

Deployment Company Overview



Firma:	Blacks Outdoor Retail Ltd.
Führungskraft der Firma:	Rodger Maguire, Head of Training & Development
Website:	http://www.blacks.uk/
Gründungsdatum:	1861
Größe:	61 stores, 1800+ staff
Ort:	United Kingdom
Produkte:	Outdoor & Camping equipment, clothing, footwear and accessories
Ausgewählte Marken:	Merrell, Berghaus, Osprey, Columbia, The North Face, Adidas and Salomon

Blacks Outdoor Retail Ltd. ist ein englischer Händler mit Hauptquartier in Bury, Gebiet Manchester, England, zu dem sowohl die beiden Händler Blacks wie auch Millets gehören. Blacks ist der größte Outdoor Händler in der UK mit Läden in der ganzen Nation. Blacks ist eine Untergruppe von JD Sports.

Eine Neudefinition betrieblichen Lernens

Zu Jahresbeginn 2015 wurde Rodger Maguire, Führungskraft der Abteilung Training und Entwicklung bei Blacks damit beauftragt, eine neue Lern-Lösung einzuführen, damit die Angestellten in den Läden mit mehr Sicherheit und Zuversicht Produkte an die Kunden verkaufen. "Die Sache ist die, dass heutzutage die Schulungen vor Ort im Laden einfach nicht mehr so effektiv sind wie sie waren, weil die Händler einfach nicht mehr so viele Verkäufer haben, die sie für die Trainings freistellen können, um dem Markenvertreter die Zeit einzuräumen, um sich mit allen zu beschäftigen," Sagt Maguire. Marken deckten mit ihren Besuchen nur 5-10% der gesamten Angestellten ab und es war dennoch teuer, die Trainings einzubinden. Außerdem gab es keinerlei Transparenz bezüglich der Kompetenzlevels in individuellen Läden oder Regionen.

Das eigene LMS der Firma wurde verworfen. Obwohl es ein robustes System war, konnte man nicht von überall aus auf es zugreifen und unterstützte auch kein Video Inhalt. Nachdem Maguire Myagi kennen gelernt hatte wusste er, dass diese Lösung die Blacks Bedingungen erfüllt, da es einfach bedient werden kann, und als online basiertes Netzwerk für Händler und ihre Partner auf Markenseite sicherstellt, dass jeder dieselben Inhalte erhält und damit arbeiten kann.

Myagi ist ein onlinebasiertes Lern- und Entwicklungsnetzwerk für Händler und ihre Marken-Partner, über das Verkäufer ihre Kernkompetenzen entwickeln um die Verkäufe zu steigern und überdurchschnittlichen Kundenservice zu liefern. Auf Myagi kann jederzeit und von jedem Ort aus zugegriffen werden und es ist einfach zu benutzen, sowohl für die Schüler, wie auch für die Administratoren. Für letztere ermöglicht Myagi den vollständigen Überblick über alle Kurse und Lerninhalte.

"Myagi hat unsere Sichtweise auf das Lernen fundamental verändert," sagt Maguire. Während Blacks immer noch die traditionellen Verkaufs- und Techniktrainings der Marken im Ladengeschäft macht, setzen sie jetzt

zusätzlich Myagi ein um sicher zu stellen, dass die Verkäufer ihre Hausaufgaben gemacht haben, bevor sie auf die Markenvertreter treffen um dort zu zeigen, dass sie die notwendigen Kompetenzen erworben haben. Auf diesem Wege bekommen sowohl die Angestellten wie auch die Marken mehr von den Trainings vor Ort. Myagi dient auch als wichtiges Distributionswerkzeug und als Sicherheitsnetz für das Lernen. Egal was passiert, Maguire weiß zu jeder Zeit, dass ein definiertes Level aus Lerninhalten einheitlich alle Blacks Läden abdeckt.

Vorbereitung für die Implementierung

Nach einem Workshop für die Orientierung und das Onboarding mit dem Myagi team war das Blacks Konto sofort konfiguriert mit den Lerninhalten von Blacks und seinen Marken. Die Kurse waren einfach zu gestalten und über alle Teams des Händler zu verteilen. Das Myagi Reporting ist transparent und zeigt die Beteiligung der Angestellten und die Effektivität beim Lernen. Das Ausrollen der Anwendung war wirkungsvoller, als es top-down durch Verfechter im Unternehmen vorgenommen wurde. Die Bereichsleiter und die Store Manager konnten erst selbst für ihre Teams live gehen mit Myagi, nachdem sie selbst ein Myagi Training absolviert hatten.

Verbessern der Produktivität und der Ergebnisse

Blacks hat einen Zuwachs des durchschnittlichen Einkaufskorbes über alle Läden beobachtet, seit Myagi eingeführt wurde. Bei Neueröffnungen von Läden sind Angestellte nun vorbereitet am Tag eins. Das schlägt die alten Vorgänge, als 2-5 Tage dafür aufgebracht werden mussten, die Verkäufer für die verschiedenen Marken und deren Produkte fit zu machen. Blacks berichtet auch von einer verbesserten Mitarbeiterbindung. "Menschen sind glücklich, wenn man Zeit und Mühe in sie investiert und Dinge tut, um ihnen zu dabei zu helfen, einen besseren Job machen zu können. Und Myagi hilft ihnen einen besseren Job zu machen," so Maguire.

Eine strahlende Zukunft erzeugen

Nach dem Start als Pilotprojekt Anfang 2015 wird Myagi nun in allen 61 Blacks Filialen genutzt und in 7 Ultimate Outdoor Läden. Durch den Erfolg wurde es ebenfalls in die 102 Läden der Schwesterfirma Millets eingeführt. Die Firma ist zuversichtlich und zukunftsicher inmitten der sich verändernden Handelslandschaft, da sie nun weiß, wie sie die Technologie einsetzen kann, um ihre Angestellten zu schulen und dadurch den Erlebniswert für Kunden auf der Verkaufsfläche zu verbessern. "Ich denke nicht, dass wir weggeschwemmt und von Onlinern übernommen werden, solange wir eine pro-active Haltung bewahren beim Entwickeln unserer Angestellten und ihrer Verpflichtung gegenüber dem Kundenservice," sagt Maguire.