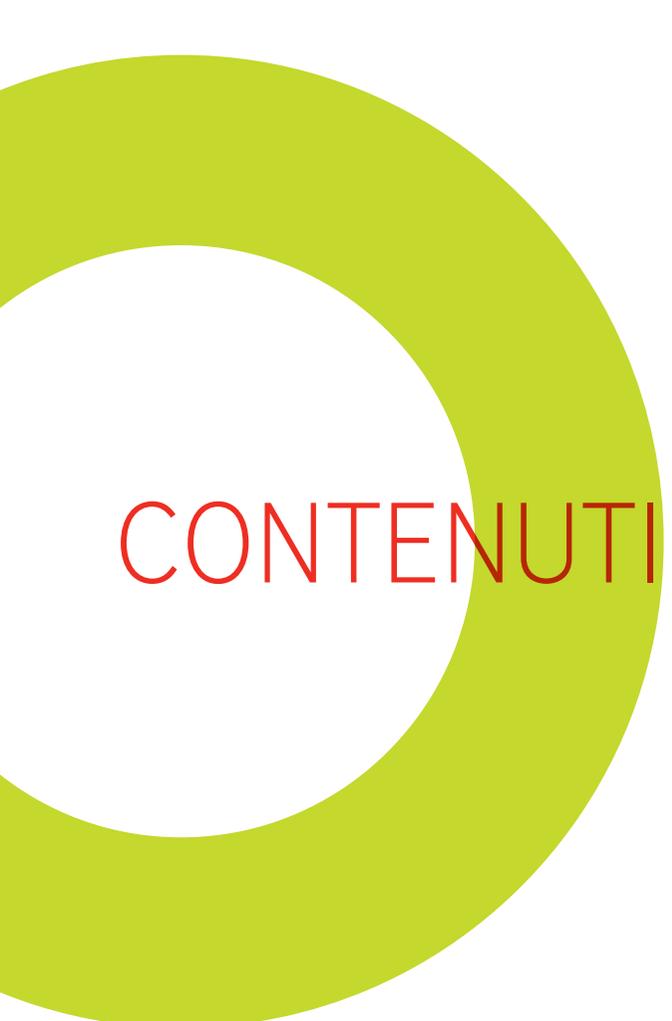




Sei modi in cui l'inglese incide sui risultati aziendali

Come assicurare che i tuoi dipendenti
posseggano il giusto livello d'inglese





CONTENUTI

3 PANORAMICA

4 Background

5 La ricerca

7 SEI AREE DI BUSINESS INFLUENZATE DALL'INGLESE

8 Business intelligence

10 Costi del fornitore

13 Progetti e gare d'appalto internazionali

15 Investimenti e vendite internazionali

18 Valore del marchio e soddisfazione del cliente

20 Comunicazione interna e cooperazione all'interno del team

23 APPROCCI CONVENZIONALI ALLA VALUTAZIONE LINGUISTICA

24 Fare affidamento su una breve conversazione in inglese

25 Utilizzare test che non sono supportati da ricerca
accademica e verifiche sperimentali

26 Valutare i dipendenti utilizzando test online elementari

27 I NOSTRI CONSIGLI PER VALUTARE LE COMPETENZE LINGUISTICHE DEL TUO STAFF

28 LA NOSTRA SOLUZIONE: APTIS, IL TEST DEL BRITISH
COUNCIL

PANORAMICA





BACKGROUND

Un aspetto fondamentale della missione del British Council per la promozione delle relazioni culturali consiste nel migliorare e promuovere standard di lingua inglese per imprese, governi ed enti educativi. Con **80 anni di esperienza** nell'insegnamento e nella valutazione dell'inglese, ogni anno somministriamo **3 milioni di esami e formiamo oltre 300.000 persone in 100 nazioni** in tutto il mondo.

