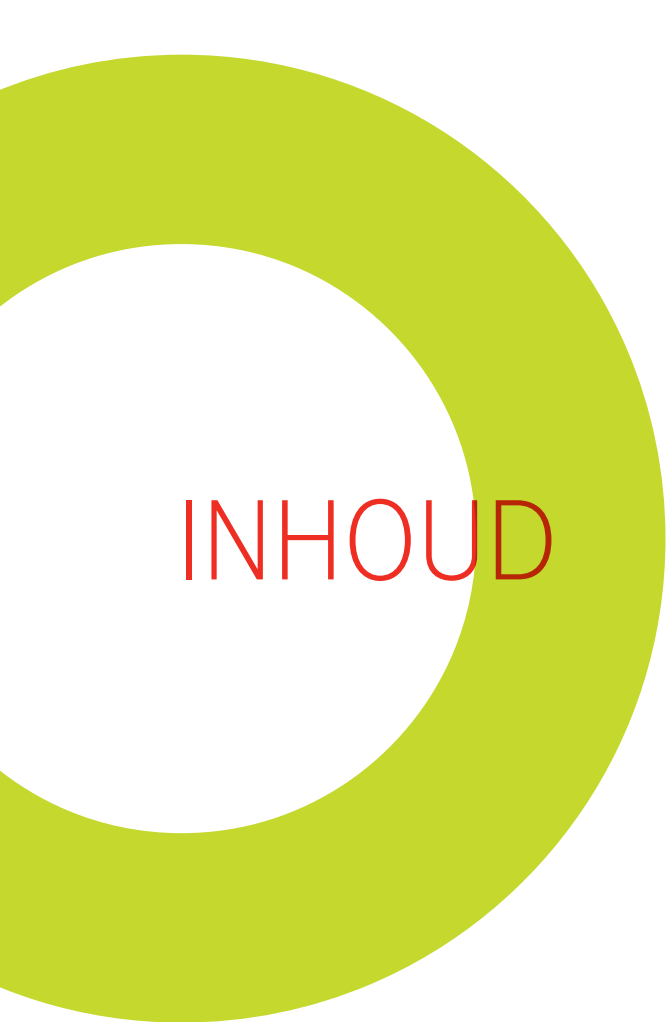




Zes manieren waarop Engelse taalvaardigheid uw bedrijfsresultaat beïnvloedt.

Hoe garandeert u een passend Engels
taalniveau bij uw medewerkers?





INHOUD

3	OVERZICHT
4	Achtergrond
5	Het onderzoek
7	ZES GEBIEDEN WAARBIJ ENGELS VAN BELANG IS
8	Informatie en analyse
10	Inkoopkosten
13	Internationale projecten en aanbestedingen
15	Internationale investeringen en verkoop
18	Merkwaarde en klanttevredenheid
20	Interne communicatie en samenwerking
23	TAALTOETSING: DE GANGBARE AANPAK
24	Vertrouwen op een kort interview in het Engels
25	Toetsen zonder wetenschappelijke basis
26	Eenvoudige online toetsen
27	ONZE ADVIEZEN OM DE TAALKENNIS VAN UW STAF TE TOETSEN
28	ONZE OPLOSSING: DE APTIS-TOETS VAN DE BRITISH COUNCIL

OVERZICHT





ACHTERGROND

De missie van de British Council is het onderhouden van culturele relaties. Erg belangrijk daarbij is het bevorderen van de kennis van het Engels bij bedrijven, overheden en onderwijsinstellingen. We hebben **80 jaar ervaring** met onderwijs én toetsing van het Engels. Jaarlijks neemt de British Council **3 miljoen examens** af en krijgen **meer dan 300.000 mensen in 100 landen** wereldwijd onderwijs in het Engels.

De British Council staat voortdurend in contact met zijn partners en opdrachtgevers. Duidelijk is dat het **belang van het Engels in het bedrijfsleven** groter wordt, maar dat de middelen en kennis om daarmee om te gaan, achterblijven. Vaak weet men te weinig van de Engelse vaardigheden onder het zittende en aankomend personeel. Dit gegeven wilden we nader bestuderen om onze expertise in te zetten om bedrijven te helpen **taalkennis om te buigen van een potentieel bedrijfsrisico naar een waardevol bedrijfsbezit.**

HET ONDERZOEK

Om meer inzicht te krijgen hebben we voor ons onderzoek samengewerkt met Euromonitor International. De focus van het onderzoek lag op twee aspecten:

- wat zijn de belangrijkste bedrijfsactiviteiten waarin kennis van het Engels een belangrijke succesfactor is?
- hoe beïnvloedt kennis van het Engels de winst?

