伍燕儀「睇波學管理」投入才會贏

觀看球賽最興奮的一刻莫過於入球時全場歡呼的一剎那，唯有全情投入的球迷才能感受到箇中的氣氛，原來這種投入也適用於工作及管理之上！作爲標準球迷的伍燕儀（90 崇基工商管理）主張「睇波學管理」：「工作如參與球賽一樣，喜歡便會投入，一做便要做到最好，比賽也要做捧盃那位！」多年來熱愛工作及全情投入，令伍校友在不同崗位上都有領先同行的表現，她現爲花旗集團香港及澳門區行長，同時擔任集團亞太區營運委員會成員，是出色女高管的典範。

▲伍校友參與中大活動，分享成功心得。

做人做事也有貼地與離地之分，伍校友中大畢業後一直從事最貼地的工作 —— 消費者產品管理，並像優秀足球員一樣全情投入，取得卓越成績。如在寶潔香港工作期間，主力爲公司旗下的個人護理產品品牌提升知名度，「名爲品牌經理，但其實銷售、宣傳及經營都與我有關」。

細心觀察消費者習慣

伍校友的投入程度連周六、日放假時的娛樂也犧牲，到各大超市比較不同品牌產品的價錢與視察消費者習慣，「我很想知道消費者以什麼標準來擇選洗頭水」。

長時間觀察，終於被她發現了一個現象：「超市收取每間公司的上架費一樣，但有些洗頭水卻能放在較高的貨架上讓消費者手到拿來，我負責的洗頭水卻在最低一層，甚少消費者願意蹲下拿取，即使價錢便宜也不會。」伍校友於是立即行動，與團隊同事一起從宣傳及廣告着手，並說服超市把貨品放到有利位置。

當時伍校友也要負責嬰兒紙尿片的品牌推廣，「我當時未結婚亦無小朋友，如何明白媽媽們的眞正需要？」於是自薦到公司「BB 會」聽熱線電話，「親身了解媽媽們對產品的查詢及投訴，如果是投訴更要細心聆聽，如有媽媽說紙尿片導致 BB 不適，我更要了解媽媽如何斷定不懂說話的 BB 不適。」

▲伍校友熱愛觀看球賽，曾到英超球隊曼聯主場「朝聖」。

◀伍校友提議銀行舉辦「Kids Fun Day」，讓員工帶同子女上班。

深入了解客戶需要

其後，伍校友轉到花旗銀行工作，負責零售銀行業務，她也經常到分行直接與客戶面對面傾談，深入了解客戶的需要，更爲銀行旗下的Citigold業務帶來變革。「許多零售銀行都有爲客戶分層，合資格的可成爲優先客戶，但大多只是表面功夫，例如可以使用另一個特設窗戶減少排隊時間， 再者是有梳化有咖啡招待等。」她認爲沒有太多實質服務，長遠未必能吸引到客戶。

▲伍校友非常支持足球運動。

從與客戶的對話中，伍校友洞悉Citigold客戶多是花很多時間於工作或生意上的階層，希望能有專人管理其財富，於是爲Citigold的市場定位改革，發展爲財富管理專家，引入如私人銀行一樣的資產管理服務，專責替客戶按個人理財目標及可承受風險能力，把財富不斷增值，更在客戶經理外加設投資、外匯及保險的專家合共4人的團隊爲客戶提供最貼心的服務。「反應十分良好，亦可說是當時銀行界的創舉，引來許多銀行跟隨仿傚。」20年後的今日擁有150萬資產起已能享有銀行的尊貴服務，已屬平常事了。

伍校友開創的風氣豈只一個。相信許多人都有留意花旗銀行每年有一個「百萬富翁」調查，指出「最多百萬富翁的地區」、「富婆多過富翁」、「第一個百萬的投資方法」、「百萬富翁的移民意欲」甚至「香港千萬富翁」的人數等，往往能引起社會熱烈討論。伍校友表示，這個一年一度有趣調查的概念由她而起：「原本打算做調查來改善服務，如在最多百萬富翁地區增强Citigold財富管理服務等，後來決定公開數據向外發布，不但有銀行跟隨做相類似的調查，『百萬富翁』這概念已深入民心。」

以同理心關顧同事壓力

作爲成功女高層，伍校友認爲男女在工作能力上沒有太大差異，唯獨在家庭崗位上女性會有較大的壓力，「如有些女同事分娩後會考慮辭工照顧小朋友」，人才因此流失。伍校友現爲花旗集團Citi Women Global Affinity督導委員會委員，致力幫助女同事衝破一些女性在職場上常遇到的障礙。伍校友過往便成功爭取在公司增加育嬰室及舉辦「Kids Fun Day親子日等，「很多女同事說子女哭着攔阻上班，Kids Fun Day讓同事帶子女到公司參觀，後來有同事說子女鼓勵他們要準時上班，因爲上班很重要！」既爲女同事舒緩了在家庭崗位上的壓力，也爲公司留住人才，確是一舉兩得。

回想在中大讀書的日子，伍校友最欣賞中大的通識教育，「除了主修科目外，也可選擇很多不同的學科，涉獵不同範疇的知識」。當年，她選讀了許多人文學科，如哲學、宗教及心理學等，亦副修了新聞與傳播，拓闊了知識層面及培育好奇心，「我經常都和同事說，世界運行得很快，要不被淘汰，唯有保持好奇心，學習新事物才能適應改變。」

▲伍校友為香港花旗銀行注入不少創新思維。

伍燕儀小檔案

1990年	香港中文大學工商管理學士
1992年至1998年	任職寶潔香港有限公司
1998年	任職香港花旗銀行，先後出任零售銀行業務、銷售和分銷業務、財富管理及信用卡業務主管
2014年	重返香港花旗銀行，任職環球個人銀行服務行政總裁及總經理
2018年	出任花旗集團香港及澳門區行長，同時為花旗集團亞太區營運委員會成員