



## EARLS KITCHEN AND BAR

---

### **Unternehmensweite Einführung und Schulung einer neuen Richtlinie zum Umgang mit Belästigung und Diskriminierung durch Kunden am Arbeitsplatz**

Earls Kitchen and Bar ist eine familiengeführte Premium-Restaurantkette mit 6500 Mitarbeitern und 68 Restaurants in den Vereinigten Staaten und Kanada.

#### **Herausforderung:**

- Thematisierung der Herausforderungen für Mitarbeiter bei der Bedienung respektloser Kunden
- Formulierung der Erwartungshaltung an Manager bezüglich ihrer Verantwortung, Mitarbeiter zu unterstützen, wenn sie Diskriminierung oder Belästigung durch Kunden erfahren
- Sicherstellen, dass Manager mit der Einstellung, den Definitionen, den Mitteln und den Fähigkeiten ausgestattet sind, die erforderlich sind, um die neue Richtlinie einzuhalten

#### **Lösung:**

- Earls erstellte adaptive Lernkurse, die für die Mitarbeiter äußerst relevant waren und genau auf das zugeschnitten waren, was sie wissen mussten
- Ablösung traditioneller, nicht-adaptiver, wenig ansprechender Online-Angebote
- Gewinnbeteiligungsmodell zur Reduzierung der Entwicklungskosten für diese gemeinnützige Organisation
- Earls nutzte die aus den adaptiven Lernkursen gesammelten Daten, um virtuelle Lerneinheiten maßzuschneidern, die auf dem Grundlagenwissen aufbauen und Manager effektiv vorbereiten

#### **Ergebnisse:**

- Über 92% der Teilnehmer haben die adaptiven Lernkurse abgeschlossen
- Kompetenzsteigerung von initial 66% zu 99% nach Abschluss
- 81% der Mitarbeiter fanden die adaptiven Lernkurse hilfreich beim Lernen
- 96% der Lernenden sagten, dass das Training ihnen half, die vermittelten Fähigkeiten und Prinzipien sicher anzuwenden
- Reduzierung des Zeitaufwands für die umfassende Schulung von Managern zu den Richtlinien um etwa 50 %

“Da wir unsere Manager und Servicemitarbeiter kontinuierlich weiterentwickeln, war es noch nie so wichtig, sicherzustellen, dass sie über das erforderliche Selbstvertrauen und Wissen verfügen. Die Gegebenheiten in unserem Unternehmen ändern sich ständig, weshalb wir die adaptive Lerntechnologie von Area9 nutzen, um Lerninhalte schnell zu erstellen, einzusetzen, anzupassen und zu evaluieren.”

Rob Craig  
Manager, Training and Development

