



# LEROY MERLIN

(französischer Bau- und Gartenmarkt)

## CASE STUDY

Wie Leroy Merlin mit einer neuen Recruitment-Strategie **jährlich 1M€ spart**  
und gleichzeitig die **Candidate Experience** verbessert

## Leroy Merlin in Paris und Umgebung

**29**

Geschäfte

**5000**

Angestellte

**5**

Recruiter

**500**

Einstellungen pro Jahr  
(davon 8 % Manager)

## Hauptprobleme

- ✘ **Hohe Fluktuationsrate, mit steigender Tendenz**
- ✘ **Geringe Effizienz bei der Zentralisierung der Prozesse**
- ✘ **Heterogene Recruitment Prozesse in den verschiedenen Niederlassungen**
- ✘ **Hohes Volumen unqualifizierter Bewerbungen**

→ **Lösung dank Visiotalent**

**Video als erster Schritt des  
Bewerbungsprozesses**



LEROY MERLIN STELLT EIN

**Wählt den Beruf, der zu euch passt**



### Logistik

Ich garantiere die ordnungsgemäße Zustellung unserer Produkte bis zu unseren Kunden.

MEHR ERFAHREN



### Verkauf

Ich heiße unsere Kunden willkommen und berate Sie nach Ihren Bedürfnissen.

MEHR ERFAHREN



### Kundenservice

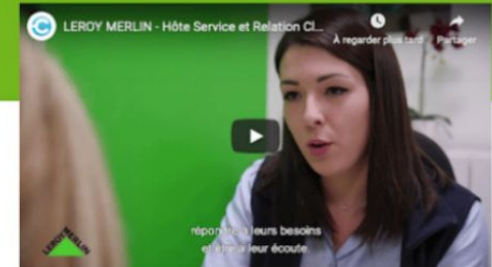
Ich Sorge dafür, dass meine Kunden den besten Service bei uns bekommen.

MEHR ERFAHREN

## Customer Support Manager

ILE - DE - FRANCE

[BEWERBEN](#)



[Écoutez Marine vous parler de son quotidien](#)

### KONTEXT

Die "Customer Experience" gewinnt in der Tat an Bedeutung; Sie soll bei unseren Kunden einen einzigartigen und außergewöhnlichen Beziehungsabdruck hinterlassen, menschlich, einfach, nah und vertrauensvoll sein, unabhängig vom Kanal.

### IHRE AUFGABEN

Ihr zukünftiger Job: Als Teil eines großen und vielseitigen Teams werden Sie in jeder Phase unserer Kundenbeziehung eingreifen, im Geschäft, aus der Ferne und mit unserer lokalen Gemeinschaft.

Wie? 'Oder' Was? Durch die Entwicklung eines 5-Sterne-Kundenerlebnisses für alle, die mit unseren Dienstleistungen interagieren.

Ihre Position ist äußerst vielseitig und Sie können zwischen folgenden Aufgaben wechseln: Ladenempfang, Kassen (traditionell und automatisch), Warenrückgabe, Kundenbindung, Filialtelefonplattform, Fernkundenbetreuung, Heimwerkerkurse, Kundenveranstaltungen und Animation der lokalen Gemeinschaft in sozialen Netzwerken.


### Weitere Stellen

- Customer Success Manager
- Team Lead Customer Support

[ALLE UNSERE BERUFE](#)

1

**Der Kandidat entdeckt das Unternehmen und die verschiedenen Berufsmöglichkeiten**

 **Martina Musterfrau**  
Talent Acquisition Managerin


**Herzlich willkommen!**

**Bei Leroy Merlin stehen SIE im Mittelpunkt!**

Aus diesem Grund möchten wir Ihnen gerne ein paar Fragen Stellen, um Sie näher kennenzulernen.

Sie können die Beantwortung der Fragen ganz einfach von zuhause aus mit der Webcam Ihres Computers oder mobil mit dem Smartphone aufnehmen.

Bevor Sie mit der eigentlichen Aufnahme beginnen, können Sie sich gerne im Trainingsbereich mit dem Ablauf und der Plattform vertraut machen.



 DE ▾



**Customer Success Manager**

Das zeitversetzte Videointerview dauert circa 10 Minuten.