Grazie alle nostre continue conversazioni con partner e clienti, abbiamo notato un divario tra la crescente **importanza dell'inglese nel mercato** e le strategie e gli strumenti richiesti per affrontare questa sfida. Spesso le aziende non hanno una conoscenza sufficiente delle competenze di lingua inglese del loro personale e dei candidati. Abbiamo voluto esplorare questo problema e utilizzare la nostra esperienza per aiutare le aziende a **trasformare le competenze linguistiche da un'area di rischio a una risorsa d'impresa**.

LA RICERCA

Per comprendere meglio questo tema, abbiamo lavorato con Euromonitor International ed esaminato il problema, ponendoci due obiettivi principali:

- esplorare le aree di impresa dove le competenze di inglese sono essenziali per il successo
- misurare l'impatto che le scarse competenze di inglese hanno sul profitto.

I soggetti intervistati nel corso di questa ricerca erano manager delle risorse umane o leader di grandi imprese internazionali operanti in settori diversi – dall'edilizia al settore automobilistico, dal turismo al settore bancario. È stato chiesto loro di considerare il valore aggiunto costituito dai dipendenti che parlano inglese fluentemente e di stimare l'impatto sui risultati economici delle loro imprese nell'eventualità che questi non fossero in grado di comunicare adeguatamente in inglese.

I risultati hanno rafforzato la nostra idea secondo cui l'inglese non è solo un requisito di lavoro di base, ma uno strumento essenziale che può influenzare in maniera significativa la performance di un'impresa. Nonostante ciò, molte aziende non si erano rese conto, prima dell'intervista, dei costi nascosti associati a una scarsa conoscenza dell'inglese.





Le sei aree di impresa qui di seguito hanno mostrato la più forte correlazione tra successo dell'impresa e qualità dell'inglese dei dipendenti:

- Business intelligence
- Costi del fornitore
- Progetti e gare d'appalto internazionali
- Investimenti e vendite internazionali
- Valore del marchio e soddisfazione del cliente
- Comunicazione interna e cooperazione all'interno del team

In questo rapporto troverai un riassunto delle nostre scoperte e alcuni consigli su come assicurarti che il personale sia equipaggiato con le specifiche competenze di inglese necessarie per il lavoro.

Continua a leggere per:

- comprendere meglio l'impatto dell'inglese sulle principali aree di impresa e sul fatturato
- ottenere i nostri consigli di esperti su come migliorare la strategia linguistica della tua azienda con suggerimenti che puoi facilmente mettere in pratica.



SEI AREE DI BUSINESS
INFLUENZATE
DALL'INGLESE

BUSINESS INTELLIGENCE

Come l'inglese influenza quest'area

Una scarsa conoscenza dell'inglese può impedire ai manager di mantenersi al passo con i cambiamenti nel settore e di partecipare a seminari internazionali, fiere campionarie e altri eventi promozionali. La tua azienda potrebbe perdere nuove opportunità di mercato, danneggiare la propria reputazione o non riuscire ad adattarsi alle tendenze di mercato.

Esempi:

- Se i trader operanti nelle **grandi banche tedesche** non si aggiornassero costantemente sull'andamento dei mercati internazionali, il **75 per cento delle entrate totali** generate dalle loro divisioni di investimento sarebbe a rischio.
- Nel **settore automobilistico in Germania**, il processo di sviluppo del prodotto dipende fortemente dalla capacità dei dipendenti sparsi in tutto il mondo di comunicare in un'unica lingua. Nella nostra indagine, un'azienda ha affermato: **'Non potremmo sviluppare nuove tecnologie adatte a tutti i mercati se l'input non fosse espresso in una lingua comune.'**

IL NOSTRO CONSIGLIO

Assicurati che i dipendenti a tutti i livelli della tua azienda abbiano le giuste competenze di inglese.

Le competenze di inglese sono essenziali non solo per il personale che tratta direttamente con i clienti, ma anche per chiunque abbia ruoli manageriali o tecnici. Fare in modo che i dipendenti ai livelli più alti abbiano la giusta conoscenza dell'inglese significa permettergli di stare al passo con i cambiamenti nel settore e, di conseguenza, comunicare le loro conoscenze all'interno dell'azienda.

