



Decathlon Caso práctico

Antecedentes



Como mayor minorista del mundo en material deportivo, Decathlon cuenta con más de 1000 tiendas y más de 90 000 empleados. Únicamente contratan a personas amantes del deporte y el asesoramiento ofrecido por empleados constituye la clave de su éxito y la experiencia del cliente.

>1.000

tiendas
en el mundo



contratación de
personas amantes del
deporte

>90.000

empleados en el
mundo

Reto



Decathlon contaba con una plataforma de aprendizaje en línea, pero se enfrentaba a un gran reto a la hora de aprovechar dicho contenido de aprendizaje para formar, involucrar y motivar a su personal.

Uno de los principales retos era la duración del actual aprendizaje virtual y el hecho de que su personal tuviera que ausentarse de su trabajo para conectarse a la herramienta y formarse.

Otro factor que contribuyó a la falta de compromiso fue el hecho de que la sede central elaboraba todo el contenido de aprendizaje, lo que no proporcionaba la flexibilidad necesaria para que otros países pudieran personalizar su contenido para otras ubicaciones. A pesar de enorgullecerse de sus expertos en las tiendas (o líderes deportivos), los expertos fuera de la sede central no podían crear su propio contenido de aprendizaje ni facilitar el aprendizaje entre compañeros/as.

«En 2019, el 68 % de nuestro personal no recibió formación en todas las competencias necesarias a través de nuestra herramienta de aprendizaje virtual. Estas personas eran activas en la tienda y no querían salir para sentarse en el ordenador de la oficina trasera durante 30 minutos».



Qué hicimos juntos



Decathlon Belgium se puso en contacto con nosotros porque buscaba una herramienta sencilla de creación de contenidos de aprendizaje y una aplicación para motivar y comprometer mejor a su personal. Colaboramos para resolver sus problemas de formación y desarrollo, así como para rediseñar su proceso de creación de contenidos:

1. Introducción del móvil en su conjunto de instrumentos

Al introducir el microaprendizaje móvil entre su proceso de aprendizaje y desarrollo, añadimos una herramienta vital a su conjunto de instrumentos, que les permitió abordar y formar fácilmente a sus trabajadores móviles, así como reducir el tiempo necesario para aprender fuera de sus puestos de trabajo. Les asesoramos sobre cómo aprovechar mejor el móvil y nuestro sistema de gestión de contenido para reforzar la formación existente y acelerar el proceso de formación. Además, les mostramos cómo utilizar nuestra plataforma.



2. Mejor práctica de creación de contenidos

Siguiendo nuestros consejos y plantillas de buenas prácticas, Decathlon ha podido elaborar y llevar a cabo gran cantidad de cursos de formación en solo 2 meses. En primer lugar, el equipo de aprendizaje creó un vídeo muy sencillo sobre cómo crear una ruta de aprendizaje. A continuación, transformaron nuestras hojas de desarrollo de contenidos en guiones de marca con texto, vídeo, imágenes y gran variedad de preguntas.

Los líderes deportivos (de equipo) tuvieron una rápida reunión de una hora con estos vídeos y guiones y se marcharon con la confianza de saber cómo crear su propia formación con la ayuda de sus propios expertos en sistemas de gestión de contenido.



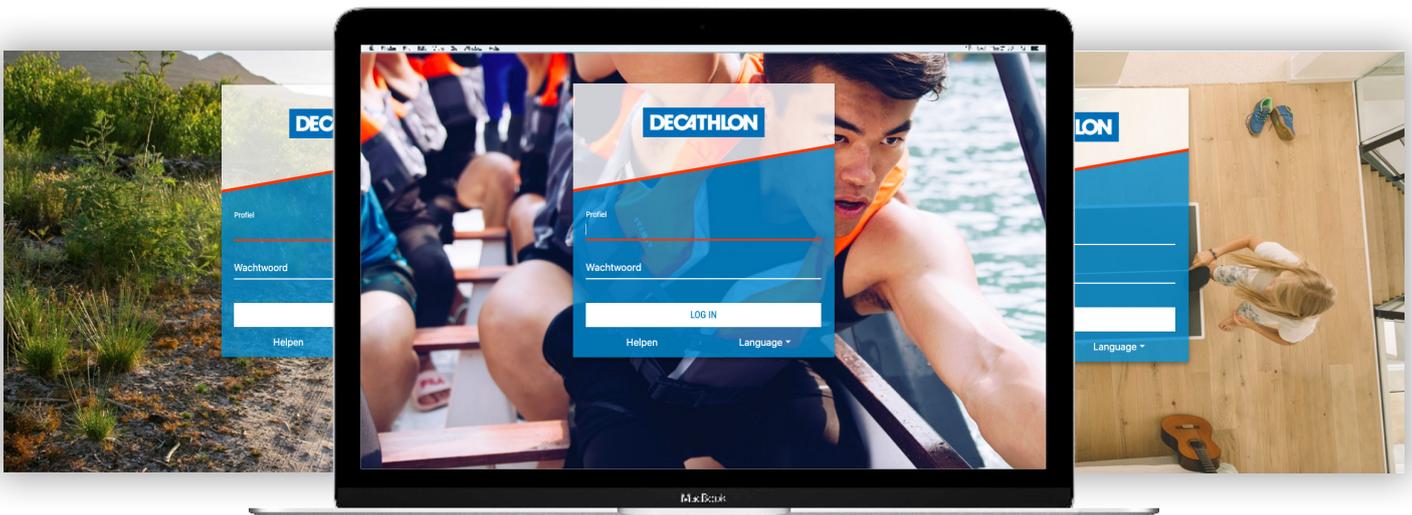
«Con un solo clic, podemos crear muchos tipos de contenido, como vídeos, texto o preguntas de respuesta múltiple (que nuestro personal adora). Resulta muy intuitivo y fácil de usar».