[Zur Übung](#)

[Interview starten](#)

[Weitere Informationen](#)



2

Er bewirbt sich per Video und gibt an, wo er arbeiten möchte

The screenshot displays the VisioTalent Customer Support Manager interface. On the left, a dark sidebar contains the VisioTalent logo and navigation options: 'Meine Kampagnen', 'MEINE KAMPAGNE', 'Bewerber', 'Vidéos', 'Ins Archiv verschobene Bewerber', 'Geteilte Bewerber', and 'Bearbeitung'. The main content area features a search bar with 'Suche', a user profile for 'Martina Musterfrau', and the title 'CUSTOMER SUPPORT MANAGER'. Below the title, it shows 'Bewerber > Katrin Baier'. A video player shows a smiling woman, Katrin Baier, with a progress bar at 0:11 / 1:33. To the right of the video, there are sections for 'PERSÖNLICHE BEMERKUNG' and 'KOMMENTARE'. Below the video, the candidate's name 'Katrin Baier' is displayed, along with 'Eingeladen von Martina Musterfrau - 06.01.2022' and 'Video erhalten am 09.01.2021'. A status dropdown menu shows 'Ausstehend' and a plus icon for more options.

3

Das Team bewertet die Videos und kontaktiert die besten Kandidaten

# Die Ergebnisse

Von Juni 2019 bis Januar 2020

**4950**

erhaltene Videos

**217**

Neueinstellungen

## Fokus auf Manager

vorher

15000 Bewerbungen  
23 Einstellungen

nachher

1950 Videos  
40 Einstellungen

x20

Konvertierung

### Höhere Produktivität

Das Recruitment Team kann mit gleichem Einsatz mehr Einstellungen vornehmen:  
**+30% Einstellungen in 6 Monaten!**

### Zeitersparnis

Das Team hat jetzt **mehr Zeit**, um schwer zu besetzende Stellen zu rekrutieren (Headhunting).



**Aber auch:**

**eine verbesserte Candidate Experience!**

Der "Happy Candidates" Index stieg von **3,8 auf 4,4** nachdem die Video-Bewerbungsplattform aktiviert wurde

**91%** der Kandidaten fanden die Erfahrung positiv

*Die "No-Show-Rate" der eingeladenen Kandidaten sank um 40%!!*



“Dadurch, dass wir weniger unqualifizierte Bewerbungen erhalten, können wir den Kandidaten mehr Zeit widmen und sie im gesamten Bewerbungsprozess besser betreuen.”



Marine Grousson, Talent Acquisition Manager

## Ergebnis

# -33% Fluktuationsrate im ersten Jahr

**Geschätzte Einsparungen von Leroy Merlin: 1 M € pro Jahr**  
*in den 17 teilnehmenden Geschäften*

”

“ Auf unserer Bewerbungsseite stellen wir unser Unternehmen sowie die verschiedenen Jobs, die wir anbieten, mit Hilfe von Videos vor. Die Kandidaten haben dadurch ein besseres Verständnis davon, was sie erwartet und wissen, worauf sie sich einlassen, wenn sie sich im Anschluss bei uns bewerben.

Die Videobewerbung im ersten Schritt des Bewerbungsprozesses filtert die Kandidaten heraus, die keine ausreichende Motivation zeigen. ”

Marine Grousson, Talent Acquisition Manager

Methode : Vergleich der Fluktuationsrate neuer Mitarbeiter im ersten Jahr in Q1+2 2018 (vor der Video-Bewerbungs-Plattform) mit Q1+2 2019 (nach der Video-Bewerbungs-Plattform)

## ...und ohne Bedauern!

Sind Sie sicher, keine guten Kandidaten mit diesem Prozess verloren zu haben?

JA!

Im September 2019 kontaktierte das Recruitment Team von Leroy Merlin **1,200 Kandidaten**, die den Bewerbungsprozess angefangen, aber kein zeitversetztes Videointerview durchgeführt hatten.

- 42 (3,5%) waren noch an der Stelle interessiert
- 10 (0.83%) wurden zu einem kollektiven Bewerbungsgespräch eingeladen
- Keiner wurde letztendlich eingestellt

# Eine langfristige Bewerbungsmanagement-Strategie



Clever Connect