

Cliente: Banco de Investimentos Mundial
Indústria: Serviços Financeiros
Foco: Selecção e Avaliação
Programa base: Performance Based Interviewing, vários modelos de competências
Outras aplicações: Consultoria
Sumário de soluções: Performance Based Interviewing é um processo de entrevista baseado no comportamento, que compara as experiências passadas dos candidatos em relação aos comportamentos relevantes na validação dos perfis de competências.

Benefícios das Soluções:

- Processo de selecção e promoção competitivo.
- Avaliação precisa das competências actuais dos Colaboradores.

PROBLEMA

A Divisão Bancária de uma Companhia de Serviços Financeira, líder no Mercado Norte-americano e presente mundialmente, estava a obter fortes resultados na Performance individual e organizacional. Contudo, apesar dos tempos serem de "ouro", o Director de Treino e Desenvolvimento dessa Divisão reconhecia que ainda havia espaço para melhorias. As competências desejadas para os Colaboradores poderiam aumentar a competitividade do negócio e posicionar a Organização de forma mais favorável para que atingisse o sucesso, onde outras forças do Mercado dificultavam o negócio.

A Divisão tomou assim a iniciativa de melhorar a Performance organizacional a longo prazo.

O Banco reconheceu a necessidade de alinhar as expectativas de cada Colaborador face à sua função, pois os Colaboradores tinham sido seleccionados através da utilização de uma série de Modelos de Competências e Perfis dos seus vários papéis. Consequentemente, emergiu também a necessidade de actualizar o foco dos Perfis, para que estes reflectissem o estado actual do negócio. O Banco começava a compreender os custos desconhecidos deste *turnover*. Por exemplo, custos inerentes à contratação e treino, moral baixa e insatisfação do Cliente. Neste momento, o Director de Treino viu que tinha uma oportunidade para aumentar a retenção dos seus Colaboradores e para implementar uma abordagem de selecção consistente e que conseguisse contribuir para uma melhoria global da Performance, e menos rotatividade de Pessoas.

A SOLUÇÃO

A Wilson Learning trabalhou com esta Organização no sentido de desenvolver dois Perfis de Competências – um para as funções de retalho e outro para as funções de agente/corrector. Ambos os perfis foram desenvolvidos pela Wilson Learning, utilizando um processo célere que reflectia a compreensão de uma actividade focada no negócio. O projecto avançou rapidamente e dessa forma a Organização Cliente não teve de investir em pesquisa adicional para construir os Perfis de Competências.

A iniciativa adequada foi desenvolvida para assegurar o alinhamento dos Colaboradores e a aceitação dos Perfis de Competências. Mais facilmente, os Colaboradores compreenderiam o valor dos perfis se as Pessoas da Divisão pudessem contribuir para o desenvolvimento dos mesmos. E a Divisão bancária necessitava de rever as necessidades listadas nos perfis para confirmar se eram suficientemente "robustos" e se continham os requisitos fundamentais para a contratação de novas Pessoas.

Assim, o Banco implementou simultaneamente um processo de entrevista estruturado que focava, principalmente, experiências passadas dos candidatos e a sua relação com os vários comportamentos contidos nos Perfis de Competências. Este processo permitiu seleccionar candidatos com maiores probabilidades de sucesso.

RESULTADOS

O Director de Treino e Desenvolvimento da Divisão Bancária e o Vice-presidente de Vendas ficaram bastante satisfeitos com os Modelos de Competências e sentiram que a Wilson Learning tinha conseguido capturar os comportamentos mais significativos para atingir o sucesso. O Director de Treino comentou "Ontem fizemos uma *conference call* (com o Director de Vendas) e tanto ele como a equipa estão empenhados em avançar o mais rapidamente possível. Penso que conseguimos conquistar as Pessoas com este processo e estou confiante que vamos obter excelentes resultados!"

O Cliente também reconheceu que os Modelos de Competências tiveram uma larga utilidade no desenvolvimento de Ferramentas de Gestão e no desenvolvimento da Performance, além da sua utilidade na selecção de Pessoas.