



## Eine Service-orientierte Unternehmenskultur fördern

### DIE HERAUSFORDERUNG

Vi, früher bekannt als Classic Residence by Hyatt, suchte nach einem resultatsorientierten Programm, um seine Mitarbeiter beim Erwerb fundamentaler Sprachkenntnisse zu unterstützen. Vi's Mission ist, älteren Mitbürgern eine hochwertige Umgebung sowie optimalen Service und hervorragende Versorgung zu bieten. Das Unternehmen benötigte eine Lösung um Sprachbarrieren in den einzelnen Vi Einrichtungen zu überwinden. Die Interaktion der Bewohner mit Mitarbeitern, deren Muttersprache nicht Englisch ist, sollte durch bessere Kommunikation und Sprachkenntnisse gefördert werden. Darüber hinaus wollte Vi das Programm für Manager einsetzen, die so Kenntnisse in einer der Muttersprachen ihrer Mitarbeiter erwerben können.

Dabei ging es Vi darum, eine Lösung zu finden, die optimal zur Unternehmenskultur passt. Vi wurde von Publikationen wie "Training" (2011 und 2012 Training Top 125), "Chief Learning Officer" (2011 LearningElite) und "ELearning!" (2011 Learning! Top 100) wiederholt ausgezeichnet.

### IMPLEMENTIERUNG

Vi implementierte das Rosetta Stone Enterprise Programm über sein Learning Management System E-Campus. Die Lernenden wurden aufgefordert, mindestens eine Stunde pro Woche mit Rosetta Stone zu lernen, um sicherzustellen, dass ihre Lizenz aktiv blieb. Obwohl die Mitarbeiter während der normalen Arbeitszeit mit dem Programm arbeiten konnten, entschieden sich viele dafür, Rosetta Stone auch zu Hause zu verwenden und gingen so über die wöchentliche Mindestnutzungszeit hinaus. Mitarbeiter der Personalabteilungen an den verschiedenen Standorten analysierten die Programmnutzung und verwalteten die Konten der Lernenden. Durch kontinuierliche Kommunikation konnten sie die Lernenden stetig dazu motivieren, sich in ihrer neuen Sprache zu vervollkommen.

### ERGEBNISSE

- 5,3% Steigerung der Bewohner-Zufriedenheit
- 9 von 10 Bewohnern sind bereit, Vi Freunden und Angehörigen zu empfehlen
- 78% der Bewohner empfehlen Vi Angehörigen und Freunden
- 10% höhere Werte als vergleichbare Einrichtungen bei der Mitarbeiter-Wahrnehmung von Weiterbildungs- und Entwicklungsmöglichkeiten

### KUNDENSERVICE IM MITTELPUNKT

Vi implementierte Rosetta Stone, um Sprachbarrieren abzubauen und es Mitarbeitern zu ermöglichen, so einen hervorragenden Kundenservice zu leisten. Vor Einführung des Programms waren einige Mitarbeiter nicht in der Lage, mit den Bewohnern in englischer Sprache zu kommunizieren. Das wichtigste Ziel bei der Verwendung von Rosetta Stone



### AUF EINEN BLICK:

Vi, früher bekannt als Classic Residence by Hyatt, wurde 1987 gegründet als Auftraggeber, Eigentümer und Betreiber von Alterswohnheimen. Das Unternehmen widmet sich den älteren Menschen, indem es deren Leben durch ein gutes Umfeld und höhere Qualität der Pflege bereichert. Als nationaler Marktführer für Alterswohnungen und -Pflege betreibt Vi derzeit 10 'Continuing Care Communities (CRCC's)'. Die Vi Gemeinden haben Auszeichnungen als eine der landesweit besten verdient, inklusive Platin, Gold und Silber Achievement Awards von der nationalen Vereinigung der Hausbauer 50+ 'House Council'.

“Der Sprachunterricht mit Rosetta Stone ermöglicht unseren Mitarbeitern, unsere Servicephilosophie und unsere kundenorientierte Unternehmenskultur direkt umzusetzen.”

—**Judy Whitcomb, SPHR**

Vice President, Human Resources and Learning and Organizational Development bei Vi

war, dass sich die Mitarbeiter problemlos mit den Bewohnern in Englisch verständigen können. Darüber hinaus bot Vi Rosetta Stone Führungskräften an, um sie zu ermutigen, eine Fremdsprache zu erlernen – oft die Muttersprache ihrer Mitarbeiter. “Vi bot unseren Mitarbeitern die Chance, sich in einer von Diversität und gegenseitiger Unterstützung geprägten Arbeitsumgebung weiterzuentwickeln, in der kontinuierliches Lernen und professionelle Entwicklung groß geschrieben werden. Der Sprachunterricht mit Rosetta Stone ermöglichte unseren Mitarbeitern, unsere Servicephilosophie und unsere kundenorientierte Unternehmenskultur direkt umzusetzen. Unsere Mitarbeiter haben die Möglichkeit zur Nutzung von Rosetta Stone und zur Entwicklung ihrer Sprachfertigkeiten begeistert angenommen”, sagt Judy Whitcomb, Vice President of Human Resources and Learning and Organizational Development.

