

Case

Jagger

Papirbunken er strøget væk
fra disken og frem kommer
tilgængelig mobil læring

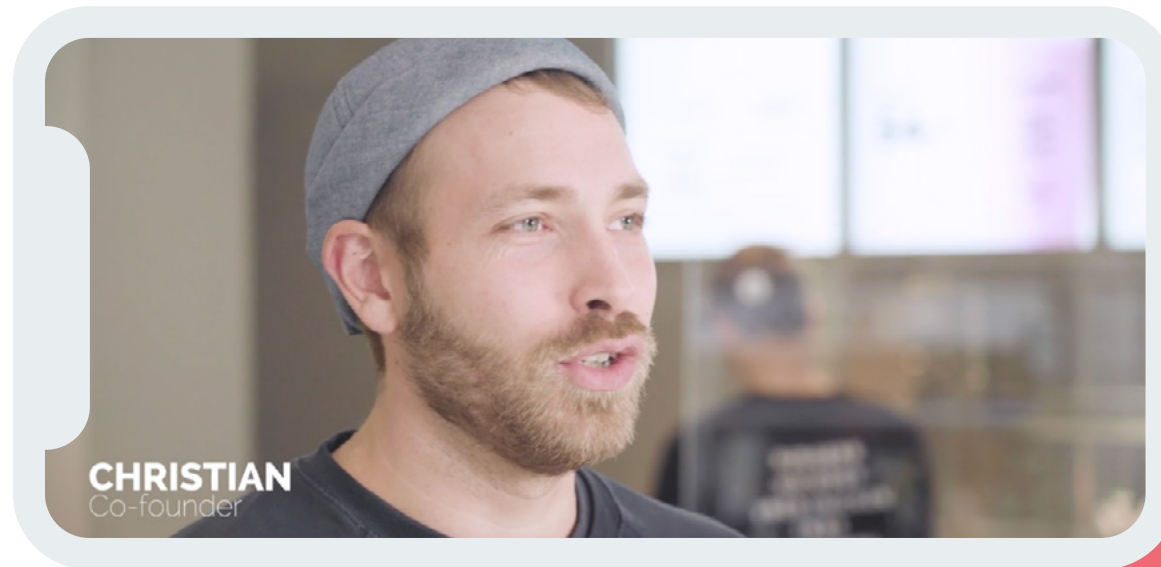




Om Alejandra Hansen Frøding

Alejandra har arbejdet i restaurationsbranchen siden 2004, bl.a. i Tivoli og som restaurantchef hos Promenaden, før hun blev ansat som Office Manager hos Jagger. Nu sidder hun i stillingen som Head of Staff, hvor hun står for HR og oplæring. Hun har desuden en baggrund, hvor hun har læst spansk, sprog og kultur.





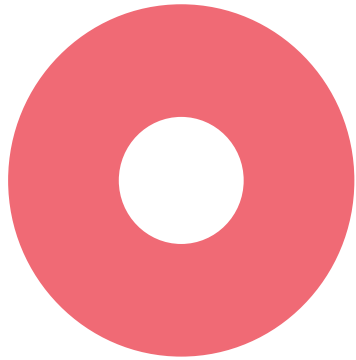
Farvel til papirbunken

Bløde brioche-boller, saftige bøffer og unge, smilende medarbejdere. Dét er noget, som kendetegner den unge burgerkæde Jagger, som har et logo der hastigt er blevet en større del af det københavnske bybillede. Og med nye restauranter, følger flere medarbejdere, som alle skal læres op i, hvordan man håndterer alt fra fødevarer til hvorfor det er vigtigt at levere en god kundeservice.

Indtil for nylig var måden Jagger oplærte deres nye medarbejdere på dog en anelse analog.

Om Jagger

Jagger blev grundlagt i 2016 af tidligere Michelin-kok Rasmus Oubæk og Christian Brandt med en vision om at lave et alternativ til de eksisterende burgerkæder. Et sted, hvor maden altid er frisklavet, og hvor råvarerne er af høj kvalitet, med god smag og til en god pris.



