



**Go for IT! Jak
przeszkolić 15
kluczowych
pracowników i wynieść
ich umiejętności
biznesowe po angielsku
na wyższy poziom?**

**The Software House
– case study**



CoAction
BUSINESS LANGUAGE TRAINERS

Go for IT! Jak przeszkolić 15 kluczowych pracowników i wynieść ich umiejętności biznesowe po angielsku na wyższy poziom? The Software House – case study



Choć wygrali ranking na najmniej pomysławą nazwę software house'u w Polsce, to ich projekty należą do najciekawszych w branży IT nad Wisłą. A że zazwyczaj siła tkwi w prostocie, TSH zgłosiło się do CoAction z jasną potrzebą wyszkolenia najważniejszych specjalistów w zakresie – jak to sami nazwali – „*full stack communication*”. Dla nas brzmiało to jak plan, dlatego zakasaliśmy rękawy i wzięliśmy się do roboty. Co udało się osiągnąć dzięki tej współpracy od 2020 roku? O tym w poniższym case study!

IT's a match – Gliwicka szansa na sukces [ZARYS]

The Software House tworzy rozwiązania technologiczne dla firm z około 25 krajów. Ich klienci to między innymi platforma Esky, Pet Media Group czy Property Finder. Obecnie liczą 220 pracowników – cały czas rosną w globalne projekty i zwiększają liczbę osób na pokładzie. Z TSH współpracujemy od 2020 roku. Od tamtego roku przeprowadziliśmy łącznie ponad 2120 godzin kursów Business English for IT i 200 godzin warsztatów Presenting, Negotiating, Business Writing, Customer Care i Running Meetings.

Angielski jako zwykły benefit – pomysł z góry skazany na porażkę... [WYZWANIE]

„Zdecydowaliśmy się szkolić z Wami, dlatego że macie duże doświadczenie w prowadzeniu kursów biznesowych skierowanych właśnie do branży IT. Czułam, że znacie się na swojej robocie. Znacie realia software house’ów oraz potrzeby wynikające z codziennej komunikacji z klientami z USA, UK, Europy Zachodniej. Potrafcie uczyć i... nauczyć!”.

– Lidia Łoniewska, HR Manager



TSH zgłosił się do nas w momencie korzystania z kursów grupowych z ich wewnętrznymi lektorami. Kursy były oferowane fakultatywnie – dla chętnych pracowników. **Problemem było to, że nie uczestniczyli w nich kluczowi pracownicy,** tacy jak: kierownicy zespołów deweloperskich, top management, a także osoby z działu sprzedaży i marketingu

Z reguły namówienie seniorów, managerów i C-levelu do udziału w szkoleniach językowych to dość... delikatna sprawa. Wielu HR-owców wychodzi z założenia, że jest to bardzo trudne zadanie, a często wręcz nawet niemożliwe. **Kadra zarządzająca nie chce się uczyć angielskiego? Jeśli tak jest, to po prostu... należy do nich trafić w odpowiedni sposób i zrobić to dobrze!**

Od razu pojawił się nam przed oczami podstawowy wniosek, który bardzo często mocno wybijają się przy współpracy B2B w branży IT: najważniejszym ludziami w firmie jest potrzebne coś więcej niż język angielski w formie benefitu. Wiedzieliśmy, że warto stawiać na indywidualne podejście i zajęcia 1-1.

Po naszych pierwszych, podstawowych analizach, poziom angielskiego u kluczowej kadry wydawał się zadowalający. **Dopiero po dokładniejszym zbadaniu sprawy okazało się, że niektórym menedżerom brakuje precyzji wypowiedzi oraz stosowania języka, który buduje długofalowe relacje.** Zdarzały się więc sytuacje, w których zagraniczny klient nie decydował się na współpracę z TSH przez nieporozumienia i niedopowiedzenia w komunikacji – wynikające oczywiście z braków językowych. Dotyczyło to również headów zespołów, którzy sami dostrzegli, że ich poziom języka angielskiego nie jest wystarczający i wpływa bezpośrednio na to, czy firma rozwija się za granicą i pozyskuje nowe zlecenia.

Kolejnym ważnym celem wskazanym przez TSH było podniesienie umiejętności biznesowych po angielsku, w tym głównie:

- negocjowania,
- prezentowania,
- argumentowania,
- pisania biznesowego.

