



Como banco internacional que presta servicios a clientes en toda Europa central y del este, Raiffeisen International Group confía en el inglés como un idioma común para garantizar un excelente servicio de atención al cliente y una comunicación eficaz entre sus equipos de trabajo internacionales.



Cuando Raiffeisenbank Austria adquirió el banco ruso Impexbank en 2007 para constituir Raiffeisenbank ZAO, la necesidad de dominar el inglés empresarial aumentó, ya que los empleados rusos, que daban servicio a 1,5 millones de clientes particulares y aproximadamente 60 000 clientes corporativos de 45 regiones del país, pasaron a formar parte de una empresa internacional.

“ El inglés es el idioma oficial de comunicación en Raiffeisen International Group. Para compartir los conocimientos técnicos, participar en programas de capacitación funcionales o liderar diferentes proyectos, se espera que los empleados se comuniquen en un idioma sin fronteras, el inglés. Un buen nivel de inglés nos permite proporcionar servicios a nuestros clientes internacionales y nos ayuda a alcanzar nuestro objetivo de ser uno de los bancos internacionales líderes en Rusia. ”

—Julia Krashennikova-Poschik,
directora de recursos humanos en Rusia y en la CEI, Raiffeisenbank ZAO

Al igual que las otras instituciones financieras, Raiffeisenbank no deja de esforzarse para maximizar la productividad y la rentabilidad de sus operaciones. La capacidad de los empleados, clientes, distribuidores y socios de comunicarse en un idioma común es clave para tal fin. El desarrollo, la conservación y la contratación del personal de talento guían esta necesidad de aprender inglés en Raiffeisenbank, donde el progreso de los individuos clave desempeña un papel fundamental en la promoción del compromiso, la motivación y la satisfacción general.

En un entorno empresarial donde la eficacia en el desarrollo y la utilización de los recursos son esenciales, los programas de capacitación corporativos deben proporcionar resultados tangibles y medibles para poder prosperar. La accesibilidad en una amplia variedad de áreas geográficas, entornos de trabajo y sistemas de TI también es fundamental para el programa de aprendizaje de inglés de Raiffeisenbank. Por ello, GlobalEnglish ofreció una solución en línea ampliable y asequible para satisfacer estas necesidades.

Sector

Servicios financieros

Resumen

En 2007, Raiffeisenbank ZAO implementó GlobalEnglish Corporate Learning Service™ en todas sus oficinas de Rusia para mejorar su eficacia organizativa, reducir los gastos de capacitación y proporcionar a todos sus empleados del país las mismas oportunidades de aprendizaje y desarrollo. Con alrededor de 3500 empleados que han utilizado el programa desde el comienzo, Raiffeisenbank ha obtenido no solo un ahorro del 60% en los gastos de capacitación, sino también un mayor compromiso y un importante crecimiento en la productividad.

Un enfoque de equipo

En 2007, Raiffeisenbank implementó el servicio GlobalEnglish Corporate Learning Service. Desde el comienzo, una cantidad aproximada de 3500 empleados ha utilizado el programa en más de 60 ubicaciones de once zonas horarias horarios. “Gracias a GlobalEnglish podemos ofrecer el mismo servicio de alta calidad a todos los empleados de nuestras diferentes ubicaciones en Rusia, además de gestionar el programa de forma centralizada y medir los resultados”, afirma Krasnova.

Los estudiantes de nivel básico y medio utilizan exclusivamente GlobalEnglish; a partir del nivel preintermedio, utilizan una solución combinada en la que además de usar este programa, asisten a los cursos para tener la oportunidad adicional de practicar su expresión y comprensión oral. La jefa del proyecto, Marina Pisareva, con el apoyo de siete expertos regionales, gestiona el programa GlobalEnglish, desarrolla sus objetivos estratégicos, planifica su implementación en toda la empresa y realiza el seguimiento de la productividad. “La calidad y la dedicación de este equipo”, comenta Krasnova, “son elementos clave para el éxito del programa”.

“Percibimos nuestro papel más como asesores que como expertos administrativos o en temas de disciplina”, dice Pisareva. “Un objetivo y un equipo es nuestro lema para el éxito. Nuestro equipo del centro de capacitación trabaja de forma dinámica con los estudiantes para ayudarles a sacar el máximo partido a GlobalEnglish: los anima, los motiva y los mantiene informados de las novedades e innovaciones. Prestamos una atención especial a los responsables de la gestión, dado que de ellos depende todo el seguimiento del proceso, la aportación de comentarios y el apoyo a los estudiantes en sus equipos”.

Otros factores clave del éxito son el claro apoyo ejecutivo al desarrollo del personal de talento y al programa de GlobalEnglish, el compromiso de los encargados y la motivación y el deseo de progresar por parte de los estudiantes. “Consideramos que nuestros estudiantes son nuestros clientes, pero a cambio también esperamos que trabajen duro”, afirma Pisareva. Esta motivación se potencia con la celebración y promoción de los logros personales: los mejores estudiantes aparecen en la revista y la Intranet corporativa, y su esfuerzo es reconocido en dos ceremonias anuales, donde reciben certificados firmados por los altos directivos. Esto aporta visibilidad al programa y sirve de estímulo para que otros empleados participen.

