



REWE

Beratungskompetenz am Point of Sale

*Human Resources Excellence Award prämiert
REWE und **tts** für innovatives Konzept
für digitale Produktschulung im Supermarkt*

KATHARINA EBEL | HR-EXPERTIN DIGITALES LERNEN

INSIGHTS | TTS FORUM 2018

Der stationäre Einzelhandel steht vor großen Herausforderungen: Onlinekanäle gewinnen seit Jahren Marktanteile, die Vielfalt der stationären Formate nimmt zu – bis hin zur Direktbelieferung der Kunden. Und nicht zuletzt wird es gerade auch im Lebensmitteleinzelhandel immer schwieriger, neue Mitarbeiter zu finden und zu begeistern.

REWE hat sich dafür entschieden, diesen Herausforderungen mit einer nachhaltigen Steigerung der Produkt- und Beratungskompetenz seiner Mitarbeiter am Point of Sale entgegenzutreten.

Mobiles Lernen am Point of Sale

Da klassisches Training zu aufwendig und angesichts der erheblichen Dynamik im Warensortiment auch kaum nachhaltig wäre, hat man sich entschieden, die Möglichkeiten der Digitalisierung optimal zu nutzen. Katharina Schupp und Katharina Ebel, HR-Expertinnen Learning bei der REWE Markt GmbH, setzten daher auf mobiles Lernen direkt am Point of Sale.

Schon beim Projektstart waren konkrete Rahmenbedingungen zu berücksichtigen:

- Die digitale Infrastruktur im Supermarkt – konkret sollten die vorhandenen Tablets eingesetzt und eine Schnittstelle zum Learning-Management-System von REWE genutzt werden – war zu bedienen.
- Verschiedene Lerntypen waren gleichzeitig zu adressieren.
- Die Lerninhalte mussten direkt auf Warenkundekenntnisse und Kundenberatung einzahlen.

Beispiel für die Produktschulung: Woraan erkennt man, dass eine Ananas reif zum Verzehr ist? Der Schlüssel zur Antwort befindet sich konzeptionell in einer digitalen Schnitzeljagd, denn der Lerner bewegt sich mit einem Tablet durch den Markt. Automatisch erscheinen über Push-Mitteilungen auf dem mobilen Endgerät Informationen zu den Produkten, etwa zu Ka-

lorien, Inhaltsstoffen, Allergierisiken, Anbaugebieten etc., oder, im Lernmodus, ein Quiz mit Fragen zu wichtigen Produkteigenschaften. Der Push wird über Beacons vermittelt, die an unterschiedlichen Stationen im Markt verteilt sind.

Bei Beacons handelt es sich um Bluetooth-Sender, die über Signale Informationen und Fragestellungen an mobile Endgeräte in ihrer Reichweite pushen. Die Beacons wurden zunächst in einem Testmarkt für den Lernen nicht sichtbar zwischen den Waren platziert.

Lernen mit Spaßfaktor

Dass mobiles Lernen Spaß macht, zeigten die Reaktionen der REWE-Auszubildenden, der ersten Testgruppe. Sie freuten sich über die Abwechslung bei der Wissensrallye. „Das Projekt hat intern für große positive Aufmerksamkeit gesorgt“, ergänzt Katharina Ebel. Der Testlauf war der Türöffner, um die Akzeptanz für „Mobile Learning“ zu steigern. Mit dem Einsatz moderner Technologien spricht REWE Nachwuchskräfte an, für die der Umgang mit mobilen Endgeräten aus dem pri-

„Mit dem Einsatz moderner Technologien sprechen wir Nachwuchskräfte an, für die der Umgang mit mobilen Endgeräten aus dem privaten Alltag nicht mehr wegzudenken ist.“



vaten Alltag nicht mehr wegzudenken ist. Parallel sinken die Kosten für eine formale Qualifizierung, und die agile Wissensvermittlung hält Einzug im Supermarkt. Werden neue Produkte ins Sortiment aufgenommen oder kommt neue Saisonware, können die entsprechenden Informationen „real-time“ im Markt verfügbar gemacht werden.

Ausgezeichnetes Lernkonzept

Das Konzept und seine Umsetzung punkteten aber auch über die Unternehmensgrenzen hinaus: Gemeinsam gewannen REWE und **tts** damit den begehrten Human Resources Excellence Award in der Kategorie „Wissensmanagement: Learning und Development“. Mit der Auszeichnung

wurden die Innovationstärke des Projekts sowie die Integration des Lernkonzepts in die Unternehmensstrategie honoriert.

PS: Eine Ananas ist übrigens dann reif, wenn der Blütenboden fruchtig-süß duftet und die Schale bei Druck leicht nachgibt.

Über den Human Resources Excellence Award

Die Auszeichnung honoriert jährlich zukunftssträchtige Strategien in der Personalarbeit. Im November 2017 verliehen die Hochschule Quadriga und die Fachpublikation „Human Resources Manager“ den begehrten Preis zum sechsten Mal.

Facts & Figures

- Mehr als 120.000 Mitarbeiter, davon 5.200 Auszubildende
- 3.300 Märkte, Umsatz (2017): 21,2 Mrd. €
- Die REWE Group ist einer der führenden Handels- und Touristikkonzerne in Deutschland und Europa.
- Mit 345.000 Beschäftigten und 15.300 Märkten ist sie in 22 europäischen Ländern präsent.

„Parallel sinken die Kosten für eine formale Qualifizierung, und die agile Wissensvermittlung hält Einzug im Supermarkt.“