We hebben een enquête afgenomen onder HR-managers en zakelijk leiders van grote internationale bedrijven in verschillende bedrijfstakken – van de bouwsector tot de auto-industrie en van de reisbranche tot het bankwezen. Ze werden gevraagd naar de meerwaarde van personeel dat over uitstekende kennis van het Engels beschikt, maar ook in te schatten welke gevolgen het ontberen daarvan op het bedrijfsresultaat zou hebben.

De resultaten overtuigen ons er nog sterker van dat Engels niet slechts een normale functie-eis is, maar een cruciale vaardigheid die het bedrijfsresultaat significant beïnvloedt. Toch kwamen veel bedrijven pas via onze enquête tot het inzicht dat ondermaatse kennis van het Engels tot grote verborgen kosten kan leiden.





Bij de volgende zes gebieden bestaat er een sterk verband tussen succesvol ondernemen en de kwaliteit van het Engels onder het personeel:

- Informatie en analyse
- Inkoopkosten
- Internationale projecten en aanbestedingen
- Internationale investeringen en verkoop
- Merkwaarde en klanttevredenheid
- Interne communicatie en samenwerking

In dit rapport zijn onze bevindingen samengevat. Bovendien krijgt u tips om uit te zoeken of uw personeel is uitgerust met de juiste Engelse vaardigheden voor zijn of haar baan.

Hieronder leest u meer over:

- de invloed van Engels op belangrijke zakelijke aandachtsgebieden én op de omzet
- adviezen om de taalstrategie van uw onderneming te verbeteren (incl. tips die u eenvoudig in praktijk kunt brengen).



ZES GEBIEDEN WAARBIJ ENGELS VAN BELANG IS

INFORMATIE EN ANALYSE

Wat is de invloed van het Engels?

Onvoldoende kennis van het Engels kan voor managers een probleem vormen om trends binnen de sector bij te houden of deel te nemen aan internationale seminars, handelscongressen en andere marketingactiviteiten. Het gevolg kan zijn dat uw bedrijf kansen mist, reputatieschade oploopt of achterblijft bij marktontwikkelingen.

Voorbeelden:

- Als handelaren bij grote **internationale banken** niet op de hoogte blijven van de internationale markten, loopt **75% van de omzet** uit de investment banking-divisies risico.
- In de **Duitse auto-industrie** is productontwikkeling sterk afhankelijk van de mate waarin werknemers over de hele wereld in dezelfde taal kunnen communiceren. Zoals een bedrijf in ons onderzoek het stelt: **‘Wij kunnen geen marktoverschrijdende nieuwe technologieën ontwikkelen als de input niet in een gemeenschappelijke taal wordt gecommuniceerd.’**

ONS ADVIES

Zorg dat werknemers in alle lagen van uw onderneming over de juiste kennis van het Engels beschikken.

Engelse vaardigheden zijn niet alleen cruciaal voor personeel met rechtstreeks klantencontact maar óók voor medewerkers die een technische of managementfunctie vervullen. Met de juiste Engelse vaardigheden blijven werknemers op hogere posities op de hoogte van trends binnen de branche en kunnen ze die kennis ook binnen de organisatie delen.

INKOOPKOSTEN

Wat is de invloed van het Engels?

De toeleverancierskeuze is rechtstreeks van invloed op de omzet en op de concurrentiepositie. Inkopers en bedrijven die zelfverzekerd correct Engels toepassen, kunnen – anders dan enkel lokaal – ook internationaal inkopen. De meeste bedrijven richten zich op productie in lageloonlanden en nemen hun grondstoffen in bulk af van de goedkoopste aanbieder. Engels is dus niet alleen van belang voor de verkoop maar ook voor de kosten.