“Det var en meget gammeldags måde, vi oplærte vores medarbejdere på, før Learningbank kom ind i billedet.”

“Det var en meget gammeldags måde, vi oplærte vores medarbejdere på, før Learningbank kom ind i billedet. Vi printede oplæringsmaterialer til dem, hvor de blot skulle lære om vores produkter og hvordan man håndterede kassen. Det var slet ikke gennemtænkt. Det er jo unge mennesker, og de gider ikke at læse på et stykke papir,” fortæller Alejandra Hansen Frøding, Head of Staff hos Jagger.

Derfor var der brug for nytænkning i forhold til hele Jaggers læringsstrategi.

“De unge sidder med deres telefoner dagen lang, og det er klart, at derfor vil det være en service for dem, hvis vi begyndte at tænke oplæring i mere digitale baner, når de alligevel sidder med deres telefon

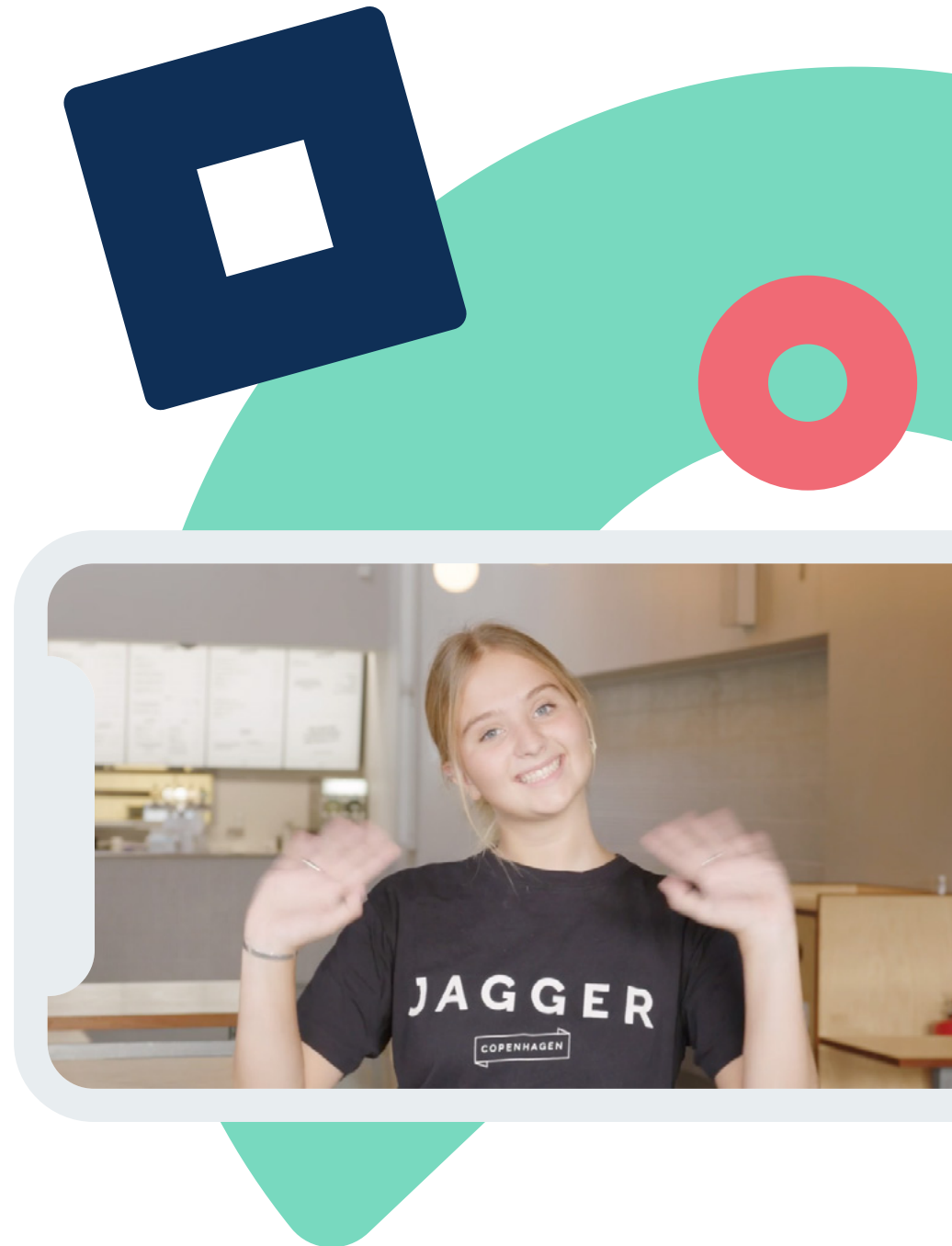
i hånden. Personligt står jeg også helt af, hvis jeg skal læse en masse tekst i en læringssituation frem for at se videoer om det jeg skal lære, for eksempel,” siger Alejandra Hansen Frøding, og fortsætter:

