



„Uświadomienie naszej roli w przedsięwzięciu było kluczowe w całym procesie szkoleniowym. Dzięki temu zrozumieliśmy, że aby osiągnąć najlepsze rezultaty, konieczne jest pokazanie uczestnikom naszego zaangażowania, jak również korzyści płynących z ich udziału w szkoleniach”

- Ewa Raba, Dyrektor Departamentu Obsługi Klienta



„Warsztaty "Navigating Change"™ oraz "Making Training Pay Off"™ pozwoliły nam jasno zakomunikować pracownikom, jakich zmian w ich pracy spodziewamy się po szkoleniach oraz jakie to przyniesie korzyści im oraz całej organizacji. Dzięki tym warsztatom łatwiej nam było również przetłumaczyć nieefektywne postawy pracowników wobec zmiany”

- Monika Korowajczyk, Call Center Manager

GE Money Bank "Happy to Help", czyli od strategii do rezultatów przez ludzi

„Rola AchieveGlobal we wprowadzaniu zmiany strategicznej w GE Money Bank była nieoceniona. W ogromnej mierze, dzięki zaangażowaniu, profesjonalizmowi, a przede wszystkim skuteczności rozwiązań AchieveGlobal mogliśmy osiągnąć między innymi wzrost liczby zawieranych umów bliski 100%”

PAUL BRABAZON, VP AND COO, GE MONEY BANK S.A.

W roku 2003 GE Money Bank stanął przed wyzwaniem przekształcenia Call Center z działu generującego koszty w centrum przynoszące zyski oraz, dodatkowo, poprawy jakości obsługi telefonicznej klientów.

Na wstępie, trenerzy i konsultanci AchieveGlobal, przy dużej współpracy pracowników GE Money Bank, przeprowadzili dokładną analizę sytuacji. W trakcie tego procesu sprawdzono wyniki sprzedaży działu Call Center, przed którym postawiono już w tym czasie cele sprzedażowe. Zbadano również poziom umiejętności koniecznych do budowania silniejszych relacji pracowników Call Center z klientami banku. Żeby móc dobrze ocenić, a następnie zaobserwować przyrost tych umiejętności dla pracowników Call Center, wprowadzona została Karta Monitoringu Umiejętności. W procesie oceny i analizy szczegółowo zbadano również poziom umiejętności komunikacyjnych menedżerów. Jako narzędzie do zbadania tych umiejętności posłużyła m.in. ankieta wypełniana przez co najmniej pięciu współpracowników i podwładnych każdego menedżera.

Na podstawie danych uzyskanych w fazie analizy AchieveGlobal zaprojektowało proces szkoleniowy.

Ustalono, że po wdrożeniu tego projektu przeprowadzone zostaną identyczne analizy i oceny, żeby móc porównać wyniki i sprawdzić skuteczność działań szkoleniowych.

Aby zapewnić najlepsze rezultaty projektu konieczne było zaangażowanie organizacji, a zwłaszcza najwyższej kadry zarządzającej. W tym celu AchieveGlobal przeprowadziło warsztaty "Strategy Clarification Workshop"™ i "Maximizing Training Results"™, które miały pokazać, jak będzie wyglądał cały proces szkoleniowy oraz uświadomić wyższej kadry zarządzającej, jak ważna jest ich rola w całym procesie.

Menedżerowie wszystkich szczebli w pełni zaangażowali się w projekt.

GE Money Bank przeprowadziło również bardzo szeroką kampanię informacyjną wewnątrz organizacji.

W projekcie szkoleniowym przeprowadzonym przez AchieveGlobal wzięło udział około 500 pracowników GE Money Bank. Menedżerowie uczestniczyli w szkoleniach "Umiejętności Skutecznego Porozumiewania Się" oraz "Coaching", natomiast pracownicy Call Center w kompleksowym programie "Od Obsługi Do Sprzedaży".

