

Emirates NBD

Za posledních více než 10 let se instituce Emirates Bank ve Spojených arabských emirátech vyvíjí.



Ze zajišťování služeb výhradně pro oblast Středního východu přechází do pozice globálního hráče v oblasti bankovníctví. Tento růst je výsledkem rozhodnutí vlády Spojených arabských emirátů učinit z této země „finanční kapitál Středního východu.“ Vláda spojených arabských emirátů je rovněž původcem strategie známé jako „emiratizace“, která má za cíl úplné začlenění občanů Spojených arabských emirátů do ekonomického procesu a přenést znalosti a dovednosti od cizinců na domácí obyvatele. Jako součást této strategie stanovilo Ministerstvo práce a sociálních věcí soubor cílů, který obsahoval hranici emiratizace 25 % pro všechny banky ve Spojených arabských emirátech.

Aby mohla instituce Emirates Bank tohoto cíle dosáhnout, bylo třeba zlepšit komunikační znalosti v anglickém jazyce zaměstnanců. Výuka angličtiny u studentů na školách ve Spojených arabských emirátech nebyla dostatečná, a tak úkol pomoci svým zaměstnancům s jejich angličtinou připadl bance. „Pro obyvatele Spojených arabských emirátů je důležité zaujímat přední pozice, ale toho nemohou dosáhnout, pokud nebudou umět komunikovat se světem,“ říká Heyam Farringtonová, manažerka obchodní komunikace, Emirates Bank.

“ V oblasti finančního průmyslu existuje velká konkurence, a pokud chceme mít mezinárodní klienty, musí naši zaměstnanci umět mluvit jazykem obchodu - anglicky. ”

—Heyam Farrington,
manažerka obchodní komunikace, Emirates Bank

Naše znalosti angličtiny neodpovídaly našim potřebám,“ říká dále Farringtonová. „Navštívila jsem naši divizi pro oblast maloobchodu, pozorovala úředníky jednající s anglicky mluvícími klienty a nebylo to dobré. Měli sice slovní zásobu, ale nebyli schopní komunikovat dostatečně rychle nebo okamžitě odpovědět na otázku. Ačkoli byli ve své práci výborní, postrádali potřebnou jistotu v angličtině. Proto k nim zákazníci neměli důvěru.“

Smíšené řešení

I když se Spojené arabské emiráty stávají globálním ekonomickým subjektem, země si stále zachovává mnoho kulturních tradic. Výuka ve třídě je stále pro mnoho obyvatel Spojených arabských emirátů upřednostňovanou metodou. Instituce Emirates Bank potřebovala řešení online, aby snížila náklady a množství času, které zaměstnanci tráví činnostmi, které nesouvisejí s jejich prací. Z těchto důvodů zvolila instituce Emirates Bank přístup, který respektuje smíšení starých a nových metod: výuku ve třídě skombinovanou s technologií online.

Průmysl

Finanční služby

Shrnutí

Když se vláda Spojených arabských emirátů rozhodla, že se tato země stane finančním centrem Středního Východu, byla společnost Emirates NBD postavena výzvě, jak zlepšit komunikační dovednosti v obchodní angličtině svých zaměstnanců. Ve spolupráci s GlobalEnglish zavedla společnost Emirates NBD smíšené řešení, které vedlo k nárůstu efektivity a kladného dopadu svého výukového programu anglického jazyka na obchodování.

Výběr dodavatele

Při výběru online poskytovatele jsem se soustředila na dvě věci. Za prvé jsem potřebovala něco, co poskytne výuku nejen obecné angličtiny, ale i obchodní angličtiny. Potřebovala jsem službu, která by byla relevantní k práci v současné době, ne něco jako literární kurz či audio kurzy. Za druhé jsem chtěla něco moderního, něco, kde se používají nové technologie, aby to bylo interaktivní. Služba GlobalEnglish splňovala všechny tyto podmínky. Zvláštní dojem na mě udělaly online hodiny GlobalEnglish Hovor s učitelem. Hned jsem věděla, že tato zajímavá funkce a celá služba našim studentům pomůže," říká Farringtonová.