Voorbeelden:

- Bedrijven uit de consumentenindustrie geven aan dat inkopers die Engels beheersen betere onderhandelingsresultaten boeken. Ons onderzoek leidt tot de schatting dat een landelijke keten met internationale leveranciers 20–30% winst kan verspelen door de prijsonderhandelingen niet optimaal te kunnen voeren.
- Voor de productie-industrie, heeft het Engels volgens schatting tot een kostenverlaging van 50% geleid, omdat bedrijven in staat zijn de goedkoopste aanbieder te kiezen en rechtstreeks van deze af te nemen.

ONS ADVIES

Verzekert u ervan dat uw medewerkers het Engels correct en met gemak en zelfvertrouwen toepassen. Maak gebruik van betrouwbare toetsen die goed zijn geijkt en die gebaseerd zijn op intensieve pilots en academisch onderzoek. Zo weet u met zekerheid wat het werkelijke niveau van uw werknemers is.

Hoe groot uw onderneming ook is en wat u ook wilt toetsen, het is belangrijk dat u gebruikmaakt van toetsen die berusten op betrouwbaar wetenschappelijk onderzoek. Onbetrouwbare toetsen geven een verkeerd en misleidend beeld van de Engelse vaardigheden onder uw personeel. Uitgaan van verkeerde onbetrouwbare aannames, kan leiden tot aanzienlijke verliezen en inefficiënties. Ook al zijn zulke toetsen vaak goedkoper, hun daadwerkelijke lange termijncosten kunnen veel hoger uitpakken. Goedkoop is dan snel duurkoop.

Is in uw onderneming de juiste kennis van het Engels aanwezig om te kunnen concurreren op de internationale markt?

Kom erachter met de Aptis-toets voor Engels.



INTERNATIONALE PROJECTEN EN AANBESTEDINGEN

Wat is de invloed van het Engels?

Internationale projecten en aanbestedingen bieden een onderneming vaak grote groeikansen. Maar meestal is voor een scherpe offerte of aanbesteding kennis van het Engels nodig. Ook voor de onderhandelingen en het aansturen van zulke internationale projecten zijn mensen met goede Engelse vaardigheden nodig. Kan een bedrijf zijn aanbesteding niet scherp formuleren, dan verkleint dat de kansen om tot de volgende ronde toegelaten te worden.

Voor aanbestedingen die wél doorgaan naar de volgende ronde, geldt vervolgens dat een heldere en zelfverzekerde, Engelstalige presentatie van groot belang is. Aanbestedingen leiden op hun beurt weer tot een zakenrelatie op langere termijn; ook voor het onderhouden daarvan zijn een goede, vertrouwenwekkende spreek- en luistervaardigheid absoluut nodig.

Voorbeelden:

- Ons onderzoek heeft dit verband overduidelijk aangetoond voor de **Italiaanse bouwsector**. Voor de bedrijven in deze sector **hangt 80% van de omzet af van Engels**. Dat is immers de werktaal op de markten waarop de branche zich beweegt; slechts 20% van het werk wordt verricht in Italië zelf. Bedrijven vergroten hun afzetmarkt als zij de juiste mix van kennis en vaardigheden van het Engels bij hun medewerkers zekerstellen.

ONS ADVIES

Gebruik bij de werving en selectie Engelse taaltoetsen die een alomvattend beeld geven van de vaardigheden van de kandidaat: spreek-, schrijf-, lees- én luistervaardigheid.

Verschillende posities vergen verschillende vaardigheden. Een accountant of ict-medewerker zonder direct klantencontact heeft meer aan goede schrijf- en luistervaardigheid dan aan spreekvaardigheid. Het tegenovergestelde geldt echter voor klantenservicemedewerkers. Een toets die het niveau op deelvaardigheden rapporteert – in plaats van een algemene uitslag, geeft u de informatie die u nodig heeft om weloverwogen keuzes te kunnen maken.

INTERNATIONALE INVESTERINGEN EN VERKOOP

Wat is de invloed van het Engels?

Internationale uitbreiding vraagt om optimale communicatie tussen marketing/verkoop en de internationale klanten. Een uitstekende beheersing van Engels is daarbij cruciaal.

