

Multiplicadores

MARIANA FONSECA

Foi-se o tempo em que empresa era lugar de trabalho e o aprendizado ficava por conta das escolas. Há muito, corporações investem na educação de seus funcionários. A idéia de ministrar cursos ou enviar pessoas para algum treinamento já é antiga, mas um novo formato está se consolidando. As empresas estão procurando educar seus empregados dentro das próprias sedes, seja formando multiplicadores ou, em casos mais elaborados, criando uma universidade corporativa.

"Num mundo de rápidas mudanças e intensa necessidade de inovação, a capacidade de aprender assume uma posição estratégica em qualquer empresa que queira sobreviver no mercado. Compartilhar conhecimento, capital intelectual, empresa que aprende viraram expressões corriqueiras nas mesas de discussão e decisão de diretorias", afirma a consultora em educação corporativa Sueli Rodrigues. Para ela, profissionais em geral, principalmente aqueles

em cargos de liderança, precisam saber transmitir idéias corretamente e influenciar as pessoas. "Em loja, por exemplo, o gerente que vai treinar os vendedores deve estar preparado para ensinar, de forma que seja compreendido. Ele é um multiplicador."

Sueli ministra programas de treinamento em grandes empresas que querem preparar seus profissionais para passar seus próprios conhecimentos aos demais colegas de trabalho, ensinando o uso da linguagem, a fisiologia, a responsabilidade da tarefa etc. Eles são preparados para, no dia-a-dia, transmitir informações de forma clara e também, no caso de grandes empresas, dentro de salas de aulas das chamadas universidades corporativas. "O conhecimento é o bem de maior valor de uma empresa. Existe uma perda de produtividade quando há dificuldades na transmissão de informação. Além disso, treinar todos os funcionários ou retirá-los do local de trabalho para estudar demanda tempo e dinheiro. Poder aprender dentro da própria empresa é uma economia que tam-

atuam dentro

KITO CASTANHA/DIVULGAÇÃO



“

Poder aprender dentro da própria empresa é uma economia que também ajuda a preservar a visão da instituição e seus valores

”

■ Sueli Rodrigues

Consultora em educação corporativa

bém ajuda a preservar a visão da instituição e seus valores.”

EXPERIÊNCIA Para Jardiel Filho, analista responsável pelo treinamento e desenvolvimento da Claro em Minas, poder ensinar as pessoas dentro da própria empresa é forma de se tornar autô-

nomo. “Fizemos, em São Paulo, a experiência de treinar alguns multiplicadores e queremos, ainda este ano, fazer o mesmo em Minas.” O analista explica que a empresa contratava consultorias, principalmente para treinar os novos funcionários. Mas a conta acabava ficando cara e inviável

das empresas

com as freqüentes atualizações do setor. "Por exemplo, na área comercial, o número de vendedores é grande. E, a cada dia colocamos no mercado um produto novo, uma promoção ou até uma nova política. Buscar instrutores todas as vezes que isso ocorre é muito complicado."

Além dessas vantagens, Jardiel lembra que, no caso de empresas com atuação em várias cidades, o treinamento fica descentralizado. "No nosso caso, será bem melhor ter profissionais capacitados em, por exemplo, Montes Claros, do que ter que fazer um deslocamento toda vez que precisassem de um treinamento", completa. Essa também é a opinião de Rita Castro, coordenadora de recursos humanos da empresa, na regional São Paulo. "Temos multiplicadores nas 36 lojas próprias da regional. Eles, no seu dia-a-dia, transmitem as informações aos demais funcionários de forma muito eficiente."

Rita foi treinada para ser multiplicadora assim que entrou na empresa, há pouco mais de um ano. Hoje, ela ajuda a passar in-

formações aos outros multiplicadores da área comercial. Para ela, saber transmitir conhecimento corretamente fez uma grande diferença. "Você aprende a se preocupar com a absorção do conteúdo, a como lidar com a platéia, a controlar a ansiedade etc." Para ela, o uso de multiplicadores, além de diminuir custos e tempo, o trabalho ganha qualidade.

"Os multiplicadores conhecem a realidade da empresa e a prática diária. Eles estão sempre reciclando o conhecimento dos funcionários. E podem, por exemplo, treinar os temporários, sem que esses precisem passar por um aprendizado mais longo." A multiplicadora lembra ainda que, no ano passado, com os freqüentes lançamentos de produtos e demais novidades, a cada mês, em média, foram realizadas palestras para apresentar os novos formatos aos multiplicadores de cada loja, que mais tarde disseminaram o que aprenderam.

● Confira tabela salarial na página 9