



CASE STUDY

HIN ZU EINER AKTIV GELEBTEN FEEDBACKKULTUR IN DER GESAMTEN ORGANISATION

METRO MARKETS

Ziel & Hintergrund der Organisation | Herausforderungen |
Lösungsansatz & Erfolgsfaktoren | Auswertung & Fazit



470

Mitarbeitende

2018

Gründungsjahr

DIE ORGANISATION

METRO Markets ist ein digitaler Marktplatz für eine breite Palette von non-food Produkten für die Hotel-, Restaurant- und Gastronomiebranche. 2019 ging der erste Marktplatz in Deutschland online, in den Jahren darauf folgten die Marktplätze in Spanien, Italien und Portugal. METRO Markets hat sich zum Ziel gesetzt, ein one-stop-shop für seine Kund*innen zu werden und ihnen ein ganzheitliches Produktportfolio gepaart mit einem Top-Service zur Verfügung zu stellen.

DAS ZIEL

Als schnell wachsendes Scale-Up ist es für METRO Markets wichtig, trotz wachsender Mitarbeitendenzahlen eine integrative Organisationskultur zu entwickeln. Als zentraler Baustein wurde dabei die Schaffung einer positiven Lern- und Fehlerkultur identifiziert. Die Mitarbeitenden von METRO Markets werden empowert, ihren Kolleg*innen proaktiv und konstruktiv Feedback zu geben, um somit die Grundlage für eine lernende Organisation zu schaffen, die auch bei steigender Organisationsgröße lernfähig und agil bleibt.

HERAUSFORDERUNGEN

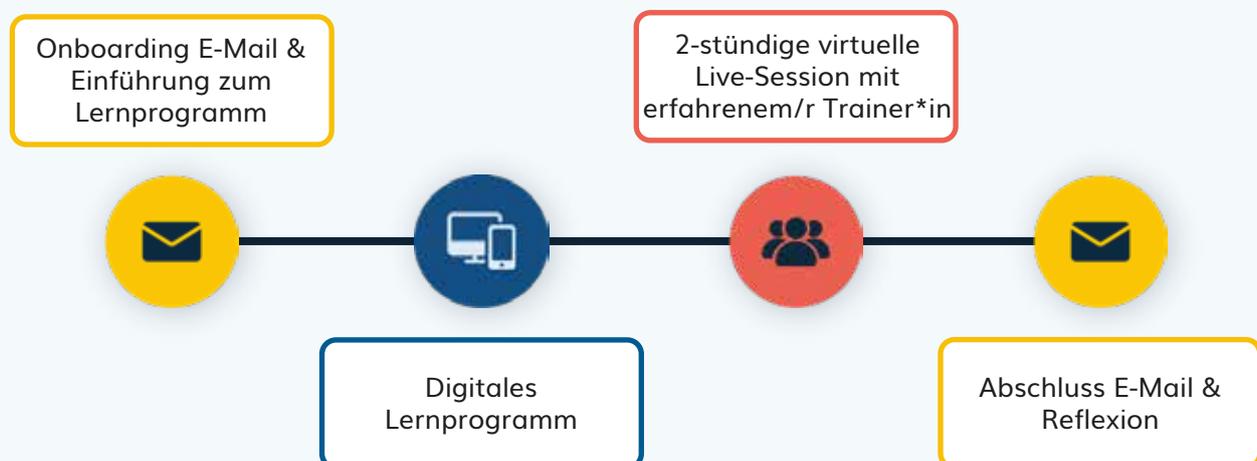
- ✓ Wunsch nach einer standort- und länderübergreifenden Trainingslösung, um die Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Standorten zu intensivieren
- ✓ Projektstart während Gipfel der Corona-Pandemie (Einschränkungen in Reisemöglichkeiten etc.)
- ✓ Bedarf für ein flexibles Lernangebot bestehend aus kurzen Lerneinheiten, um der Dynamik der Organisation gerecht zu werden

UNSER ANSATZ

Troodi hat mit METRO Markets ein Blended Learning Konzept entwickelt, welches einen nachhaltig positiven Einfluss auf die Feedbackkultur der Organisation hat. Dazu durchliefen alle Mitarbeitenden einen zweischrittigen Lernpfad:

- 1 Individuelle Selbstlernphase von einer Woche zur Bearbeitung des troodi Lernprogramms „Erfolgreich Feedback geben und nehmen“
- 2 Anschließende Praxisphase mit virtueller Live-Session für Vertiefung und Praxistransfer in kleiner Gruppe mit maximal 6 Personen