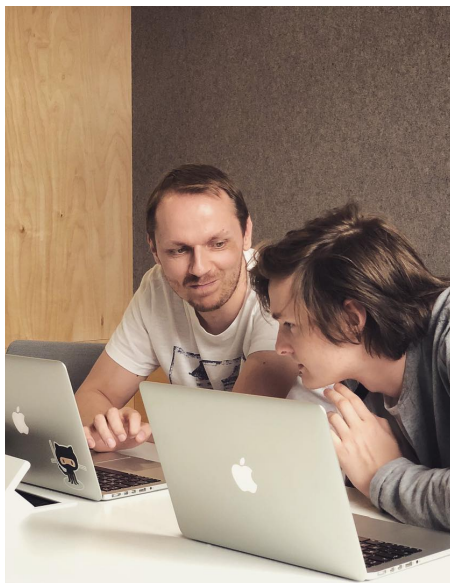
Podniesienie poziomu konkretnej kompetencji miało być dopasowane do roli pracownika w organizacji – co jest naszą główną ideą w CoAction.

Precyzyjnie jak snajper, czyli w kursach angielskiego dla firm warto stawiać tylko na konkrety [ROZWIĄZANIE]

Nasz projekt nauki angielskiego dla TSH rozpoczął się od wybrania kluczowych osób w firmie, których jakość komunikacji z klientami wpływała na biznes i customer experience. Tym zajął się HR wraz z C-levelem. Po tym kroku określiliśmy i spisaliśmy wszystkie sytuacje, w których w firmie następuje komunikacja po angielsku.

Następnie przeprowadziliśmy ewaluację tego, jak angielski „zachowuje się” u ludzi w konkretnych kontaktach z klientami. Przykładowo: podczas prezentacji sprzedażowej dla handlowców, w rozmowie o wyzwaniu technologicznym klienta – u headów technicznych i CTO, w trakcie spotkania budującego relację lub odkrywającego

potrzeby klienta u handlowców. **Dopiero na tej podstawie dopasowaliśmy konkretne szkolenia do konkretnych osób.**



Plan i organizację szkoleń dopasowaliśmy do napiętych kalendarzy menedżerów. Otwartość zespołu na podnoszenie umiejętności była bardzo duża. Dlatego w sytuacjach newralgicznych, np. spiętrzenia projektów w pracy lub ważnych wydarzeń rodzinnych czy chorób, dobieraliśmy tempo szkolenia do pracownika. Wszystko po to, żeby zabiegany menedżer czy specjalista-senior utrzymał kierunek rozwoju, ale nie stracił motywacji do nauki przez nadmierne przeciążenie. Całość zamknęliśmy w określonych ramach szkoleniowych, aby ostatecznie każdy osiągnął satysfakcjonujący efekt.

Szkolenia, które prowadziliśmy w The Software House

1. ☒ **Szkolenia regularne Business English** – dla całej piętnastki menedżerów i członków zarządu celem podniesienia ogólnej komunikacji biznesowej do poziomu minimum C1.
2. ☒ **Szkolenie intensywne Presenting Offers** – dla zespołu sprzedaży na wysokim poziomie (C1 i wyżej) ogólnej znajomości angielskiego.
3. ☒ **Business Writing & Running Meetings** – dla Headów zespołów deweloperskich.
4. ☒ **Business English dla kluczowych developerów** – celem podniesienia poziomu komunikacji oraz jako docenienie długotrwałej współpracy z firmą.
5. ☒ **Szkolenie Customer Care in English dla wybranych szefów działów** – celem usprawnienia komunikacji z klientami: uczące większej dyplomacji, zmiękczenia komunikatów lub ich podkreślenia, usprawnienia komunikacji międzykulturowej.

Efektowne i efektywne efekty [EFEKTY]

Szkolenia z Business English okazały się dużym wsparciem dla kadry zarządzającej w TSH. Ponadto są sposobem na docenienie kluczowych pracowników w firmie i tym samym pomagają w zatrzymaniu ich na dłużej w firmie.

„Naukę angielskiego z CoAction polecamy przede wszystkim tym firmom, które chcą rosnąć i rozwijać się dzięki komunikacji na najwyższym poziomie. Takie szkolenia to też coś wyjątkowego, coś, co firma może zaproponować kluczowym pracownikom. Fajnie to działa Employer Brandingowo”.

– Lidia Łoniewska, HR Manager

W TSH ludzie są docenieni w konkretny sposób, bo pracodawca zapewnia im wysokiej jakości kurs premium, w którym:

- sami wyznaczają cele szkoleniowe,
- widzą, jak duże postępy robią,
- i jak efektywnie przekłada się to na warsztat ich pracy.



Co więcej, czują się oni komfortowo i pewnie w komunikacji z zagranicznym klientem, a to z kolei mocno wpływa na coraz szybszą ekspansję firmy poza Polskę.

Osoby, które się z nami uczą, zaczynają najczęściej z poziomu B1+/B2. **Kursanci średnio w 12 miesięcy wchodzą z poziomu B2/B2+ na poziom C1/C1+.**

Wiemy to dzięki wynikom okresowo przeprowadzanych Raportów Postępów.

Wyniki ankiet zarówno po kursach regularnych (Business

English), jak i szkoleniach intensywnych (Presenting, Negotiating, Writing, Customer Care, Meetings) pokazują **bardzo wysokie zadowolenie pracowników ze wzrostu kompetencji**. Dodatkowo jest to potwierdzone **pozytywnym feedbackiem od przełożonych i od Klientów TSH**.