Volgens veel bedrijven in ons onderzoek was een brede spreiding van hun afzet markt de beste manier was om het hoofd te bieden aan crises in de thuismarkt. Daarbij wordt expansie over de grenzen als belangrijke strategie genoemd, omdat dat kansen biedt om ondanks een dalende binnenlandse markt toch vitaal te blijven. De bedrijven dichtten het Engels een sleutelrol toe in dit proces.

Voorbeelden:

- **Reisorganisaties** stellen dat zij zonder Engels geen zaken kunnen doen met buitenlandse partners. Op de lange termijn zouden ze dan uit de markt worden gedrukt, met **een omzetverlies van 90%** als gevolg.
- Voor de **toeristische sector**, is Engels een vereiste om uit te kunnen breiden naar nieuwe markten. Zo richten cruise reisaanbieders zich op China en andere delen van Azië; daarbij is kennis van het Engels absoluut noodzakelijk. Voor de volgende tien jaar worden voor de Aziatische cruise reisbranche **dubbele groeicijfers** voorspeld. Bij een van de bedrijven uit ons onderzoek steeg de omzet uit cruisereizen in Azië en Australië alleen al in 2013 zelfs met 18%.
- Voor **banken**, is de handel op internationale markten een belangrijke groeifactor en een manier om het risico te spreiden. Bedrijven kopen en verkopen buitenlandse fondsen voor internationale klanten. In totaal is 30-40% van de verhandelde fondsen internationaal, waarmee wordt bedoeld dat het Engels bij **30-40% van de omzet** een rol speelt.

ONS ADVIES

Toets de Engelse vaardigheden van uw werknemers tegen een internationale standaard.

Als werknemers met buitenlandse klanten te maken hebben, is het erg belangrijk dat hun Engels niet slechts 'goed' is; het moet aantoonbaar voldoen aan internationale standaarden. Kies voor een toets die nauwkeurige gegevens oplevert voor alle taalvaardigheden (spreken, schrijven, lezen en luisteren), en die geijkt is tegen het Europees Referentiekader – dé internationale standaard voor de beschrijving van taalbeheersing.

Het Engels speelt een cruciale rol bij internationale expansie.

Zorg dat uw onderneming goed is voorbereid, met behulp van de Aptis-toets voor Engels.



MERKWAARDE EN KLANTTEVREDENHEID

Wat is de invloed van het Engels?

Uit ons onderzoek blijkt dat ondermaats Engels van grote invloed kan zijn op hoe klanten een bepaald merk ervaren. Een sterk internationaal merkimago werkt positief op de beleving van de kwaliteit van product én leiderschap – en dat is weer essentieel voor het werven van nieuwe klanten. Om de klanten bovendien te behouden, is het erg belangrijk dat de klantenservice hen goed in het Engels kan bedienen.

Voorbeelden:

- Een voorbeeld van hoe kwaliteitsbeleving tot waardeverhoging kan leiden: een medewerker aan ons onderzoek uit de **advies- en ict-branche** schat dat **de prijzen van zijn bedrijf vijfmaal lager** zouden liggen als de medewerkers niet over de juiste Engelse vaardigheden zouden beschikken, omdat dit hun bedrijfsimago in overzeese markten zou schaden.
- Ook in de hotelbranche is de invloed van Engels op het merkimago aanmerkelijk. Hotelketens ondervinden hevige concurrentie en moeten hun hoge serviceniveau handhaven om hun klanten tevreden te houden. Voor de **hotelbranche** is geschat dat **60% van de buitenlandse gasten niet terug zou komen** als het hotelpersoneel niet afdoende Engels zou spreken. In stadscentra of populaire toeristenbestemmingen is de omzet voor 70% afhankelijk van het hoge niveau van het Engels onder de medewerkers.

ONS ADVIES

Kies voor onafhankelijke toetsen die zwaktes in de taalbeheersing blootleggen, om zo de opleidingsprogramma's optimaal samen te stellen en te toetsen.

Door personeel te toetsen voordat de opleiding begint, kunt u de sterke en zwakke plekken in hun Engelse taalbeheersing beter vaststellen. U kunt ze dan beter in groepen indelen, voor meer maatwerk qua opleiding. Bovendien bespaart u tijd en geld door de focus te leggen op de vaardigheden die de meeste verbetering behoeven. Door na afloop van de cursus nogmaals te toetsen, krijgt u een helder beeld van de gebieden waar de meeste vooruitgang is geboekt. De resultaten tonen ook aan of de gewenste verbetering is behaald, of dat er nog meer moet worden gedaan.

