



Caso de éxito

Desarrollando nuevos mercados internacionales

WHITBREAD

Whitbread

Whitbread está detrás de muchas de las marcas de mayor éxito y renombre del sector hostelero en el Reino Unido. Tiene más de 50.000 empleados, y presta sus servicios a más de 28 millones de clientes al mes en UK. Sus marcas incluyen Costa, Premier Inn, Beefeater Grill, Brewers Fayre, Table Table y Taybarns.

Como consecuencia del ritmo veloz y ambicioso al que está creciendo Whitbread, veremos más de 3.500 tiendas Costa en todo el mundo y la puesta en marcha de la marca Premier Inn en Asia. En Whitbread son conscientes de la necesidad de desarrollar las competencias internacionales de los trabajadores que operan en estos nuevos mercados para apoyar esta estrategia de crecimiento global.



Impulsando el crecimiento internacional de Whitbread

En esta última década hemos sido testigos de la expansión global de Costa con la apertura de un gran número de puntos de venta en el Sudeste Asiático, China, Oriente Medio y Europa central y oriental.

Para sostener esta estrategia de crecimiento, la división internacional de Costa ha contratado nuevos empleados interna y externamente para desempeñar diversos puestos senior. En estos nuevos puestos internacionales es necesario un alto nivel de interacción, tanto presencial como virtual, con compañeros y socios de la red global de Costa para apoyar y desarrollar sus operaciones internacionales.

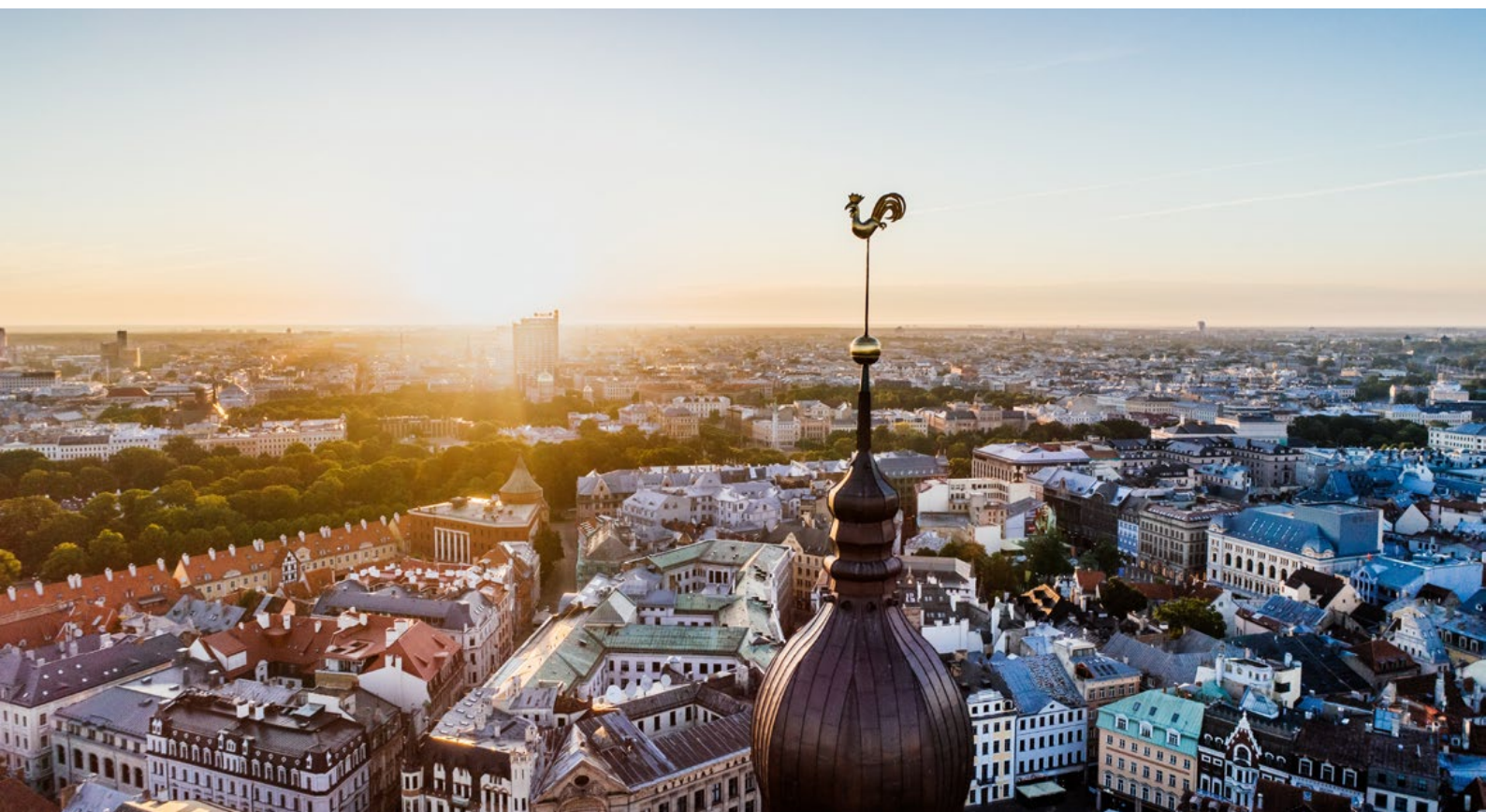
Desarrollar las habilidades internacionales de los trabajadores que operan globalmente se considera crucial a la hora de establecer relaciones interculturales eficaces con dichos compañeros y socios.

