

# Emirates NBD

**Nos últimos 10 anos, o Emirates Bank nos Emirados Árabes Unidos se desenvolveu de servir apenas a região do Oriente Médio para se tornar um participante global na indústria bancária.**



Essa expansão foi o resultado do planejamento do governo dos EAU em tornar o país a “capital financeira do Oriente Médio.” O governo dos EAU também iniciou uma estratégia comumente conhecida como “Emiratização”, que tem o objetivo de incorporar completamente o povo dos EAU no processo econômico e transferir habilidades e conhecimentos de expatriados aos cidadãos dos EAU. Como parte desta estratégia, o Ministro do Trabalho e Desenvolvimento Social estabeleceu uma série de objetivos, que incluíam uma taxa de Emiratização de 25% para todos os bancos dos EAU.

Para o Emirates Bank atingir essa meta, no entanto, ele precisava melhorar as habilidades de comunicação em inglês de seus funcionários. Os estudantes dos EAU não estavam aprendendo inglês de maneira suficiente na escola, então a responsabilidade ficou com o Emirates Bank de ajudar os funcionários a melhorarem no trabalho. “É importante que as pessoas dos EAU sejam líderes, mas elas não podem fazê-lo se não conseguirem falar para o mundo”, disse Heyam Farrington, Gerente de Comunicações Comerciais do Emirates Bank.

“A indústria financeira é muito competitiva e se desejamos ter clientes internacionais, nossos funcionários devem ser capazes de falar o idioma dos negócios, o inglês.”

—Heyam Farrington,  
Gerente de Comunicações Comerciais do Emirates Bank

“Nossas habilidades de inglês não eram as que elas precisavam ser”, continuou Farrington. “Eu visitava nossa divisão de varejo e observava nossos caixas interagindo com clientes falantes do inglês e o resultado não era bom. Eles podiam conhecer as palavras, mas não eram capazes de produzir o idioma rápido o suficiente ou responder imediatamente a uma pergunta. Embora eles tivessem habilidades excelentes em seus cargos, não possuíam confiança no seu inglês. Por isso, os clientes não possuíam confiança neles”.

## A Abordagem: Uma Solução Combinada

Embora os EAU estejam se tornando um participante econômico global, o país mantém várias de suas tradições culturais. O treinamento em sala de aula ainda é o método preferido de vários cidadãos dos EAU. No entanto, o Emirates Bank precisava de uma solução online para diminuir os custos e reduzir o período de tempo que os funcionários gastariam longe do trabalho. Por essas razões, o Emirates Bank escolheu uma abordagem que reflete a combinação dos EAU de métodos antigos e novos: instrução em sala de aula combinada com tecnologia online.

### Setor:

Serviços financeiros

Quando o governo dos Emirados Árabes Unidos decidiu fazer do país o centro financeiro do Oriente Médio, a Emirates NBD teve o desafio de aprimorar as habilidades comunicativas em inglês para negócios dos seus funcionários. Em parceria com a GlobalEnglish, a Emirates NBD implementou uma combinação de soluções que contribuiu para aumentar a eficiência e o impacto comercial de seu programa de treinamento em inglês.

### A Seleção do Fornecedor

“Eu estava procurando duas coisas principais ao escolher nosso fornecedor online. A primeira, eu precisava de algo que ensinasse inglês comercial, não apenas o inglês geral. Precisava de um serviço que fosse mais relevante ao trabalho de hoje em dia, e não livros de curso ou cursos em áudio. E a segunda coisa, eu queria algo moderno com novas tecnologias para ter mais interatividade. A GlobalEnglish me ofereceu tudo isso. Fiquei particularmente impressionado com as salas de aula online Fale com o Professor da GlobalEnglish. De imediato, eu sabia que esse recurso incrível e todo o serviço ajudariam nossos estudantes”, disse Farrington.

