

## 沃尔玛的“交叉培训”

沃尔玛的飞跃发展离不开她一套完整的科学的人力资源管理，也离不开她那世界上独一无二的交叉培训。

### **利 势一：有利员工掌握新职业技能。**

所谓交叉培训就是一个部门的员工到其它部门学习，培训上岗，实现达到这位员工在对自己从事的职务操作熟练的基础上，又获得了另外一种职业技能。从而使这位员工在整个商场的其他系统，其他角落都能够提供同事或者顾客希望你给予的帮助，促使你能够完美、快速地解决他们所面临的问题，从而避免了你的同事或者顾客浪费了宝贵的时间，提高工作效率和缓解顾客的购物心理压力，让其轻松愉快地度过购物时间。用人们常说的一句话就是一才多用。

**利 势二：有利于员工提高积极性，祛除以往只从事一种完全没有创新和变革的单调的职务的一种不利心理因素。**零售业是人员流动最大的一种职业。而造成这种现象的原因是员工对本身的职务的厌烦；还有一种人是认为他所从事的职务没有发展前途，不利自身以后的发展，就会选择离开。

**利 势三：这种交叉培训，可以祛除员工之间的利益冲突。**

在生活当中，我们往往会听到有的人会抱怨自己和同事一样的学历和一样的劳动，就因为自己的工作职务低，拿的工资就少，低人一等。从而就会造就了等级分化，消减员工的积极性，不利于为公司创造更多的利润，阻碍了公司很好的发展；同时也不利于员工追求新技术和探索创新，让其满脑子就是在“当一天和尚敲一天钟”。而沃尔玛，不仅做到了这一点优势互补，同时处理上下之间关系也变得随意亲切。沃尔玛的”直呼其名“就是很好的证明。她不再有上下之间的隔阂，让员工有一种思想认识，我和总经理是同事，所以我也就是总经理，同时我也就是老板，这家店我也就有了股份，从而全心全意地投入经营，处理事件正当，为沃尔玛更加茁壮成长打下基础。因为一个很简单的道理，没有一个人会让自己的投资付诸东流。

#### **利 势四：可以让员工在全国的任何一家店相互支援。**

这种利势也就是沃尔玛的骄傲所在，因为她是世界零售巨鳄，开的店多，开新店也如家常便饭。比如要到新的城市取开店，假如是重新去招聘新的员工，来完成开店前的准备，常常会由于新员工处理事件上老练，让顾客对公司的品牌贬值，同时也无法提高工作效率。而让老员工去支援，就避免了这样的不利发展的事。

**利 势五：有利于不同部门的员工能够从不同角度全考虑到其他部门的实际情况，减少公司的损耗，达到信息共享。**

很好的证明的一点的是，假如你是采购部门的同事，而你并没有从事过销售，就不知道哪种商品的销售好，和顾客的需求，假如你也进入销售部门，现在你从采购部门转到销售，为以后在采购时能够从不同角度全盘考虑，减少公司的损耗，达到信息共享。

**利 势六：可以快速地完成公司的”飞鹰行动“**

在周末和节假日，特别是在圣诞节到春节期间是沃尔玛购物最疯狂的时间，顾客的热情采购使卖场挤的水泄不通，也造成了顾客排队结算时间，所以公司就制点”飞鹰行动“让不是前台的员工，也能够从事收银，让顾客快速地离开超市。减少顾客的购物时间。