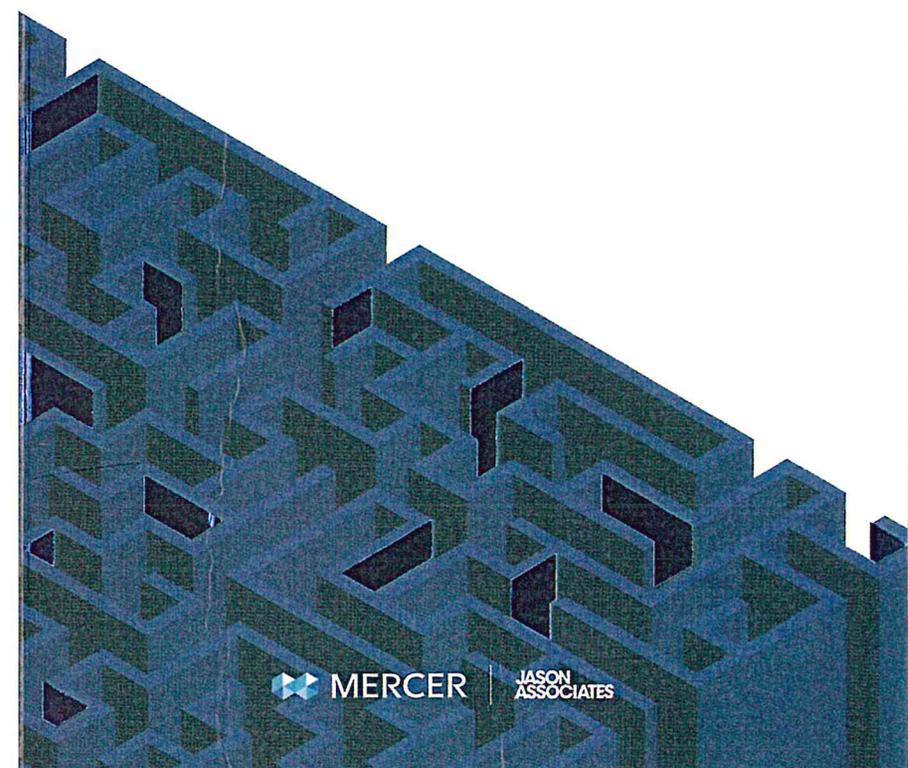


THE *Way* 
FORWARD



MERCER

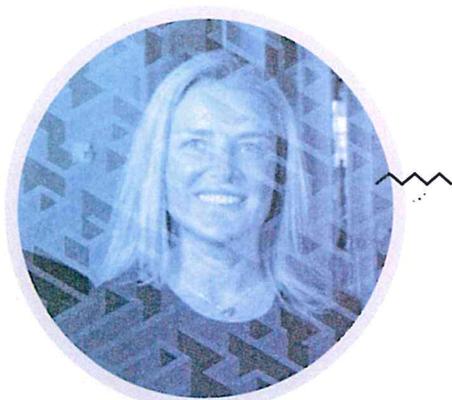
JASON
ASSOCIATES



HED | HUMAN EVOLUTION DESIGN

THE *Way*
FORWARD

Esta edição, "The Way Forward" foi desenhada para todos os que de forma direta ou indireta tencionam promover a mudança nas suas organizações, construindo e mantendo ambientes saudáveis, para que os talentos escolham ficar, porque acreditam... porque vale a pena.



**ÂNGELA
VIEIRA**
ASCENDUM

ALINHAMENTO CULTURAL NA ASCENDUM

Tudo começou com a necessidade que sentimos de ter uma marca Ascendum percebida por todos os clientes da mesma maneira, independentemente do lugar em que estamos. Uma marca que ajude os clientes a compreender o que é a Ascendum e a valorizar a sua proposta de valor. Para isso, temos de ser uma marca sinónimo de confiança, saber fazer, próxima do cliente. Hoje já não chega transacionar. É fundamental ter o envolvimento dos clientes. Quando atingirmos este patamar de notoriedade e envolvimento, em que também todos os colaboradores sentem a marca como sua e se orgulham do valor que criam como Ascendum, teremos a marca ganhadora que ambicionamos e isso vai refletir-se no reconhecimento daquilo que fazemos e nos nossos resultados.

E DE QUE FORMA SE CONSEGUE O ENVOLVIMENTO DOS COLABORADORES E CLIENTES?

Para ter o engagement dos clientes é preciso ter o engagement dos colaboradores. É preciso clarificar a nossa cultura, comunicá-la e fazê-la viver. Foi então feita uma reflexão estratégica ao mais alto nível, na Comissão Executiva. Com a ajuda de consultores, foram definidos os valores e as competências que estão por detrás desses valores e associámos também os valores a desportos, para facilitar a sua vivência e compreensão. Definimos a nossa proposta de valor, o manifesto para o colaborador e para o cliente. Com isto, definimos o que é ser Ascendum

e como é ser Ascendum para o cliente. Para comprometer os líderes Ascendum com esta transformação, fizemos uma reunião da CE com os CEOs de todas as geografias do grupo, onde lhes foi apresentado este tema como estratégico ligado à importância de clarificar a todos os colaboradores o que é ser ASCENDUM.

E AO NÍVEL DA OPERACIONALIZAÇÃO, COMO FOI POSSÍVEL FAZÊ-LO?

Claro que para operacionalizar este tipo de alinhamento cultural e de mentalidades na Ascendum, com geografias tão dispersas, foram necessárias várias etapas com diferentes ferramentas. Desenvolvemos uma plataforma digital para acolhimento, que serve para os novos colaboradores serem acolhidos com acesso a toda a informação sobre a Ascendum, mas também para os atuais 1400 poderem ser formados sobre os nossos valores, comportamentos, proposta de valor, etc. Saberem o que é ser Ascendum. Foi também preparada uma formação de formadores para atendimento a cliente. Mais uma vez, por ser impossível trazer todos a Lisboa para fazer uma formação, foram escolhidos dois colaboradores de cada geografia para fazer a formação, de forma a poderem depois dar a formação na sua geografia e na respetiva língua nativa.

E EM TERMOS DE COMUNICAÇÃO? DESENVOLVERAM ALGUM PLANO?

Simultaneamente, foi desenvolvido um plano de comunicação interno e externo. Dando um passo mais atrás, há precisamente dois anos lançámos a nossa intranet juntamente com o Yammer-FB empresarial. Este projeto de comunicação interna digital foi essencial pois, estando a Ascendum tão dispersa geograficamente, veio ligar todos os colaboradores, fazê-los ter orgulho de pertença, colocando-os à distância de um clique. Este projeto de comunicação interna digital foi determinante para a disseminação da nossa cultura por tantas geografias tão dispersas. Através da nossa intranet, foram enviadas peças de comunicação a imprimir localmente para afixar nos locais de trabalho, sempre na respetiva língua nativa para termos a certeza de que todos sem exceção recebem a mensagem. Na nossa magazine também tratámos este tema como tema central para lhe dar toda a importância que necessita. Ao nível externo, utilizámos as redes sociais e o nosso web site para ir comunicando aos nossos clientes o que podem esperar da Ascendum, através de notícias e posts.