



Wenn der weltweit größte Einzelhandelskonzern Walmart seine Mitarbeiter mittels Training schulen möchte, ist das keine leichte Aufgabe. Denn der Wissenstransfer und die Multiplikation von Fachwissen ist in diesen Dimensionen doch recht aufwendig. Die Herausforderung liegt darin, standardisierte Qualität zu vermitteln und gleichzeitig nicht den Bezug zur Realität in den Märkten und den Bedürfnissen der Kunden zu verlieren.

Ein paar Fakten zum größten Arbeitgeber der Welt

Das Unternehmen betreibt knapp 12.000 - in Worten zwölftausend - Filialen weltweit
Diese Stores werden von mehr als 260.000.000 - in Worten zweihundertsechzigmillionen -
Kunden besucht

Dort treffen sie auf rund 2.300.000 - in Worten zweimillionendreihunderttausend -
Mitarbeiter

Für die Mitarbeitertrainings gibt es allein in den USA derzeit 100 Walmart Academies
Noch in diesem Jahr soll die Anzahl der Akademien in allen 50 Ländern zusammen auf 200
erhöht werden.

Bei Walmart scheint man also erkannt zu haben, dass das Training der Mitarbeiter positive Auswirkungen auf die Kundenzufriedenheit und somit den Umsatz hat. Seit neustem setzt man dabei auch auf Virtual Reality.

Vom Football Training inspiriert

Angefangen hatte alles damit, dass der US-Amerikaner Brock McKeel das Training des Football-Teams der University of Arkansas beobachtete. Der Walmart-Mitarbeiter hatte gesehen, wie die Sportler mit Unterstützung von Virtual-Reality-Brillen trainiert wurden. Die Verantwortlichen des Teams bestätigten ihm auf Nachfrage einhellig, dass die Leistung und Reaktionsfähigkeit der Spieler deutlich gesteigert werden konnten.



