

## **BBVA refuerza los conocimientos de idiomas de sus empleados con sesiones de inmersión**

**La entidad invierte en idiomas el 14% de su presupuesto de formación, con el claro objetivo de ofrecer una mayor calidad en el servicio a sus clientes**

**LAURA PERAITA  
MADRID.**

Inmersión total para obtener la máxima calidad y rendimiento en el aprendizaje. Bajo esta premisa, el BBVA ha querido reforzar su apuesta por el dominio de idiomas, en este caso el inglés, de sus empleados, independientemente del cargo que ocupen. En detrimento de la habitual fórmula de enviar a sus profesionales a Londres, utilizada ya desde hace cuatro años por la entidad, los responsables de formación han optado por nuevas metodologías. Y, como el que dice, a la vuelta de la esquina. El lugar elegido es Ballesteros de Calatrava, una localidad de quinientos habitantes situada a 16 kilómetros de Ciudad Real. Allí, los quince alumnos que acuden durante los cinco días intensivos al curso —de domingo por la noche a viernes—, ocupan las instalaciones del Palacio de la Serna, una curiosa y acogedora construcción de finales del siglo XVIII de estilo neoclásico y que los fines de se-mana hace las veces de casa rural.

Divididos en tres grupos, para formar clases reducidas de cara a obtener un mayor aprovechamiento del tiempo, los profesionales se olvidan de sus puestos y obligaciones laborales para dedicarse al cien por cien al inglés. «El toque de queda —apunta Keith Godfrey, responsable de idiomas de BBVA— es a las 8.30 de la mañana para el desayuno y, desde ese primer instante, ninguno de los habitantes de este palacio puede pronunciar una palabra en español. Regla que se cumple a rajatabla puesto que los alumnos están acompañados en todo momento por profesores y tutores que no lo permiten. Es más, las televisiones de cada una de las habitaciones sólo emiten canales en inglés, la prensa sólo es inglesa, el menú únicamente se presenta en este idioma y los camareros sólo atienden en inglés.

El programa semanal consta de 45 sesiones de clases y estudio supervisado de 45 minutos de duración, cada una bajo la batuta de un equipo de seis formadores nativos. Se incluyen sesiones de gramática, sesiones orales, trabajo en equipo donde se simulan negociaciones o presentaciones que son grabadas para un posterior análisis conjunto de cada grupo... Todos los cursos tienen una estructura común que se aplica a cada uno de los tres tipos de programas existentes: «General business english, telephoning and comercial & effective presentations» y «Business english effective negotiations».

Las jornadas se alargan hasta las ocho y media de la tarde y, tras la cena, existe un programa de actividades que mezcla el componente lúdico con el ocio, como son los juegos de palabras, karaoke, catas de vinos...

Según Anne Aguirre, directora de formación de la entidad, el dominio del inglés es indispensable para afrontar los retos futuros del sistema financiero. «Por este motivo, las personas que asisten a estos programas no lo hacen con la mentalidad de que es un premio para ellos, sino que conciben que es una inversión que realiza BBVA y que repercute directamente en la calidad del servicio al cliente. Es una exigencia para ser competitivos en un mercado cada vez más global».

Keith Godfrey apunta que toda la formación se orienta al cliente «y hay sucursales que necesitan un elevado nivel de idiomas como es el caso de las entidades situadas en zonas costeras o las que hay frente al Museo Guggenheim, por poner algunos ejemplos».

### **Certificación oficial**

Dentro de su plan de formación 2004, el BBVA ha puesto en marcha, la certificación externa y oficial de sus cursos de idiomas. La entidad ha elegido como prueba de certificación el BULATS (Business Testing Service) diseñada por la Asociación Europea de examinadores en colaboración con la Universidad de Cambridge, la Alliance Française, el Goethe Institut y el Instituto Cervantes. Las pruebas se realizarán a los 2.100 profesionales inscritos en los cursos de formación de la entidad y servirán también para adecuar los niveles de conocimientos a los establecidos por el Consejo de Europa. Las pruebas se realizarán en grupos de entre 25 y 50 alumnos distribuidos en 18 centros.

### **La formación en cifras**

BBVA aprobó a principios de año un ambicioso plan de formación al que destinará un total de 22 millones de euros en 2004, cifra que supera en un 10% la inversión realizada en ejercicio anterior.

En 2004, cada profesional de la entidad destinará una media de cincuenta y cinco horas a su formación, el 3,2% de las horas sobre la jornada laboral, cifras que sitúan a BBVA a la cabeza del sector donde la media es de 37,1 horas por empleado y el 2,18% de las horas sobre la jornada laboral, según las cifras publicadas por el Grupo de Responsables de Formación del Sector Financiero (GREF). La formación en idiomas representa el 14% del presupuesto y el 7% de las horas dedicadas.

### **La voz de la experiencia**

Silvia Albarrán pertenece al departamento de seguros del BBVA y reconoce que en su puesto de trabajo no es muy habitual que se relacione en inglés con los clientes, pero sí es cierto que recibe mucha documentación en este idioma y que la mayor parte de las reaseguradoras con las que trata son extranjeras.

Silvia tiene un nivel 8 de inglés y mantiene sus conocimientos muy al día porque acude en el mismo banco a clases dos veces por semana. Ahora está realizando el curso de inmersión con grandes expectativas porque asegura que «he notado que no avanzo más en mi nivel, sino que las clases en el Banco me sirven más para no olvidar lo aprendido y con el curso de inmersión en el que hay sesiones muy variadas y se está las veinticuatro horas del día

hablando en inglés, se profundiza más en el vocabulario y en las expresiones de manera oral».

El primer día le resultó muy duro porque afirma que es un choque fuerte y hay que reprimirse en todo momento para no hablar en español. «Cuando llevas diez horas, la situación es distinta y la fluidez es más espontánea. En dos días he notado un progreso muy significativo —más incluso del que esperaba en tan poco tiempo— y es que he logrado pensar en inglés sin tener que estar traduciendo palabra a palabra. Una semana de inmersión en este palacete de Ciudad Real equivale a un año de clases tradicionales».

Su principal meta, con ayuda y entrenamiento de las clases, es preparar una negociación. «En las aulas organizamos dos grupos, como si se tratara de dos compañías diferentes, y el profesor nos pone encima de la mesa un supuesto para negociar ambas partes hasta llegar a un acuerdo, y todo en inglés. Es una experiencia muy enriquecedora»