Zkušenosti studentů

Instituce Emirates Bank byla tak nadšená službou GlobalEnglish Corporate Learning Service™, že paní Farringtonová a její tým založili celý program výuky angličtiny na osnovách GlobalEnglish. Studenti jsou rozřazeni do tří úrovní (začátečník, pokročilý, velmi pokročilý) pomocí rozřazovacího testu GlobalEnglish a potom musí dokončit jeden online kurz GlobalEnglish každý měsíc po dobu tří měsíců. Jako doplnění studia online, tráví studenti dvě hodiny týdně ve třídě. To je podstatný faktor v motivaci studentů při pokračování ve studiu. Navíc vyučovací hodiny dávají studentům příležitost diskutovat o online aktivitách, provádět aktivity jako hraní rolí a soustředit se na úkoly, které vyžadují angličtinu, jako je příprava prezentací, obchodních plánů a návrhů.

“ Studovat angličtinu se službou GlobalEnglish mi bylo potěšením. Komunikační dovednosti v obchodní angličtině jsou velice užitečné [aby bylo možné] komunikovat s vyšším managementem. Studium mi rovněž pomohlo dosáhnout vysoce profesionální úrovně reprezentace banky při styku s jinými organizacemi. ”

—Mahmood Al Saffar,
manažer oddělení IT, Emirates Bank

Výsledky

Certifikace organizace EAQUALS

Instituce Emirates Bank předčila díky programu online výuky angličtiny svá vlastní očekávání. Jedním z mnoha úspěchů instituce Emirates Bank bylo, že jako první organizace na Středním východě získala certifikaci organizace EAQUALS (udělenou organizací The European Association for Quality Language Services). Aby získala toto označení, musela instituce Emirates Bank projít inspekci, která obsahovala 162 zvláštních bodů, které se týkají výuky, osnov, standardů, zákonných požadavků, pravdivosti a kontroly kvality.

Vyšší účinek

Instituce Emirates Bank mohla zvýšit počet vyškolených zaměstnanců každý rok o více než 300 procent, a to bez zvýšených nákladů. Pomocí výuky angličtiny ve třídě mohla instituce Emirates Bank poskytnout výuku pouze 90 zaměstnancům za rok, protože osnovy vyžadovaly devět hodin týdně ve třídě a kurz trval čtyři měsíce. Rozšířit program nebylo možné kvůli nedostatku lektorů a prostor pro třídy. Díky snížené závislosti na třídách, může instituce Emirates Bank nyní vyškolit 400 zaměstnanců ročně za stejné náklady, které byly třeba na školení ve třídách.

Vysoká spokojenost a vyšší míra dokončení

Program úspěšně dokončí 85 procent studentů, což představuje zlepšení o 50 procent oproti programu ve třídách. Farringtonová přisuzuje tento úspěch větší spokojenosti. „Jedním z důvodů, proč jsme byli schopni zvýšit míru dokončení kurzů u studentů, je to, že lidem se více líbí osnovy a mají rádi flexibilitu, kterou jim poskytuje studium doma, a tak studují více. Programu se rovněž účastní více lidí, protože vyžaduje méně času ve třídě a protože je možné vidět úspěchy svých spolupracovníků.“

Lepší výkon

Po možnosti vyzkoušet si obchodní angličtinu v situacích podobných skutečnosti po dobu tří měsíců pomocí smíšeného programu GlobalEnglish se u studentů výrazně

zlepšila volba slovní zásoby, stavba vět a jejich jistota v komunikaci v angličtině při práci.

„Lepší dovednost komunikace v angličtině pomáhá zlepšit naše služby zákazníkům, protože úředníci působí nyní jistějším dojmem při komunikaci se zákazníkem,“ říká Farringtonová. „Vyjadřují se nyní přesněji a mluví plynuleji. Bez problému se nyní baví o podrobnostech účtu v angličtině a řeší zákaznickovy problémy rychleji. A co je nejdůležitější, zlepšilo to důvěru zákazníků v instituci Emirates Bank.“

Nitsa Helaielová, administrativní asistentka v bance, souhlasí: „Během posledních tří měsíců pozoruji, že se moje dovednosti v angličtině v mnoha směrech zlepšily a že mi to pomáhá při jednání se zákazníky. Zpočátku jsem se při komunikaci se zákazníkem cítila rozpačitě, ale nyní jsem si jistá a vím, že umím předat ty správné informace.“