INTERNE COMMUNICATIE EN SAMENWERKING

Wat is de invloed van het Engels?

Er is vaak sprake van projecten waaraan teams uit verschillende landen meewerken. Dit multinationale karakter van een project betekent dat uitstekende beheersing van het Engels nodig is voor een vlekkeloze samenwerking. Investeren in een perfect gelijkwaardig Engels taalniveau bij medewerkers werkt efficiënter, vermijdt onnodige kosten en in het ergste geval ongelukken door een achteraf gezien vermijdbaar eenvoudig (taal)misverstand.

Voorbeelden:

- In de **advies- en ict-branche** werken ontwikkelaars uit verschillende landen regelmatig samen in projecten. Bij internationale bedrijven vindt **65% van de interne communicatie** plaats in het Engels. Eén ict-bedrijf zei het zo: 'Op zich kunnen onze softwareontwikkelaars zich redden zonder Engels. Toch is het van belang dat ze die taal beheersen om de eisen van de klant te kunnen begrijpen én om met collega's van andere vestigingen aan hetzelfde project te kunnen werken.'
- Bij grote **productiebedrijven** wordt Engels niet alleen gebruikt bij de **externe communicatie** (80%) maar is het ook essentieel voor de **interne communicatie** (40%).
- In de **Duitse auto-industrie** vindt meer **dan 50% van de interne communicatie plaats in het Engels**. Vooral op managementniveau is dat van het grootste belang voor een soepele communicatie tussen de vestigingen en het hoofdkantoor.

ONS ADVIES

Het beste moment om een potentieel nieuw personeelslid te testen is tijdens het wervingsproces.

Bij de werving toets u een sollicitant op zijn of haar commerciële en technische kwaliteiten – maar daarnaast zou u ook op Engels moeten kunnen toetsen. Voor een baan waarbij het Engels een grote rol speelt, is het erg belangrijk dat u er zeker van bent dat u iemand aanneemt met het juiste Engelse taalniveau. Het achterwege laten van vroegtijdige toetsing, kan grote invloed hebben op de latere bedrijfsresultaten. Door vroegtijdige toetsing en inzet van gekwalificeerde medewerkers maakt u direct gebruik van aanwezig potentieel. Zo garandeert u dat kansen tijdig worden onderkend en benut. Bovendien vrijwaart u zich van kosten voor, en vertraging door, additionele scholing.

Is er genoeg Engelse
taalkennis in uw onderneming
aanwezig om uw internationale
klanten van dienst te zijn?

**Zorg dat personeel met
rechtstreeks klantencontact
over de juiste Engelse
vaardigheden beschikt, met
de Aptis-toets voor Engels.**





TAAKTOETSING: DE GANGBARE AANPAK

Op basis van onze bijna 80 jaar ervaring met opleiding en toetsing, ziet de British Council dat er momenteel drie ingesloten manieren zijn waarop bedrijven de Engelse vaardigheden van hun personeel meten. Alle drie leveren ze wel iets van een resultaat over de taalkennis op. Toch zijn er tegelijkertijd aanzienlijke risico's en nadelen aan verbonden.



VERTROUWEN OP EEN KORT INTERVIEW IN HET ENGELS

Het grootste nadeel van deze methode is dat alleen de gesprekstechnieken van de sollicitant worden getoetst. Er vindt geen toetsing van de schrijf- en leesvaardigheid plaats. .

Mogelijk neemt u dus iemand aan die goed Engels spreekt maar het slecht schrijft. Dat zou op meerdere manieren nadelig kunnen zijn voor uw onderneming: er kan miscommunicatie met klanten optreden, of er kunnen zich kostbare productiefouten of zelfs ongelukken voordoen.

TOETSEN ZONDER WETENSCHAPPELIJKE BASIS

Veel bedrijven gebruiken toetsen die lokaal of zelfs binnen het eigen bedrijf zijn ontwikkeld. Zulke toetsen berusten meestal niet op onderzoek, er zijn geen zorgvuldige pilots mee gedraaid. Mogelijk leveren ze daarom subjectieve, onvolledige en onbetrouwbare resultaten op.

