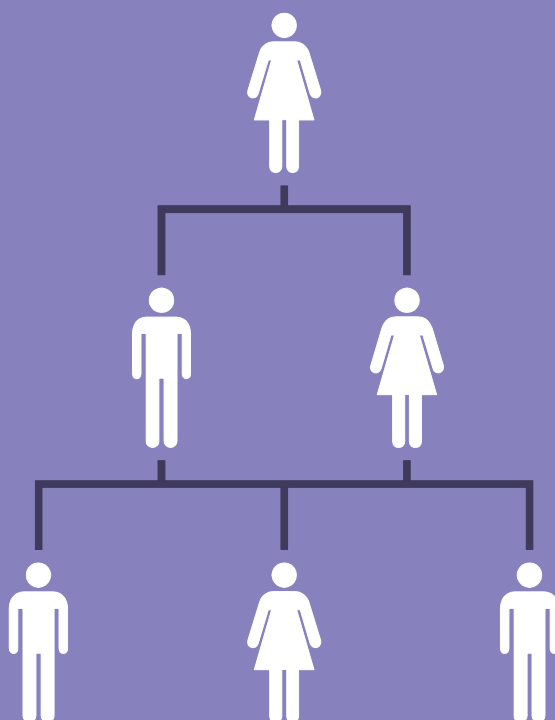


Vreți să investiți în oameni? *Aflați cum.*

Cu finanțare din partea Ministerului Federal de Finanțe al Austriei am ajutat Ariola Prodcom, distribuitor de echipamente bancare și de casierie din România, să își consolideze capacitatea de a livra servicii de calitate implementând principiile de bună practică Investors in People.



Distribuitor de echipamente bancare și de casierie, România

Am ajutat Ariola Prodcom, un distribuitor de echipamente bancare și de casierie să își îmbunătățească comunicarea internă și serviciile oferite clienților, prin introducerea standardului de calitate Investors in People. În 2014 compania a înregistrat o creștere de 10% a vânzărilor și a productivității per angajat, iar contribuția departamentului de mentenanță a echipamentelor la vânzările totale a crescut de la 30% la 54%, măbind profitul cu 400%.

Înființată în 1994 în Cluj Napoca, Ariola Prodcom (www.ariola.ro) distribuie echipamente bancare și de casierie. Ariola oferă servicii complete clienților săi, de la selectarea celor mai bune soluții, până la instalare, mentenanță periodică și servicii post garanție. Echipa de mentenanță a companiei acoperă regiunea din jurul orașului Cluj Napoca, în timp ce restul țării este acoperit de 10 parteneri Ariola, care furnizează servicii de mentenanță sub brand-ul companiei.

Ținând cont că echipamentele trebuie verificate de 1-3 ori pe săptămână, departamentul de mentenanță este cel mai mare din companie, contribuind cu 30% la venituri și având cele mai mari marje de profit. Într-o piață dinamică în



Dezvoltarea angajaților a dus la creșterea vânzărilor

care satisfacția clientului este foarte importantă, una din principalele preocupări ale companiei este să asigure coeziunea și buna comunicare internă a echipei dispersate geografic.

Ariola a decis să implementeze standardul Investors in People (IiP), lansat în 1991 în Regatul Unit de către guvernul britanic și introdus în România în 2010. IiP este un standard de calitate concentrat pe angajați și unul din cele mai bune standarde de management al performanței din lume. Am pus compania în legătură cu Arc Consulting, un consultant local acreditat pentru implementarea metodologiei IiP, care a oferit următoarele servicii:

- Realizarea interviurilor directe pentru a evalua politicile de management al resurselor umane
- Redactarea unui raport de diagnostic ce a analizat gradul de conformitate cu cei 10 indicatori IiP
- Propunerea unui plan de acțiuni pentru implementarea standardului IiP, care a presupus schimbări semnificative în structura și procedurile de management al resurselor umane

La un an de la finalizarea proiectului recomandările au fost implementate și Ariola a primit Certificarea "Working with Investors in People"- doar 10 companii din România au atins această performanță.

Pe lângă o mai bună comunicare internă, Ariola se bucură acum de satisfacția mai mare a clienților. „Cel mai vizibil rezultat al proiectului este coeziunea îmbunătățită a echipei”, a declarat dl. Robert Nagy, manager general. „Și, în final, clienții sunt cei care au beneficiat cel mai mult”.

www.ebrd.com/knowhow

Productivitate

+10%

Profit

+400%

Contribuția departamentului de mentenanță la vânzări

+24%

Valoarea totală a proiectului

€7.200

Contribuția clientului

€5.328