Resultados

Satisfacción de los estudiantes

La gran mayoría de los estudiantes describen GlobalEnglish como un método “excelente”, “muy bueno” o “bueno”. Los estudiantes valoran especialmente la flexibilidad del servicio, la posibilidad de estudiar en cualquier momento y en cualquier lugar; progresar a su propio ritmo y emplear un plan de aprendizaje personalizado que se adapte a sus necesidades personales. “Durante mis vacaciones a Vietnam pude acceder a GlobalEnglish con facilidad y combinar un maravilloso viaje con el aprendizaje continuo”, explica Artem Andreev, jefe de departamento de Moscú. “Los miembros de mi equipo también apreciaron poder mejorar su nivel de inglés y recibir consejos útiles cuando y donde los necesitaban”.

“Valoramos la estrategia de tira y afloja puesta en práctica por el equipo de GlobalEnglish. Son socios estratégicos con los que colaboramos para desarrollar nuevas ideas y poner en práctica sus continuas innovaciones en el sistema. El espíritu de nuestros debates es: ¿Cómo podemos hacerlo aún mejor?”. ”

—Tatiana Krasnova, encargada del desarrollo de los empleados, Raiffeisenbank ZAO

Asociación eficaz

Raiffeisenbank cuenta con total libertad para ejecutar el programa y recibe el apoyo estratégico y local del equipo de la cuenta de GlobalEnglish siempre que lo requiere. Los informes de resultados disponibles a través del sistema de GlobalEnglish y el análisis anual del retorno de la inversión permiten al equipo central de aprendizaje y desarrollo de Raiffeisenbank contar con el compromiso de los encargados de toda la empresa como socios empresariales en la implementación del programa.

Importante ahorro económico

El uso de GlobalEnglish ha permitido a la empresa ahorrar un 60% en los costos operativos anuales en comparación con el anterior enfoque educativo basado únicamente en la formación en el aula. “Mantener el equilibrio adecuado entre valor y costo es fundamental”, afirma Krasnova. “Otro elemento que se debe valorar también es el tiempo. En Raiffeisenbank hemos establecido un estándar muy claro: se espera que los empleados pasen del nivel elemental al nivel intermedio avanzado en un periodo máximo de dos años y medio. El requisito previo es que los estudiantes estén dispuestos a invertir su tiempo libre y su energía en esta tarea”.

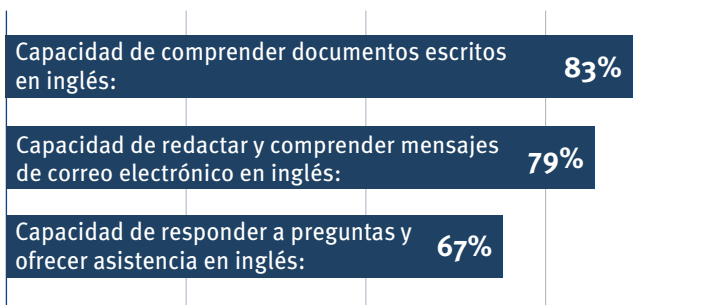
Mejora en la productividad de la organización

Según la encuesta acerca del impacto de GlobalEnglish llevada a cabo por los usuarios en junio de 2009, los estudiantes de Raiffeisenbank ahorran 1,2 horas a la semana, un total de 8384 horas laborales al año, gracias a su nivel de inglés mejorado y a las herramientas de apoyo de GlobalEnglish en el lugar de trabajo, lo cual equivale a casi un millón de dólares en incremento de la productividad.

Mayor compromiso de los empleados

GlobalEnglish es percibido como uno de los programas de aprendizaje más atractivos y prósperos de Raiffeisenbank ZAO. “Los empleados valoran mucho el programa, ya que les permite beneficiar a la empresa y crecer personalmente”, comenta Krasnova. En definitiva, ello contribuye al aumento de la satisfacción de los empleados. Y la participación continúa creciendo: en 2009, la media de uso mensual de cada estudiante activo ha aumentado en un 50% con relación a la de 2008, y Raiffeisenbank se sitúa ahora entre el 15% de las empresas con más tiempo invertido en el sitio de GlobalEnglish.

Porcentaje de estudiantes que han mejorado en situaciones laborales clave



“Realizamos un seguimiento de los resultados con regularidad y los hechos demuestran que estamos progresando. Para nuestros empleados, poseer buen nivel de inglés otorga prestigio. El pasado invierno implementamos una campaña de motivación denominada Campeones de inglés en la que los mejores estudiantes y sus superiores recibieron el reconocimiento de los altos directivos y de todo el banco. Con esta iniciativa esperamos conseguir todavía más resultados y una mayor participación en el futuro.”

—Marina Pisareva, jefa de proyecto del centro de capacitación, región norte-oeste