

Caso de Uso BCD Travel

BCD Travel utiliza la plataforma de game based learning para formar en liderazgo a sus empleados en todo el mundo

La compañía ahorró hasta un 60% gracias a este programa de formación.



■ **Empresa:** BCD Travel.

■ **Industria:** Travel agencies.

■ **Datos del programa:**

Empleados: **120** 

■ **Retos:**

Reforzar las habilidades de los managers intermedios en liderazgo y gestión de equipos.

Realizar una formación intensiva, eficiente y de calidad, reduciendo el tiempo de implementación de la formación.

Formar a los managers en distintos países al mismo tiempo, ahorrando costes para la compañía.

■ **Soluciones:**

Metodología *game-based learning*

■ **Resultados:**

100% Ratio de finalización.

91% Ratio de recomendación.

100% Ratio de aplicabilidad.



BCD Travel, formando a los líderes del siglo XXI

BCD Travel es una compañía dedicada a la gestión de viajes corporativos. Su misión es ofrecer a las empresas un servicio de calidad en el que sus empleados se sientan seguros y puedan ser productivos durante sus viajes de trabajo. Con 13.500 empleados en 109 países, la empresa facturó en 2017 más de 25.000 millones de dólares.

Para ofrecer a sus clientes una experiencia de la máxima calidad, BCD Travel necesita contar con empleados que no sólo conozcan el sector, sino que también tengan habilidades directivas (*soft skills*). De entre ellas, destaca especialmente el liderazgo y la capacidad de gestionar equipos. En un mercado cambiante y competitivo, con la irrupción de nuevas tecnologías que facilitan la contratación de servicios de viaje, es fundamental contar con líderes innovadores que sepan gestionar y motivar a sus equipos. Solo así la empresa podrá mantener su liderazgo en el mundo de los viajes corporativos.

"De todas las formaciones que he hecho en BCD Travel, esta ha sido mi favorita y me encantaría hacer más del mismo estilo".

Empleado de BCD Travel.

El reto: formar a más empleados, más rápido y en menos tiempo

El equipo de formación y desarrollo de BCD Travel en Estados Unidos identificó tres retos a los que la compañía debía enfrentarse:

- **Formación en liderazgo.** Después de una extensa auditoría en el conjunto de la organización, la empresa se dio cuenta de que necesitaba hacer énfasis en las habilidades de liderazgo de sus managers, especialmente en los puestos intermedios. Muchos empleados recién ascendidos tenían problemas para gestionar a sus equipos y existía una diferencia importante entre los líderes en puestos ejecutivos y los managers intermedios. BCD Travel identificó en el liderazgo y la gestión de equipos una oportunidad de mejora y crecimiento para sus empleados y para el conjunto de la compañía.

- **Formación intensiva.** La compañía quería desarrollar un programa de formación intensivo, rápido y efectivo. En un ambiente de trabajo cada vez más flexible, los responsables de formación buscaban ofrecer a sus empleados herramientas útiles que pudieran poner en práctica cuanto antes. La idea era "hacer más en menos tiempo".

"El empleado está siempre en el centro de la formación; son sus elecciones las que dirigen el juego. Tienes que actuar e interactuar. Es un 90% esfuerzo y un 10% inspiración".

Chicka Elloy | Director Senior, Gestión Estratégica de Talento en BCD Travel.

- **Formación global.** Otro de los grandes retos de la empresa consistía en formar al mismo tiempo a sus empleados en Estados Unidos, Europa, América Latina y Asia. Con una fuerza laboral muy dispersa geográficamente, BCD Travel buscaba un formato *online* que fuera capaz de reducir las sesiones presenciales y ahorrar costes sin comprometer en ningún momento la calidad de la formación.





Solución: metodología game based learning

Para hacer frente a estos retos, BCD Travel apostó por el juego serio (*serious game*) Pacific. En esta aventura gráfica, los empleados sufren un accidente de avión y se quedan atrapados en una isla desierta. Para escapar, tendrán que aprender sobre liderazgo y gestionar a un equipo virtual, intentando construir un globo aerostático que les permita recuperar su libertad.

Los videojuegos ofrecen al menos tres ventajas:

- **Contenidos de máxima calidad.** Las lecciones que aparecen en Pacific son el resultado de cientos de entrevistas a CEOs, ejecutivos y directivos de grandes compañías durante más de 12 años. Gracias a este videojuego, los empleados de BCD Travel podían aprender a planificar objetivos, a detectar las necesidades de cada miembro de su equipo, a dar *feedback* o delegar tareas.
- **Interacción con los contenidos.** Gracias a su formato videojuego y a las técnicas de gamificación, Pacific ofrece una experiencia pedagógica en la que los alumnos interactúan de forma intensa con los contenidos. Gracias a esto se activan más áreas de su cerebro y se logra un aprendizaje más profundo y duradero. Además, este *serious game* incorpora un sofisticado simulador que garantiza la puesta en práctica de lo aprendido y permite el “aprender haciendo” (*learning by doing*) o el “aprendizaje experiencial” (*experiential learning*).
- **Flexibilidad total.** Para acceder a Pacific tan sólo se necesita un email y una conexión a Internet. Se puede jugar desde un ordenador, una tableta o un *smartphone*. Esta gran flexibilidad le permitió al departamento de formación y desarrollo de BCD Travel combinar el uso de videojuegos con otros cursos de liderazgo y poner en marcha la formación en varios países al mismo tiempo.

“El propio juego es muy intuitivo; Pacific es como la vida real”.

Chicka Elloy | *Director Senior, gestión estratégica de talento en BCD Travel.*

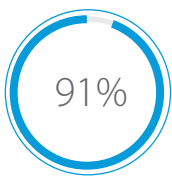
Ratio de finalización:



Resultados: un 60% de ahorro

Todas estas ventajas han convertido la formación con *serious game* desarrollada por BCD Travel en todo un éxito. La mayor interacción con los contenidos y la utilización del simulador de Pacific han conseguido reforzar las habilidades de liderazgo en el conjunto de la organización. El 100% de los alumnos finalizó el juego, el 91% afirmó que lo recomendaría y el 100% lo consideró aplicable a su día a día.

Ratio de recomendación:



Además, la flexibilidad que ofrece el formato *online* facilitó la implantación intensiva de la formación en varios continentes. Los responsables de BCD Travel reservaron un día de sus empleados para realizar Pacific, permitiéndoles una inmersión completa durante las ocho horas de su jornada laboral. Esto permitió una formación rápida, intensiva y efectiva, en un solo día y entre managers intermedios repartidos por medio mundo.

Ratio de aplicabilidad:



Gracias a la utilización de Pacific, BCD Travel consiguió reducir el tiempo de la formación de 12 meses a 5 meses. Además, también se redujo el número de formaciones presenciales de cinco a dos, reduciendo los costes asociados (transporte, alojamiento, coste de oportunidad...) en un 60%.

"En Pacific, la historia es fantástica; abre tu mente"

Chicka Elloy | *Director Senior, gestión estratégica de talento en BCD Travel.*

