

## getAbstract sustenta un aumento medible en las ventas

Los empleados que participaron en el taller de Excelencia en Ventas de la Universidad de Western Union, en donde los resúmenes de libros de getAbstract sirvieron de apoyo al contenido del programa, atribuyeron personalmente \$16,5 millones de aumento de las ventas después de asistir al taller, a las lecciones aprendidas en el programa.



## Las nuevas habilidades llevan a un aumento de las ventas

Vale la pena invertir en el desarrollo del liderazgo, y Ranu Gupta, Director de Gestión de Talento para la Universidad de Western Union, el programa interno de desarrollo y capacitación de líderes de la compañía de servicios financieros, cree que tiene los números para probarlo.

En una encuesta a los empleados que participaron en uno de los talleres de Excelencia en Ventas de la compañía, les preguntó si habían registrado ventas por encima del promedio después del taller y si había un aumento, qué porcentaje del mismo atribuían a las habilidades aprendidas en el programa.

“La respuesta que obtuve fue que el aumento de \$8,5 millones en los ingresos

obtenidos se atribuía directamente a las habilidades aprendidas en el taller y otros \$8 millones en ventas proyectadas”, comenta Gupta. “La ganancia total de \$16,5 millones supera 20 veces lo invertido en este programa. Y getAbstract jugó un papel fundamental en esa estrategia de sustentación”.

El programa de Excelencia en Ventas capacita a los empleados de Western Union en el arte, las mejores prácticas y la tecnología de las ventas exitosas. Las charlas mensuales con expertos e instructores ayudan a reafirmar las lecciones aprendidas. También lo hace la Academia para la Excelencia en Ventas que brinda acceso a recursos de aprendizaje, incluyendo los resúmenes de libros de getAbstract, con contenido alineado a los distintos temas cubiertos en el taller.

## Alineación del contenido con los objetivos corporativos

Según Joshua Craver, Vicepresidente de Gestión de Talento, “getAbstract está alineado en tiempo real a nuestra estrategia de desarrollo y aprendizaje. Los empleados disfrutaron al seleccionar por sí mismos contenidos útiles y pertinentes entre una amplia variedad de temas provenientes de líderes del pensamiento”.

La excelencia en ventas es tan solo uno de los diversos temas —como gestión de cambio y transformación, atención centrada en el cliente, visión para los negocios, operaciones, tecnologías y cumplimiento— en los que se concentran actualmente las ofertas de aprendizaje en línea y en aulas de la Universidad de Western Union, que apoyan a más de 9.000 empleados de la compañía en

## Resultados logrados

- \$16,5 millones de aumento de las ventas por encima del promedio para participantes

de un programa de capacitación que usa los resúmenes de getAbstract, entre otros recursos.

- Rentabilidad que supera más de 20 veces la inversión.

- Contribución a una cultura de aprendizaje constante.

- Amplia adopción e intercambio del contenido de getAbstract.

# ESTUDIO DE CASO:



*moving money for better*

50 sedes de Western Union alrededor del mundo. “Hemos trabajado con nuestro representante de ventas de getAbstract y asesor de aprendizaje a fin de alinear el contenido de getAbstract con estos importantes temas, que son las máximas prioridades de nuestra escuela de negocios y fundamentales para el éxito de nuestra organización”.

Gupta también está incorporando contenido de getAbstract, y la facilidad para compartirlo, en otros programas de la Universidad de Western Union. En el programa Dedique Diez, por ejemplo, la compañía les pide a sus empleados a través de un correo electrónico que dediquen diez minutos de su tiempo todos los fines de semana para su desarrollo y crecimiento, y les proporciona enlaces a resúmenes de getAbstract recomendados para aprovechar ese tiempo.

“Les transferimos contenido y les decimos ‘dediquen diez minutos de su tiempo, lean el resumen de este libro, reflexionen sobre lo leído y háganse estas preguntas’. O un gerente puede invitarlos a leer juntos el resumen de un libro como parte de nuestro programa Dedique Diez y hablar sobre el resumen en una reunión de equipo”.

La Universidad de Western Union también está aprovechando getAbstract para fomentar el aprendizaje mientras uno se traslada de un lugar a otro.

**“getAbstract está alineado en tiempo real a nuestra estrategia de desarrollo y aprendizaje. Los empleados disfrutan seleccionando ellos mismos el contenido útil y pertinente sobre una amplia variedad de temas provenientes de líderes del pensamiento.”**

–Joshua Craver, Vicepresidente de Gestión de Talento en Western Union

La compañía alienta a los empleados a usar productivamente el tiempo de inactividad cuando van o vienen del trabajo o estén viajando, y que escuchen resúmenes de libros en audio descargados mientras conducen, o lean resúmenes en sus iPads mientras están en el aeropuerto.

## La facilidad de uso promueve la adopción

El éxito de estas iniciativas, por supuesto, depende de que los empleados realmente accedan y usen el contenido de getAbstract. getAbstract ofrece facilidad de acceso, lo cual, según Gupta, ayuda a superar el desafío de que los empleados adopten nuevas herramientas.

El sistema de inicio de sesión único permite que los empleados de Western Union accedan a los resúmenes de getAbstract sin tener que ingresar a getAbstract ni crear una cuenta. Hacer clic en los enlaces de los correos electrónicos que reciben de la compañía o que se publican en la página de inicio de la Universidad de Western Union, los lleva directamente al contenido que se está promoviendo. Si aún no han creado una cuenta, eso se hace automáticamente la primera vez que ingresan.

“Van directamente al resumen de un libro sin tener que hacer clic varias veces”, añade Gupta. “Y eso definitivamente tiene un impacto en la adopción, porque en mi experiencia cada clic adicional que una persona tiene que hacer afecta negativamente la adopción en un 10 o 15 por ciento”.

Una vez que ingresan, los empleados también encuentran listas de lectura configuradas en getAbstract, que están alineadas con áreas de interés en capacitación y desarrollo.

## Promover la satisfacción de los empleados

“Nuestro modelo de negocios evoluciona día a día. Por lo tanto, el cambio es un gran componente de nuestra vida cotidiana en este momento”, dice Gupta. “Y un aspecto importante del cambio es estar atento al entorno, estar en sintonía con lo que está sucediendo en el mundo que nos rodea y cambiar y luego adaptarse en consecuencia”.

Con la ayuda de getAbstract, la Universidad de Western Union está ayudando a la compañía de servicios financieros de 163 años y a sus empleados a crecer y prosperar ante el cambio constante. Y a la vista de dicho resultado, Gupta ve la satisfacción de los empleados como un beneficio más que getAbstract brinda a Western Union.

“Sin dudas puedo ver el vínculo entre getAbstract y la satisfacción y retención de los empleados”, afirma Gupta. “Incluso los que no usan getAbstract asiduamente, lo verían como símbolo de la inversión que hace la compañía en el crecimiento y desarrollo de sus empleados”.



Ranu Gupta