

KÜRESEL KURUMSAL ORTAMDA SATIŞ EĞİTİMİNİN MODERNİZASYONU İÇİN BİR ORTAKLIK YAKLAŞIMI



HENKEL HAKKINDA

Henkel, merkezi Düsseldorf'ta bulunan ve küresel olarak Yapıştırıcı Teknolojileri, Güzellik&Bakım ve Çamaşır&Ev Bakımı olmak üzere üç iş alanında faaliyet gösteren çok uluslu bir Alman sanayi ve tüketim malları şirkettir. Hem endüstriyel hem de tüketici sektörlerinde tanınmış markaları arasında Persil®, Schwarzkopf®, Pritt® ve Loctite® bulunmaktadır.



ZORLUK

Yapıştırıcı Teknolojileri Kampüsü, işlevsel satış ve pazarlama eğitiminden sorumludur; bilgi aktarımı, beceri geliştirme, en iyi uygulama paylaşımı ve koçluk yoluyla somut iş etkisi sağlayan davranış değişikliğini teşvik eder; yalnızca Eğitim Destekli Eğitim'e dayanarak yapılamayan, müşteriyle yüz yüze olan tüm çalışanları düzenli olarak etkileyen daha modern, ölçeklenebilir bir eğitim müfredatı geliştirme ihtiyacının farkına vardı.

Yeni bir küresel eğitim ortağı bulmak, bu modern ve ölçeklenebilir yaklaşımın uygulanmasına yardımcı olacak, kısmen de

kendi kendine öğrenme platformunun kurulmasına, eğitimlerin ve içeriğin tasarlanmasına ve geliştirilmesine destek olacaktır. Ayrıca

- Yeni, modern bir perakende müfredatı oluşturacak,
- Performans ölçümü için etkili bir koçluk eğitimi tasarlayıp, bunu küresel olarak tüm satış müdürlerine ileticektir.
- Kampüsün yeterli olmadığı yerlerde, ilgili bölge ve dillerde eğitim destekli eğitim sağlayacaktır.



ÖNE ÇIKAN ÇÖZÜMLER VE BAŞARILAR

- **Dünya çapında Satış Etkinleştirme Platformuna erişen 6.000'den fazla çalışan, tutarlı satış sonuçları elde etmek için kendi kendilerine öğrenebilecekleri gerekli donanımı sağladı.**
- **Eğitmen Destekli Eğitime (EDE) olan talebin eğitim verme kapasitesini aştığı bir dönemde kişilerin kendi hızlarında alabilecekleri çevrimiçi eğitim, mevcut sanal ve sınıf içi Eğitim Destekli Eğitimi artırmakta.**
- **Bugüne kadar %50'den fazla kullanıcı Satış Etkinleştirme Platformu'na katılım sağladı.**
- **Küresel satış ve uygulama mühendisliği ekipleri için etkili öğrenme ve koçluk yolculuğu oluşturmaya yönelik danışmanlık içeren ortak gelişim yaklaşımı benimsendi.**

Global Kampüs Başkanı Paul Spackman;



Mevcut eğitim sağlayıcımızla olan ilişkimiz şimdiye kadar büyük ölçüde İK meslektaşlarımız tarafından yürütülüyordu. Kampüs içinde önceki tedarikçiden istediğimiz kadar faydalanamamıştık. Sözleşme sona ermek üzereyken, Kampüs olarak doğrudan birlikte çalışabileceğimiz yeni bir küresel eğitim dağıtım ortağı bulmak için doğru zaman olduğunu düşündük. Bu da, şirket içinde sahip olmadığımız bazı kapasite ve uzmanlığı getirecek ve öğrenim çıktılarını iyileştirmemize yardımcı olacaktır."

ÇÖZÜM

Henkel, Yapıştırıcı Teknolojileri Kampüsü için yeni küresel eğitim ortağı olarak Tack TMI ile anlaştı. Henkel, rekabetçi bir ihale sürecinde olası tedarikçiler arasından satış mükemmelliği eğitimi ve beceri kazandırma konusundaki uzmanlığı, esnekliği, iş uyumu ve rekabetçi fiyatlandırma yapısı nedeniyle Tack TMI'ı seçti.

Buna ek olarak, dünya çapında 37 dilde faaliyet gösteren 55'ten fazla ofisi ile Tack TMI, Henkel'e coğrafi kapsam ve dil kabiliyetindeki boşluklarını doldurmak için konusunda uzman eğitmen ve kolaylaştırıcılardan oluşan küresel bir havuza erişim imkanı sunuyor.

