

# Η στασιμότητα μπορεί να καταστρέψει την επιχείρησή σας...

Θεωρώ ότι αυτό το στατιστικό στοιχείο είναι απίστευτο. Σύμφωνα με το U.S. Bureau of Labor Statistics, οι εταιρείες με λιγότερους από 100 εργαζόμενους, αφιερώνουν μόνο 12 λεπτά κατάρτισης των στελεχών τους κάθε 6 μήνες. Οι οργανισμοί με 100-500 εργαζομένους επενδύουν μόλις 6 λεπτά.

ΤΟΥ JOHN TSCHOHL  
ΑΠΟΔΟΣΗ: ΝΑΝΣΥ ΒΛΑΧΑΚΗ

**Τ**Ο ΑΚΟΛΟΥΘΟ στατιστικό στοιχείο αποτελεί ακόμη μία απόδειξη ότι η συνεχής κατάρτιση είναι απαραίτητη τόσο για την ανάπτυξη των στελεχών, όσο και για την ανάπτυξη της εταιρείας. Με βάση ένα μακροπρόθεσμο ερευνητικό project για λογαριασμό του Middlesex University for Work Based Learning, σε δείγμα 4.300 εργαζομένων, αποδείχθηκε ότι το 74% των συμμετεχόντων δεν είχαν φτάσει στο πλήρες επίπεδο της δυναμικής τους λόγω της έλλειψης ευκαιριών ανάπτυξης.

«Έχουμε μία έμφυτη επιθυμία να μαθαίνουμε διαρκώς, να μεγαλώνουμε και να αναπτυσσόμαστε. Θέλουμε να γίνουμε πολλά περισσότερα από ό,τι ήδη είμαστε. Από τη στιγμή που θα πετύχουμε σε αυτή την κλίση μας για συνεχή και ατελείωτη βελτίωση, διάγουμε μία ζωή γεμάτη από ατελείωτα επιτεύγματα και ικανοποίηση», σύμφωνα με τον Chuck Gallozi, Founder

and Leader of the Positive Thinkers Group, Toronto.

Το δίδαγμα που «απορρέει» από το παραπάνω είναι το εξής: επενδύστε στη διακράτηση και ανάπτυξη των υφιστάμενων στελεχών σας. Εξάλλου, το κόστος μίας τέτοιας επένδυσης είναι πολύ μικρότερο από το κόστος αντικατάστασής τους. Συμβάλλετε έτσι ώστε τα στελέχη σας να διευρύνουν τις γνώσεις τους προσφέροντας τους περισσότερες επιλογές εκπαίδευσης. Προσφέρετε στα στελέχη αυτά την ευκαιρία να ανελιχθούν επαγγελματικά μέσα στην εταιρεία και να κερδίσουν καλύτερες μισθολογικές απολαβές.

## Γιατί να επενδύσετε στη συνεχή κατάρτιση και ανάπτυξη των εργαζομένων;

Κατά τη διάρκεια των 37 χρόνων εισηγήσεών μου αναφορικά με την Εξυπηρέτηση Πελατών, έχω διαπιστώσει ότι πολλοί οργανισμοί πα-

ραμελούν τη συνεχή εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού τους, καθώς αισθάνονται ότι πρόκειται για μία δαπανηρή επένδυση κατά την οποία τα στελέχη χάνουν τον χρόνο τους. Εκείνο το οποίο αποτυγχάνουν να κατανοήσουν είναι τα οφέλη, που προκύπτουν από τέτοιες πρακτικές, και τον τρόπο με τον οποίο συνεισφέρουν στην επιχειρηματική λειτουργία στο σύνολό της. Τα οφέλη από τη διεξαγωγή αυτών των προγραμμάτων είναι πολύ πιο σπουδαία. Πιο συγκεκριμένα:

- **Η συνεχής κατάρτιση μεριμνά για τους «αδύναμους κρίκους».** Βοηθάει στη μείωση των αδύναμων κρίκων και διασφαλίζει ότι τα ίδια λάθη δεν θα επαναληφθούν.
- **Η συνεχής κατάρτιση αυξάνει την εργασιακή ικανοποίηση.** Δείχνει με έμπρακτο τρόπο ότι τα στελέχη έχουν αξία. Συμβάλλει στο να ανέβουν στην καμπύλη της μάθησης και να εργάζονται πιο παραγωγικά. Θα γνωρίζουν ότι μέσα από τα εκπαιδευτικά προγράμματα που συμμετέχουν, μπορούν να εξελιχθούν επαγγελματικά σε νέες θέσεις εργασίας, με καλύτερες ευκαιρίες ανάπτυξης ή/και καλύτερο μισθό μέσα στον ίδιο οργανισμό.
- **Η συνεχής εκπαίδευση προάγει και ενισχύει την εργασιακή απόδοση.** Ειδικότερα, ενδυναμώνει το ανθρώπινο δυναμικό, παρέχει αυτοπεποίθηση και ενημερώνει για τις νέες εξελίξεις. Η απορρέουσα αυτοπεποίθηση ωθεί τους εργαζομένους να αποδώσουν καλύτερα και να σκεφτούν νέες ιδέες έτσι ώστε να «αριστεύουν».
- **Η συνεχής εκπαίδευση πρέπει να πραγματοποιείται τη σωστή στιγμή.** Επειδή τα στελέχη εκπαιδεύονται με βάση τον χρόνο σας, αντιλαμβάνονται ότι εκτιμώνται αρκετά, προκειμένου να επενδύετε σε αυτούς.
- **Η συνεχής εκπαίδευση συνδράμει στο να προπορεύεστε του ανταγωνισμού.** Βεβαιωθείτε ότι το προσωπικό σας εξελίσσεται συνεχώς και εσείς, ως εταιρεία, θα συνεχίσετε να είστε ανταγωνιστικοί στην αγορά. Η στασιμότητα μπορεί να καταστρέψει την επιχείρησή σας.