**IMPLEMENTIERUNG EINES TOP DOWN-KONZEPTS**

Die Einführungsstrategie für Rosetta Stone wurde auf Führungsebene entworfen und entwickelt. Die Verantwortung für die Implementierung der Lösung sowie für die Überwachung und Verwaltung der Lernaktivitäten lag bei den Personalleitern der einzelnen Vi Einrichtungen. Die Führungskräfte wurden im Gebrauch der Software geschult, sodass sie ihren Mitarbeitern im Bedarfsfall helfen können. Alle Mitarbeiter arbeiteten mit den Personalabteilungen in ihren Einrichtungen zusammen und sorgten so für eine persönliche Note und Konsistenz bei der Implementierung. Die Personalleiter boten den Lernenden Unterstützung und stellten sicher, dass diese die Mindestanforderung von einer Lernstunde pro Woche einhielten. Jede Einrichtung erhielt Marketingmaterialien von der Unternehmenszentrale, um das Programm zu starten und bekannt zu machen.

Darüber hinaus wurde das Programm auf Unternehmensebene überwacht, wozu auch regelmäßige Prüfungen der Fortschritte gehörten.

**ERFOLG**

Die kontinuierliche Konzentration auf die Mitarbeiterentwicklung führte dazu, dass Vi eine Steigerung der allgemeinen Bewohner-Zufriedenheit um 5,3% verzeichnen konnte. Darüber hinaus wurden in Folge der Schulungsmöglichkeiten sehr gute Ergebnisse bei der Mitarbeiterbeteiligungsumfrage erzielt. In der letzten Umfrage dieser Art, bei der es darum ging, wie die Mitarbeiter die Schulungs- und Entwicklungsmöglichkeiten im Unternehmen wahrnehmen, schnitt Vi um 10% besser ab, als vergleichbare Unternehmen. “Das Angebot der Rosetta Stone Sprachkurse für unsere Mitarbeiter machte einen wirklichen Unterschied”, sagt Whitcomb. Das Engagement von Vi für die Schulung und Entwicklung seiner Mitarbeiter führte dazu, dass das Unternehmen 2011 und 2012 von der Zeitschrift “Training” zu den Top-125-Unternehmen im Schulungsbereich gezählt wurde. Weitere Auszeichnungen dieser Art waren “LearningElite” 2011 von der Zeitschrift “Chief Learning Officer” und die Aufnahme unter die Top-100-Unternehmen im Bereich Schulung durch die Zeitschrift “Elearning!”.

**MARKETING FÜR DIE MASSEN**

Die proaktive Mitarbeiter-Information war wichtig, damit der Start sowie die Durchführung des Programms erfolgreich sein konnte. Die Präsenz von Rosetta Stone auf der Startseite der “E-Campus”-Website von Vi sorgte für ein erhebliches Interesse am Lernen von Fremdsprachen. Monatliche Newsletter berichteten über die Lern- und Entwicklungsprogramme des Unternehmens und enthielten oft Erfolgsgeschichten von Menschen, die mit Rosetta Stone eine Fremdsprache erlernt haben. Für die einzelnen Einrichtungen wurden weitere Marketingmaterialien entwickelt, etwa Postkarten und Flyer.

**AUFBAU DES TALENTPOOLS**

Vi sorgt für ein aktives Marketing seiner Schulungsprogramme, einschließlich Rosetta Stone, um so nach und nach einen Talentpool aufzubauen. Durch die Auflistung der verfügbaren Programme auf seiner Website erstellte Vi ein wertvolles Hilfsmittel für qualifizierte Mitarbeiter, die ihre Englischkenntnisse verbessern müssen oder am Erlernen einer neuen Fremdsprache interessiert sind. Darüber hinaus verbesserte das Angebot von Rosetta Stone als Entwicklungstool die Fertigkeiten und Kenntnisse des Personals und steigerte ihre Zufriedenheit.

**ÜBER ROSETTA STONE**

Rosetta Stone ist weltweit führend auf dem Gebiet der Sprachlernsoftware. Wir verfügen über mehr als 20 Jahre Erfahrung bei der Entwicklung preisgekrönter Innovationen, die jeden Tag das Leben unserer Kunden, ob privat oder in Unternehmen, bereichern.

Unsere eigene bewährte Immersionsmethode nutzt interaktive Technologien zur Schaffung einer Umgebung, die der gleicht, in der Menschen ihre Muttersprache erlernt haben, und aktiviert die natürlichen Fähigkeiten der Lernenden zum Erlernen von Fremdsprachen, unabhängig von bereits vorhandenen Kenntnissen.

Wir bieten unseren Kunden skalierbare Lösungen für verschiedene Ansprüche an, von einzelnen Klassen bis hin zu ganzen Organisationen oder individuellen Lernenden. Unsere Lösungen wurden bislang in mehr als 15.000 Schulen und in mehr als 10.000 privaten und öffentlichen Organisationen implementiert; sie werden von Millionen von Lernenden in über 150 Ländern in aller Welt genutzt.