COSTI DEL FORNITORE

Come l'inglese influenza quest'area

L'approvvigionamento di risorse ha un impatto sul profitto di un'azienda tanto quanto sulla sua abilità di stabilire dei prezzi competitivi. Limitare l'azienda a fornitori nazionali può portare a prezzi più elevati delle risorse. La maggior parte delle imprese cerca siti di produzione in nazioni a basso costo e si procura le materie prime all'ingrosso dai venditori che offrono i prezzi minori. L'importanza dell'inglese in questi casi non è solo legata alle vendite, ma anche ai costi.

Esempi:

- Le **aziende tedesche produttrici di beni di largo consumo (BLC)** hanno affermato che l'inglese permette ai compratori di negoziare in maniera più efficace. La nostra ricerca ha stimato che una catena nazionale che fa affari con fornitori internazionali potrebbe perdere il **20-30 per cento del profitto** se non sapesse comunicare con le giuste competenze per negoziare accordi migliori sui prezzi.
- Nell'**industria manifatturiera in Italia**, si è stimato che l'inglese **riduca i costi del 50 per cento**, in quanto permette alle imprese di scegliere i fornitori con i prezzi più bassi e di comprare direttamente.

IL NOSTRO CONSIGLIO

Non lasciare che risparmi apparenti ti traggano in inganno. Usa metodi di valutazione affidabili con standard specifici, supportati da sperimentazioni esaustive e ricerca accademica.

A prescindere dalle dimensioni della tua impresa e dalle tue esigenze di valutazione, è fondamentale impiegare test supportati da una ricerca accademica affidabile. Usare test non attendibili che forniscono un'istantanea, inaccurata e fuorviante, delle competenze di inglese del tuo personale può portare a perdite significative o a inefficienze. Nonostante i prezzi al dettaglio di questi test siano spesso inferiori, i loro costi reali e a lungo termine possono essere decisamente maggiori.

La tua impresa ha le
competenze linguistiche
necessarie per
competere nel mercato
globale?

**Affronta il test Aptis e
scopriilo.**



PROGETTI E GARE D'APPALTO INTERNAZIONALI

Come l'inglese influenza quest'area

Progetti e gare d'appalto internazionali rappresentano significative opportunità di crescita in molti settori, ma elaborare offerte competitive dipende spesso dalla conoscenza della lingua inglese. Persone con buone competenze di inglese sono necessarie quando si fanno offerte, si negoziano e si gestiscono grandi progetti internazionali. Se un'azienda non è in grado di esporre per iscritto in maniera corretta la propria offerta, questo danneggerà fortemente le sue possibilità di essere selezionata.

Oltretutto, per le offerte selezionate, una presentazione chiara e convinta in inglese è essenziale. Le offerte, dopo tutto, sono sostenute da una continua costruzione di relazioni, il che necessita a sua volta dell'abilità di parlare con chiarezza e convinzione e di buone capacità di comprensione orale.

Esempi:

- La nostra ricerca ha mostrato chiaramente quali sono le conseguenze di questo aspetto nell'**edilizia in Italia**. Per queste imprese, circa **l'80 per cento dei ricavi dipende dall'inglese**, essendo questa la lingua dei mercati in cui operano – solo il 20 per cento degli affari si svolge in Italia. La possibilità di mantenere queste elevate fonti di guadagno sarebbe messa a rischio se un'impresa non avesse una conoscenza sufficiente dell'inglese.

IL NOSTRO CONSIGLIO

Quando selezioni il personale, scegli dei test di lingua inglese che possano offrirti un profilo completo delle competenze del candidato – orali, scritte, di lettura e di ascolto.

Posizioni differenti richiedono livelli differenti delle singole capacità. Un contabile o un assistente del settore IT, che non interagiscono con i clienti faccia a faccia, potrebbero avere più bisogno delle competenze di produzione scritta e di comprensione orale piuttosto che di quelle di produzione orale. È spesso vero il contrario per il personale dell'assistenza clienti. Usare un test che mostra il livello di ogni competenza, invece che solo un livello complessivo, ti darà le informazioni necessarie per prendere decisioni informate.