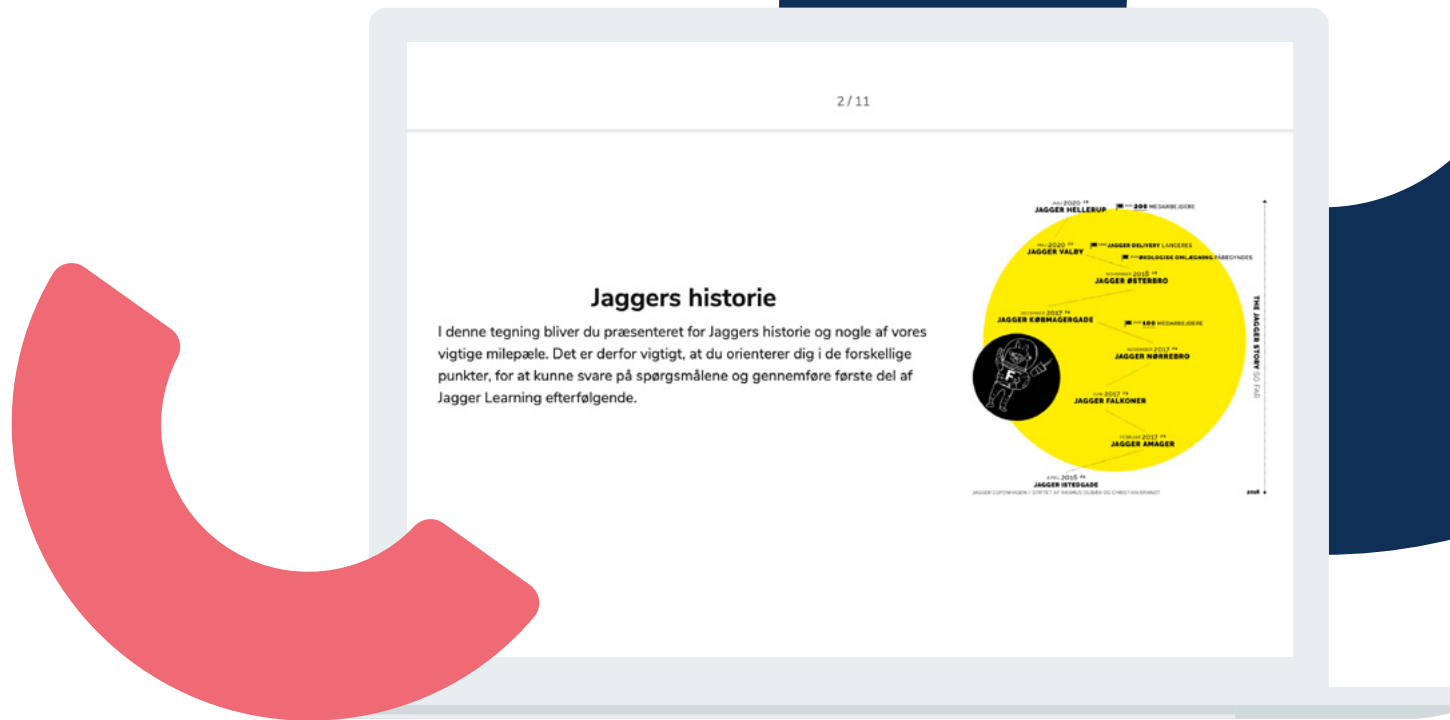
“Så vi stod altså med denne her formidlingsudfordring af vores oplæringsmaterialer, hvor det var vigtigt for os at formidle dem sådan så medarbejderne forstår, samtidigt med at de får det serveret i de rette mængder og med de rette læringsmetoder. Og hvis jeg skal være helt ærlig, så kunne jeg slet ikke kapere, hvordan vi skulle gribe det an, men så havde min chef og jeg et møde med Learningbank, og så blev vi sådan: “Wow. Nu kan vi se meningen med det hele, og hvordan vi skal gøre.”