Küresel bir öğrenme platformu ile satış kabiliyeti oluşturma

Henkel'in büyümeye yönelik stratejik çerçevesinin önemli bir parçası da dijitalleşmedir. Dijital ve kişinin kendi hızında öğrenebildiği koçluk platformlarının Eğitmen Destekli Eğitim'i ve kampüsün müşterilerle yüz yüze olan tüm çalışanlarını düzenli olarak etkileyen daha modern, ölçeklenebilir bir eğitim müfredatını sunma vaadinin yerine getirmesini fırsat olarak gören Tack TMI, 500 öğrenciyle bir konsept kanıtına kaynak sağlamak, pilot uygulama yapmak ve bunu sunmak için Kampüs ekibiyle birlikte çalıştı. Başarının ardından ekip, küresel Satışa Hazırlık Platformu için uzun vadeli bir iş ortağı seçiminde Tack TMI ile anlaştı ve Tack TMI hem yönetici hem de öğrenci perspektifinden objektif geri bildirim sağlayabildi. Paul şöyle açıklıyor:



Tack TMI'nin rolü, başlangıçtaki iş vakasının oluşturulmasını sağlayarak, projenin faydalarını üst düzey paydaşlara iletmek için "Benim için Ne Var" videosunun hazırlayarak ve akabinde Yönetim Kurulu'nun onayını alarak platform seçim sürecinde çok büyük önem taşıdı.

Pazar kapsamını belirledikten sonra 12 kişilik bir kısa liste belirledik ve bu listeyi hızla en uygun üç platforma indirdik. Kampüste kısa listeye kalan üç platform için gerçekçi test senaryoları yürütecek deneyim ya da kaynağa sahip değildik, bu nedenle Tack TMI bu testleri yürüttü ve ihtiyaç listemizdeki eksiklikleri tespit etti."

Tack TMI, Mindtickle platformunun ilk kurulumunda önemli bir rol oynadı, pilot uygulama için geliştirilen içeriği taşıdı, Mindtickle'daki eğitim serilerinin etkinlik merkezli yapısına uyacak şekilde ayarladı ve lansman sırasında küresel Satış Profesyonelleri topluluğunu bekleyen kritik bir içerik kütlesinin olmasını sağladı.

Bu yılın Ocak ayında gerçekleştirilen lansman, toplam Henkel satışlarının yaklaşık %48'ini temsil eden Yapıştırıcı Teknolojisi iş kolundaki yaklaşık 6.000 kullanıcıya yönelikti. Güncel içerik ve satış eğitim araçları sağlayarak

hem uyarlanabilir öğrenme ve en iyi uygulamalarla insanları işe almayı hem de bilgiyi iş hedefleriyle uyumlu hale getiren yeni ürünleri piyasaya sürmeyi kolaylaştırıyor.

Çalışan katılımı ve üretkenliği

Dijital bir öğrenim platformu başlatmak söz konusu olduğunda, kullanıcı katılımı kritik bir başarı faktörüdür ve doğru içerik bu katılımı sağlamaya yardımcı olur. Başlangıç için Kampüs, ilk beş ayı kapsayan ve genel satış becerilerine odaklanan kısa vadeli bir eğitim serisi programı yayımladı. Müzakerenin Temelleri, İtirazların Ele Alınması ve Çözüm Satışı başlıklı bu ilk eğitim serileri İngilizce, Almanca, İspanyolca ve Çince dillerinde kullanıma sunuldu.

Zengin ve kendini kanıtlamış içerik portföyüne sahip olan Tack TMI, hazır içeriklerden oluşan kapsamlı kütüphanesinden bu içeriği geliştirmek adına Henkel ile ortaklık kurdu.



Kullanıcılar bunun daha çok bir birey olarak kendileri için geliştirildiğini düşünüyor. Bunun bilincinde olan Kampüs, her SBU ile birlikte SBU'nun seçtiği bir konuda yılda bir eğitim serisi geliştirmek ve gerektiğinde Tack TMI ile işbirliği yapmak için içerik tasarımı, geliştirme ve üretim kaynakları ayırıyor. SBU'lara, yalnızca ilgili ve güncel içeriğin kullanıcılar tarafından görülebilmesini sağlayan bir yönetim modeli dahilinde ürün, teknoloji, pazarlar vb. konularda kendi içeriklerini yükleyebilmeleri için platform yöneticisi eğitimi de verilmektedir.

Henkel tüketici portföyünün sürekli optimizasyonu için yeni bir perakende müfredatı

Henkel ve Tack TMI, son derece değişken ve zorlu perakende tüketici ortamında faaliyet gösteren iki SBU'nun satış eğitimi ihtiyaçlarını karşılamak için birlikte yeni bir perakende müfredatı geliştiriyor. İlk eğitim olan Perakende Satış Temelleri, mevcut bir programın yapısına dayanmakla birlikte, tamamen yenilenmiş içerik ve güncellenmiş, ilgi çekici bir karma öğrenme formatı içeriyor. Kilit müşteri yöneticileri için yeni geliştirilen ikinci bir eğitim, başarılı bir şekilde pilot olarak uygulandı ve yaygınlaştırılıyor.