INVESTIMENTI E VENDITE INTERNAZIONALI

Come l'inglese influenza quest'area

L'espansione oltre i mercati locali richiede reparti di marketing e vendite che possano comunicare efficacemente con clienti internazionali – e un livello elevato di inglese è essenziale.

Secondo molte delle aziende che hanno preso parte alla nostra ricerca, la diversificazione della loro presenza sul mercato è stato il modo migliore per resistere alle crisi dei mercati nazionali. Hanno sottolineato come l'espansione internazionale sia una componente fondamentale di questo aspetto, in quanto permette alle loro aziende di rimanere floride anche nel caso di un calo nel mercato locale. L'inglese è stato identificato come uno strumento essenziale in questo processo.

Esempi:

- **Agenti di viaggio in Russia** hanno dichiarato che senza l'inglese non potrebbero negoziare con partner esteri e che alla fine sarebbero costretti a ritirarsi dal mercato, con una **perdita di entrate che raggiungerebbe il 90 per cento**.
- Nell'**industria del turismo italiana**, l'inglese è necessario per permettere alle imprese di espandersi verso nuovi mercati. Le compagnie di crociera, in particolare, si concentrano sulla Cina e su altre zone dell'Asia, il che richiede la conoscenza dell'inglese. Nei prossimi dieci anni è prevista una **crescita a due cifre** per il mercato delle crociere asiatico. Per una delle compagnie che abbiamo esaminato, la richiesta di crociere dall'Asia e dall'Australia è aumentata del 18 per cento solo nel 2013.
- Per le **banche italiane**, il trading su mercati internazionali è un fattore di crescita importante e aiuta inoltre a diversificare il rischio; le compagnie comprano e vendono fondi esteri per clienti nazionali e internazionali. In totale, circa il 30-40 per cento dei fondi gestiti sono internazionali, quindi l'inglese contribuisce per il **30-40 per cento delle entrate** attraverso questo canale.

IL NOSTRO CONSIGLIO

Definisci le competenze di inglese dei tuoi dipendenti secondo uno standard internazionale.

Quando i dipendenti hanno a che fare con clienti internazionali, è essenziale che il loro inglese non sia solo "buono", ma che si possa provare soddisfatti degli standard internazionali. Scegli un test che offra informazioni precise e accurate su ognuna delle competenze linguistiche (parlato, scritto, lettura e ascolto), corrispondenti al Quadro Comune Europeo di Riferimento per la Conoscenza delle Lingue – lo standard internazionale per indicare le abilità linguistiche.

L'inglese è uno strumento per lo sviluppo internazionale.

Assicurati che la tua azienda sia preparata con il test di inglese Aptis.



VALORE DEL MARCHIO E SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Come l'inglese influenza quest'area

La nostra ricerca ha confermato che uno scarso livello di inglese può influenzare profondamente il modo in cui i clienti internazionali percepiscono il marchio di un'azienda. Una buona immagine internazionale migliora la percezione di qualità e leadership nel settore, elementi necessari per assicurarsi nuovi clienti. Per far sì che i clienti ritornino, è essenziale avere un team addetto al servizio clienti che possa assisterli adeguatamente in inglese.

Esempi:

- Come esempio di quanto la percezione di qualità consenta prezzi più alti, una **società russa di consulenza e del settore IT**, quando intervistata, ha stimato che le sue **tariffe dovrebbero essere cinque volte minori** se i suoi dipendenti non avessero le corrette competenze di inglese, in quanto ciò danneggerebbe la sua immagine nei mercati esteri.
- L'impatto dell'inglese sull'immagine del marchio è anche significativo per le grandi catene di hotel che fronteggiano una notevole competizione e devono mantenere un servizio di alto livello per conservare la loro clientela. Nel **settore alberghiero tedesco**, è stato stimato che oltre il **60 per cento degli ospiti non tornerebbe** se lo staff non parlasse un inglese adeguato. Nei centri urbani o nelle aree turistiche popolari le entrate dipendono per oltre il 70 per cento dalle ottime competenze di inglese dei dipendenti.

