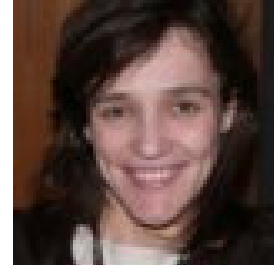


Entrevista a Ana Ferreira, Retail Site Training Manager Iberia da BP

Programa de Formação para a Rede de Retalho



Ana Ferreira
Retail Site Training Mng

A BP Portugal, no âmbito da sua estratégia de posicionamento de referência pela Qualidade do Serviço prestado, tem realizado um investimento relevante no desenvolvimento das competências dos Colaboradores da primeira linha de contacto com o Cliente. O ano de 2010 veio dar continuidade à dinâmica de evolução nos comportamentos e atitudes dos Colaboradores na operação, pelo desenvolvimento de acções de formação focalizadas nos aspectos críticos da actividade como a Comunicação, o Atendimento, Lubrificantes, Finanças para Não Financeiros e HSSE (Higiene, Saúde, Segurança e Ambiente).

O trabalho realizado em parceria com a RAY Human Capital no decorrer deste ano, ao nível do desenvolvimento das competências das equipas operacionais dos Postos de Abastecimento, tem possibilitado um maior alinhamento com as linhas estratégicas de actuação da BP, quer ao nível do contacto com os Clientes, quer ao nível da gestão cada vez mais profissionalizada das Unidades de Negócio.

Quais os aspectos inovadores que na sua opinião este projecto tem?

[Ferreira, Ana] O primeiro aspecto inovador diz respeito à própria forma como o projecto foi pensado. Tradicionalmente víamos a formação das equipas dos postos de abastecimento numa perspectiva totalmente isolada dos restantes interlocutores do negócio. Treinávamos unicamente os Operadores dos Postos de Abastecimento, numa perspectiva de que são eles os que interagem directamente com o cliente. Com o lançamento deste projecto, passamos a trabalhar articuladamente todo o circuito que vai desde a organização BP até ao cliente final. Desenvolvemos as competências necessárias a cada interveniente neste circuito: equipas internas BP, proprietários e responsáveis dos postos de abastecimento e o operador. Esta alteração permitiu um maior alinhamento dos comportamentos e das atitudes.

Outro aspecto inovador reside na forma como entregamos a formação às equipas. A realidade de um posto de abastecimento é complexa: aberto 24 horas, com equipas que funcionam por turnos e perfeitamente ajustadas às necessidades do negócio. Retirar um colaborador de um posto, é perturbar o funcionamento do mesmo, pelo que a formação tem que ser pensada de forma a minimizar este impacto. Com esse propósito, lançamos em 2009 um conceito de formação itinerante em que com uma carrinha transformada em sala de formação (com capacidade para 10 formandos e cujo condutor é o próprio formador) percorremos a nossa rede, minimizando o tempo que os operadores se ausentam do seu local de trabalho.

Qual está a ser o resultado visível no desempenho dos Colaboradores?

[Ferreira, Ana] O nosso objectivo final é sempre a qualidade do serviço prestado e medimo-lo regularmente através de informação recolhida a partir de um programa de cliente mistério. Desde que este projecto foi

iniciado em 2007, os nossos resultados ao nível do serviço ao cliente subiram 21 pontos percentuais, o que é impressionante. É fruto de um focus muito grande no Cliente e reflecte o empenho de todos os que directa ou indirectamente interagem com ele.

Qual o valor acrescentado da RAY Human Capital neste projecto?”

[Ferreira, Ana] O empenho que colocam em conhecer o negócio ao detalhe (qualquer que seja a vertente em que estejamos a trabalhar) torna o desenvolvimento dos conteúdos mais simples e rápido. A partir de um briefing inicial, compreendem muito bem as nossas necessidades o que lhes possibilita apresentarem propostas perfeitamente dirigidas aos aspectos a desenvolver, minimizando a nossa intervenção em termos de correcções e validações.

As exigências do negócio obrigam-nos com frequência a trabalhar temas que não estavam inicialmente previstos ou a alterações de agenda com pouca antecipação. A equipa da Ray que trabalha connosco é exímia em acomodar estas nossas alterações e apresenta uma flexibilidade muito para além do exigível. Estas duas características fazem com que consideremos a Ray como um parceiro importante do sucesso do nosso programa de formação.