

Estudio de caso

# KLM Royal Dutch Airlines



Empresa | Mejora del servicio de atención al cliente



Business

## La formación en idiomas refuerza el desarrollo de los empleados

### El objetivo

KLM Royal Dutch Airlines es una aerolínea mundial con sede en los Países Bajos. Constituye el núcleo del Grupo KLM, que además incluye a KLM Cityhopper, transavia.com y Martinair. KLM trabaja en estrecha colaboración con Air France dentro del grupo AIR FRANCE KLM, que existe desde que las dos compañías se fusionaron en 2004. El grupo AIR FRANCE KLM es el grupo líder de Europa en el negocio de las aerolíneas.

KLM ofrece a sus clientes productos innovadores y operaciones seguras, eficientes y orientadas al servicio. Presta especial atención a la flexibilidad, movilidad, participación y salud de sus empleados.

La compañía, que junto con sus socios vuela a más de 250 destinos, anima a los empleados a ampliar sus competencias y conocimientos a través de la formación. Tal flexibilidad exige unos sistemas de formación versátiles y accesibles que sean compatibles con los viajes entre diferentes zonas horarias.

### La implementación

Los Servicios a bordo de KLM realizaron una prueba piloto con Language Lessons Version 3 para Empresas de Rosetta Stone® (antes llamada Rosetta Stone® Enterprise) y otros proveedores de formación para el aprendizaje de idiomas, tras haber decidido que las clases presenciales no se ajustaban bien a los horarios de los empleados.

Jozien ten Zijthoff, Coordinadora de Idiomas para la Gestión de la Tripulación de Cabina en los Servicios a bordo de KLM, afirmó: "Alrededor del 80 por ciento de nuestros pasajeros no es holandés y por ese motivo los idiomas son tan importantes para nuestra compañía. Además, los horarios de trabajo dificultan mucho la posibilidad de asistir asiduamente a las clases presenciales de idiomas.

"Realizamos una prueba piloto con Rosetta Stone y la tripulación de cabina quedó muy satisfecha con las clases. Varios participantes comentaron lo mucho que les gustó el hecho de poder prescindir de las tradicionales lecciones de gramática para aprender el idioma y poder comenzar a sentirse operativos con el idioma enseguida."

La formación adicional en idiomas es opcional, pero KLM, que siempre ha tenido exigencias importantes respecto a los idiomas a la hora de contratar personal, estaba dispuesta a ofrecer una opción de formación de idiomas interactiva para aumentar la motivación de sus empleados.



*"El atractivo de Rosetta Stone para muchos es que no estamos limitando a nuestra tripulación a esos idiomas exclusivamente. Algunos están aprendiendo chino, hebreo y sueco; porque sencillamente les apetece viajar a un país concreto y quieren poder hablar el idioma cuando estén allí."*

Jozien ten Zijthoff,  
Coordinadora de Idiomas  
para la Gestión de la  
Tripulación de Cabina en los  
Servicios a bordo de KLM

## Los beneficios

Hay una gran demanda en KLM de la solución que ofrece Rosetta Stone®, tanto para los idiomas para ayudar al personal a evolucionar profesionalmente como para el aprendizaje de idiomas para el desarrollo personal.

“Los miembros de la tripulación de cabina que desean evolucionar en KLM tienen que saber inglés y otro idioma: francés, español, italiano o alemán,” señaló Jozien. “El atractivo de Rosetta Stone para muchos es que no estamos limitando a nuestra tripulación a esos idiomas exclusivamente. Algunos están aprendiendo chino, hebreo y sueco; porque sencillamente les apetece viajar a un país concreto y quieren poder hablar el idioma cuando estén allí.”

Cuando se pusieron a disposición las licencias para la formación con Rosetta Stone en la intranet de KLM, se agotaron en cuestión de horas. La facilidad de flexibilidad supone que se pueden añadir más licencias si la demanda es alta.

Actualmente, la compañía exige un uso mínimo de ocho horas. Las herramientas del administrador permiten a los responsables seguir la cantidad de las horas que cada usuario ha dedicado. Si un alumno no respeta el mínimo requerido, la licencia se puede atribuir a otro alumno para optimizar su rendimiento.

Debido a la demanda generalizada, los Servicios a bordo de KLM decidieron aumentar de forma considerable el número de licencias disponibles para la tripulación de cabina a partir de febrero de 2010.



## Acerca de KLM Royal Dutch Airlines

KLM Royal Dutch Airlines es una aerolínea mundial con sede en los Países Bajos.

- Una compañía holandesa con 8.700 tripulantes de cabina que utilizan los idiomas en su trabajo diario y para evolucionar profesionalmente
- 23,4 millones de pasajeros entre 2007 y 2008
- El 80 por ciento de los pasajeros no habla holandés

 [www.klm.com](http://www.klm.com)

## Acerca de Rosetta Stone

Rosetta Stone es líder mundial en soluciones de aprendizaje de idiomas mediante la tecnología para usuarios individuales, colegios y organizaciones.

Nuestras soluciones interactivas y flexibles ya ayudan a más de 12.000 empresas, 9.000 organizaciones del sector público y 22.000 instituciones educativas de todo el mundo, así como a millones de alumnos de más de 150 países.

Rosetta  
Stone 

Business