IL NOSTRO CONSIGLIO

Scegli test che mostrino le lacune linguistiche specifiche per pianificare e valutare i programmi di formazione.

Testare lo staff prima della formazione aiuta a identificare punti di forza e debolezza nella conoscenza dell'inglese e ti permette di dividere i tuoi dipendenti in gruppi, per una formazione personalizzata che si concentri sul miglioramento delle competenze necessarie. In questo modo, ottimizzi tempo e denaro speso nella formazione, puntando solo sulle capacità che hanno bisogno di più lavoro. Effettuare i test dopo il corso ti offre un'idea chiara dei miglioramenti e delle aree che hanno visto i risultati più significativi. Inoltre, i risultati indicano se il corso ha raggiunto gli obiettivi preposti e quali aree necessitano di ulteriore intervento.

COMUNICAZIONE INTERNA E COOPERAZIONE ALL'INTERNO DEL TEAM

Come l'inglese influenza quest'area

Vista la natura multinazionale di molti progetti che coinvolgono team in nazioni diverse, un lavoro di squadra senza intoppi dipende anche dall'utilizzo di un inglese di qualità. Le conseguenze di un semplice malinteso possono costare caro, conducendo all'inefficienza, a costi diretti maggiori e addirittura a incidenti.

Esempi:

- Nel settore IT e consulenza in Russia, sviluppatori di diverse nazioni lavorano regolarmente insieme sui progetti. In tutto, il 65 per cento delle comunicazioni interne nelle aziende internazionali di questo settore è in inglese. Una compagnia del settore IT ha affermato: 'Nonostante gli sviluppatori di software possano lavorare senza l'inglese, è importante conoscere la lingua per comprendere le richieste del cliente e cooperare con i colleghi di altri uffici che lavorano allo stesso progetto.'
- Nelle grandi aziende manifatturiere italiane, l'inglese non costituisce solo una parte significativa delle comunicazioni esterne (l'80 per cento), ma è anche essenziale per le comunicazioni interne (40 per cento).
- Nell'industria automobilistica tedesca, oltre il 50 per cento della comunicazione interna è in inglese. È particolarmente importante a livello del management, in modo da facilitare la comunicazione tra le filiali e la sede centrale.

IL NOSTRO CONSIGLIO

Il momento migliore per sottoporre al test un potenziale membro del personale è durante la fase di assunzione.

Insieme alle abilità tecniche e commerciali, dovresti verificare la conoscenza dell'inglese dei candidati durante la selezione. Per posizioni che richiedono l'inglese, è essenziale assicurarsi che si sta assumendo qualcuno con il livello di inglese necessario ad adempiere efficacemente ai propri doveri. L'inosservanza di questa pratica può avere un impatto significativo sulle performance future dell'azienda. Non solo può causare una perdita continua di occasioni di crescita, ma formare dipendenti neoassunti può risultare dispendioso, se le lacune linguistiche da colmare sono grandi.

La tua azienda ha le competenze linguistiche per mettersi al servizio dei clienti internazionali?

Assicurati che lo staff del tuo front office posseda il giusto livello usando il test di inglese Aptis.





APPROCCI CONVENZIONALI ALLA VALUTAZIONE LINGUISTICA

Grazie alla nostra esperienza di quasi 80 anni nel fornire formazione e valutazione, abbiamo osservato tre modalità principali in cui le aziende valutano le competenze di inglese dei loro dipendenti. Offrono tutte un certo tipo di giudizio sul livello di conoscenza dell'inglese; tuttavia, esse comportano rischi significativi e svantaggi.



FARE AFFIDAMENTO SU UNA BREVE CONVERSAZIONE IN INGLESE

Il rischio principale associato a questo metodo è il fatto che valuti solo le capacità di conversazione del candidato, senza testare le sue abilità di scrittura e lettura, e basandosi su un criterio molto elementare e inaffidabile.

Questo potrebbe creare una situazione in cui viene assunto un dipendente che parla inglese, ma che ha scarse capacità di scrittura. La tua azienda potrebbe essere danneggiata da questa decisione in molti modi, dalla cattiva comunicazione con i clienti a costosi errori di produzione o incidenti.

