

Warszawa, dnia 28 maj 2012r.

Firma Raiffeisen Insurance Agency Sp. z o.o. wybrała 4Results z trzech firm uczestniczących w przetargu na partnera w projektach lean. Istotnymi atutami 4Results, które widoczne były podczas rozmów przetargowych były: otwartość, wrażliwość na potrzeby Klienta, rzeczowość. Dodatkową zaletą był fakt prowadzenia projektów z towarzyszami ubezpieczeniowymi.

Współpraca z firmą 4Results zakładała na pierwszym etapie przeprowadzenie analizy efektywności kluczowych obszarów firmy w celu zdefiniowania obszarów wymagających poprawy efektywności oraz oszacowaniu potencjału podniesienia produktywności i oszczędności kosztów a następnie wdrożenie pilotażowego projektu Lean. Obecnie jesteśmy na etapie podsumowania efektów pierwszego etapu i określenia dalszych kierunków współpracy.

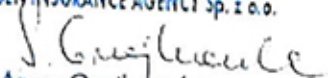
W trakcie miesięcznego okresu wdrożenia projektu lean dzięki zaangażowaniu, doświadczeniu i umiejętnościom konsultantów 4Results udało się osiągnąć 22% wzrost produktywności pracowników, zmianę ich podejścia do sposobu pracy, pobudzenie inicjatywy oddolnej, będącej podstawą skuteczności wdrożeń leanowych. Dodatkową korzyścią, która udało się osiągnąć w tak krótkim czasie to początki zmiany mentalności w organizacji (nie tylko sekcji objętej projektem) będące zalążkiem budowania kultury lean. To jedynie początek naszej drogi, jesteśmy przekonani, że wdrożenie kolejnych narzędzi lean zaowocuje znaczącymi wzrostami produktywności, terminowości i jakości.

Oceniając współpracę z firmą 4Results to, co nas mile zaskoczyło to:

- 1.ponadstandardowe zaangażowanie konsultantów w analizę problemów, wyszukanie źródeł problemu i umiejętności dopasowania rozwiązań przy jednoczesnym budowaniu zaangażowania pracowników we wdrożenie
2. przekazywanie wskazówek w jaki sposób skutecznie pokonać bariery organizacyjne występujące w procesie zmiany
3. stawianie nacisku na zmiany kulturowe tak by osiągnąć trwałe efekty zmian
4. wnikliwość, otwartość i bardzo dobra komunikacja w ramach projektu.

Polecam współpracę z firmą 4Results.

RAIFFEISEN INSURANCE AGENCY Sp. z o.o.


Anna Grajkowska
Prezes Zarządu



PZU SA
PZU Życie SA

Warszawa, 9 czerwca 2009

List referencyjny dla 4 Results

Projekt: Wdrożenie Standardów

Wspólnie z firmą 4 Results przeprowadziliśmy projekt wdrażania standardów obsługi Klienta w Pionie Likwidacji Szkód. Jest to z jednej strony największy obszar biznesowy w naszej firmie, z drugiej strony obszar dość specyficzny z racji na pracę wykonywaną przez pracowników naszego pionu. Od początku wiedzieliśmy, że skuteczne wdrożenie standardów w grupie kilku tysięcy pracowników będzie wymagało od nas stworzenia grupy liderów zmian, którzy nauczą i dopilnują, by pozostałe osoby w organizacji żyły nowym podejściem do Klienta. Temat w naszej firmie nie był nowy, co wbrew pozorom nie ułatwiało wdrożenia. Pracownicy słysząc o wdrożeniu standardów obsługi Klienta zwykle reagowali: „Znowu?!”, „Nie mamy na to czasu”, „Za dużo zmian!” itp. Wiedzieliśmy jednak, że takie reakcje są w zmianach typowe, tymczasem badania opinii klientów, które przeprowadziliśmy pokazywały nam, że obsługa Klienta jest bardzo ważnym obszarem, w którym chcemy się doskonalić i docelowo wyróżnić od naszej konkurencji.

W oparciu o doświadczenia najlepszych pracowników stworzyliśmy standardy pokazujące czego oczekuje od nas Klient w ważnych dla niego momentach, następnie wyłoniliśmy grupę osób, którą przygotowaliśmy do pełnienia funkcji liderów wdrożenia standardów. Ich zadaniem było: szkolenie pracowników, monitorowanie efektów wdrożenia, raportowanie i działania korygujące. Nie pozostawiając liderów bez wsparcia stworzyliśmy grupę wewnętrznych superwizorów, których zadaniem jest wsparcie i rozwijanie umiejętności liderów. Na potrzeby całego wdrożenia stworzyliśmy program szkoleń dopasowany do grup stanowisk mających kontakt z Klientem. Przygotowaliśmy liderów do roli trenerskiej poprzez intensywny proces rozwojowy. Dodatkowo stworzyliśmy narzędzia wspierające wdrożenie standardów: badania jakościowe monitorujące progres wdrożenia, wewnętrzne narzędzia motywacyjne, badania pokazujące opinie Klientów, itp.

Opisany powyżej projekt przygotowaliśmy i wdrożyliśmy we współpracy z 4 Results. Rolą konsultantów było: stworzenie grupy liderów zmian i przygotowanie ich do roli trenerskiej, superwizora, stworzenie programów szkoleniowych dopasowanych do specyfiki Likwidacji Szkód w PZU, wsparcie procesu komunikacji wewnętrznej, warsztaty wdrażania zmian dla osób wspierających wdrożenie standardów.

Bardzo cenię sobie współpracę z 4 Results ze względu na: dużą dbałość o jakość projektu i jakość wdrożonych rozwiązań, wszechstronne know-how: zarówno w kwestii wdrażania zmian, budowania strategii komunikacji, tworzenie liderów zmian i trenerów wewnętrznych, jak i obsługi Klienta.

Zdecydowanie polecam 4 Results jako świetnego partnera biznesowego w rozwijaniu oraz usprawnianiu organizacji.

Z poważaniem,

ZASTĘPCA DYREKTORA
Centrum Likwidacji Szkód
ds. Szkód Majątkowych i Osobistych
[Signature]
Olga Zarechowiec

Warszawa, 25.05.2016

Szanowni Państwo,

potwierdzamy współpracę z firmą 4Results Sp. z o.o. w okresie od 2014 roku do dnia dzisiejszego w zakresie realizacji następujących szkoleń:

1. „NesLeader”
2. „Warsztat komunikacyjny Extended Disc”
3. „NesCoach”
4. „Mentoring Lokalny”
5. „Innowacyjność oraz feedback”
6. „Przygotowanie mentorów i mentees do programu mentoringowego Nestle CEMEC”
7. „Rozwiń skrzydła”

W okresie dotychczasowej współpracy firma 4Results Sp. z o.o. wywiązywała się ze swoich obowiązków z należytą starannością, w sposób satysfakcjonujący realizując warunki umowy.

Iwona Mażewska

Specjalista ds. Szkoleń i Rozwoju