

## Begoña Pascual, CEO de Corporate Language Training SL

# Hay que diseñar modelos formativos dinámicos y a medida

**Corporate Language Training cuenta con más de 20 años de experiencia en el sector de la formación de idiomas. Su éxito se debe a sus sistemas formativos a medida y adaptados a las necesidades individuales. Actualmente, cuentan con más de 230 formadores que imparten cursos presenciales en toda España y 54 formadores Language Line en modalidad telefónica. En 2011, se impartieron más de 5.800 sesiones Language Line.**

### ¿Cuál ha sido la evolución de la formación empresarial en los últimos años?

Durante mucho tiempo la formación fue un bien adquirido o bien social para un gran porcentaje de las plantillas; se impartía formación en idiomas de forma indiscriminada, sin tener en cuenta las necesidades puntuales de cada colectivo. Desde hace poco tiempo otras tendencias vienen apuntando con fuerza: se ha comenzado a considerar la formación dentro de la estrategia corporativa como una tarea fundamental dentro de la organización, potenciando los procesos de aprendizaje cortos y focalizados en tareas específicas.

### Trabajan tanto con programas presenciales como con online. ¿Qué metodología es la más demandada en tiempos de crisis?

No existe una única solución formativa válida para todos. Integramos en nuestros diseños diferentes métodos que varían en función del tipo de alumno, de la disponibilidad de los clientes, de su localización y de su urgencia en el aprendizaje. La metodología más solicitada es nuestro sistema Language Line, basado en la impartición de cursos por skype o por teléfono. El objetivo primero del aprendizaje de idiomas es la comunicación. Para ello, si no conta-

mos con un interlocutor presente vamos a desplegar todas las herramientas de que dispongamos para comprender y hacernos comprender y el miedo escénico desaparecerá. Ésa es la gran ventaja de incluir en muchos de nuestros proyectos empresariales este sistema.

Durante los dos últimos años, hemos destinado mucho tiempo y recursos a la creación de materiales didácticos específicos para este sistema, complementados por recursos léxicos, *role plays* por secto-

### En la actualidad, se impone un coaching o protocolo de acompañamiento "a medida" de las necesidades del alumno

res de actividad, ejercicios estructurales y simulaciones profesionales. Los contenidos de cada sesión siguen el esquema de niveles que contempla el Marco Común de Referencia Europeo pero siempre están personalizados. Como opción individual o como complemento a otras metodologías integrando un itinerario formativo, el sistema Language Line arroja resultados muy satisfactorios, la tasa de abandono es casi inexistente y los niveles de asistencia y participación rondan el 95%.

### Ofrecen servicios a la carta y una cobertura global de todo el proceso. ¿En qué consiste?

Las fórmulas tradicionales del "todo para todos" están desfasadas. En la actualidad, se impone un coaching o protocolo de acompañamiento "a medida" de las necesidades del alumno. Analizamos, diagnosticamos, diseñamos, implementamos y gestionamos la formación. De nada sirve diagnosticar un problema en la empresa si no somos capaces de aportar soluciones con transferencia al puesto de trabajo. Ésa es nuestra meta: hacer que los alumnos, independientemente del rango que ocupen en la compañía, sean operativos en sus funciones profesionales en otro idioma.

### ¿Qué les diferencia de las empresas del sector?

En nuestros 22 años de experiencia colaborando con multinacionales nunca hicimos publicidad de nuestros servicios. Son los buenos resultados los que han hecho todo el trabajo de marketing publicitario de CLTraining. Destacamos el peso en la organización que tiene el equipo gerencial y de gestión de CLTraining compuesto por filólogos y lingüistas,

antiguos profesores con larga trayectoria en el no demasiado fácil mundo de la formación. En palabras de nuestros propios clientes, se destaca nuestra proactividad, nuestra capacidad de reacción y nuestra simbiosis con las necesidades de nuestros clientes. Además involucramos tanto al departamento de Formación de la empresa cliente como a cada alumno en el diseño de los programas, afinando contenidos y proyectando situaciones muy cercanas a su entorno laboral. Nuestra implicación en cada fase del proyecto es muy valorada. Nuestros clientes ven a CLTraining como sus "asesores".

### ¿Es más necesaria, si cabe, la formación en épocas de dificultades económicas?

Es indudable que si la formación siempre es necesaria, máxime en momentos económicos difíciles. Crisis y formación deben converger de forma que la for-

mación se dibuje como la mejor arma de combatir las situaciones problemáticas originadas en épocas de crisis.

### ¿Cree que el futuro de la formación pasa por un aumento de confianza de los directivos en su uso?

En un panorama como el actual, se impone diseñar modelos formativos con orientación participativa, dinámica y a medida. Si los directivos de las empresas clientes ven un claro retorno de la inversión realizada, alentarán en su continuidad contemplando planes de apoyo que estimulen a los alumnos, siempre y cuando se sienta una mejora en su desempeño laboral a través de una puesta en práctica de las habilidades adquiridas.

### ¿De quién depende el éxito de un programa?

Es un hecho atravesado por múltiples factores: la labor inicial de detección de necesidades, el establecimiento de objetivos realistas, las metodologías que integren el itinerario, la capacidad técnica y humana del equipo que lo imparta y los métodos de seguimiento. Nuestra consultora ofrece un amplio abanico de servicios formativos, asesoría y creatividad para que todo el elenco empresarial pueda aprender un idioma de la forma más rápida, eficaz y cómoda posible.

### ¿Qué retos se han marcado de cara a 2012?

Conseguir una mayor excelencia en las fórmulas de medición de resultados aplicables a cada perfil, y de la misma forma completar la creación de una base de recursos didácticos de apoyo especializado integrados en un portal interactivo ■

