshēng/nǚshì. Rúguǒ nín hái yǒu qítā wèntí, huānyíng suíshí yǔ wǒmen liánxì. Zhù nín yǒu měihǎo de yītiān!

Customer Service : Terima kasih telah datang ke bank kami hari ini, Bapak/Ibu. Jika ada pertanyaan lain, jangan ragu untuk menghubungi kami kapan saja. Semoga hari anda menyenangkan!

通过本部分所提供的产品介绍相关例句, 员工可以更加熟练地掌握在面对客户时如何使用地道、礼貌且具有说服力的表达方式。这些例句涵盖了产品说明、优惠信息、推荐语句等实用内容, 有助于提升客户对产品的理解与兴趣, 同时也增强员工在销售过程中的信心与沟通能力。