



STUDIUM PRZYPADKU FIRMA MASTERCARD

FIRMA MasterCard

Lider w globalnych płatnościach i firma technologiczna, Mastercard, kieruje się swoim manifestem celu i pracuje nad połączeniem i napędzaniem integracyjnej gospodarki cyfrowej, która przynosi korzyści wszystkim i wszędzie.

CEL

Aby wesprzeć swoją misję „konkurowania o zwycięstwo”, menedżerowie i liderzy musieli w pełni włączyć umiejętności coachingowe do swojego stylu zarządzania oraz wprowadzić kulturę informacji zwrotnej.

Global Management Development Lead chciał stworzyć kolejny krok na drodze do rozwoju umiejętności coachingowych poprzez:

- zbadanie mocnych stron i możliwości rozwoju
- zbudowanie umiejętności udzielania krytycznej informacji zwrotnej

Głównym celem była poprawa zaangażowania pracowników i mierzenie postępów za pomocą corocznej ankiety dotyczącej zaangażowania pracowników.

REALIZACJA

Współpracując z Global Management Development Lead i jego zespołem, Performance Consultants zaprojektowali nowoczesny i najnowocześniejszy globalny program nauczania i zapewнили wysokiej jakości empiryczny rozwój dla menedżerów.

BADANIE POTRZEB PRACOWNIKÓW

Coroczna ankieta zaangażowania pracowników była ostatecznym sprawdzianem, w jaki sposób Mastercard inspirowa i angażuje swoich pracowników. Ankieta zawierała liczne pytania oceniające oraz kilka pytań otwartych, dzięki którym można było poznać opinie pracowników. Analiza najnowszych wyników ankiety obejmowała szeroki zakres tematów, w tym informacje zwrotne, pracę zespołową, komunikację, możliwości rozwoju, równowagę między życiem zawodowym a prywatnym, uczciwość, szacunek dla kierownictwa, szacunek dla pracowników, wyniki i odpowiedzialność oraz osobistą ekspresję/różnorodność.

ROZWIJANIE UMIEJĘTNOŚCI COACHINGOWYCH

Opracowano program szkoleniowy dla trenerów o nazwie Coaching for Impact, aby umożliwić menedżerom i liderom włączenie krytycznych umiejętności i zachowań coachingowych do ich stylu zarządzania oraz omówienie każdego z tematów w ankiecie zaangażowania pracowników.

Analizując wyniki ankiety, **informacja zwrotna została uznana za kluczowy obszar rozwoju**, dlatego zadbano o to, aby wyposażyć menedżerów w praktyczną umiejętność uzyskiwania wysokich wyników w pytaniach ankietowych – w szczególności tych, które dotyczą udzielania informacji zwrotnej członkom zespołu, aby pomóc poprawić wydajność i zapewnić możliwości udziału członków zespołu w procesie wyznaczania celów.

SESJE TRAIN THE TRAINER

Po opracowaniu warsztatów Coaching for Impact, konsultanci ds. wydajności przeszkolili 42 trenerów wewnętrznych w celu realizacji programu dla wszystkich 1500 menedżerów na całym świecie. Projekt obejmował 15 krajów w Europie, Stanach Zjednoczonych oraz regionie Azji i Pacyfiku i był wspierany przez lokalnych członków zespołu Performance Consultants w każdym kraju.

„ Człowiek jest szczęśliwy tylko wtedy, gdy jest zainteresowany tym, co robi; dopiero wtedy czuje, że sens jego życia jest. (...) Może kochać rzeczy, może kochać swoją pracę i może kochać ludzi. ”

ERICH FROMM

WYNIKI

Po ukończeniu szkolenia przez wszystkich menedżerów została wypełniona Ankieta Zaangażowania Pracowników. Odnotowano ogólną poprawę z zauważalnym skokiem w obszarze udzielania informacji zwrotnej.

Po ukończeniu szkolenia Coaching for Impact, Mastercard została zewnętrznie uznana przez **Forbes za jednych z najlepszych pracodawców na świecie.**