La colaboración entre Whitbread y Learnlight nace en 2009 como respuesta a esta necesidad, para ofrecer formación intercultural tanto a los equipos que operan internacionalmente desde Reino Unido como a cualquier trabajador que emprende un destino internacional.

Objetivos de la formación

Los programas de formación se diseñaron para:

- » Concienciar a los empleados sobre el impacto de la cultura en los negocios internacionales.
- » Conocer las causas principales que dificultan comunicación intercultural.
- » Comprender los diferentes esquemas culturales y su aplicación en el entorno profesional.
- » Poner de manifiesto las diferencias entre los estilos de comunicación internacional en las distintas regiones de Costa.
- » Desarrollar habilidades de comunicación y habilidades internacionales para trabajar globalmente.



Los retos de la formación

Los principales retos eran:

- » Crear programas exigentes que fueran relevantes para mandos altos e intermedios con distintos niveles de experiencia internacional.
- » Diseñar un conjunto de soluciones que dieran respuesta a las necesidades y objetivos individuales de los puestos.
- » Ofrecer la combinación adecuada de habilidades interculturales globales y conocimientos sobre las culturas objetivo.
- » Desarrollar escenarios y ejercicios prácticos relevantes para ayudar a los altos directivos a adaptar su mentalidad global e impulsar el cambio desde arriba.

La bases del programa

Tras un exhaustivo estudio para identificar las necesidades del trabajador y/o equipo, Learnlight diseñó una serie de soluciones formativas específicas.

Los programas eran muy prácticos, con casos, role plays, situaciones clave y otros escenarios relevantes a la actividad profesional de Costa, para ayudar a los delegados a conocer más a fondo sus propios valores culturales, así como los de sus colaboradores internacionales.



La solución

Learnlight diseñó las soluciones formativas que se detallan a continuación para los trabajadores de Whitbread:

- » Graduados y empleados de nivel senior operando en mercados internacionales

Programa de un día de duración para “Trabajar eficazmente en un entorno intercultural”, con el fin de proporcionarles a los delegados las herramientas adecuadas para trabajar y comunicarse más eficazmente con personas de distintas culturas.

- » Destinos internacionales a corto plazo

Programa de un día o de medio día de duración de “Hacer negocios en la cultura objetivo”, con el fin de proporcionar a los delegados estrategias prácticas para trabajar eficazmente con sus colegas en Oriente Medio, China o Singapur.

- » Destinos internacionales a largo plazo

Se diseñó un programa en dos etapas para aquellos empleados que se disponían a emprender un destino internacional a largo plazo:

1ª Parte

Evaluación de las competencias de los delegados con The International Profiler, una herramienta de desarrollo internacional que incluye un cuestionario psicométrico online y una sesión de feedback personalizada para identificar las fortalezas y carencias del candidato de cara a trabajar en un entorno internacional.

2ª Parte

“Un día de vida y trabajo en la cultura objetivo”, para ayudar a los delegados en la transición del traslado a su nuevo destino, proporcionándoles conocimientos sobre la cultura y consejos prácticos sobre el día a día y las prácticas profesionales.



Resultados

Tras estas sesiones interculturales, los trabajadores recién contratados lograron entablar relaciones fructíferas con sus colaboradores internacionales y aumentar su red internacional de contactos. Las técnicas de comunicación virtual aprendidas han ayudado también a los trabajadores que operan desde Reino Unido a mejorar las relaciones con su red global de contactos.

Los empleados que han asistido a estos programas comentan que han mejorado sus conocimientos y han aprendido nuevos métodos para gestionar las diferencias culturales. Los participantes consideran que ahora son más conscientes de sus propios valores, actitudes y conductas culturales, y de cómo influyen sobre su forma de trabajar y sobre la percepción de los demás. Por último, los trabajadores de Whitbread que han participado en estos programas han sido capaces de adaptar su conducta para mejorar la comunicación con sus compañeros y colaboradores de otras culturas.



“Learnlight ha trabajado con nosotros para comprender a fondo nuestras necesidades y crear soluciones formativas a la medida nuestras exigencias profesionales. Nos proporcionan formadores capaces de motivar a sus alumnos que consiguen que nuestros equipos vivan a fondo las circunstancias que implica operar internacionalmente.”

Sharon Quinn, Global Mobility and Reward Manager
Whitbread Group PLC



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.

CONECTA CON NOSOTROS

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

 learnlight.com

 www.linkedin.com/company/learnlight

 www.facebook.com/learnlightgroup

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

 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