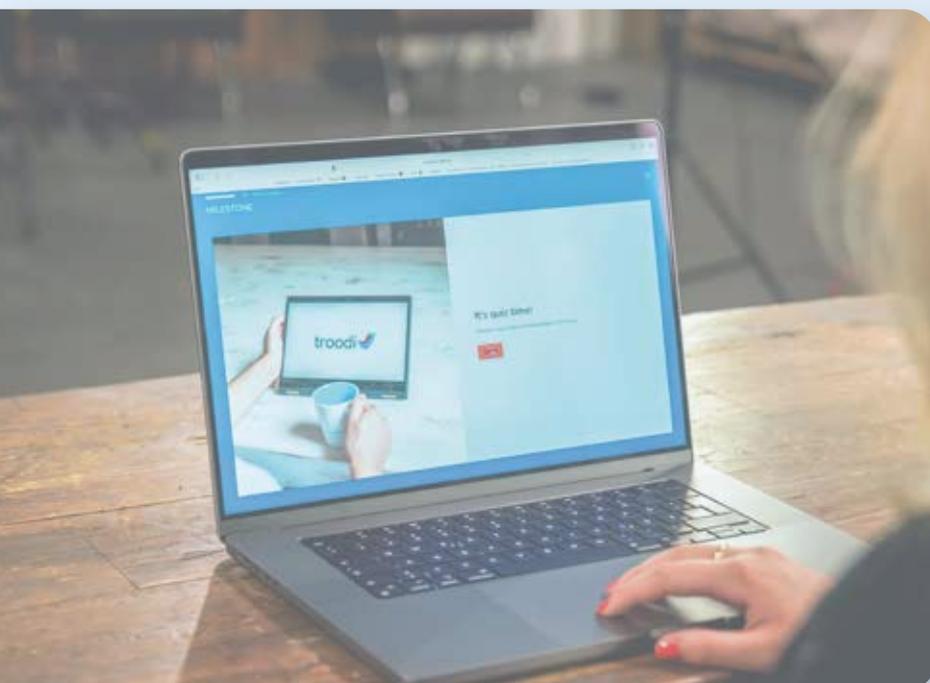
Begleitet wurde der Lernpfad durch ein automatisiertes E-Mail-Nurturing, welches die Teilnehmenden durch den Prozess leitete.





ERFOLGSFAKTOREN

- 1** Ein **inhaltlich wirkungsvolles Lernprogramm**, das die Kernelemente von Feedback nahbar vermittelt. Viele anschauliche Beispiele, Aufgaben und praktische Übungen hielten die Motivation der Lernenden aufrecht. Durch die Unterteilung des Lernprogramms in mehrere Kapitel und der mobil-optimierten Lernplattform troodi grow konnten die Teilnehmenden das Selbstlernen örtlich und zeitlich flexibel auf ihre Bedürfnisse ausrichten.
- 2** Eine **intensive und interaktive Live-Session** für praktische Anwendung und Vertiefung des Gelernten. Durch die Arbeit mit einem/r erfahrenen Kommunikationstrainer*in in kleiner Gruppengröße (maximal 6 Personen) konnte eine intensive Lernerfahrung kreiert werden. Die Arbeit mit konkreten Fallbeispielen der Teilnehmenden und geeigneten Methoden (z.B. Rollenspiele) stellte eine hohe Praxisrelevanz sicher.
- 3** Die **enge Zusammenarbeit zwischen troodi und dem METRO Markets Team** ermöglichte es, auf organisationale Veränderungen schnell und flexibel zu reagieren. Durch das schnelle Wachstum und die hohe Dynamik im Geschäftsalltag lag der Fokus auf Flexibilität in der Zusammensetzung und Terminierung der Trainingsgruppen. Mit dem End-to-End-Service hat troodi das gesamte Projekt- und Teilnehmendenmanagement übernommen.



Das Konzept des Lernprogramms war wirklich erfrischend.

93 %

hat die Nutzung der troodi grow Plattform gut gefallen.

89 %

fanden das Training wertvoll für ihren Arbeitsalltag.



OLGA OSTROWSKI

People Lead, METRO Markets

„Troodi war die perfekte Partnerin für unser Feedback-Trainingsprojekt! Innerhalb kürzester Zeit konnten wir die Trainings in unserer gesamten Organisation ausrollen. Troodi's flexible Arbeitsweise hat es für uns leicht gemacht, während des Projekts Anpassungen vorzunehmen. Und das Wichtigste: unsere Mitarbeitenden fanden das Trainingskonzept hilfreich und extrem praxisrelevant für den Alltag bei METRO Markets.“

351

Teilnehmende

91 %

Teilnahmequote bei Live-Sessions



4,43 Sterne Bewertung für das Lernprogramm



4,6 Sterne Bewertung für die Trainer*innen



4,28 Sterne Bewertung für die Reflexionsmaterialien

Das war das beste Feedback-Training, an dem ich je teilgenommen habe, vielen Dank!

Ich dachte, ich wüsste, wie man Feedback gibt, aber ich habe tatsächlich mein Kommunikationsverhalten an vielen Stellen verbessern können. Danke!



FAZIT

Durch die Kombination von digitalen Lernprogrammen und virtuellen Live-Sessions konnte ein flexibles und effektives Lernangebot geschaffen werden, um die Feedbackkultur bei METRO Markets nachhaltig zu stärken. Die Kombination von flexiblem selbstgesteuertem Lernen mit moderierten Live-Sessions kreierte eine gute Balance zwischen Eigenverantwortung und äußerer Struktur. Mit dem Ausrollen des Trainings in der gesamten Organisation und standortübergreifenden Trainingsgruppen wurde die Grundlage für ein gemeinsames Verständnis und eine aktiv gelebte Feedbackkultur erzielt.

KONTAKT



 Samuel López, L&D Consultant

 info@troodi.de

 +49 221 56095669

 Termin vereinbaren

 troodi GmbH
Lichtstr. 25
50825 Köln

Abonniere unseren

NEWSLETTER

Folge uns auf