### A Experiência do Estudante

O Emirates Bank ficou tão impressionado com o GlobalEnglish Corporate Learning Service™ que a Srta. Farrington e sua equipe basearam todo o programa de inglês no currículo da GlobalEnglish. Os estudantes são colocados em um dentre três níveis (iniciante, intermediário ou avançado) usando o Teste Classificatório da GlobalEnglish e, em seguida, devem concluir um curso online da GlobalEnglish a cada mês durante três meses. Para complementar o estudo online, os estudantes passam duas horas por semana na sala de aula. Esse é um fator significativo na motivação dos estudantes em continuarem com seus estudos. Além disso, as sessões da sala de aula fornecem aos estudantes a oportunidade de discutir atividades online, interpretar papéis e concentrar-se em tarefas do trabalho que exijam o inglês, como preparar apresentações, planos comerciais e propostas.

“Fiquei satisfeito em aprender inglês com a GlobalEnglish. As habilidades de comunicação em inglês comercial são extremamente úteis de forma que eu posso me comunicar com o gerenciamento sênior. Isso também me ajudou a representar um padrão altamente profissional do banco a contatos externos.”

—Mahmood Al Saffar,  
Gerente de TI, Emirates Bank

## Resultados

### Reconhecimento EAQUALS

O Emirates Bank excedeu suas próprias expectativas com o programa de inglês online. Dentre suas várias realizações, o Emirates Bank foi a primeira organização do Oriente Médio a receber o **Reconhecimento EAQUALS** (concedido pela European Association for Quality Language Services, Associação Européia para Serviços de Qualidade em Idiomas). Para receber essa designação, o Emirates Bank precisou passar por uma inspeção que incluiu 162 pontos específicos relacionados a ensino, currículo, padrões, requisitos legais, veracidade e controle de qualidade.

### Aumento do Impacto

O Emirates Bank pôde aumentar o número de funcionários treinados a cada ano em mais de 300% sem aumento no custo. Com o programa de treinamento de inglês em sala de aula, o Emirates Bank podia treinar apenas 90 funcionários por ano, pois o currículo exigia nove horas de tempo em sala de aula por semana e quatro meses para ser concluído. Aumentar o programa não era uma opção devido à falta de instrutores e espaço em sala de aula. Com a diminuição da dependência na sala de aula, o Emirates Bank pode agora treinar 400 funcionários por ano com a mesma quantia que estava gastando no treinamento em sala de aula.

### Alta Satisfação e Aumento das Taxas de Conclusão

85% dos estudantes concluem com sucesso o programa, uma melhoria de 50% em relação ao programa da sala de aula. Farrington atribui esse sucesso a uma maior satisfação. “Parte da razão de podermos aumentar nossas taxas de graduação é o fato de as pessoas gostarem mais do currículo e da flexibilidade de estudar em casa. Então, elas estudam mais”, ela disse. “Além disso, mais pessoas estão ingressando no programa porque ele requer menos tempo em sala de aula e porque estão vendo as melhorias de seus colegas de trabalho”.

## Melhor Desempenho

Após praticar o inglês comercial em situações reais por 3 meses com o programa combinado da GlobalEnglish, os estudantes melhoraram significativamente a seleção de palavras, a construção de frases e a confiança ao se comunicarem em inglês no trabalho.

“A melhoria nas habilidades de comunicação em inglês estão ajudando a melhorar nosso serviço ao cliente, pois nossos caixas estão agora mais confiantes ao falar com os clientes”, disse Farrington. “Eles estão falando mais corretamente e com mais fluência. Agora, ficam à vontade discutindo os detalhes de uma conta em inglês e estão resolvendo com mais rapidez os problemas para os clientes. E o mais importante, isso aumentou a confiança do cliente no Emirates Bank.”

Nitsa Helaiel, uma Assistente Administrativa do banco, concorda: “Durante os últimos três meses, sinto que minhas habilidades em inglês melhoraram de várias maneiras e isso me ajuda a atender os clientes. No início, ficava envergonhada de conversar com o cliente, mas agora sinto que estou muito confiante e tenho a capacidade de transmitir informações corretas”.