Voor een nauwkeurige toets is het erg belangrijk dat er pilots mee zijn gedraaid. Zo krijgen de vragen de juiste moeilijkheidsgraad en levert de toets betrouwbare resultaten op. Een dergelijk pilot duurt soms zelfs meerdere maanden. Meestal vormen pilots geen onderdeel van de Engelse toetsen zoals die lokaal of in-house worden ontwikkeld. Dergelijke toetsen meten ook zelden alle vier taalvaardigheden – spreken, schrijven, lezen en luisteren.





EENVOUDIGE ONLINE TOETSEN

Het gebruik van zeer basale online toetsen kan een onscherp, beperkt en zelfs onbetrouwbaar beeld van de Engelse vaardigheden van een sollicitant of medewerker opleveren. Bovendien laten zulke toetsen de spreek- of schrijfvaardigheid buiten beschouwing. Het gevolg is dat u geen scherp, alomvattend beeld van iemands werkelijke vaardigheden krijgt.

De inzet van zulke toetsen maken het lastig om aan de weet te komen of een sollicitant de gewenste kennis van het Engels heeft (bijv. vloeiend schrijfniveau, bovengemiddeld spreekniveau).

ONZE ADVIEZEN OM DE TAAKVAARDIGHEID VAN UW STAF TE TOETSEN

- **Zorg dat werknemers in alle lagen van uw onderneming over de juiste kennis van het Engels beschikken.**
- **Laat u niet leiden door een vertekend beeld. Maak gebruik van betrouwbare toetsen die goed zijn geijkt en die gebaseerd zijn op intensieve pilots en wetenschappelijk onderzoek.**
- **Gebruik bij de werving & selectie Engelse taaltoetsen die u een volledig beeld geven van alle vaardigheden van de kandidaat: spreek-, schrijf-, lees- én luistervaardigheid.**
- **Vergelijk de Engelse vaardigheden van uw werknemers tegen een internationale standaard.**
- **Kies voor toetsen die eventuele zwaktes in de taalbeheersing blootleggen, om zo de opleidingsprogramma's optimaal samen te stellen en te toetsen.**
- **Het beste moment om een potentieel nieuw personeelslid te testen is tijdens het wervingsproces.**

Deze adviezen zijn niet gericht op een specifieke branche. Toch kunnen ze ook binnen uw bedrijf het startpunt vormen voor uw Engelse taalstrategie. Voor een oplossing op maat gaan we graag met u in gesprek, om samen de taalbehoeftes binnen uw onderneming te bekijken en u te adviseren over de beste aanpak. Neem gerust contact met ons op voor een vrijblijvend advies.

ONZE OPLOSSING:

DE APTIS-TOETS VAN
DE BRITISH COUNCIL





Aptis

Forward thinking
English testing

Om de kansen en uitdagingen het hoofd te bieden die Engelse taalvaardigheid met zich meebrengt voor uw personeel, heeft de British Council de Aptis-toets voor Engels ontwikkeld. Dat is onze moderne oplossing, die even betrouwbaar als flexibel is.

We hebben Aptis zo ontwikkeld dat het passend kan worden gemaakt voor uw specifieke behoeftes en budget. Met Aptis heeft u volledige controle over het moment, de locatie én de te toetsen vaardigheden. Als toetsingsinstrument stelt Aptis u in staat beter geïnformeerde besluiten te maken ten aanzien van uw selectiebeleid, de ontwikkeling van uw personeelsbestand en uw Engelse taalstrategie.

-  Aptis is wetenschappelijk onderbouwd dankzij de pilots die ermee zijn gedraaid en zorgt voor **betrouwbare, nauwkeurige resultaten**.
-  Aptis is flexibel en eenvoudig om de Engelse vaardigheden binnen uw organisatie **vlug en kostenefficiënt** te toetsen.
-  Aptis geeft de kans om de vaardigheden die voor u het meest relevant zijn te toetsen en de **resultaten snel te ontvangen**.

Indien u meer wilt weten over Aptis en wat we kunnen doen voor uw organisatie, kunt u hier klikken.

