

# Emirates NBD

**En los últimos 10 años, el Emirates Bank de los E.A.U ha pasado de operar exclusivamente en la región de Oriente Medio a convertirse en una entidad de ámbito mundial dentro del sector bancario.**



Esta expansión se produjo como resultado del propósito del gobierno de los E.A.U. de hacer de su país la “capital financiera de Oriente Medio”. El gobierno de los E.A.U. puso en marcha una estrategia comúnmente conocida como “Emiratización,” cuyo objetivo era lograr la incorporación del pueblo de los E.A.U. al proceso económico, así como la transferencia de las habilidades y conocimientos de los expatriados a los ciudadanos del país. Dentro de la misma estrategia, el Ministerio de Trabajo y de Asuntos Sociales estableció una serie de objetivos, entre los que se incluía lograr una tasa de emiratización del 25% en todos los bancos de los EAU.

Para poder cumplir este objetivo, Emirates Bank necesitaba mejorar la capacidad de comunicación en inglés de sus empleados. Los estudiantes de los E.A.U. no aprendían el inglés suficiente en el colegio, de modo que la única posibilidad de Emirates Bank era que lo hicieran en el trabajo. “Para el pueblo de los EAU es importante ser líderes, pero no podrán lograrlo si no pueden hablar con el mundo”, declaró Heyam Farrington, Directora de Comunicación Empresarial de Emirates Bank.

“ El sector financiero es muy competitivo y, si queremos conseguir clientes internacionales, nuestros trabajadores tendrán que hablar la lengua de los negocios; es decir, el inglés. ”

—Heyam Farrington,  
Directora de comunicación empresarial de Emirates Bank

“Nuestro nivel de inglés no era suficiente para lograr nuestros objetivos”, continuó Farrington. “Visitaba el departamento y observaba a los empleados tratar con clientes angloparlantes, y las cosas no iban bien. Puede que conocieran el vocabulario, pero no eran capaces de hablar el idioma lo suficientemente rápido o de responder inmediatamente a una pregunta. Aunque estaban muy cualificados para realizar su trabajo, les faltaba confianza en su nivel de inglés. Y por ello, los clientes tampoco tenían confianza en ellos”.

## La solución: un sistema mixto

Aunque los EAU se han convertido en un agente económico mundial, el país ha conservado muchas de sus tradiciones culturales. La formación en las aulas sigue siendo el método predilecto para una parte considerable de la población del país. Sin embargo, Emirates Bank necesitaba una solución en línea para reducir los costes y el tiempo que los empleados pasaban fuera del trabajo. Por este motivo, Emirates Bank optó por una solución que reflejaba perfectamente la mezcla de los métodos nuevos y los antiguos: la enseñanza en aulas combinada con la tecnología en línea.

### Sector:

Servicios financieros

Cuando el gobierno de los E.A.U se propuso convertir a su país en el centro financiero de Oriente Medio, Emirates NBD tuvo que afrontar un gran desafío: mejorar los conocimientos de inglés comercial de sus empleados. Emirates NBD se asoció con GlobalEnglish y adoptó una solución mixta que ha conseguido aumentar el rendimiento y los resultados empresariales de su programa de formación en lengua inglesa.

### Seleccionar un proveedor

“A la hora de escoger un proveedor en línea buscaba dos factores principales. En primer lugar, necesitaba que enseñara inglés comercial, además del inglés general. Quería un servicio relevante para las necesidades laborales de hoy en día, no uno de esos libros sobre literatura ni un curso en formato audio. Y en segundo lugar, quería algo moderno, que aplicara las nuevas tecnologías y que fuera más interactivo. GlobalEnglish cumplía ambos requisitos. Me impresionaron especialmente las aulas en línea “Hable con el profesor” de GlobalEnglish. Supe inmediatamente que esta interesante modalidad y, en general, todo el servicio serían muy útiles para nuestros estudiantes”, afirmó Farrington.