UTILIZZARE TEST CHE NON SONO SUPPORTATI DA RICERCA ACCADEMICA E VERIFICHE SPERIMENTALI

Molte aziende usano test di inglese preparati localmente o all'interno dell'azienda stessa. Questi test spesso non sono supportati dalla ricerca, nel senso che non sono stati collaudati e quindi rischiano di produrre risultati non obiettivi, incompleti e inaffidabili.

Il collaudo dei test è fondamentale per un esame accurato, in modo da assicurare che le domande siano al livello appropriato di difficoltà e che producano risultati affidabili. Il collaudo può durare diversi mesi ed è raramente previsto nella preparazione dei test effettuata da esperti di inglese locali o dell'azienda.

Inoltre, questi test non offrono una visione completa perché di solito non sono stati preparati per valutare tutte e quattro le competenze linguistiche – parlato, scritto, lettura e ascolto.





VALUTARE I DIPENDENTI UTILIZZANDO TEST ONLINE ELEMENTARI

Usare test online molto elementari può dare solo un'idea vaga delle competenze di inglese di un candidato, che non include abilità attive come la produzione orale e scritta. Di conseguenza, non offre un quadro preciso dell'abilità di chi affronta il test.

Affidarsi a questo tipo di test può rendere difficoltoso capire se un candidato possiede le competenze di inglese specifiche (ad esempio, scritto a un livello avanzato, orale a un livello intermedio), il che può mettere a rischio diversi aspetti della tua impresa.

I NOSTRI CONSIGLI PER VALUTARE LE COMPETENZE LINGUISTICHE DEL TUO STAFF

- **Assicurati che i dipendenti a tutti i livelli della tua azienda abbiano le giuste competenze di inglese.**
- **Non lasciare che risparmi apparenti ti traggano in inganno. Usa metodi di valutazione affidabili con standard specifici, supportati da sperimentazioni esaustive e ricerca accademica.**
- **Durante il processo di selezione del personale, scegli dei test di lingua inglese che possano offrirti un profilo completo delle competenze del candidato – parlato, scritto, di lettura e di ascolto.**
- **Definisci le competenze di inglese dei tuoi dipendenti secondo uno standard internazionale.**
- **Scegli test che mostrino le lacune specifiche nelle competenze linguistiche, per pianificare e valutare i programmi di formazione.**
- **Il momento migliore per valutare un potenziale membro del personale è durante la fase di selezione.**

Questi consigli si rivolgono a tutti i settori e ti offrono un punto di inizio sul quale fondare la strategia linguistica inglese della tua azienda. Per una soluzione su misura, saremo contenti di parlare con te, analizzare i bisogni linguistici della tua impresa e consigliarti l'approccio migliore. Contattaci per un consulto gratuito.

LA NOSTRA SOLUZIONE:

APTIS, IL TEST DEL
BRITISH COUNCIL





Aptis

Forward thinking
English testing

Per affrontare le opportunità e le sfide associate alle competenze di inglese del personale, il British Council ha creato il test di lingua inglese Aptis. È la nostra moderna soluzione di valutazione, allo stesso tempo affidabile e flessibile.

Abbiamo sviluppato Aptis per venire incontro ai tuoi bisogni specifici e al tuo budget. Con Aptis hai il completo controllo su tempo, luogo e competenze linguistiche esaminate. Come strumento di valutazione, Aptis ti permette di prendere decisioni più consapevoli su selezione e formazione del personale e sulla strategia linguistica per l'inglese.

-  Fornisce **risultati affidabili** e accurati sulle competenze di inglese della tua organizzazione.
-  È flessibile e accessibile, così puoi **valutare le persone velocemente e in modo conveniente**.
-  Ti permette di testare le competenze che sono più rilevanti per le tue esigenze e di **ottenere rapidamente i risultati**.

[Clicca qui per scoprire Aptis e cosa può fare per aiutare la tua organizzazione.](#)

