

Η στασιμότητα μπορεί να καταστρέψει την επιχείρησή σας...

ΘΕΩΡΩ ΟΤΙ ΑΥΤΟ ΤΟ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟ ΣΤΟΙΧΕΙΟ ΕΙΝΑΙ ΑΠΙΣΤΕΥΤΟ. ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ U.S. BUREAU OF LABOR STATISTICS, ΟΙ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΜΕ ΛΙΓΟΤΕΡΟΥΣ ΑΠΟ 100 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ, ΑΦΙΕΡΩΝΟΥΝ ΜΟΝΟ 12 ΛΕΠΤΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΤΩΝ ΣΤΕΛΕΧΩΝ ΤΟΥΣ ΚΑΘΕ 6 ΜΗΝΕΣ. ΟΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ ΜΕ 100-500 ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ ΕΠΕΝΔΥΟΥΝ ΜΟΛΙΣ 6 ΛΕΠΤΑ.

του John Tschohl

Απόδοση: Νάνου Βλαχάκη

Το ακόλουθο 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, το 74% των συμμετεχόντων δεν είχε 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 ότι ήδη είμαστε. Από τη στιγμή που θα πετύχουμε σε αυτή την κλίση μας για συνεχή και ατελείωτη βελτίωση, οδηγούμε μία ζωή γεμάτη από ατελείωτα επιτεύγματα και ικανοποίηση», σύμφωνα με τον Chuck Gallozi, Founder and Leader of the Positive Thinkers Group, Toronto.

Το μάθημα 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.

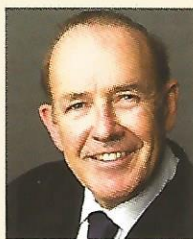
ΓΙΑΤΙ ΝΑ ΕΠΕΝΔΥΣΕΤΕ ΣΤΗ ΣΥΝΕΧΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ;

Κατά τη διάρκεια των 37 χρόνων εισηγήσεών μου αναφορικά με την Εξυπηρέτηση Πελατών, έχω διαπιστώσει ότι πολλοί οργανισμοί παραμελούν 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 και μακροχρόνια. Πιο συγκεκριμένα:

- ▶ **Η συνεχής κατάρτιση μεριμνά για τους «αδύναμους κρίκους».** Βοηθάει στην 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. Συμ-

ΛΙΓΑ ΛΟΓΙΑ 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.

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