

Companhia: IBM Reino Unido
Programa base: *Consulting with Clients*

SITUAÇÃO

A IBM (Reino Unido), uma multinacional especializada no sector das Tecnologias de Informação (TI), sentiu necessidade de reposicionar os seus engenheiros de sistemas.

O objectivo era fazer a transição do posicionamento de técnicos especializados responsáveis pelo apoio ao negócio de hardware da IBM, reposicionando-se como consultores de negócio contínuo, proporcionando soluções que servissem na totalidade as necessidades do cliente.

ABORDAGEM/IMPLEMENTAÇÃO

A companhia aceitou a recomendação da Wilson Learning e implementou o programa *CWC – Consulting with Clients*, customizado para a IBM sob a designação “Understanding & Influencing your Clients”.

Há medida que a reputação do workshop crescia, a IBM UK integrou nesta formação muitas outras funções, como técnicos do laboratório UK R&S, profissionais de vendas, gestores, engenheiros do serviço de apoio a clientes, entre outros, elegendo o CWC como o curso base de todo o curriculum.

Ao longo de 10 anos (de 1988 a 1998) este programa foi implementado como um programa base de competências consultivas, resultando na formação de mais de 5000 colaboradores de diversos departamentos.

RESULTADOS

A eficácia interna da Equipa aumentou com o uso dos modelos do CWC e com a utilização de uma linguagem partilhada que continua a ser utilizada actualmente, nomeadamente, os 7 P's e o conceito de Hilltops.

A resposta dos Clientes IBM à nova abordagem foi positiva e entusiástica.

Como resultado directo da formação *CWC*, a equipa criou dois métodos de design que se tornaram modelos para a IBM em todo o mundo. Este programa criou também o núcleo do design de um sistema de consultoria que tem operado com proficiência.

Outra consequência directa do uso dos conceitos e modelos *CWC*, resultou na conquista de grandes negócios.

A mudança e o sólido sucesso dos consultores deve-se hoje à auto-consciência e às competências interpessoais e de negócio transmitidos no programa *Consulting with Clients*.

CONCLUSÃO

Esta formação possuiu consistentemente ao longo de 10 anos as melhores avaliações: satisfação consistente dos nossos clientes com 95% de satisfação, sendo o programa recordado com o melhor workshop no curriculum de Consultoria e Vendas da IBM (UK).

O CWC possui uma excelente reputação e é visto na IBM (UK) como instrumental no que diz respeito às suas competências, redes de trabalho, linguagem e confiança para concretizar a mudança com sucesso.