

# Fallstudie BBVA Bancomer



## BBVA Bancomer setzt auf die Videospiele von Gamelearn, um die Verhandlungskompetenzen der Mitarbeiter zu verbessern

Mehr als 250 Mitarbeiter erhalten eine praktische, interaktive und unterhaltsame Schulung, die bei allen Generationen und Profilen im Unternehmen gut ankommt.

### BBVA Bancomer

- **Unternehmen:** BBVA Bancomer.
- **Industriebereich:**  
Finanzdienstleistungen.
- **Programmdaten:**  
Zeitraum: **2015-2017**  
Mitarbeiter: **250** 
- **Ziele:**

Verbesserung und Vervollständigung des Trainings-Ökosystems bei BBVA Bancomer, um anhand der verschiedenen Formate alle Mitarbeitergenerationen ansprechen zu können.

Festigung der Verhandlungskompetenzen in der Abteilung für Produktentwicklung des Unternehmens.

Anbieten eines praktischen und interaktiven Trainings, das sich von dem herkömmlichen E-Learning unterscheidet und das Wettbewerbsdenken der Mitarbeiter nutzt.

- **Lösung:**

Merchants: Das Serious Game von Gamelearn zum Thema Verhandlung und Konfliktlösung.

- **Ergebnisse:**

- 90 %** Abschlussrate.
- 90 %** Empfehlungsrate.
- 100 %** Anwendbarkeitsrate.



### BBVA Bancomer: Ein großartiges Trainings-Ökosystem für alle Generationen

BBVA Bancomer ist mit einem Marktanteil von mehr als 20 % und knapp 20 Millionen Kunden die größte Bank Mexikos. In einem Umfeld eines ständig wachsenden Konkurrenzkampfs und der Einführung neuer Technologien (Online-Banking, Big Data oder Fintech), setzt das Unternehmen auf Innovation und Talentförderung, um seine Führungsposition auf dem Markt aufrechtzuerhalten.

Zu diesem Zweck hat sich die Personalabteilung von BBVA Bancomer intensiv für die Errichtung eines Trainings-Ökosystems eingesetzt, in das Formate aller Art integriert werden können und das von allen Generationen im Unternehmen gut angenommen wird. Ziel ist es, eine erstklassige Plattform zur Verfügung zu haben, die multidisziplinär auf mehreren Kanälen funktioniert und von der alle Mitarbeiter von 18 bis 65 Jahren (Millenials, Baby-Boomer, Generation X usw.) begeistert sind.

*„In mehreren glaubhaften und realen Situationen kann man sehen, ob man Erfolg hat oder nicht. Merchants schien uns sehr nützlich, wie eine real Anwendung.“*

Carlos Gallardo Flores | *Schulungsdirektor bei BBVA Bancomer*



## Ziel: Stärkung der Verhandlungskompetenzen des Personals

Wie bei jeder Bank sind Verhandlungskompetenzen für das Personal von BBVA Bancomer von grundlegender Bedeutung. Die Mitarbeiter müssen Tag für Tag Vorschläge ausarbeiten und ihren Kunden unterbreiten, wobei sie die beste Art und Weise suchen müssen, ihre Gesprächspartner zu überzeugen, deren Interessen zu erkennen und gemeinsam Wert zu schöpfen. Die Herausforderung für die Personalabteilung bestand also darin, diese Verhandlungskompetenzen zu festigen und zu stärken, um das Geschäft weiter zu fördern und die Präsentation neuer Produkte zu verbessern.

Andererseits wollte man unter Berücksichtigung dieses großen Trainings-Ökosystems bei BBVA Bancomer alle verfügbaren neuen Technologien nutzen. Damit wurde sichergestellt, dass man ein Training auf mehreren Kanälen und in verschiedenen Formaten anbieten konnte, das in der Lage war, alle Abteilungen und Profile im Unternehmen zu erreichen. Eine der Herausforderungen war es, die langweiligen E-Learning-Formate (mit geringer Interaktivität) zu vermeiden, und stattdessen andere, attraktivere, praktischere und innovative Vorschläge zu bieten. Aus diesem Grunde entschied sich das Unternehmen für Gamification und Videospiele.