Προσωπικά, πάντα προτείνω στους οργανισμούς να εκπονούν ένα σχέδιο κατάρτισης και ανάπτυξης για όλα τα στελέχη τους. Η κατάρτιση και ανάπτυξη ορίζονται ευρέως ως εκείνες οι δραστηριότητες που στοχεύουν στην αύξηση των προτύπων των εργαζομένων και ως εκ τούτου, στην αναβάθμιση της ποιότητας της εμπειρίας των εργαζομένων και των πελατών. Ο στόχος είναι να δοθεί σε όλα τα στελέχη η δυνατότητα να εκπληρώνουν τον ρόλο τους στα υψηλότερα πρότυπα και να παρέχουν υπηρεσίες υψηλής ποιότητας στους πελάτες κάθε μέρα και σε κάθε περίπτωση.

## Η συνεχής εκπαίδευση είναι σημαντική όχι μόνο για την ανάπτυξη των εργαζομένων, αλλά επίσης επηρεάζει και την επιτυχία της επιχείρησής σας

**Η δαπάνη χρημάτων σε μια επένδυση που αποφέρει κέρδος, δεν είναι κάτι που πρέπει να «προβληματίζει» μία επιχείρηση!**

Στα ταξίδια μου σε όλο τον κόσμο, έχω διαπιστώσει ότι όλο και περισσότερο, οι οργανισμοί υψηλής απόδοσης (High Performing) αναγνωρίζουν σήμερα την ανάγκη χρήσης των βέλτιστων πρακτικών κατάρτισης και εκπαίδευσης για να ενισχύσουν το ανταγωνιστικό τους πλεονέκτημα. Ρίξτε μια ματιά σε εταιρείες όπως Amazon, Costco, Metro Bank UK κ.ά. Θεωρούν την ανάπτυξη και κατάρτιση ως ένα απαραίτητο εργαλείο για την επιχείρησή τους και επιλέγουν να αξιοποιήσουν τις δυνατότητες των ανθρώπων τους και να τις αναπτύξουν. Οι μελέτες, τις οποίες έχω εξετάσει, επισημαίνουν τη σύνδεση ανάμεσα σε ένα καλά σχεδιασμένο εκπαιδευτικό πρόγραμμα και το bottom line της



John Tschohl

### Λίγα λόγια για τον John Tschohl

Ο John Tschohl είναι διεθνώς αναγνωρισμένος Service Strategist και ομιλητής. Είναι ιδρυτής και Πρόεδρος του Service Quality Institute\* στη Μινεάπολις της Μινεσότα. Χαρακτηρίζεται από τα περιοδικά Time και Entrepreneur ως γκουρού της Εξυπηρέτησης Πελατών, ενώ έχει γράψει πολλά βιβλία σχετικά με αυτόν τον τομέα, συμπεριλαμβανομένου του «Moving Up». Το Service Quality Institute έχει αναπτύξει περισσότερα από 26 προγράμματα κατάρτισης πελατών που έχουν διανεμηθεί και παρουσιαστεί σε όλο τον κόσμο.

*\*To Service Quality Institute αντιπροσωπεύεται στην Ελλάδα από τη STA - Σπύρος Τριβόλης και Συνεργάτες, licensee του SQI για τη Ν.Α Ευρώπη.*

επιχείρησής. Η εικόνας σας επηρεάζεται από την έκταση και την ποιότητα της εκπαίδευσης και ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού σας. Αυτό σημαίνει ότι θα πρέπει να είναι συνεχόμενη προκειμένου

να επιτύχετε τους στόχους σας. Η τακτική κατάρτιση αξίζει την επένδυση από μεριάς σας, καθώς η οικοδόμηση των δεξιοτήτων μέσα στην επιχείρηση θα βελτιώσει σημαντικά το bottom line σας. •