Et stærkt tilhørsforhold med digitale redskaber

“Det hele gav som sagt bare super god mening til mødet, og det var slående hvor dygtige eksperter Learningbank har. De fortalte bl.a. hvorfor preboarding er vigtigt, og hvordan vi kunne skabe et stærkt tilhørsforhold til Jagger for nye medarbejdere med det samme. Det havde vi slet ikke tænkt over før,” siger Alejandra Hansen Frøding.

Preboarding starter når medarbejderen har skrevet under på sin ansættelseskontrakt og blot venter på at træde ind ad døren og blive introduceret til sit nye arbejde. Med et preboarding-forløb tapper man altså ind i den spænding, som en medarbejder har før han eller hun har sin første dag hos en ny arbejdsgiver. Hos Jagger var der især nogle noget indspark, som de ikke havde tænkt over før, men som nu stod lysende klart.





"I vores tilfælde kan det jo nemlig sagtens være, at lige når man har fået jobbet hos os, så har man ikke lige overskud til at lære hvad for noget mel, vi bruger i vores brioche-boller. Så vil man nok hellere se hvem det er man skal arbejde sammen med. Er de unge? Skal jeg være helt vildt fint klædt på? Derfor gav en ny og anderledes preboarding med hjælp fra Learningbank især super god mening for os."

Jaggers nye preboarding-forløb viser bl.a. videoer, hvor en af medstifteren præsenterer Jagger, samtidigt med at man møder en række af sine kolleger på video, som fortæller om hvordan det er at arbejde hos

Jagger. Derudover er forløbet suppleret med evaluering og quizzer for at aktivere de nye medarbejdere.

"Vores preboarding er blevet designet sådan, at man blandt andet skal igennem en masse små forløb og hele tiden bliver testet undervejs. Og så går der jo lidt sport i den for at få alle svar rigtige. Preboarding er nu næsten klar, og noget af det jeg virkelig godt har kunnet lide ved processen er, at Learningbank har skabt en skabelon til det hele, og så har vi tilpasset det løbende i samarbejde med dem."