Co mówią o nas ludzie z TSH? [OPINIE]



Waszą pracę nazwałbym... full stack communication dla IT! Potwierdzeniem jakości CoAction są nieskazitelne opinie moich współpracowników. To, że uczycie nie tylko angielskiego, ale też umiejętności, takich jak prezentowanie czy negocjowanie po angielsku, wpływa realnie na naszą komunikację z klientami i partnerami.

Mateusz Kubiczek, CEO

Przerobiłem wiele szkół angielskiego, ale tak zaangażowanych lektorów oraz systemowego podejścia do nauki doświadczyłem po raz pierwszy. A przecież nie poruszamy łatwych tematów – m.in. project management, meetings, e-mails. Wszystko bazuje na praktycznych przykładach i precyzyjnie dobranych materiałach. Trafia to w punkt moich potrzeb!



Tomasz Poźniak, Head of Project Management



Wcześniej miałem różnych lektorów, ale nie widziałem takiego systemowego podejścia, jak w CoAction. Lektorka w pozytywnym sensie punktuje moje błędy i podpowiada nowe słownictwo. W ten sposób poprawiam swój angielski na każdych zajęciach. Wszystko spisujemy i śledzimy w Training Report. Cieszę się również z tego, że u Was mogę się szkolić kluczowi ludzie z mojego zespołu!

Michał Żądło, Head of PHP

Macie mega fajne podejście! Zakres jest dopasowany do moich bieżących potrzeb, nie ma sztywnego planu od A do Z. Sposób prowadzenia zajęć, atmosfera i materiały w 100% spełniają moje oczekiwania. Efekty nauki z CoAction zauważam w praktyce, podczas spotkań czy też webinarów, które prowadzę dla TSH.



Dawid Krala, Quality of Service



Jak usłyszałem o nauce angielskiego, byłem sceptyczny. Pomyślałem sobie, że to kolejny wypełniacz kalendarza. Szybko okazało się, że zajęcia są super! Rozmawialiśmy na bardzo przydatne tematy, które szlifowały mój warsztat językowy, ale dostarczyły też wielu inspiracji o tym, czym się zajmuję na co dzień. Dodatkowo bardzo polecam warsztat z Presenting, na który zdecydowałem się wysłać cały mój zespół!

Marcin Mazurek, Sales Director

That wasn't So Hard [PODSUMOWANIE]

Firmy, takie jak TSH, szukają pomysłów na rozwój i zadowolenie managementu. Jednocześnie mają dużą świadomość, jak menedżerowie i doświadczeni

specjaliści są obłożeni różnymi zajęciami i jak cenny jest ich czas. Ich utrzymanie w firmie oraz rozwój, gdy potrzebują jakościowych szkoleń, to więc duże wyzwanie.

W CoAction zapewniliśmy wartościowe nauczanie, elastyczny terminarz, ale przede wszystkim realizację konkretnych celów, na które kursanci mają wpływ. Mogli oni kształtować naukę zgodnie ze swoimi potrzebami związanymi z danym stanowiskiem – np. pracować nad tym, co nie wychodziło im na spotkaniach z klientami, przez co nie czuli się zbyt dobrze w komunikacji biznesowej po angielsku.

Niezamierzonym, ale pozytywnym skutkiem inwestycji w szkolenia w kluczowe osoby w TSH, okazał się wpływ na ich satysfakcję z pracy. Ludzie jeszcze bardziej poczuli, że firma dba o ich rozwój i że dostają coś „ekstra” – ponad standardowy pakiet szkoleń i benefitów.

A Ty co zamierzasz zrobić dla swoich pracowników i dla swojej firmy?

FIRMY IT & TECH, KTÓRE NAM ZAUFAŁY

ETHWORKS



VISUALITY

Passion^{EL}



tonik



Osom Studio

iteo



ASPER
BROTHERS



Raffine



Fireart

DEVTALENTS



WE CODE
AGENCY



ITERATORS



Temida



autentika

mohi.to

F R E S H A



GEMIUS

nextep
technologies



2N

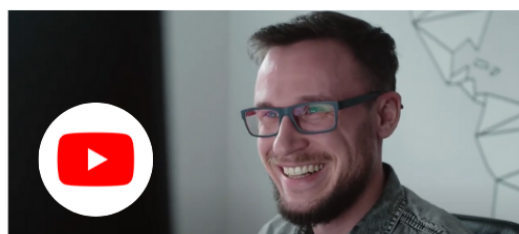
Callstack | Toptal | BEC | LiveChat | Google | Espeo Software

[Obejrzyj!](#)

[Obejrzyj!](#)



Video case study
ETHWORKS



Video case study
VISUALITY