

- Operations
- OPLEIDING

Leren kijken door de bril van de klant

Opleidingen bij Brico staan volledig in het teken van de strategische doelstelling ‘klantgerichtheid’. Door digitalisering sluiten die bovendien zo dicht mogelijk aan bij de operationele activiteit. TEKST: JO COBBAUT

Ook voor de afdeling Leren & Ontwikkelen is het strategische objectief ‘maak het de klant gemakkelijk’, zo zegt ons Tina Devits. Bij Brico is zij hoofd van Leren & Ontwikkelen en rapporteert ze aan hr-directeur Rudi Schautteet. Brico, een retailketen voor doe-het-zelvers, wil evolueren van pure klantvriendelijkheid naar volledige klantgerichtheid. “Dat gebeurt door sterk in te spelen op cultuur en gedrag,” aldus Tina Devits. “Wat veronderstelt dat leidinggevendenden hun medewerkers activeren door coaching en door voorbeeldgedrag.”

KIJKEN DOOR BRIL VAN KLANT

Leren & Ontwikkelen zet daarom sterk in op technische en praktijkgerichte workshops voor de ‘makers’. Brico gebruikt de e-learningtoepassing van Flowsparks. “Consultants van UNI-learning helpen bij de bouw

van modules specifiek voor wat we noemen ‘de lectuur van het assortiment.’” Medewerkers moeten leren kijken naar het assortiment door de bril van de klant. “Zo begrijpen ze beter waarom ons aanbod op een bepaalde manier is samengesteld en hoe dit inspeelt op de verschillende behoeften van de klant.” Door de opbouw van het assortiment beter te begrijpen, zijn de verkopers in staat veel klantgericht advies te geven. Tina Devits ontwikkelde met advies van UNI-Learning een interactieve mix met veel video. “We wilden een aantal korte digitale modules die toelaten om af en toe de kennis te testen en om stapsgewijs te vorderen. Ze moeten bovendien voldoende variëren om de aandacht scherp te houden. Via video laten we bijvoorbeeld een medewerker in de winkel een stuk assortiment toelichten en dan zoomen we in op een specifiek aspect. We bespreken

hier niet product per product, maar focussen op het globale beeld van kwaliteits- en prijsniveaus en de redenen van de verschillen. Tegen eind dit jaar zullen we een vijftiental Flowsparksmodules klaar hebben.”

DOENERS AAN HET LEREN KRIJGEN

Tina Devits en haar team moeten de ‘doeners’ van Brico sensibiliseren voor permanent leren. Iedere winkel krijgt een digitale leerhoek. “Ik ben er ook van overtuigd dat je vooral leert door te zien en te doen en in onze operationele omgeving geldt dat meer dan ooit. Maar toch moet je soms afstand nemen, een aantal zaken structureel inbedden. Er zijn ook verplichte modules en daaraan zal een stuk beoordeling verbonden worden. De modules zijn ook goed hanteerbaar als teamactiviteit en geschikt om in groep te doen. Het is een goede opstap om individueel digitaal leren te stimuleren. Maar ook hier speelt leiderschap een rol.” Alles is beschikbaar op verschillende toestellen, zoals smartphone en tablet. Maar de medewerkers in de winkel moeten te allen tijde uitstralen dat ze fysiek benaderbaar zijn voor klanten. “Leren zal altijd achter de rekken gebeuren. Het digitale zorgt steeds meer voor vooropleiding, zodat medewerkers minder lang weg zijn van de vloer voor de praktijksessies.” Tina Devits ziet AI weldra zijn intrede doen. “Er wordt nagedacht over systemen die bijvoorbeeld via qr-codes specifieke kennis ter beschikking stellen per locatie in de winkel zodra je die nodig hebt. Zo hoef je minder energie te stoppen in kennisabsorptie.” ¶

‘Het digitale zorgt steeds meer voor vooropleiding, zodat medewerkers minder lang weg zijn van de vloer voor de praktijksessies’



Tina Devits

FUNCTIE

Hoofd Leren & Ontwikkelen
Brico