



## Caso de éxito

Desarrollando relaciones internacionales productivas



**European Bank**  
for Reconstruction and Development

---

## El Banco Europeo para la Reconstrucción y el Desarrollo

El Banco Europeo para la Reconstrucción y el Desarrollo o BERD (European Bank for Reconstruction and Development o EBRD en inglés) es una institución financiera cuyo objetivo es favorecer la transición a la economía de mercado de los países democráticos. Desde su fundación en 1991, el BERD se ha convertido en el mayor inversor en las regiones en las que opera, que van desde Europa central hasta Asia central, así como el Mediterráneo meridional y oriental.

En el banco participan 64 países de seis continentes, además de dos instituciones intergubernamentales (el Banco Europeo de Inversiones y la Comisión Europea), y opera en 34 países. Dado que es una organización fundamentalmente internacional que trabaja por el desarrollo de las economías de mercado, el BERD opera en muchos países distintos. Para trabajar de forma eficaz con todas las partes implicadas, tanto internas como externas, los trabajadores del BERD necesitan excelentes habilidades de comunicación internacional, y el dominio de los idiomas es las más importante.



---

## Ayudando al BERD a mejorar la formación en idiomas de sus trabajadores

Como institución fundada para desarrollar las economías de mercado en Europa central y oriental, el BERD no tardó en reconocer la necesidad de potenciar las habilidades lingüísticas de aquellos trabajadores que operaban en este amplio abanico de países. El banco necesitaba un aliado capaz de proporcionar formación altamente eficaz no solo en los idiomas de Europa central y del Este, sino también en los de todos los actores principales.

Tras un competitivo proceso de selección, Learnlight fue elegida en 1996. Desde entonces, ha proporcionado formación individual y en grupo en ruso, serbio, croata, ucraniano, rumano, búlgaro, inglés, francés, alemán, español, holandés, sueco, japonés, turco, árabe y persa.

En 2011, en respuesta a lo que ahora llamamos la Primavera Árabe, el BERD amplió su radio de operaciones a la zona sur y este del Mediterráneo (SEMED), y desde entonces los idiomas impartidos a los trabajadores incluyen también francés y árabe.

### Los objetivos

Como único proveedor de idiomas, Learnlight tenía que:

- » Ofrecer formación en los idiomas de Europa occidental y oriental, así como del Mediterráneo meridional y oriental.
- » Ayudar a los empleados del BERD a trabajar mejor con sus compañeros y clientes en los países en los que operan a través de la mejora de sus capacidades lingüísticas.
- » Utilizar una amplia gama de recursos de formación de alta calidad para dar respuesta a las exigencias de aprendizaje y a las necesidades individuales.
- » Maximizar el retorno de la inversión gracias a planes de formación claramente estructurados y a la transparencia en los sistemas para la medición del progreso.
- » Ofrecer soluciones formativas rentables a base de agrupar a aquellos delegados con niveles y objetivos similares.



---

## Los retos

The main challenges were seen as:

- » Adaptar el estilo de la formación a la diversidad lingüística, cultural y profesional de los delegados del BERD.
- » Diseñar un formato de aprendizaje que garantizase la participación y el interés de los delegados durante el tiempo necesario para alcanzar el nivel objetivo.
- » Ofrecer horarios de formación flexibles y eficaces para adaptarse a los viajes frecuentes y a la falta de tiempo de los delegados.
- » Impartir formación altamente especializada en idiomas del Este de Europa, como por ejemplo lenguaje técnico relacionado con el desarme nuclear.

## La estrategia

La diversidad profesional y lingüística de los trabajadores del BERD, entre los que había muchos que hablaban al menos dos idiomas, supuso para Learnlight la necesidad de desarrollar una estrategia de formación única. Se hizo especial hincapié, por ejemplo, en la selección de formadores que tuvieran experiencia con alumnos de nivel avanzado.

Tras la aplicación de un análisis de necesidades a cada delegado para definir sus exigencias profesionales de formación y su experiencia lingüística, se lleva a cabo una evaluación presencial detallada para medir sus habilidades en el idioma. Su nivel de comprensión y expresión oral y escrita se evalúa según el MCER (Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas).

Una vez finalizada la evaluación, el formador seleccionado, en colaboración con el equipo de pedagogía de Learnlight, diseña un programa a medida acorde con las necesidades y objetivos lingüísticos y el contexto profesional del delegado. Se presta especial atención al formato, planteamiento y materiales que se van a emplear en cada uno de ellos.

Además de la evaluación continua no formal que se lleva a cabo durante el curso, cada delegado tiene que hacer una prueba al completar cada módulo para medir su progreso con respecto a los objetivos establecidos.



---

## La solución

Learnlight ofrece formación al BERD en todos los niveles de la organización y en todos los idiomas en los que opera. Hay formación individual y en grupo, según las necesidades y el ritmo de aprendizaje exigido. Además de la formación impartida en la sede del BERD en Londres, Learnlight también ofrece cursos en las delegaciones en otros países para garantizar la continuidad de la formación. Recientemente, se han impartido cursos en Moscú, San Petersburgo y Estambul.

Learnlight ha seleccionado un equipo de formadores que trabajan casi exclusivamente para el BERD. Gracias a sus muchos años de experiencia trabajando con el banco, sus conocimientos sobre el mismo, sus operaciones y las necesidades de sus trabajadores, forman activo extraordinario, ya que son capaces de adaptar cada curso para incorporar el léxico, los supuestos más comunes y los casos más relevantes para el BERD y sus trabajadores.

