

## **VIAJE AL INTERIOR DE UNA PYME**

“Viaje al Interior de una Pyme” se enmarca dentro de una necesidad estratégica de crecimiento en el segmento de las Pymes que Banesto estaba llevando a cabo desde hacia varios años.

Ante esta coyuntura, el Departamento de Formación se encontraba con una realidad que se definía por un mercado altamente competitivo, segmento el de las Pymes con muchas oportunidades de negocio, pero a su vez, con una elevada volatilidad y un alto riesgo de generar pérdidas vía morosidad latente y con una red comercial que tenía poca práctica en la gestión de dicho colectivo.

Banesto inició la formación en Pymes, de forma diferencial, hace aproximadamente cinco años, con un permanente impulso hacia la innovación y actualización de contenidos, que nos han hecho llegar en estos momentos a nuestra actual

“Certificación en Pymes” que no es más que el compendio de contenidos tendentes a dotar a todos nuestros gestores de los conocimientos necesarios para una adecuada gestión de las Pymes, que propiciase dicho crecimiento, con una adecuada rentabilidad y una máxima calidad de la cartera crediticia contratada.

Nuestra “Certificación en Pymes”, con cuatro acciones presenciales (Gestión Básica de Pymes, Capyme, Habilidades comerciales para la gestión de Pymes, Negociación y Gestión de la Rentabilidad en Pymes) y una acción eminentemente práctica (Inmersión en riesgos) en donde se desarrollan de forma empírica todos los conocimientos aprendidos de la gestión de riesgos, va encaminada a la consecución de tales objetivos.

A tenor de la buena evolución que se estaba experimentando y con el afán siempre de ir un paso por delante en nuestros programas formativos, nos planteamos reforzar la formación con alguna acción concreta, que desde la óptica de la gestión del riesgo, permitiese a nuestros gestores tener una mayor seguridad en la gestión de sus clientes,

entender mejor sus necesidades, atenderlas de forma adecuada y obtener de ellas una máxima rentabilidad. Queríamos que en la mentalidad de nuestros gestores primase el criterio “ganar-ganar” en nuestra relación con nuestros clientes Pymes. De esta forma nació el “Viaje al Interior de una Pyme”.

Los límites con los que nos encontramos en el diseño, no fueron pocos. Dada la importancia estratégica de las políticas/criterios de riesgos y la escrupulosa necesidad de observarlos en el desarrollo del módulo, la necesidad de externalizar la acción por la extensión del colectivo al que queríamos llegar, la complejidad y densidad de la materia y la doble dimensión rentabilidad comercial/riesgos que queríamos trasladar en sus contenidos, el reto que se nos planteó no era baladí, pero al mismo tiempo muy atractivo e ilusionante.

Los planteamientos iniciales debían recoger todas esas premisas:

- Lectura ambivalente en la que se recogiese y compatibilizase la doble óptica comercial-rentabilidad/riesgos, enmarcado dentro de la metodología y los criterios de Banesto
- Diseño a medida en el que se tuviera permanente en cuenta los sistemas que Banesto tiene pertrechados para el análisis de sus clientes (Banestización de contenidos y contextos)
- Objetivos pedagógicos perfectamente definidos en los que se tratase aspectos de aptitud y actitud.
- Contenidos analíticos, en los que primase los aspectos cualitativos de las Pymes pero sin obviar los cuantitativos, que por otra parte, eran los que generaban una mayor inseguridad a los gestores por el desconocimiento en su interpretación.
- Por último debíamos conseguir que el módulo fuera participativo, ameno y de inmediata aplicación práctica.

Ante esta batería de planteamientos previos debíamos optar por alguien que nos ofreciese confianza y experiencia, con un profundo conocimiento de Banesto. A la vez, debían tener un total dominio de la materia, permitiéndoles trasladar, de una forma clara y sencilla, aspectos difíciles de explicar y entender, muchas veces tachados de “farragosos”, “aburridos”, “grises” logrando de los asistentes, cambiar esa percepción. Isavia Consultores nos aseguraba el cumplimiento de todos esos requisitos y nos ofreció para el Viaje al Interior de una Pymes aspectos innovadores:

- Utilización de películas (El Padrino III) con las que se tratase de conquistar la atención de los asistentes, ilustrar comportamientos y facilitar la retención de conceptos.
- Dinámicas de grupo en las que los participantes verificaran la comprensión de los conocimientos y entrenasen la aplicación de criterios.
- Juegos de empresa ( balancegrama, pygrama, bodegas vega savia, la pesca de los goris) con situaciones de aprendizaje presentadas en forma de juego en los que se pusiera de manifiesto habilidades y conocimientos relacionados con los contenidos formativos, fomentando con ello: el aprendizaje vivencial, el efecto lúdico y la interiorización de mensajes.

Los resultados empíricos de la experiencia, sobre un total de 450 personas aproximadamente y sobre la base de las encuestas de valoración del curso sobre una valoración máxima de 10, son elocuentes:

- Dominio de contenidos: 9,03
- Estilo de impartición:8,79
- Fomento de la participación: 8,86
- Resolución de dudas: 8,92
- Aplicabilidad al puesto:8,70

