

Informační bulletin

měsíční zpravodaj **CEET s.r.o.**

Pohled na jazykovou agenturu očima našich zákazníků



Jako hlavní téma lednového newsletteru skupiny CEET přinášíme **rozhovor s Mgr. Radkou Šabakovou**, která má v naší agentuře bohaté obchodnické zkušenosti a dobře ví, co naši zákazníci potřebují. Radka v současnosti pracuje jako Business Development Manager v oddělení zahraničního obchodu, donedávna působila na pozici regionální obchodní ředitelky pro osm krajů ČR.

Mnozí zákazníci, kteří zvažují spolupráci s jazykovými agenturami, se často rozhodují na základě potřeby překládání textů. Jaké jiné služby však zákazníci poptávají poté, co se stanou klienty skupiny CEET?

Většina našich zákazníků opravdu zahájí spolupráci s námi pouze na základě jednoho produktu. Nejčastěji to bývají jazykové kurzy nebo překlady firemních dokumentů. Jak spolupráce úspěšně postupuje, přibývají také produkty, které naši zákazníci objednávají. Jedná se především o rozšíření portfolia vyučovaných jazyků, kde vedle běžné němčiny a angličtiny poptávají francouzštinu, španělštinu, nebo i exotičtější jazyky, jako je japonština nebo arabština. Když nás zákazníci více poznají, jejich požadavky se značně rozšiřují. Znalí zákazníci mají často zájem o další překladatelské služby, korektury již přeložených textů, správu překladových pamětí, tvorbu terminologických slovníků, lokalizaci, překlady do tisku nebo tlumočení. Mnozí klienti také využijí službu Jazykový audit professional. Dalším našim významným produktem jsou firemní mateřské školy, na něž jsme v poslední době dostali hned několik poptávek od našich významných klientů. Ukazuje se, že je pro naše klienty velice praktické a především ekonomicky výhodné mít jednoho partnera na veškeré jazykové služby. Zákazníci doznávají, že se jim nevyplatí každou službu poptávat u jiného dodavatele.

Občas se vyskytnou názory, že nejlepší je spolupracovat s drobnými překladateli nebo učiteli napřímo. Jaký přínos mají klienti ze spolupráce s agenturou CEET?

Především je zde markantní rozdíl v komplexnosti služeb. Jazyková agentura CEET například nabízí svým klientům portfolio více než 200 překládaných jazykových kombinací. Naši překladatelé mají dostatečnou kapacitu i na opravdu velké množství textů. Klienta se nedotknou dovolené ani nemoci jednotlivých překladatelů nebo lektorů, protože máme širokou možnost zastupitelnosti. Další nespornou výhodou jsou služby takzvané pod jednou střechou. Na straně klienta nejsou vynakládány vysoké mzdové prostředky na koordinátora překladů nebo jazykových kurzů, protože spolupracuje s jednou agenturou, resp. jedním projektovým koordinátorem ohledně všech služeb. V neposlední řadě má klient s jazykovou agenturou CEET jistotu, že obdrží velmi kvalitní produkt. Lektoři, překladatelé i tlumočníci u nás absolvují rozsáhlé a kvalitní vzdělávání, které je neustále udržuje v dobré kondici.

Jakým směrem se vyvíjí činnost jazykových agentur v oblasti poskytování služeb a velikosti portfolia?

V dnešní době ustupuje zájem klientů o klasické jazykové kurzy a nastupuje trend specializovaných, mnohdy intenzivních kurzů se zaměřením na nejruznější obory. Jsou jimi například obchod, IT, finance atd. Vzrůstá zájem také o jazykové kurzy zaměřené na profesní dovednosti, jako jsou prezentace, vedení obchodního jednání nebo porad atd. Do popředí vstupují také méně běžné cizí jazyky, protože firmy cítí potřebu odlišovat se od své konkurence na nových trzích. Proto si manažeři osvojují základy čínštiny či již zmíněné arabštiny. Výrazně se rovněž rozšířilo portfolio poptávaných jazykových kombinací pro překládané texty. Ale v dnešní době již není práce jazykové agentury založena pouze na pouhé výuce cizích jazyků a překladech, stále více klientů vyžaduje doplňkové služby, jako je Translation Memory Management (správa překladových pamětí - pozn. redakce) či jazykový audit. Na dnešním trhu obtojí pouze agentura, která bude schopna vycházet vstříc stále specializovanějším požadavkům svých klientů. Menší jazykové agentury budou z tohoto důvodu zákonitě zanikat, protože nebudou schopny tak rychlého vývoje, jaký si žádá současný trh.

Jak probíhá dlouhodobá spolupráce s klientem?

O naše klienty pečuje tým zkušených Account Managerů, kteří svým klientům naslouchají a snaží se vycházet vstříc jejich potřebám. Pro zjednodušení komunikace mezi koordinátorem na straně klienta a naším projektovým týmem jsme vyvinuli on-line Klientův portál, kde zákazník 24 hodin denně může nahlížet do naší databáze a vidí v ní podrobnosti o všech svých překladatelských pro-

jekttech, jazykových kurzech a fakturaci. Všichni klienti jsou též pravidelně informováni o novinkách prostřednictvím měsíčního Newsletteru.

Na co by měl myslet klient před zahájením spolupráce?

Každý zákazník, který se rozhodne začít využívat jazykové služby, by měl mít v prvé řadě jasno v tom, jaké jsou vlastně jeho požadavky na jazykovou agenturu. Záleží na tom, zda má zájem pouze o jednotlivé služby jako jsou překlady, výuka cizích jazyků, jazykový audit, firemní jazyková škola, nebo zda požaduje komplexní spolupráci na všech zmíněných produktech. Důležité je si také nastínit, jak konkrétně by tato spolupráce měla vypadat. Na základě konkrétních požadavků zákazníka a důkladné analýzy potřeb klienta náš obchodní tým vytvoří originální klientův řešení zákazníkovi přímo na míru.

Aktuality:

• Projevuje se stávající ekonomická situace na trhu jazykových agentur?

Stávající ekonomická situace zasahuje zřejmě všechna odvětví. I my jsme se v poslední době setkali s mírným odlivem klientů. Jsme ale velice rádi, že velká většina našich zákazníků uvažuje tak, že jazykové vzdělávání je velmi důležitou součástí firemní politiky a že zastavení investic v tomto směru by mohlo ohrozit postavení firmy jak na konkrétním segmentu českého či mezinárodního trhu, tak na trhu práce. Tato investice se rozumným firmám zcela určitě bohatě vrátí, jakmile krize pomine. Se současnou ekonomickou situací souvisí úzce také expanze některých uvědomělých firem na nové zahraniční trhy, proto dochází v mnoha případech k nárůstu objemu překladatelských zakázek.

• CEET výhradním dodavatelem pro Electronic Arts

V letošním roce navazujeme na úspěšnou spolupráci se společností Electronic Arts v roce 2008 a společně připravujeme nové tituly, u kterých budeme opět figurovat jako výhradní dodavatelé. Za dobu naší spolupráce jsme přeložili několik významných her, např. Dead Space, Kmotr II či Mirror's Edge. Na dalších nadále pracujeme, jen samotný projekt Dragon Age má více než jeden milion slov. Společnost Electronic Arts se zabývá vývojem a prodejem her pro různé platformy (PC, PS3, Xbox, Wii, mobilní hry). Má pobočky v mnoha zemích po celém světě včetně České republiky.