

Timberland Étude de cas

Revenir pour faire mieux
après la pandémie de Covid-19

Contexte



La mission de Timberland est d'équiper les gens au mieux afin qu'ils puissent faire la différence dans le monde. À cet effet, l'entreprise crée des produits exceptionnels et essaie de faire une différence au sein des communautés dans lesquelles nous vivons et travaillons. Timberland est également fière de faire la différence auprès de ses plus de 5 500 employés dans le monde, en leur permettant d'apprendre et de s'engager dans un environnement de travail qui met en lumière les valeurs de leur entreprise : Humanité, intégrité et perfectionnement.

93

magasins utilisant
MobieTrain



Revenir pour faire
mieux après la
pandémie de Covid-19

**Plus
de 800**

employés utilisant
MobieTrain

Défi



Les magasins Timberland, comme de nombreux détaillants dans le monde, ont été totalement fermés en raison de la pandémie de Covid-19. Au moment d'envisager le déroulement de la réouverture des magasins, l'équipe a rencontré un défi de taille. Des questions telles que « Comment pouvons-nous reprendre nos activités ? », « Que faisons-nous avec nos collaborateurs ? » et « Comment allons-nous servir correctement nos clients ? » se sont posées. « Revenir pour faire mieux » est devenu le mantra de Timberland et le fil conducteur pour aborder ce défi.

« Il est vite devenu évident que nous ne pourrions plus retrouver la normalité. Beaucoup de gens l'ont dit, vous l'entendez dans tout le secteur et chez Timberland, nous avons essayé de ne plus revenir à la normale, mais de revenir pour faire mieux. C'est devenu notre mantra et le fil conducteur pour aborder la réouverture de nos magasins et le réengagement de notre personnel. »

Brian Bodnar, directeur des opérations de vente au détail et de l'expérience client, Timberland EMEA



Ce que nous avons accompli ensemble



Timberland nous a contactés afin de trouver un moyen virtuel de remotiver, redynamiser et réengager leurs employés, en particulier dans les mois qui ont suivi la pandémie de Covid-19. Nous avons travaillé ensemble pour résoudre leurs défis L&D et repenser leur processus de communication :

Création de parcours d'apprentissage

Ensemble, nous avons lancé 4 parcours d'apprentissage sur la période de juin à septembre 2020 pour aborder des sujets centrés sur le réengagement de l'équipe, leur sécurité et leur concentration.

- **Premier parcours d'apprentissage : sortir du confinement**

Ce premier parcours abordait directement la façon de fournir des services à la sortie d'un confinement : port du masque, comment sourire à un consommateur lorsqu'il ne peut pas vous voir, etc. Ce parcours portait sur la sécurité de leur personnel et des consommateurs. La sécurité était la priorité.



- **Deuxième parcours d'apprentissage : les indicateurs de performances clés**

Comment augmenter les conversions, comment générer des unités par transaction. Ce parcours a permis d'harmoniser les connaissances des employés et de les informer de l'impact de leur travail quotidien sur les résultats de l'entreprise.

- **Troisième parcours d'apprentissage : service axé sur l'utilité**

Chez Timberland, l'utilité est au centre de notre service aux consommateurs. De plus, nous nous efforçons de transformer les vendeurs en véritables ambassadeurs de la marque. Ce parcours a ravivé le sentiment d'utilité et nous a rappelé de communiquer nos valeurs tout au long du processus de vente.

