



**Birleşik Arap Emirlikleri'ndeki Emirates NBD, son 10 yılda bankacılık sektöründe yalnızca Orta Doğu bölgesinde hizmet veren bir banka konumundan, küresel bir oyuncu haline geldi.**

Bu genişleme BAE hükümetinin ülkeyi "Orta Doğu'nun finans merkezi" yapmak üzere yola çıkışının bir sonucuydu. BAE hükümeti ayrıca genellikle "Emirlikleştirme" olarak bilinen ve BAE halkını ekonomik sürece tamamen dahil edip, ülke dışında yaşayan BAE vatandaşlarının bilgi ve becerilerini ülkede yaşayan vatandaşlara aktarmayı amaçlayan bir stratejiyi hayata geçirdi. Bu stratejinin bir parçası olarak, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, aralarında BAE'deki tüm bankalar için % 25'lik bir Emirlikleştirme oranı da dahil olmak üzere bir dizi hedef belirledi.

Emirates NBD bu hedefi gerçekleştirmek için çalışanlarının İngilizce iletişim becerilerini geliştirme ihtiyacı içindeydi. BAE öğrencileri okulda yeterli düzeyde İngilizce öğrenmediğinden, Emirates NBD çalışanlarının İngilizce'lerini geliştirmeleri için iş sırasında yardım almaları gerekiyordu. Emirates NBD Kurumsal İletişim Yöneticisi Heyam Farrington'a göre: "Lider olmak BAE halkı için önemli, ancak dünyayla konuşamıyorlarsa bunu yapamazlar."

**"Finans sektörü çok rekabetçi ve uluslararası müşteriler istiyorsa, çalışanlarımız iş dilini, yani İngilizce'yi konuşabilmeli."**

—Heyam Farrington,  
Emirates NBD Kurumsal İletişim Yöneticisi

"İngilizce becerilerimiz olması gereken seviyede değildi," diyen Farrington sözlerini şöyle sürdürdü: "Bireysel bankacılık bölümümüzü gezip çalışanlarımızın İngilizce konuşan müşterilerle



### Sektör

Finans Hizmetleri

### Durum Özeti

Birleşik Arap Emirlikleri hükümeti, ülkeyi Ortadoğu'nun finans merkezi haline getirmeye karar verdiğinde, Emirates NBD çalışanlarının iş İngilizcesi iletişim düzeylerinin geliştirilmesi gerekmiştir. GlobalEnglish ile işbirliğine giden Emirates NBD, İngilizce eğitim programının verimliliğini ve iş etkisini geliştiren karma bir çözüm uyguladı.

“ GlobalEnglish ile İngilizce çalışmaktan memnuniyet duydum. İş İngilizcesi iletişim becerileri son derece faydalı, bu sayede üst düzeyde iletişim kurabiliyorum. Ayrıca bankanın yüksek profesyonellik standartlarını dışarıdan kişilere göstermeme de yardımcı oldu. ”

— Nawar Eizzeldin Diab,  
BT Yöneticisi, Emirates NBD

ilişkilerini gözlediğimde, işlerin iyi gitmediğini anladım. Kelimeleri biliyor olabilirler, ancak yeterince hızlı konuşup sorulara anında cevap veremiyorlardı. İşlerinde mükemmel becerilere sahip olmalarına rağmen, İngilizce konusunda güven eksikliği içindeydiler. Bu nedenle, müşteriler onlara güvenemiyordu.”

## Karma Bir Çözüm

BAE bir küresel ekonomi oyuncusu haline gelmesine rağmen, birçok kültürel geleneğini hala muhafaza ediyor. Sınıf eğitimi hala birçok BAE vatandaşının tercih ettiği yöntem. Ancak Emirates NBD, maliyetleri düşürmek ve çalışanların işlerinden harcayacakları zamanı azaltmak için çevrimiçi bir çözüme ihtiyaç duyuyordu. Bu nedenlerle, Emirates NBD BAE'nin eski ve yeni yöntemlerinin bir karışımını yansıtan bir yaklaşım seçti: çevrimiçi teknolojiyle birleştirilmiş sınıf eğitimi.

