

JABIL

Jako jedna ze tří největších výrobních firem ve světě usiluje společnost Jabil o to, aby se odlišila špičkovou službou zákazníkům, pro kterou je znalost angličtiny klíčovou dovedností.

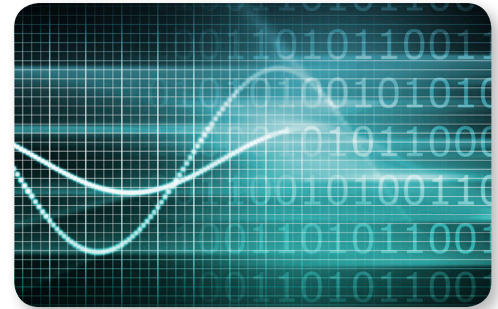
Za posledních 20 let společnost Jabil vyrostla z malé rodinné firmy s výrobními lokalitami v Michiganu a na Floridě do velké firmy uváděné v žebříčku Fortune 200, která disponuje rozlehlou globální sítí v Evropě, Asii a Severní i Jižní Americe. Její klienti pocházejí ze všech odvětví od letectví a obrany po automobilový průmysl a lékařství.

Společnost stojí na základech, které tvoří 85 000 pracovníků používajících angličtinu jako společný jazyk zaměstnanců, jejichž mateřským jazykem není angličtina. Z těch, kteří se zúčastnili průzkumu, přibližně 88 % používá angličtinu denně nebo několikrát týdně a 28 % při komunikaci se zákazníky.

Zhodnocení aktuální výuky angličtiny ve společnosti Jabil odhalilo nekonzistentní, izolovaný přístup: někteří zaměstnanci se účastnili kurzů na místních univerzitách, zatímco některé z jejich 59 lokalit nabízely drahou výuku ve třídách. V této výrobní společnosti, která operuje s malými zisky, existoval požadavek na implementaci životaschopné, škálovatelné služby, která by byla cenově dostupná a produkovala měřitelný nárůst produktivity. Pro společnost, která spoléhá na nabídkový proces, musel být produkt také dostatečně poutavý a poskytovat dostatečně výrazné výsledky, aby zaměstnance přilákal k účasti. „V naší společnosti nikomu nic nenutíme, chceme, aby jednotlivé lokality samy využívaly nabídku nástrojů pro přidanou hodnotu. Nabídli jsme tedy službu GlobalEnglish a chtěli jsme zjistit, zda je program našimi zaměstnanci vnímán jako přínosný,“ říká Peters.

Partnerství

Jako organizace, jejímž hlavním cílem je vynikající služba zákazníkům,



Shrnutí

V souladu se svým posláním, kterým je poskytování nejlepších služeb zákazníkům v daném oboru, si společnost Jabil uvědomovala, že klíčovým úkolem je zdokonalení znalosti obchodní angličtiny jejich zaměstnanců. Potřebovala však řešení, které by bylo dostatečně lákavé, aby přimělo zaměstnance k účasti, a dostatečně škálovatelné a cenově přijatelné, aby je bylo možné nasadit ve všech 22 zemích, kde společnost vyvíjí svou činnost.

Od implementace služby GlobalEnglish Corporate Learning Service™ v roce 2009: 69 % účastníků, kteří odpovíděli na nejnovější průzkum společnosti Jabil, tvrdí, že jejich schopnost reagovat na dotazy a nabídnout pomoc se zlepšila, což se promítlo do významného růstu produktivity o více než 2 hodiny na účastníka za týden.

“ Pracuji v oblasti technické podpory a mé komunikační dovednosti se zlepšily. Dokážu nyní vyřizovat telefonáty od různých lidí, např. vedoucích pracovníků, spolupracovníků, dodavatelů atd. Nacházejí se na různých pracovištích. Nabízím jim lepší a rychlejší řešení. ”

—Mexiko

hledala společnost Jabil spolehlivého partnera, který by poskytoval globální podporu na nejvyšší úrovni. Po provedeném zhodnocení „jsme shromáždili své poznámky, podívali se na nabídku společnosti GlobalEnglish a našli velké množství shodných bodů,“ říká Phil Hubbell, ředitel Jabil University.

Pod silným patronátem výkonného vedení a s místní podporou byl v únoru 2009 spuštěn pilotní program. Díky sdílení referencí a rozjezdu marketingové kampaně zaměřené na běžné obyvatele byl očekávaný růst překročen, když byla v červenci služba GlobalEnglish Corporate Learning Service oficiálně spuštěna.

„Od ledna 2010 jsme zaznamenali 60% růst; za tu dobu jsme se z přibližně 1 000 uživatelů dostali na 1 600, což je mnohem více, než jsme ještě před rokem předpokládali: v nástroji GlobalEnglish to k dnešnímu dni činí přes 40 000 hodin, což je v průměru 24 hodin na zaměstnance. Díky těmto výsledkům považujeme náš vztah ke společnosti GlobalEnglish za skutečné partnerství, které se doufejme bude dále rozšiřovat tak, jak bude expandovat naše podnikání do nových oblastí světa,“ říká Peters.

