

沃尔玛MBA人力资源管理案例MBA考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E6_B2_83_E5_B0_94_E7_8E_9BM_c70_645350.htm

沃尔玛只有“同事”没有“员工”，即使是沃尔玛的创始人在称呼他的下属时，也是叫“同事”。虽然只是一个简单的称呼，却体现了对人的尊重。因此，在沃尔玛只有对“同事”的培训，而没有对“员工”的培训。“尊重，是整个培训的基础”。作为世界零售业的龙头老大，沃尔玛建立了一套健全而又独特的培训体系，其中包含了一些颇有特色的培训方式。新“同事”入职的“90天培训”：帮助新“同事”适应新环境、接手新工作。进入公司的头三个月最容易因不适导致离职，沃尔玛安排老“同事”为新“同事”当师傅，帮助新人迅速融入新的工作环境。为了衡量帮助的效果、探知新“同事”的适应性，在第30天、60天、90天对新“同事”的进步进行考评。“90天培训”帮助了新“同事”适应新角色，降低了这一阶段25%的人员流动。6个月培训后具备提拔资格：如果表现良好，具备管理好同事、管理好商品的潜力，在经过6个月的培训之后，可以有机会做经理助理，或协助开设新店，提供机会让有能力的人一试身手，在实践中培养工作能力。如果做得不错，就有机会单独管理一个分店。有能力的人就有机会，因此，沃尔玛的绝大多数经理都是通过公司的管理培训计划成长，最终获得内部提拔的机会。沃尔玛零售学院：世界各地的沃尔玛公司不定期地选拔工作优秀、有发展潜力的管理人员，到美国沃尔玛总部的沃尔玛零售学院接受培训。沃尔玛零售学院开设着零售学、商场运作及管理、高级领导技

术培养等课程，帮助管理人员提高在零售业的管理能力。培训时间灵活，从数周到数月不等，根据培训对象和培训目的安排培训时间。标准化的专业技能培训：对于专业技能，尽可能用标准和原则加以说明，促使“同事”掌握和使用。比如，“露出八颗牙微笑”，用露出八颗牙作为一个标准，确保“同事”笑得开朗，避免一些微笑过于含蓄而难以察觉；“三米原则”，当顾客走入三米范围时，沃尔玛的“同事”就要向他微笑，主动提供服务；“日落原则”，在太阳下山之前，必须解决当天的问题，不能拖到第二天……通过各种形象而具体的标准和原则，规范了沃尔玛“同事”的行为。帮助“同事”成长，是沃尔玛独特的培训理念，为其培养出了上百万受他人尊重、尊重他人的沃尔玛人。问题：1、100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com