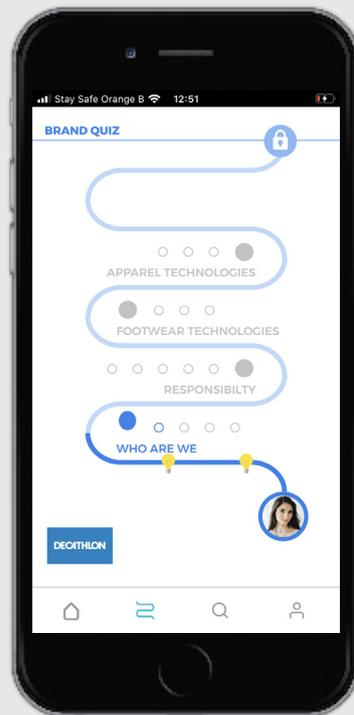
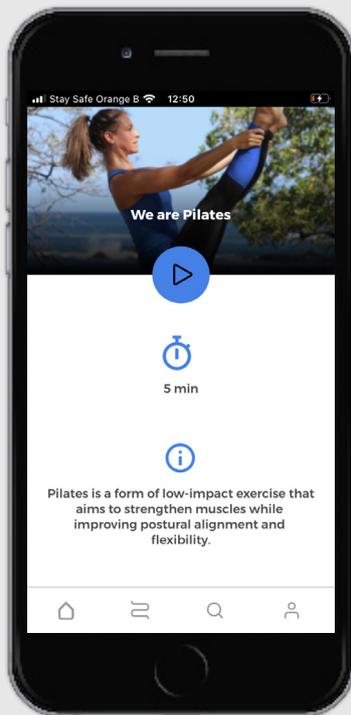
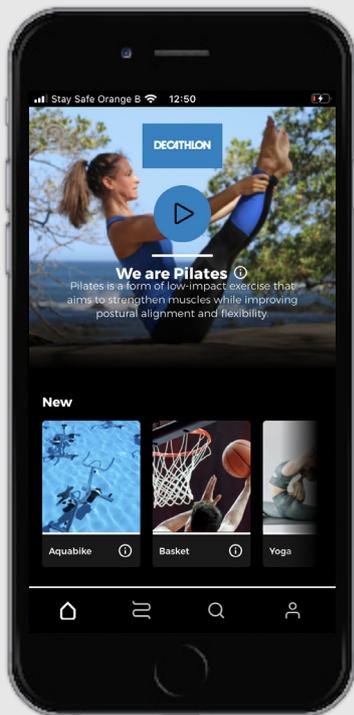
3. Rediseño del proceso de aprendizaje y desarrollo

Ahora, los especialistas y líderes deportivos de Decathlon pueden compartir fácilmente sus conocimientos y experiencias con sus compañeros/as y miembros del equipo. El contenido de formación deja de ser generalizado y centralizado, para resultar relevante para cada tienda y mercado.

Colaboramos estrechamente con ellos para rediseñar y personalizar su proceso de creación de contenido con el objetivo de fomentar el aprendizaje entre pares. Comenzando con rutas de aprendizaje por deporte, recurrieron a su experiencia individual para elaborar una formación más generalizada sobre todo: desde la incorporación, la configuración de la tienda y las ventas hasta la seguridad, las entregas y la eficiencia empresarial. Incluso pudieron crear cursos intensivos sobre la Covid y la disponibilidad de los productos.

«La gestión de usuarios y grupos de aprendizaje es muy sencilla. Creamos nuestra base de datos de usuarios a partir de un archivo Excel. Solo debemos asignarla a los grupos de usuarios previamente creados para ofrecer un catálogo de formación a la carta».





Resultados y beneficios



Sobre la base del grupo de formación original, han experimentado una tasa de activación del 93 % y, además, el 81 % del personal completó el 100 % de la formación.

En solo dos meses, han conseguido tres beneficios clave:



Mejora de la velocidad de transferencia de conocimientos: se crearon 40 nuevas rutas de aprendizaje en solo dos meses



Personal más implicado y mayor satisfacción de los empleados: se percibieron mejoras en la satisfacción de los empleados y en el servicio al cliente



Creación de contenidos más relevantes, localizados y personalizados: los empleados siempre en el centro de la formación



Acerca de MobieTrain

MobieTrain

C-Mine 12, 3600 Genk (Bélgica)

(+32) 475 79 34 97

hello@mobietrain.com

www.mobietrain.com



MobieTrain

Change Behaviour. Boost Performance.

El conocimiento representa nuestro punto fuerte y nuestra misión consiste en formar a todos los empleados con los conocimientos que necesitan para cosechar grandes éxitos. Con la formación con prioridad móvil, el personal se convertirá en el centro de su propio aprendizaje y desarrollo, lo que provoca una mejor experiencia del cliente, un mayor compromiso y un gran impacto en la empresa.

Nuestra visión consiste en definir el estándar global del aprendizaje móvil para aumentar la productividad y las ventas en el puesto de trabajo, con cada empleado de forma individualizada.