### La experiencia de los estudiantes

Además, Emirates Bank quedó tan impresionado con la modalidad Corporate Learning Service™ de GlobalEnglish que la señora Farrington y su equipo basaron todo su programa de inglés en el curriculum de GlobalEnglish. Los estudiantes son asignados a uno de los tres niveles existentes (principiante, intermedio o avanzado) mediante el examen de nivel de GlobalEnglish. A continuación, deben completar un curso en línea de GlobalEnglish, una vez al mes durante un trimestre. Para complementar sus estudios en línea, los estudiantes pasan dos horas a la semana en un aula. Este factor es crucial para motivar a los alumnos a continuar con sus estudios. Además, las sesiones en el aula ofrecen a los estudiantes la oportunidad de hablar sobre las actividades en línea, realizar ejercicios orales y concentrarse en tareas laborales que requieren el empleo del inglés, como preparar presentaciones, planes de negocios y propuestas.

## Resultados

### Certificación EAQUALS

El programa de inglés en línea ha superado todas las expectativas de Emirates Bank. Entre sus muchos logros, Emirates Bank ha sido la primera compañía de Oriente Medio en obtener la certificación EAQUALS (concedida por la Asociación Europea para la Calidad de los Servicios Lingüísticos). Para recibir dicha certificación, Emirates Bank tuvo que superar una inspección que incluía 162 puntos específicos relativos a la enseñanza, el curriculum, las normas, los requisitos legales, la veracidad y el control de calidad.

### Una enorme repercusión

Emirates Bank consiguió de aumentar el número de trabajadores formados en más del 300 por ciento cada año, sin que se incrementaran los costes. En cambio, mediante el aula de formación en lengua inglesa, Emirates Bank solo logró formar a 90 empleados al año, ya que el curriculum requería pasar en el aula nueve horas a la semana y cuatro meses para completarlo. Además, no era posible la ampliación del programa debido a la falta de personal docente y de espacio en las aulas. Al reducir la dependencia del aula, Emirates Bank puede formar a 400 trabajadores al año por la misma cantidad que estaba invirtiendo en el programa de capacitación en el aula.

### Elevado grado de satisfacción y mayor tasa de aprobados

El ochenta y cinco por ciento de los estudiantes finalizó con éxito el programa, lo que supone una mejora del 50 por ciento en comparación con el sistema en el aula. Farrington atribuye su éxito al elevado grado de satisfacción. “Una de las razones por las que hemos conseguido aumentar nuestra tasa de aprobados es que a los estudiantes les gusta mucho más el curriculum y la flexibilidad que conlleva estudiar desde casa, por lo que estudian más”, declaró. “Además, muchas personas se están

“Personalmente estaba contenta cuando estudiaba inglés con GlobalEnglish. “Para mí poder comunicarme en inglés a nivel empresarial es algo muy útil [porque] me ha permitido relacionarme y comunicarme con la cúpula directiva, y además, me ha permitido demostrar el elevado grado de profesionalidad del banco a los contactos externos.”

—Mahmood Al Saffar,  
Administrador de IT, Emirates Bank

incorporando al programa porque requiere menos horas de clase en el aula y porque son testigos de los avances de sus compañeros de trabajo”.

### **Mayor rendimiento**

Tras practicar el inglés comercial en situaciones reales durante tres meses a través del sistema mixto de GlobalEnglish, los estudiantes mejoraron significativamente en cuanto a selección del vocabulario, construcción de las oraciones y seguridad a la hora de comunicarse en inglés en el trabajo.

“La mejora en las dotes de comunicación está contribuyendo a una mejor calidad de nuestro servicio de atención al cliente, ya que nuestros trabajadores se sienten mucho más seguros a la hora de tratar con los clientes”, afirmó Farrington. “Su inglés es mucho más preciso y fluido. Se sienten cómodos al hablar sobre los detalles de una cuenta en inglés y resuelven los problemas de los clientes mucho más rápido que antes. Pero lo más importante es que todo esto ha aumentado la confianza de los clientes en Emirates Bank”.

Nitsa Helaiel, asistente administrativa del banco, coincide: “Durante los últimos tres meses, he notado que mi nivel de inglés ha mejorado en muchos sentidos, y eso me ayuda a la hora de atender a los clientes. Al principio me sentía incómoda por tener que hablar con ellos, pero ahora me siento segura y puedo facilitarles toda la información que necesitan”.