Este equipo dedicado al BERD incluye además un Program Manager y un Director de Formación que son responsables de la cuenta y de garantizar la excelencia en la formación y la gestión del curso. Estos dos contactos clave son una referencia única tanto para el equipo de Formación y Desarrollo del banco como para los alumnos.

Learnlight ha desarrollado además un Portal del Cliente para ayudar al equipo de Formación y Desarrollo del BERD a tomar decisiones adecuadamente documentadas sobre la inversión en formación que el banco está haciendo con Learnlight.



## Resultados

De media, nos encontramos hasta 150 delegados inmersos en procesos de formación activa cada mes. Los niveles varían mucho, desde poca o ninguna experiencia anterior en el idioma hasta amplia experiencia con necesidad de desarrollar capacidades lingüísticas especializadas. La formación se imparte a los delegados de todos los niveles de la organización, incluidos los miembros del comité ejecutivo y la alta dirección.

Learnlight se enorgullece de haber impartido formación en idiomas a largo plazo a un gran número de empleados del BERD. Nuestros formadores han desarrollado una sólida relación profesional con ellos, y han adquirido un conocimiento profundo de sus necesidades y exigencias profesionales.

Los servicios que Learnlight ofrece al banco a menudo van más allá de la formación en idiomas, y nuestros formadores dan respuesta a muchas peticiones especiales de los trabajadores del BERD:

- » Gracias a la formación continua a largo plazo, los trabajadores de la Oficina del Consejo General han sido capaces de preparar informes legales, redactar contratos y hacer presentaciones en ruso.
- » Gracias a la formación en los matices de la cultura rusa, como el sentido del humor o las anécdotas, varios miembros del Consejo han entablado una valiosa relación con sus clientes.
- » Gracias a la información sobre el país de destino, su historia, y los temas de actualidad económica y política, los delegados llegan mejor preparados a las delegaciones.
- » Learnlight ha impartido formación en idiomas a los actuales directores de las delegaciones de Rusia, Ucrania y Uzbekistán, algunos de los cuales empezaron desde cero. Gracias al programa de idiomas de Learnlight, han alcanzado resultados demostrables, y son capaces de comunicarse en el idioma del país de destino sobre temas empresariales complejos.
- » Learnlight desarrolló una prueba de nivel en inglés para dar respuesta a una solicitud del equipo de Formación y Desarrollo del BERD, que quería incluirlo en el proceso de selección del banco. Un nivel alto de inglés es uno de los requisitos imprescindibles para cualquiera que quiera trabajar en el BERD. El examen es principalmente online, con una parte offline para evaluar las competencias escritas del candidato. Hasta la fecha, lo han realizado más de 400 candidatos.

Learnlight valora mucho su larga colaboración con el BERD, por lo que se esfuerza de forma constante para garantizar la excelencia en la formación y el servicio al cliente. La innovación y la flexibilidad son elementos fundamentales en el compromiso de Learnlight con el BERD.



“El curso respondió perfectamente a mis necesidades y objetivos. Pretendía ganar confianza en el uso del idioma y desarrollar mis habilidades, y lo conseguí.”

Delegado en Rusia  
**EBRD**

Learnlight es una empresa EdTech reconocida y galardonada que ofrece soluciones de formación en idiomas y habilidades a más de 1.000 clientes y 100.000 alumnos en más de 150 países.

Desde que se fundó nuestra empresa, nuestro gran sueño ha sido tender un puente entre dos mundos tan dispares como la educación y la tecnología, gracias al uso de las más modernas tecnologías para optimizar los programas de formación y potenciar a los formadores. Nuestra obsesión era, y sigue siendo, proporcionarles las herramientas y conocimientos necesarios para crear experiencias de aprendizaje transformadoras, porque estamos convencidos de que las personas son la mejor app que existe.

Si quieres saber más sobre Learnlight y nuestra exclusiva gama de soluciones digitales, virtuales, presenciales y de tutorización, visita [learnlight.com](http://learnlight.com).

## CONECTA CON NOSOTROS

---

Conéctate a nuestras redes sociales para estar al día de nuestras últimas ideas, noticias, opiniones y mucho más.

 [learnlight.com](http://learnlight.com)

 [www.linkedin.com/company/learnlight](http://www.linkedin.com/company/learnlight)

 [www.facebook.com/learnlightgroup](http://www.facebook.com/learnlightgroup)

 [@learnlight](https://twitter.com/learnlight)

 [info.@learnlight.com](mailto:info.@learnlight.com)

Impreso y encuadernado en el Reino Unido. Ninguna parte de este documento puede ser reproducida o utilizada en ninguna forma o por ningún medio, incluyendo fotocopia, grabación o por un sistema de almacenamiento o recuperación de información, sin el consentimiento escrito de los autores. Toda información o consejo proporcionado en este documento ha sido aportado de buena fe. Sin embargo, los autores y colaboradores no asumen responsabilidad alguna por pérdidas, lesiones o molestias resultantes de la información o consejo contenido en este estudio. Dado que el sector está en constante cambio, se aconseja a los lectores realizar sus propias investigaciones y no confiar en la exactitud de los contenidos del presente documento. Al proporcionar este documento, Learnlight no se responsabiliza con respecto a la exactitud o integridad de su contenido, y se reserva el derecho a modificar este documento en cualquier momento sin previo aviso. Todas las marcas a las que se hace referencia aquí con los símbolos ® o ™ son marcas registradas o marcas comerciales de Learnlight o de sus filiales. Todos los derechos reservados. Todas las demás marcas son marcas comerciales de sus respectivos dueños.

© Learnlight Holdings Limited 2018. Todos los derechos reservados.



learnlight

[learnlight.com](http://learnlight.com)