



IMPACT EVALUATION

Sejam os hábitos e práticas das suas equipas de vendas, dos seus líderes ou dos seus colaboradores, melhorar desempenhos não é uma tarefa fácil. Implica um grande investimento de recursos, não apenas financeiros, mas também tempo que poderia ser investido noutras prioridades. De forma a melhor podermos ajudar os nossos Clientes na análise do Retorno do Investimento efectuado na formação, desenvolvemos uma metodologia específica para acompanhar todo o processo de desenvolvimento de competências, medindo e avaliando os seus resultados. Assim, quando nos colocam a pergunta “Será que vai valer a pena o investimento?”, os nossos Clientes já sabem que a resposta é positiva, e têm como prová-lo.

Impact Evaluation é uma ferramenta da Wilson Learning que permite analisar a eficácia dos resultados dos esforços de melhoria da performance.

Esta metodologia tem sido utilizada em Organizações de Serviços Financeiros, Farmacêuticas, Telecomunicações e em muitas outras indústrias. *Impact Evaluation* consegue identificar quais as mudanças de comportamentos de ocorreram, as reais melhorias no desempenho e se os resultados pretendidos foram alcançados, seja na área da liderança, vendas ou eficácia individual.

Padrão Independente de Excelência



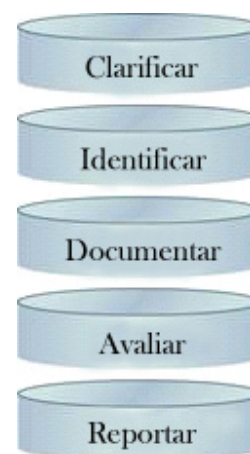
A metodologia *Impact Evaluation* está certificada pelo ES Research, uma Organização de consultoria independente que avalia os serviços de Empresas de Formação, especializadas na área de vendas.

PROPOSIÇÃO DE VALOR

Impact Evaluation é um processo colaborativo, orientado para a eficácia dos resultados das iniciativas de treino. Demonstrar os resultados obtidos permite uma maior consistência no esforço da melhoria do desempenho. Esta abordagem mostra onde a Organização deve focar o seu investimento com vista a um melhor retorno.

ABORDAGEM

Impact Evaluation é um processo flexível e adaptável. Envolve desde, 1º nível) questionários disponibilizados via Web; 2º nível Análise *win/loss* e entrevistas com os Gestores da Organização cliente e 3º nível) análise das métricas de negócio, terminando com uma sessão que pretende reflectir as “melhores práticas” das equipas e dos indivíduos. Independentemente do nível do *Impact Evaluation* seleccionado, os resultados apresentam uma visão clara e credível das mudanças comportamentais. Na essência, o processo é sempre o mesmo:



1) **Clarificar** as necessidades do cliente, 2) **Identificar** os indicadores de mudança desejados e a abordagem para os integrar, 3) **Documentar** a abordagem, as variáveis, o âmbito de aplicação e o planeamento do projecto, 4) **Avaliar** e monitorizar a abordagem escolhida, e 5) **Reportar** os resultados, recomendações e próximos passos.

RESULTADOS POR ETAPAS

<i>Etapa</i>	<i>Resultado</i>
<i>Clarificar</i> Clarificar e descobrir com os decisores-chave que factores específicos irão demonstrar o sucesso do esforço de melhoria do desempenho.	Clarificar as mudanças de comportamento que assinalam o sucesso.
<i>Identificar</i> Identificar e chegar a acordo sobre quais os indicadores de mudança que já se encontram disponíveis ou, por outro lado, que necessitam ser criados. Chegar a acordo em relação à melhor abordagem de avaliação.	Abordagem simples de medição/avaliação.
<i>Documentar</i> Documentar a abordagem, enumerar variáveis que possam alterar o efeito dos indicadores, decidir quem vai estar envolvido e em que sentido – o planeamento completo.	Plano e base de orientação.
<i>Avaliar</i> Implementar a abordagem planeada, monitorizar o processo e informar o cliente das participações, resultados iniciais e novas tendências.	Dados importantes.
<i>Reportar</i> Reportar os resultados, normalmente efectuado através de um briefing aos decisores-chave, contendo a descrição das mudanças comportamentais, os resultados da mudança e recomendações para manter e otimizar o processo.	Informação factual que conduz a decisões que optimizam o impacto.

MEDIÇÃO CONTINUA

Ferramentas como o *Impact Evaluation* focam a sua atenção nos resultados da organização, enfatizando a necessidade de repetir o processo para manter o foco e dar continuidade ao mesmo.

A repetição da medição (opcional) oferece vários benefícios:

- Foco nos resultados desejados
- Sustentabilidade do processo de melhoria performance enquanto prioridade
- Aumento da prática e aplicação das novas competências

MELHORIA CONTÍNUA

A informação que o *Impact Evaluation* disponibiliza, proporciona passos fundamentais para uma mudança bem sucedida tendo sempre como objectivo o caminho para a melhoria contínua.

As recomendações normalmente incluem uma avaliação precisa do que eventualmente possa ter falhado na implementação, pistas para melhorar a continuidade do processo, correcções ou ajustes que devem ser realizados quando os resultados não correspondem às expectativas, e próximos passos para que a organização continue no caminho da melhoria da performance humana.

Impact Evaluation vem reforçar a promessa:

Decisões fundamentadas em informação consistente
Proporcionar aos nossos clientes informações claras com objectivo de alcançar todo o potencial dos seus recursos humanos.