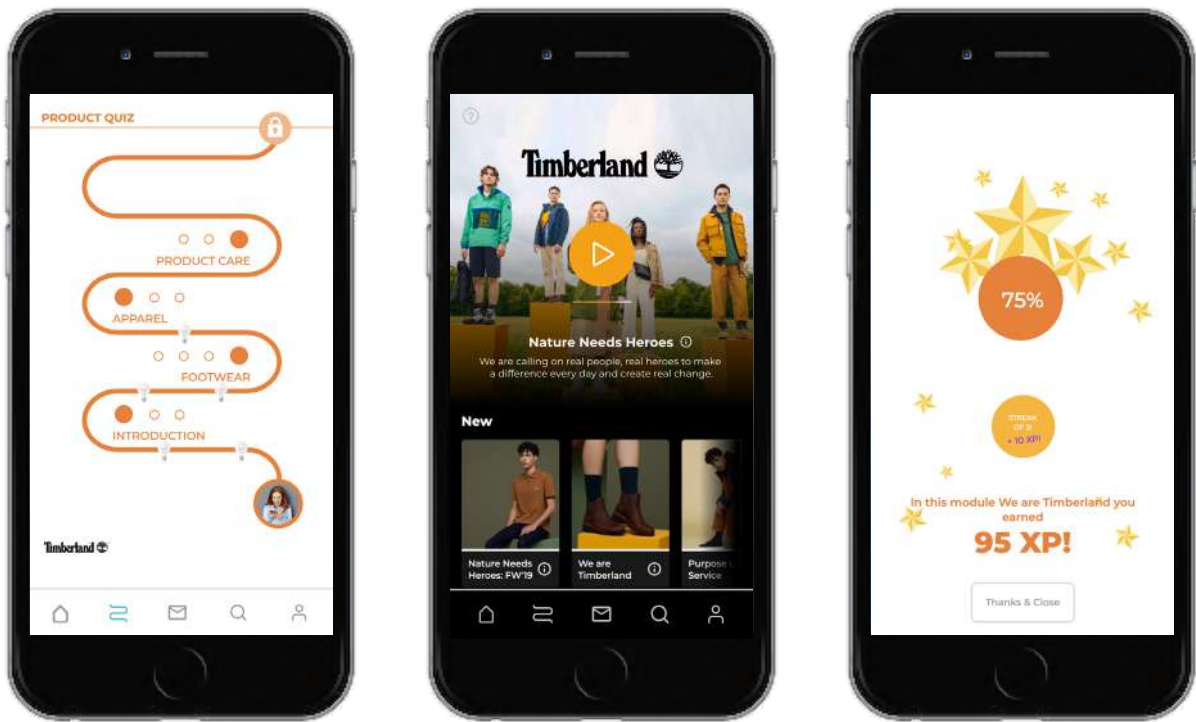
- **Quatrième parcours d'apprentissage : omnicanal**

Il s'agissait d'un parcours clé puisqu'il abordait pour la première fois les changements déployés dans leurs magasins. À travers ce parcours, c'est la première fois que la marque expliquait à ses collaborateurs que le rôle du magasin était sur le point de changer.



« Nos magasins vont passer de simples commerces de vente au détail traditionnels à des centres de distribution et de ramassage pour l'expédition vers nos clients de commerce électronique. »

Brian Bodnar, directeur des opérations de vente au détail et de l'expérience client, Timberland EMEA



« Nous constatons que nos collaborateurs ont besoin de perfectionnement et de requalification. Les derniers mois ont démontré notre capacité à être agiles et à faire rapidement parvenir les informations à nos collaborateurs et à systématiquement inciter au changement via la plateforme MobieTrain. »

Brian Bodnar, directeur des opérations de vente au détail et de l'expérience client, Timberland EMEA



Résultats et avantages



L'objectif principal et le mantra de Timberland est le suivant : « Comment revenir pour faire mieux ? Que pouvons-nous apprendre d'une situation de crise comme la pandémie de Covid-19 et comment saisir les nombreuses opportunités qui s'offrent à nous ? ». Grâce à une approche d'apprentissage mobile avec MobieTrain, Timberland a obtenu trois avantages clés :



Taux de conversion plus élevés :
Augmentation de 70 % du taux de conversion et évolution positive du chiffre d'affaires des magasins dans la plupart des pays



Approche omnicanale : passage du commerce de détail traditionnel à un modèle hybride (distribution, e-commerce, showroom) grâce au microapprentissage pour un engagement accru



Un personnel agile et engagé : requalification et perfectionnement ; le contenu d'apprentissage est pertinent pour chaque magasin et les collaborateurs vendeurs deviennent de véritables conteurs d'histoires

WE BELIEVE A
GREENER FUTURE
IS A **BETTER FUTURE**





À propos de MobieTrain

MobieTrain

C-Mine 12, 3600 Genk, Belgique

(+32) 475 79 34 97

hello@mobietrain.com

www.mobietrain.com



MobieTrain

Change Behaviour. Boost Performance.

La connaissance est notre point fort, et notre mission est de responsabiliser les employés grâce aux connaissances dont ils ont besoin pour réussir. Avec la formation basée sur les technologies mobiles, les employés sont placés au cœur de leurs propres apprentissage et développement, ce qui conduit à une meilleure expérience client, un engagement plus élevé des employés et un plus grand impact sur les résultats de l'entreprise.

Notre objectif est de devenir la norme mondiale en matière d'apprentissage mobile afin d'augmenter la productivité et les ventes sur le lieu de travail, en se concentrant sur chacun des employés.