

**Caso :**

50

**País :**

Países Bajos

**Sector :**

Servicios – Agencia de colocación.

**Compañía :**

Un jefe de la agencia de empleo atiende a la industria. La compañía especializada en la contratación permanente y temporal, la evaluación del empleado; entrenando, la transición de la carrera y servicios del consultor de la organización. El cliente en la red holandesa tiene 128 oficinas que permite satisfacer a la compañía las necesidades de sus clientes, inclusive empresas pequeñas y medias en todos los sectores de la industria, así como las corporaciones multinacionales más grandes de mundo.

**Tipos de intervención :**

Paso a paso.

La eficacia.

El funcionamiento de hora hombre.

Sistema de cobertura KPI.

Vuelco en el incremento de ventas.

Desarrollo y puesta en práctica de la mejora en 360º del control del sistema de dirección.

**Objetivos del Proyecto :**

Habilidades de Supervisión, Comportamiento y Comunicación.

Optimizan el funcionamiento de Hora-hombre en las oficinas.

Indicadores Uniformes de Funcionamiento de Dirección.

Mejoran las Actividades Individuales de Ventas.

Sistemas de Control de Dirección Eficaces para obtener beneficios- el mecanismo que se mejora, mejora el empleo de los instrumentos de solución a problema existentes.

Conclusiones: sin cambios de volumen, potencial de ahorro del 10 a 15 % en el FTE'S.

¿Cómo debíamos alcanzar este objetivo? Por enfoque no por FTE, pero en actividades comerciales por las cuales deberían generar un giro.

**¿Qué hicimos?**

El proyecto empezó con un estudio piloto en 12 oficinas.

**Actividades comerciales:**

Durante el proyecto EffCo desarrolló las actividades comerciales obligatorias para las oficinas y estableció un sistema (plan/ actual) en el cuál nosotros podíamos supervisar la cantidad de actividades comerciales individualmente.

**Mantenimiento de la casa:**

Limpieza (ventanas, cocina, suelos), la seguridad, eliminación de fechas atrasadas para anuncios, corrección de signos.

**Dirección de la Cobertura:**

EffCo desarrolló un sistema uniforme de informes. El nuevo informe mostró el KPI'S operacional y financiero. Mantener la pista de 128 oficinas se extiende a más de 6 regiones, EffCo desarrolló un solo informe que figuran presentadas en un estándar uniforme con formato A4. El informe estaba disponible en el nivel de país para el CEO, el nivel regional para Directores Regionales, el nivel subregional para Gerentes Regionales y abajo al nivel individual de oficina para Administradores de oficina.

Entrenamiento & Educación de Dirección:

EffCo desarrolló un sistema en el cual cada nivel de la organización tuvo que utilizar el Informe de Dirección recién desarrollado. En sesiones con EffCo, entrenamos a los gerentes para hacer las mismas preguntas y describir las respuestas de un modo SIMPÁTICO.

HR & Entrenamiento:

EffCo establece una nueva estructura completa nacional en la cual HR y los programas de entrenamiento fueron utilizados en la oficina central. Nuevos programas de entrenamiento fueron desarrollados para dirigir la importancia de las actividades comerciales. Las pruebas estandar para nuevos empleados fueron puestas en práctica y los que fallaron no fueron conservados. Todos estos cambios causaron la necesidad menor del entrenamiento del trabajo.

**Resultados :**

Después de la puesta en práctica, el cliente claramente podría ver diferencias entre las 12 oficinas piloto y el resto de oficinas del país.

El cliente decidió poner en práctica el método utilizado por EffCo en las 34 oficinas adicionales en Holanda por sesiones de entrenamiento de individuo conducidas por EffCo. Durante la segunda etapa del proyecto pusimos en práctica los instrumentos y el acercamiento en las 84 oficinas restantes en el país.

¡Después de la puesta en práctica de la segunda fase, el cliente realizó una mejora de la productividad del 32 %!

Después de una acertada relación con el trabajador de más de 18 meses, el cliente pidió a EffCo trabajar sobre otro proyecto que enfoca la central de sus oficinas.