

Globale Händler Academy zur Optimierung der Customer Experience

BMW Motorrad ist eine Marke des Fahrzeug- und Motorenherstellers BMW und fertigt seit 1923 faszinierende, dynamische Motorräder für jeden Einsatzbereich. Das Unternehmen ist der letzte Großserienhersteller hubraumstarker Motorräder in Deutschland und einer der umsatzstärksten in Europa.

BMW Motorrad steht für Qualität bis ins kleinste Detail – vom Verkauf des Motorrads bis hin zur Reparatur garantiert das Unternehmen erstklassige Standards und sichert damit den Fahrspaß und eine positive Kundenerfahrung. Um auch langfristig und global einen Standard für die Customer Experience zu etablieren, hat sich BMW Motorrad dazu entschieden, gemeinsam mit UNITY eine globale Händler Academy aufzubauen. Denn die Händlerorganisationen und die individuellen Qualifikationen ihrer Mitarbeiter wirken sich maßgeblich auf die Kundenzufriedenheit aus.

Die zentrale Aufgabe der Academy ist es, den Mitarbeitern ein individuelles Befähigungsangebot zur Verfügung zu stellen, das ihnen persönliche Weiterbildungsmöglichkeiten unter einem effizienten Einsatz von Trainingsressourcen bietet. Zu diesem Zweck wurde zunächst gemeinsam die aktuelle globale Trainingssituation analysiert und zielgruppenspezifische Bedürfnisse in ausgewählten Märkten erhoben. Auf Basis der gewonnenen Erkenntnisse wurden das Leistungsangebot der Academy sowie zielgruppenspezifische Learner Journeys definiert. Für den globalen Roll-out wurde das Konzept zunächst in einem ersten Pilotmarkt verprobt und infolgedessen weiter geschärft. Zugunsten der Skalierbarkeit des Konzepts und des Erfolgs der Academy wurden zudem Steuerungsstrukturen in Form eines kennzahlenbasierten Governance-Modells eingeführt. In Zusammenarbeit mit UNITY soll die Academy auch zukünftig in weiteren Märkten etabliert und damit das Konzept global skaliert werden.

UNITY-Projektmanager:
Arne Sierk, Melissa Bülling



Globales
Academy-Konzept
für **16** Märkte

Erfolgreiche
Pilotierung in einem
internationalen Markt
mit **21** Händlern

Spezifisches und
effizientes
Befähigungsangebot
in **4** Rollen

„Die Erfahrung von UNITY war entscheidend für BMW Motorrad, um die globale Händler Academy erfolgreich zu konzipieren und zu pilotieren. Dank ihrer fundierten Herangehensweise können wir unsere Vision, die Mitarbeiter im Handel weltweit innovativ zu befähigen, umsetzen. UNITY schuf einen klaren Pfad für die nachhaltige Implementierung der Academy und agierte als wertvoller Partner bei der Umsetzung.“

Henning Putzke
Head of Customer Support,
Retail Business Development, BMW Motorrad