### Hizmet Sağlayıcı Seçimi

“Çevrimiçi hizmet sağlayıcımızı seçerken çok önemli iki özellik arıyordum. Birincisi, sadece genel İngilizce değil, iş İngilizcesi de öğretecek bir şeye ihtiyacım vardı. Edebiyat ders kitaplarına ya da sesli kurslara değil, bugünün işleriyle daha çok ilgili bir hizmete ihtiyacım vardı. Ve ikincisi, daha etkileşimli olması için yeni teknolojileri kullanan modern bir hizmet istiyordum. GlobalEnglish tüm bunları karşıladı. Özellikle GlobalEnglish'in Eğitmenle Konuş çevrimiçi sınıflarından etkilendim. Bu heyecan verici özelliğin ve hizmetin tamamının öğrencilerimize yardımcı olacağını hemen anladım.” Heyam Farrington

### Öğrenci Deneyimi

Emirates NBD, Bn. Farrington ve ekibinin İngilizce programının tamamını GlobalEnglish öğretim programı üzerine kurduğu GlobalEnglish Corporate Learning Service™ hizmetinden çok etkilendi. Öğrenciler GlobalEnglish Yerleştirme Testi kullanılarak üç düzeyden birine (başlangıç, orta veya ileri) yerleştirilir ve ardından üç ay boyunca her ay bir çevrimiçi GlobalEnglish kursunu tamamlamaları gerekir. Öğrenciler çevrimiçi çalışmayı desteklemek amacıyla haftada iki saatlerini sınıfta geçirirler. Öğrencilerin çalışmalarını sürdürme motivasyonu için bu etken çok önemlidir. Ayrıca, sınıf oturumları öğrencilere çevrimiçi etkinlikleri tartışma, rol oyunlarını yapma ve sunum, iş planı ve teklifler hazırlama gibi İngilizce gerektiren iş görevlerine odaklanma fırsatı sağlar.

## Sonuçlar

### EAQUALS Akreditasyon Belgesi

Emirates NBD, çevrimiçi İngilizce programıyla beklentilerinin ötesine ulaştı. Birçok başarısının yanı sıra, Emirates NBD Orta Doğu'da EAQUALS akreditasyon belgesi kazanan (European Association for Quality Language Services tarafından verilir) ilk kurum oldu. Emirates NBD'ın bu belgeyi alabilmek için öğretim, müfredat, standartlar, yasal gereklilikler, güvenilirlik ve kalite kontrolle ilgili 162 konunun dahil olduğu bir denetimi başarıyla geçmesi gerekiyordu.

### Artan Etki

Emirates NBD, maliyeti artırmadan eğitilen personel sayısını her yıl % 300 artırabiliyordu. Emirates NBD, haftalık altı saatlik sınıf eğitimi gerektiren müfredatı ve dört aylık tamamlama süresine sahip İngilizce sınıf eğitimi programıyla, bir yılda ancak 60 çalışanını eğitebilirdi. Öğretmen ve sınıf eksikliğinden dolayı programı genişletmek mümkün değildi. Sınıfa bağımlılığının azaltılmasıyla, Emirates NBD artık sınıf eğitimine harcadığı parayla yılda 720 çalışana eğitim sağlayabiliyor.

### Yüksek Memnuniyet ve Gelişen Tamamlama Oranları

Öğrencilerin yüzde seksen beşi programı başarıyla tamamladı. Bu sınıf programına kıyasla yüzde elli düzeyinde bir gelişme anlamına geliyor. Farrington'a göre bu başarının nedeni daha yüksek memnuniyet: "Tamamlama oranlarını artırabilmemizin nedenlerinden biri, insanların ders programından ve evde çalışma esnekliğinden daha çok keyif almasıdır; bu sayede daha fazla çalışıyorlar." "Ayrıca, sınıfta harcanan zaman daha az olduğundan daha fazla sayıda kişi programa katılıyor ve iş arkadaşlarının gösterdiği gelişimi görüyor."

### Gelişen Performans

Karma GlobalEnglish programıyla altı ay boyunca gerçekçi durumlarda iş İngilizcesi pratiği yaptıktan sonra, öğrenciler kelime seçme, cümle oluşturma ve işte İngilizce iletişim kurma alanlarında kayda değer gelişmeler gösterdiler.

"Gelişen İngilizce iletişim becerileri müşteri hizmetlerimizin gelişmesine yardımcı oluyor, çünkü çalışanlarımız müşterilerle konuşurken artık kendilerine daha fazla güveniyorlar," diyor Farrington sözlerini şöyle sürdürdü: "Daha doğru ve daha akıcı konuşuyorlar. Artık rahat bir şekilde bir hesapla ilgili ayrıntıları İngilizce olarak konuşup müşterilerin sorunlarını daha çabuk çözüyorlar. En önemlisi, bu durum Emirates NBD'a olan müşteri güvenini artırdı."

Bankada yönetici asistanı olan Nitsa Helaiel de aynı fikirde: "Son üç ay boyunca İngilizce becerilerimin birçok yönde geliştiğini hissettim ve bu durum, müşterilerle ilgilenirken işimi kolaylaştırdı. Başlangıçta müşteriyle konuşurken sıkılıyordum, ancak şimdi kendime daha çok güveniyorum ve doğru bilgileri aktarma yeteneğine sahibim."