Bu müfredat geliştirme projelerini standartlaştırmak için Tack TMI, geliştirme sürecini keşiften pilot uygulama sonrasına kadar uygulayarak, öğrenme tasarımı ve sunumundaki en son gelişmeleri içeren zamanında yüksek kaliteli teslimatı sağlıyor.

Henkel Latin Amerika Kampüs Bölge Müdürü
Milene Dutra şunları söylüyor;

“ Bu yepyeni perakende içeriklerini birlikte geliştirirken Tack TMI ile sorunsuz bir şekilde çalışıyoruz. Eğitimler yayıldıkça, kullanıcılardan kursların içeriği ve eğitmenler hakkında çok olumlu ve teşvik edici geri bildirimler alıyoruz.

Tack TMI yeni eğitmenlerle çalışma taleplerimize hızla yanıt veriyor ve değişen ihtiyaçlarımıza göre esnek ve uyarlanabilir bir yapıya sahip.”

Performans için koçluk

Satışa Hazırlık Platformu projesinin temel unsurlarından biri, satış organizasyonuna koçluk zihniyetini getirmek için satış ekiplerinin tam potansiyelini ortaya çıkarmanın anahtarı

olarak satış yöneticilerinin bilgi ve deneyimlerinden daha iyi yararlanma amacıdır. Tack TMI, üç aydan kısa bir sürede Kampüs ekibiyle birlikte satış yöneticileri için 9 haftalık karma bir sanal eğitim programı olan “Performans için Koçluk”u geliştirdi.

Başarılı bir pilot uygulamanın ardından, 600’den fazla satış yöneticisine küresel olarak sunuluyor.

Eğitim, Mindtickle’da barındırılan ve bir dizi canlı etkinlikle desteklenen adım adım bir öğrenme yolculuğu olarak sunuluyor. Tack TMI, satış liderlerine kendi ekiplerinde performans koçluğu yapmak için ihtiyaç duydukları her şeyi sağlayarak; öğrenme platformundan indirilebilecek kısa videolar, gösterimler ve interaktif modüller oluşturmak için Henkel Kampüsü ile yakın işbirliği içinde çalıştı.

Henkel Avrupa Bölge Kampüs Müdürü Esmina Kampmeier şunları söylüyor;

“ Tack TMI ile ortaklık bize dış uzmanlığa özel bir katma değer sunuyor ve satış müdürleriyle ilgili içerik ve konuları yönlendirmemize yardımcı oluyor.

Tack TMI tarafından tamamen desteklendiğimi hissediyorum; ilişki bir tedarikçiden çok bir ortak gibi hissettiriyor.”

BAŞARILAR / BEKLENEN FAYDALAR

Henkel’in Satışa Hazırlık Platformu, piyasaya sürüldükten sonraki 9 ay içinde %55’in üzerinde toplam kullanıcı katılımı ve ön çalışma olarak EDE ile bağlantılı eğitim serilerine %95’in üzerinde katılım sağlayarak sanal ve yüz yüze EDE’ni artıran kendi temposunda bir öğrenme platformunun ilk beklentilerini karşılamaya başladı.

Bu başarılı başlangıca dayanarak, satış yöneticilerine ekiplerinin hazır olma durumlarını ve eğitim ihtiyaçlarını net bir şekilde görebilmelerini sağlamak adına Satışa Hazırlık Endeksi’ni geliştirmek, Henkel’in küresel satış topluluğu genelinde temel satış becerileri konusunda tutarlı bir anlayışa ve sonuç verecek yaşam boyu öğrenmeye yönelik yapılandırılmış bir yaklaşıma sahip olmasını sağlayacaktır.

Paul sözlerini şöyle tamamlıyor: **“Satış profesyonellerimizle anlamlı bir etkileşim sağlamak için platformda sunmamız gereken içerik türünü hızlı bir şekilde öğreniyoruz ve**

doğru girdileri sağladıkça, beklentimiz doğrultusundaki doğru çıktıların ortaya çıkacağından eminiz:

- **Daha yüksek kazanma oranları**
- **Projelerin daha hızlı kapatılması**
- **Daha düşük yıpranma oranları**
- **Satış artırma süresinin kısaltılması**

TACK TMI İLE ÇALIŞMA

“ Tack TMI bize mükemmel bir müşteri etkileşimi sağlıyor.

İhtiyaçlarımızı dinliyor ve iş zorluklarımızı anlıyorlar. En güçlü yanlarından biri de esnek, duyarlı ve uyarlanabilir olma olgunluğuna sahip olmaları.”

Paul Spackman,
Global Kampüs Başkanı, Henkel