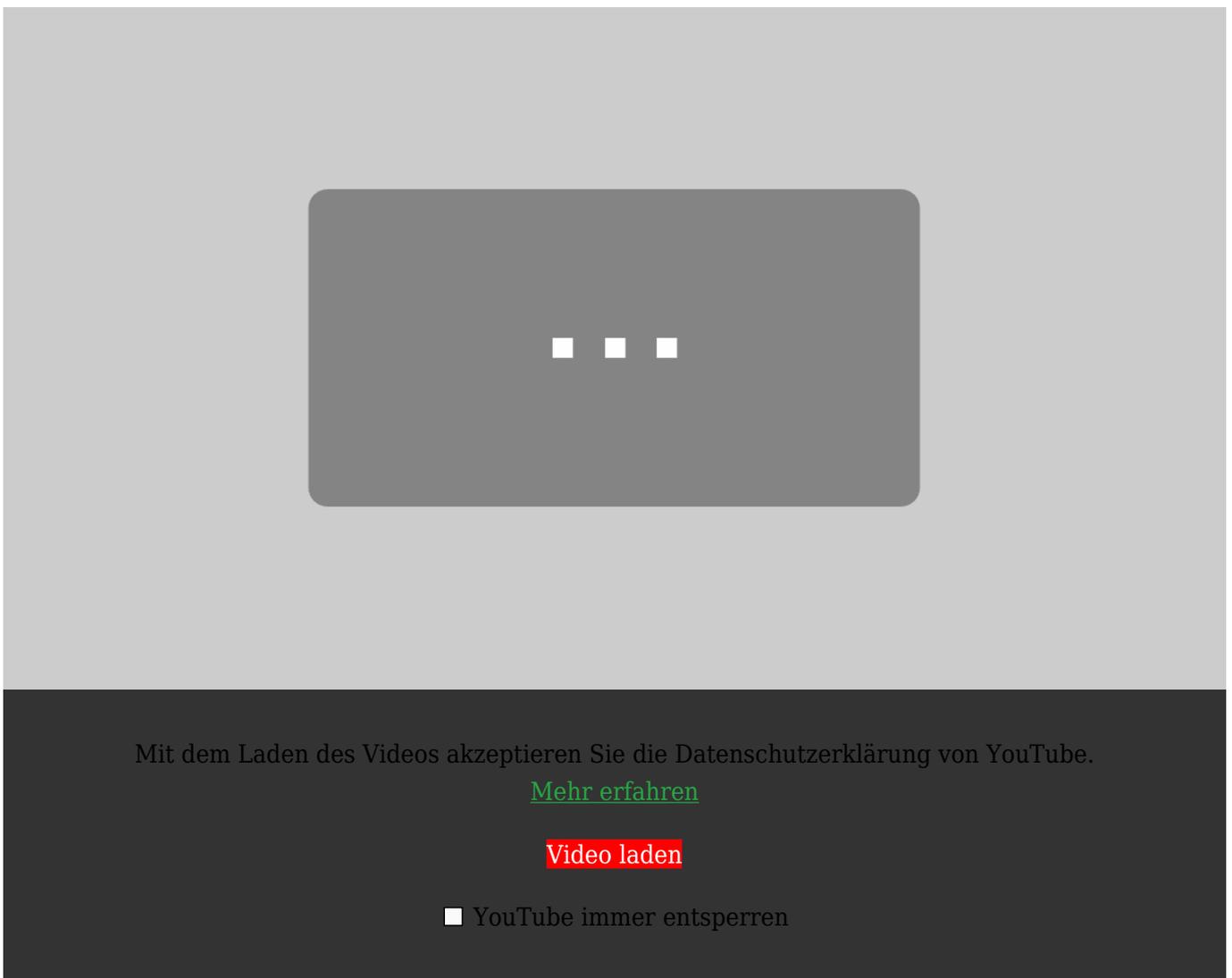
Bild: www.arkansasrazorbacks.com

Daraufhin kam dem sportinteressierten McKeel, Senior Director of Central Operations bei Walmart, die zündende Idee, diese Technologie auch in den Akademien seines Arbeitgebers einzusetzen und die herkömmlichen Lernmethoden mit Virtual Reality zu ergänzen.

VR Technologie in Walmart Academies

Der Konzern erhofft sich durch das technologieunterstützte Training Verbesserungen für verschiedenste Arbeitssituationen in den Filialen. Von alltäglichen Abläufen wie dem Regalmanagement bis hin zu speziellen Aktionen wie beispielsweise dem Black Friday ist

der Einsatz breit gefächert. Mit den VR-Brillen soll das Einkaufserlebnis der Kunden in den Mittelpunkt gestellt werden ohne diese während ihres Aufenthaltes im Laden zu behelligen. Die Mitarbeiter werden mittels Virtual Reality mit problematischen Situationen konfrontiert und müssen entscheiden, wie sie vorgehen möchten. Die eingesetzten 360-Grad-Videos von Strivr's VR sollen ein möglichst realistisches Erleben der durchgeführten Handlungen garantieren.



Die ersten Erfahrungen zeigen, dass Mitarbeiter, die VR nutzten, bessere Ergebnisse erzielten als die Mitarbeiter, die ausschließlich mit den herkömmlichen Trainingsmethoden

geschult wurden. Dies liegt nicht zuletzt auch daran, dass die neue Technologie Spaß macht und eine Leidenschaft zum Lernen auslöst.

Bislang wurden 30 Schulungszentren mit den nötigen Rechnern und Brillen ausgestattet. Und die positiven Ergebnisse haben dazu geführt, dass bis Ende 2017 alle dann 200 Walmart Akademien mit VR Technologie ausgestattet werden. Das hieße, dass über 140.000 Mitarbeiter die neue virtuelle Nähe zum Kunden erleben können. Aus unserer Sicht ist das ein guter Schritt in die richtige Richtung!

Weil auch wir von ZUKUNFT DES EINKAUFENS das Thema Aus- und Weiterbildung als einen der wichtigsten Faktoren für die Zukunftsfähigkeit im Handel betrachten, haben wir Ihnen ein abwechslungsreiches Schulungsangebot zusammengestellt. Insbesondere auf unseren Workshop „AR und VR im Handelsmarketing“ möchten wir hinweisen. Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme!

Titelbild: Walmart