*„Wenn Sie in Ihrem Unternehmen alle Mitarbeiter ansprechen möchten, müssen Sie alle Technologien verwenden, darunter auch Gamification und Videospiele.“*

Carlos Gallardo Flores | *Schulungsdirektor bei BBVA Bancomer*

## Lösung: Das Serious Game Merchants

Um für all diese Herausforderungen gewappnet zu sein, entschied man sich bei BBVA Bancomer für das Videospiel Merchants, das von dem Unternehmen Gamelearn entwickelt wurde und bereits zahlreiche internationale Preise erhalten hat. Bei diesem Serious Game wird der Teilnehmer zu einem venezianischen Händler, der mit bedeutenden Persönlichkeiten (darunter auch Machiavelli) über Themen wie den Seidenhandel, das Hoheitsrecht verschiedener Inseln oder die entsprechenden Handelsrouten des Mittelmeers verhandeln muss.



*„Merchants war so erfolgreich, dass man in der Unternehmenszentrale beschloss, die Schulung weltweit anzuwenden.“*

Carlos Gallardo Flores |  
Schulungsdirektor bei BBVA Bancomer

Dieses Videospiel bot dem Unternehmen mindestens die folgenden drei Vorteile:

- **Inhalte von bester Qualität.** Der Kurs Merchants bietet die besten Techniken, Ratschläge und Kompetenzen im Bereich der Verhandlungsführung, mit Beispielen und Konzepten, die bereits bei Hunderten von Unternehmen weltweit erfolgreich angewendet wurden. Bei dem Serious Game wird besonders darauf hingewiesen, wie wichtig es bei jeder Verhandlung ist, nach Alternativen zu suchen, die vorhandenen Anteile zu vermehren und Vereinbarungen zu suchen, bei denen beide Seiten gewinnen (Win-Win).
- **Praktische Anwendung und erfahrungsbasierter Lernprozess.** Seit die Abteilungsleiter von BBVA Bancomer an dem Kurs Merchants teilnahmen, waren sie außerordentlich überrascht davon, wie man dabei die gelernten Kompetenzen direkt und praktisch anwenden kann. Mithilfe seines fortschrittlichen Simulators werden bei diesem Serious Game sechs reale Situationen nachgestellt, bei denen die Teilnehmer verhandeln und das Gelernte in die Praxis umsetzen müssen. In verschiedenen wissenschaftlichen Untersuchungen wurde nachgewiesen, dass man mit erfahrungsbasiertem Lernen (Experimental Learning) und praktischer Anwendung (Learning by Doing) die besten pädagogischen Ergebnisse erzielt.
- **Wettbewerb und Herausforderungen für motivierte Mitarbeiter.** Unter den Bankangestellten, die normalerweise sehr für Wettbewerb und Herausforderungen sind, konnte das Serious Game Merchants die Teilnehmer dank seiner Gamification-Techniken und Klassifizierungen motivieren und faszinieren. Die Spieler konnten jederzeit feststellen, welchen Platz sie im Ranking im Vergleich zu ihren Arbeitskollegen einnahmen. Dadurch wurden ihre Motivierung und ihr Engagement gesteigert und die Trainingseffekte verbessert.

Abschlussrate:



Empfehlungsrate:



Anwendbarkeitsrate:



## Ergebnisse: Ein großer Erfolg, aufgrund dessen das Training auch in anderen Abteilungen und Ländern angewendet wird

Die Einführung des Kurses Merchants bei BBVA Bancomer war ein voller Erfolg. 90 % der Mitarbeiter schlossen den Kurs ab, 90 % würden ihn weiterempfehlen und 100 % waren der Meinung, er sei für ihren Arbeitsplatz oder ihr Privatleben anwendbar. Aufgrund dieser hervorragenden Annahme wurde die Schulung, die zunächst nur für die Abteilungsleiter gedacht war, auch auf andere Manager und die mittleren Führungsebenen im Unternehmen erweitert.

Nachdem die Erfahrung bekannt wurde, die man bei BBVA Bancomer in Mexiko gemacht hatte, beschloss man in der Unternehmenszentrale dieser Bank in Spanien, das Programm auch in allen anderen Ländern anzuwenden, in denen die Bank präsent ist. Zudem haben die Vorteile des Videospieldformats dafür gesorgt, dass BBVA Bancomer damit beginnt, auch andere Serious Games von Gamelearn wie Triskelion (zur Verbesserung der Produktivität und des Zeitmanagements) oder Pacific (über Leadership und Teammanagement) zu verwenden. Derzeit entwirft die Personalabteilung des Unternehmens in Mexiko ein Programm, an dem weitere 750 Mitarbeiter teilnehmen werden.

*„Was mir bei Merchants am besten gefallen hat, war die Tatsache, dass man jede Herausforderung überwinden muss. Bankangestellte lieben den Wettbewerb und Herausforderungen. Und man lernt wesentlich mehr in einem wettbewerbsstarken Umfeld.“*

Carlos Gallardo Flores | Schulungsdirektor bei BBVA Bancomer