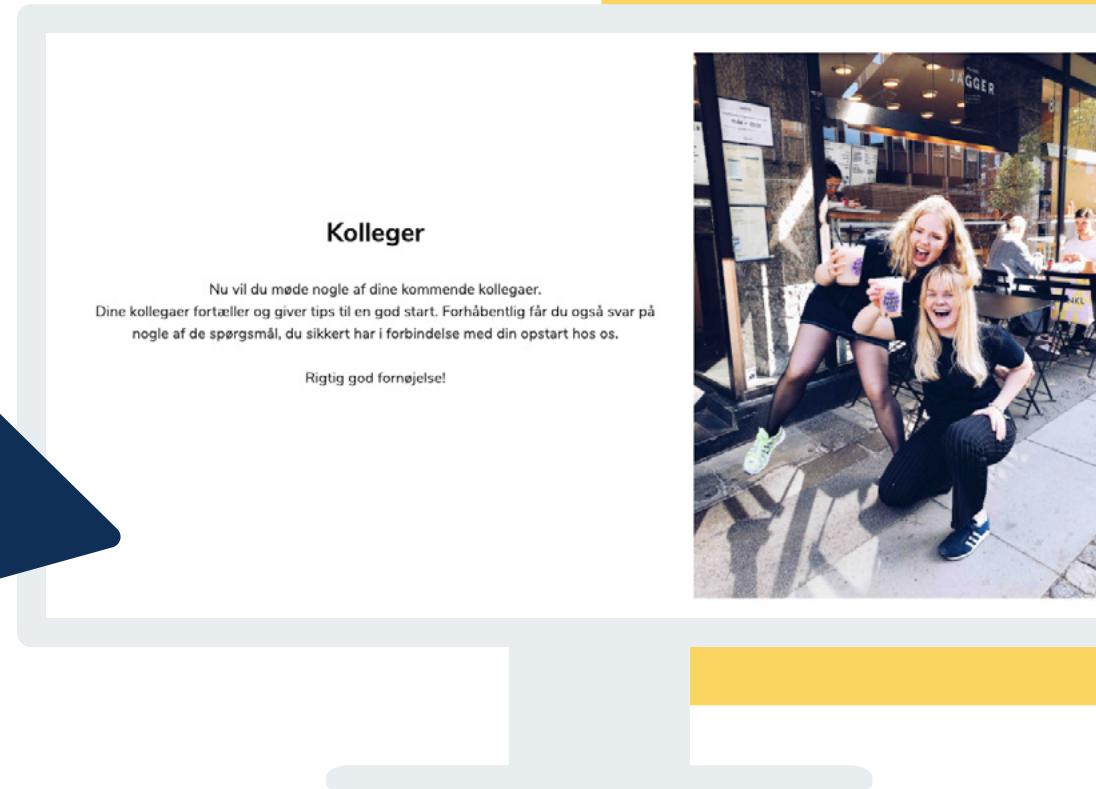
Udover et digitalt preboarding-forløb er Jagger allerede i fuld gang med at designe læringsmoduler i bl.a. kundeservice, salg, GDPR, føde- varehåndtering og meget mere. For Alejandra Hansen Frøding er der nemlig flere ting, der har været fantastisk ved at supplere oplæringen af medarbejdere med digital læring.

“Det har bare været så nemt at komme i gang, og jeg er blevet taget så godt i hånden undervejs. Katrine (red. Senior Customer Adoption Manager) har bare været så tålmodig med mig, for jeg tror, at jeg har ringet til hende et hav af gang for inputs, og hver gang har hun bare været så sød, har svaret lynhurtigt og er kommet med konkrete løsninger hver gang. Og det er endda over to gange! For så ramte corona jo, mens vi var rigtig godt i gang med processen, så processen blev lige sat på pause, før vi nu igen er kommet rigtig godt i gang igen med Learning-banks hjælp. Og Katrine er virkelig mit yndlingsmenneske for tiden.”

Om resultatet og helhedsoplevelsen

“Det hele er virkelig blevet gennemført. Vi viser bare billeder, videoer og selvfølgelig også lidt tekst. Det rammer virkelig målgruppen. Platformen har bare været så nem at arbejde med. Jeg skal ikke sidde og tænke helt vildt meget over, hvordan jeg gør det, fordi skabelonerne er meget medgørlige. Jeg skal bare plote indhold ind, hvor det passer og tænke over hvordan jeg gør det Jagger-agtigt. Det er overhovedet ikke uoverskueligt. Det har været super lige til.”

“Jeg har en super god oplevelse med Learningbank. Det har været nemt og ligetil, og de har bare nogle super kompetente mennesker, som sidder klar til at hjælpe, hvis der bare er det mindste.”



**Skab de bedste
læringsoplevelser for
dine medarbejdere**

learningbank 

Støberigade 14
2450 København SV

+ 45 71 999 123
info@learningbank.io
learningbank.io