Jeden ze způsobů, kterým společnost Jabil využila podporu společnosti GlobalEnglish, se týkal marketingu služby. „Je hodně náročné udržet program v pohybu, zejména na celopodnikové úrovni. Snažíme se, aby byl stále viditelný, což je to nejdůležitější. V posledních měsících zaznamenáváme zvýšenou návštěvnost ze strany našich místních týmů služby GlobalEnglish. Jedná se o velmi schopné a nadšené lidi, kteří přicházejí skvěle informovaní a mají vynikající přístup. A mohu uvést ještě jednu věc: naše personalistické týmy si uvědomují, že se na službu GlobalEnglish mohou spolehnout. Vědomí, že máme obchodní vztah s dodavatelem, je báječné. Mohu se obrátit na svého manažera globálních klientů a do 24 hodin mám řešení, které poskytnu svým interním zákazníkům,“ říká Diana Bisповá, manažerka programu externího vzdělávání a globální programová vedoucí.

Více než jazyk

Vedle skvělých pokroků uživatelů služby GlobalEnglish v oblasti anglického jazyka má společnost Jabil kolem 200 zaměstnanců (obchodních manažerů), kteří cestují po světě, a zaměstnanců, kteří pracují v globálních týmech. Tito lidé používají funkci Interkulturní rozdílů služby GlobalEnglish, která jim pomáhá s každodenní obchodní komunikací a cestováním. Funkce Interkulturní rozdílů (součást služby Corporate Learning Service) poskytuje bohaté informace o kulturních zvyklostech ve více než 40 zemích a představuje důležitou pracovní pomůcku, která pomáhá zlepšovat kulturní povědomí zaměstnanců společnosti Jabil a usnadňuje jejich orientaci ve složitostech nadnárodního podnikání.

„Mám staženy všechny informace o interkulturních rozdílech pro země, ve kterých jsou umístěny naše závody. Podělil jsem se o ně s naším týmem a ohlas je obrovský. Všichni se o tyto informace hodně zajímají a rádi je uplatňují při komunikaci s partnery v jednotlivých zemích. Krátce poté, co jsme se podělili o informace o Tchaj-wanu, přicestovali do USA členové finančního týmu Green Point na školení a zastavili se v našem oddělení. Během jejich návštěvy jsme si na vlastní oči ověřili spoustu kulturních skutečností, o kterých jsme se předtím dočetli.“

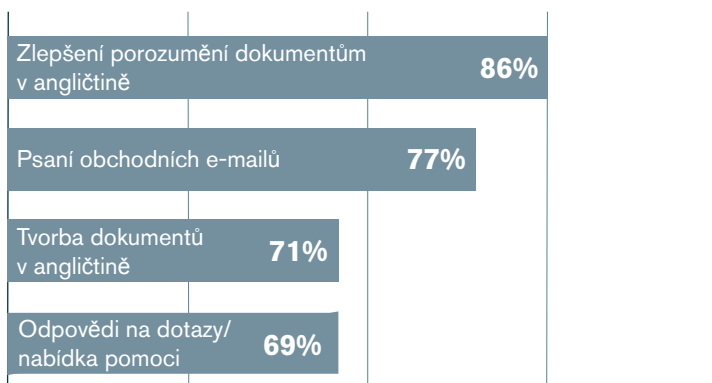
— Melinda, finanční ředitelka společnosti, USA

“ Naši zaměstnanci pracují nejen s externími zákazníky, ale spolupracují také s velmi důležitými globálními týmy. V rámci této spolupráce je nutné, aby mezi nimi probíhala efektivní komunikace. Proto jsme si řekli, že jim poskytneme velice dobré školení, díky kterému získají nové vědomosti a potřebnou sebedůvěru. ”

—Diana Bispo, manažerka programu externího vzdělávání a globální programová vedoucí

Výsledky

Pouhý rok po spuštění služby GlobalEnglish Corporate Learning Service dosahuje společnost Jabil působivých výsledků a dokáže nyní sledovat její přínos. Program GlobalEnglish byl začleněn do plánů osobního rozvoje zaměstnanců. Zde je v procentech uvedeno, do jaké míry bylo dosaženo cílů osobního rozvoje:



Manažeři informují o zvýšené ochotě zaměstnanců hovořit anglicky během mezinárodních jednání, odpovídat na dotazy při konferenčních hovorech a psát e-maily v angličtině.

Pro společnost:

- **Genově výhodné řešení:** Společnost Jabil oznamuje odhadované úspory ve výši 200 000 USD díky snížení nákladů.
- **Obchodní nástroj řízený výsledky:** Zaměstnanci jsou schopni vést obchodní jednání a zřetelně komunikují se zákazníky a globálními týmy snadněji a efektivněji.
- **Program pro zvýšení výkonnosti:** Průměrné zvýšení produktivity je asi 2 hodiny za týden na zaměstnance, což činí kolem 75 000 hodin za rok ve firmě.
- **Škálovatelná služba:** Zatím byla oslovena pouze polovina lokalit. Pro příští měsíce se plánuje rozšíření programu, funkce Interkulturní rozdíly GlobalEnglish bude rozšířena mezi více vedoucích pracovníků a osob s vysokým potenciálem v zemích, kde se nehovoří anglicky, i mezi rodilé mluvčí.

O společnosti Jabil

Jabil je společnost pro elektronická řešení, která poskytuje komplexní služby v oblasti návrhů, výroby a produktového řízení elektroniky globálním společností v odvětví elektroniky a technologií. S více než 85 000 zaměstnanců a zařízeními v 21 zemích poskytuje společnost Jabil komplexní, individuálně přizpůsobená a specificky zaměřená řešení zákazníkům v celé řadě průmyslových odvětví.