Po zakończeniu projektu ponownie zmierzono wyniki. Nastąpił niemal 30% wzrost jakości rozmów pracowników Call Center, ocena umiejętności komunikacyjnych menedżerów poprawiła się o prawie 10%. Natomiast w przypadku sprzedaży - rezultaty przerosły wszelkie oczekiwania - w pełnym drugim miesiącu po zakończeniu szkoleń sprzedaż kredytów wzrosła o 100% w stosunku do wyników sprzed projektu.



„AchieveGlobal wyposażyło nas w skuteczne narzędzia, dzięki którym możemy stale wdrażać oraz uczyć wykorzystywać zdobyte przez naszych pracowników umiejętności”

- Małgorzata Paciorek,
Training Manager



Dariusz Żyłka prowadził projekt GE Money Bank "Happy to Help" ze strony AchieveGlobal. Od ponad siedmiu lat konsultant AchieveGlobal w Polsce. Odpowiedzialny za rozwijanie relacji na rynku finansowym. Licencjonowany trener AG w zakresie szkoleń sprzedażowych i przywódczych.



Agnieszka Piekarska - od ponad sześciu lat licencjonowany trener i konsultant AchieveGlobal. Specjalizuje się w rozwiązaniach z zakresu doskonalenia sprzedaży, obsługi klienta i przywództwa. W projekcie z GE Money Bank Agnieszka była odpowiedzialna za merytoryczne przygotowanie i wdrożenie rozwiązań AchieveGlobal.

Jak powiedział Paul Brabazon, VP and COO w GE Money Bank SA:

„AchieveGlobal pomogło nam zidentyfikować nasze największe wyzwania oraz wyposażyło naszą organizację w narzędzia i umiejętności, dzięki którym łatwiej jest nam sprostać tym wyzwaniom”

Żeby umiejętności nabyte przez pracowników mogły być na bieżąco wdrażane i wykorzystywane, GE Money Bank zakupił od AchieveGlobal licencje na prowadzenie szkoleń sprzedażowo-usługowych oraz menedżerskich. AchieveGlobal przygotowało czterech trenerów wewnętrznych oraz menedżerów do prowadzenia szkoleń.

GE Money Bank działa w Polsce od stycznia 2005 roku. Powstał wskutek połączenia GE Capital Banku i GE Banku Mieszkaniowego. Bank oferuje m.in. kredyty hipoteczne na cele mieszkaniowe i konsumpcyjne, kredyty na zakup towarów i usług w systemie sprzedaży ratalnej, kredyty gotówkowe, kredyty samochodowe, program finansowania sprzedaży samochodów używanych (GEpard), karty kredytowe. Centrala Banku znajduje się w Gdańsku, a jego produkty oferowane są zarówno w sieci biur kredytowych jak i u współpracujących z bankiem pośredników kredytowych, dealerów, developerów i w sieciach sprzedaży detalicznej. Misją GE Money Banku jest zaspokajanie finansowych potrzeb ludności i małych przedsiębiorstw poprzez świadczenie usług o najwyższej jakości i szybkość działania. Bank zatrudnia 3000 osób na terenie całego kraju.



AchieveGlobal - największa firma szkoleniowo-doradcza na świecie. Ekspert rozwoju pracowników w sprzedaży, przywództwie i obsłudze klienta.

Skuteczność oferowanych rozwiązań opiera na regularnych badaniach biznesowych. Od 40 lat na świecie i 13 lat w Polsce, wspiera najbardziej wymagających klientów w osiągnięciu rezultatów biznesowych poprzez szkolenia i doradztwo.

AchieveGlobal działa w Polsce od 1994 roku i przeszkoliło ok. 30 000 pracowników z ponad 400 najlepszych firm w kraju, między innymi: UPC, Polkomtel SA, Bank BPH SA, Bank Pekao SA. Firma dwukrotnie została wyróżniona statuetką dla Najbardziej Poszukiwanej Firmy Szkoleniowej.

Więcej informacji o AchieveGlobal można znaleźć na stronie:



www.achievegloabal.pl