

## Jakie czasy, takie potrzeby

2009-01-30 (aktualizacja: 2009-01-29)

Dorota Czerwińska (Puls Biznesu wyd. 2782, s. 12)

### **Przedsiębiorstwa deklarują, że zmniejszą budżety na doskonalenie pracowników nawet o 30 proc.**

Negocjacje, sprzedaż, zarządzanie zmianą, zaangażowaniem pracowników — to tematy szkoleń szczególnie dla firm ważnych w czasie kryzysu.

Mimo pogorszenia koniunktury gospodarczej zapotrzebowanie na edukację wcale gwałtownie nie spada. Wyraźnie jednak zmieniają się potrzeby. Zdaniem Magdaleny Wróbel, starszego konsultanta z AchieveGlobal, szefowie firm, nauczeni kryzysem z 2000 r., nie zapomną o znaczeniu kompetencji swoich ludzi. Co prawda zapowiadają konieczność zmniejszenia budżetów szkoleniowych nawet o 30 proc., ale może to także oznaczać koncentrację na strategicznych projektach, które pomogą zmierzyć się z nowymi wyzwaniami rynkowymi.

Aleksander Drzewiecki, prezes House of Skills, przyznaje, że wydatki firm na szkolenia mogą być niższe, ale nie z powodu oszczędności.

— Jest kolejna pula unijnych pieniędzy przeznaczona na edukację, która daje przedsiębiorstwom korzystającym z dofinansowanych szkoleń, oszczędności w budżecie — zauważa prezes.

### **Tematy na inny czas**

Firmy chcą jak najszybciej dostosować się do nowych realiów. Stawiają więc na inne niż dotychczas tematy szkoleń. Z badania przeprowadzonego w USA wśród przedsiębiorstw z listy "Fortune 500" wynika, że w czasie recesji inwestują przede wszystkim w szkolenia menedżerów z zakresu przywództwa. Podobnie jest w Polsce.

— Od liderów oczekuje się, że pomogą firmie nie tylko przetrwać kryzys, ale także wzmocnić jej pozycję. A dzisiaj muszą sobie oni radzić ze zmniejszoną motywacją pracowników, związaną z trudnościami w odnalezieniu się w niełatwych czasach. Zarządzanie zmianą, stresem, zaangażowaniem pracowników, komunikacja, trudne sytuacje menedżerskie — to tematy szkoleń, o które najczęściej pytają firmy — informuje Aleksander Drzewiecki.

Rośnie też zapotrzebowanie na rozwój umiejętności stawiania celów i ich weryfikacji, oceny realizacji i przekazywania informacji zwrotnych. Docenia się umiejętność usprawniania procesów biznesowych.

— Szczególnie istotna w trudnych czasach jest umiejętność krytycznego spojrzenia na organizację pod kątem możliwych oszczędności. Większym zainteresowaniem cieszą się szkolenia dotyczące reorganizacji firmy, optymalizacji kosztów administracji, produkcji czy analizy łańcucha dostaw pod względem jego efektywności — twierdzi Katarzyna Chojnowska, dyrektor pionu Edukacja w Altkom Akademii.

### **Sprzedaż, sprzedaż**

Według Aleksandra Drzewieckiego firmy nie będą oszczędzały na doskonaleniu umiejętności sprzedażowych handlowców.

— Identyfikacja działań sprzedażowych, utrzymanie wysokości sprzedaży — to w trudnych czasach priorytet. Działy handlowe staną na pierwszej linii frontu i będą podlegały największym naciskom. Ich szefom potrzeba dodatkowych umiejętności zarządzania sprzedażą — mówi prezes House of Skills.

Tematy najbardziej dziś przydatne pracownikom sprzedaży?

— Dominują szkolenia z zaawansowanych negocjacji, perswazji, efektywnej windykacji i budowania relacji z coraz bardziej nieufnym i nabierającym dystansu klientem. Te i inne umiejętności dają gwarancję, że nie wypadnie się z rynku — wylicza Bartosz Soczówka, dyrektor merytoryczny firmy szkoleniowej Berndson.

Podobne tendencje na rynku szkoleń potwierdzają badania klimatu biznesowego, prowadzone przez AchieveGlobal w przededniu kryzysu w USA, Azji i Europie, i najnowsze badanie "Wpływ kryzysu na rynek szkoleń 2009-2010" amerykańskiej firmy konsultingowej Bersin Associates.

Ale są też zagadnienia, w których firmy muszą doskonalić pracowników niezależnie od koniunktury. I nie chodzi tylko o przedsiębiorstwa, których biznes wykorzystuje nowoczesne technologie.

— Przykładem kompetencji, które trzeba systematycznie doskonalić, jest wiedza z zakresu inżynierii oprogramowania czy zarządzania infrastrukturą IT. Jeśli firmy zmniejszą na to wydatki, to odczują to boleśnie w najmniej spodziewanym momencie — wskazuje Katarzyna Chojnowska.