

Apollo-Optik Case Study

Apollo-Optik utiliza los *serious games* para animar a sus gerentes a ponerse las auténticas “gafas de líder”

La empresa de óptica alemana implanta con éxito un curso *game-based learning* para impulsar el liderazgo de sus jefes de equipo.



■ **Empresa:** Apollo-Optik.

■ **Industria:** Óptica.

■ **Datos del programa:**

Empleados: **40**

■ **Retos:**

Ayudar y motivar a los gerentes a convertirse en mejores líderes de equipo.

Ofrecer una formación innovadora, digital y flexible.

■ **Solución:**

La plataforma de *game-based learning* de Game Strategies.

■ **Resultados:**

100% Tasa de recomendación.

100% Tasa de aplicabilidad.



Una nueva visión del liderazgo para una compañía líder en su ámbito de actividad

Apollo-Optik es una empresa alemana de óptica y forma parte del Grupo Grandvision. Apollo fue fundada en 1972 y tiene su sede en la ciudad bávara de Schwabach. Con más de 850 tiendas, Apollo es el minorista óptico más grande de Alemania.



*"Es muy práctico y divertido.
Aprendes como si se tratara de
un juego."*

Gerente de Apollo-Optik.

El reto: ofrecer nuevas formas de aprendizaje del liderazgo

Hay más de 1000 gerentes en Apollo-Optik y su departamento de recursos humanos siempre está buscando nuevos métodos para brindarles la mejor formación posible y hacerlos brillar como líderes.

El equipo de recursos humanos de Apollo estaba buscando nuevas ideas para mejorar el espectro de aprendizaje y visitaron la feria Learntec, evento tecnológico de relevancia en Alemania, con este objetivo.

Allí Game Strategies les pareció una forma innovadora y efectiva de capacitar a los gerentes, así que comenzaron con una primera prueba que involucró a un grupo de gerentes, antes de expandir la experiencia al resto del perfiles homólogos. El interés en el juego fue muy alto y finalmente se eligieron 40 participantes de diferentes departamentos.

Además, otras oficinas de la familia Grandvision participaron en la prueba, como las de los Países Bajos, Italia o Austria.

"Es una forma lúdica de aprender algo nuevo o de actualizar algo ya aprendido. Además, es un buen ejercicio práctico porque puedes cometer errores con consecuencias solo virtuales."

Gerente de Apollo-Optik.

Solución: metodología *game-based learning*

Apollo-Optik eligió el *serious game* Pacific para afrontar los desafíos mencionados anteriormente, ya que las *soft skills* desarrolladas por este videojuego son muy avanzadas. En esta aventura gráfica, los usuarios sobreviven a un accidente aéreo, pero quedan atrapados en una isla desierta. Para escapar, cada jugador tiene que aprender sobre liderazgo y gestión de equipo, pues su meta es construir con la ayuda de todos los personajes un globo aerostático que les permita regresar a la civilización.





"Es realista y muy educativo."

Gerente de Apollo-Optik.

Pacific ofrece dos ventajas principales:

- **Contenidos de máxima calidad.** Las lecciones que aparecen en este videojuego son el resultado de cientos de entrevistas realizadas con los CEO, ejecutivos y gerentes senior de grandes corporaciones que abarcan un período de más de 12 años. Con Pacific, los empleados de Apollo-Optik pudieron aprender a establecer objetivos, determinar las necesidades individuales de los miembros del equipo, dar retroalimentación y delegar tareas.
- **Interacción con los contenidos.** Gracias a su formato de videojuego y a sus técnicas de gamificación, Pacific ofrece una experiencia educativa en la que los estudiantes tienen una interacción intensa con el contenido. Al hacerlo, los usuarios pueden activar más áreas de su cerebro y lograr un aprendizaje más duradero. Además, este *serious game* incorpora un sofisticado simulador para garantizar que los estudiantes realmente ponen en práctica lo que están aprendiendo, es decir, aprenden haciendo, ("aprendizaje experimental"). Los jugadores solo necesitan un correo electrónico y una conexión a Internet para acceder a Pacific. Se puede jugar desde un ordenador, tableta o *smartphone*. Tal flexibilidad permitió que el departamento de capacitación y desarrollo de Apollo-Optik combinara el uso de videojuegos con otros cursos de liderazgo y lanzara esta formación en varios países simultáneamente.

Tasa de aplicabilidad:



Tasa de recomendación:



Resultados: gran aceptación de un proyecto formativo que promueve replantearse el trabajo diario

Más del 95% de los participantes en el programa de formación admitió que les encantó el juego. La mayoría de ellos estuvo de acuerdo en que había sido una manera de formarse completamente diferente y agradable. La gran parte de los participantes reconocieron que el videojuego les mostró técnicas de liderazgo nuevas, pero también conocidas. Ciertamente ayudó a que los líderes aprendieran nuevas habilidades, revisaran herramientas conocidas y les hiciera repensar su manera de abordar la rutina diaria de trabajo.

Más allá del éxito en la aceptación de la formación, el aprendizaje basado en juegos también contribuyó a los buenos resultados del negocio en sí. Por segunda vez consecutiva, Apollo ha ocupado el primer lugar entre las "cadenas ópticas" por su servicio, con una puntuación de experiencia de servicio (SES) del 71,2%. La clasificación se basa en más de 1,5 millones de comentarios de clientes sobre más de 3016 compañías y más de 327 industrias, y en la encuesta más grande a nivel nacional de servicio al cliente experimentado, organizada por Die Welt, Goethe University Frankfurt am Main y ServiceValue.

En el futuro, Apollo también utilizará otros *serious games* de Game Strategies en diferentes programas de talento y de formación, animados por el éxito de este primer proyecto.

"Es un enfoque de aprendizaje variado e innovador."

Gerente de Apollo-Optik.

