



Mitarbeiter-Feedback als Aktivator

Zufriedenheit, Engagement und Loyalität
der Mitarbeiter ist Schlüssel zum Erfolg
beim Kunden

Der Kunde ist König -
Machen Sie Ihren Mitarbeiter zum Star

Strategische Personalentwicklung mit Blick
auf den Unternehmenserfolg

Mitarbeiter-Feedback zur strategischen Personalentwicklung mit Blick auf den Unternehmenserfolg

Mitarbeiter-Feedback als Aktivator

Analytische Sicht auf den Mitarbeiter

Mitarbeiterzufriedenheit: Regeleinhaltung versus gelebter Inhalt

Wie gut geht es dem Mitarbeiter? Wie sehr ist er überzeugt von der Vision der Marke? Wie sehr lebt er, was der Kunde erleben soll? Wie gut lässt man ihn arbeiten? Wie fördern wir seine Entwicklung? Wie sehr fühlt er sich befähigt und respektiert?

Umsetzung

Analyse der Employee Journey, KPIs, Engagement und Loyalität, Maßnahmen und Todos

ENS - Employee News Screen

Die Stimme der Mitarbeiter - die Stimme im Netz
Integration und Visualisierung der verschiedenen Feedbackkanäle

Zielstellung und Lösungsansatz

Der Erfolg beim Kunden steht und fällt mit den Mitarbeitern. Darum reicht es nicht, dass Mitarbeiter den Kontakt halten und die Kunden treffen; sie sind der Schlüssel zu der Entwicklung der Kundenbeziehung. Sie müssen das Ziel und den Weg einer solchen Entwicklung kennen und sie müssen sie im Kunden-Alltag selbst leben.

Mitarbeiter-Feedback ermöglicht eine Qualitätsbewertung der Kundenschnittstelle aus direkter Erfahrung. Die Faktoren für den Erfolg beim Kunden, wo liegen sie genau – aus Mitarbeitersicht? Wie lässt sich die Sicht der Mitarbeiter nachvollziehen? An welcher Logik orientiert sie sich? Wo liegen die Unterschiede zwischen der Sicht der Mitarbeiter und der von Kunden?

Welche Aspekte der Mitarbeiterzufriedenheit wirken sich auf die Zufriedenheit Ihrer Kunden aus? Den Zusammenhang zwischen Mitarbeiter-Feedback und Kundenfeedback zu etablieren trägt zur frühen Erkennung der Aspekte bei, die Potentiale bzw. Hindernisse für die Steigerung der Kundenzufriedenheit repräsentieren.

Metrinomics untersucht die Mitarbeiterzufriedenheit unter drei Gesichtspunkten

■ **Wie erleben & leben die Mitarbeiter die Philosophie des Unternehmens?**

Wie ist die Mitarbeiterwahrnehmung hinsichtlich solcher Aspekte wie der Identifikation mit den Unternehmenszielen, dem Vertrauen in das Unternehmen, der Bereitschaft sich zu engagieren, der Zufriedenheit mit dem Mitarbeitermanagement, der Interaktion mit Management und Kollegen etc.? Darüber hinaus: Wie werden solche Faktoren wahrgenommen wie die Positionierung des Unternehmens am Markt, ggf. im Technologie- und Wettbewerbsumfeld? Metrinomics implementiert Feedback- und Mess-Systeme, die das gesamte Feld der Mitarbeiterwahrnehmung abdecken. Somit können Bereiche mit den größten Aussichten bzw. Defiziten gezielt identifiziert werden.

■ **Welche sind die wesentliche Treiber für Zufriedenheit & Identifikation?**

Mittels mathematischer und statistischer Verfahren identifiziert Metrinomics assoziative Verknüpfungen zwischen Einflussgrößen und bildet Muster der Mitarbeiterwahrnehmung ab. Bildet sich ein Grundkonsens unter den Mitarbeitern über bestimmte Themen? Wie sieht das kollektive Bewusstsein der Belegschaft aus?

■ **Welche Verhaltensgruppen zeichnen sich ab?**

Gemeinsamkeiten machen nur einen geringen Teil der Spezifik der Mitarbeiter aus. Wichtiger für ihre Beschreibung sind ihre Unterschiede. Inwiefern reagieren einzelne Mitarbeiter unterschiedlich auf ähnliche Dinge? Wo liegen ihre Präferenzen? Was veranlasst sie sich in der einen oder anderen Weise zu entscheiden?

Die Wirkung auf den Erfolg beim Kunden

An welchen Schnittstellen zwischen Mitarbeiter und Kunden entscheidet sich Geschäftserfolg? Über Wirkungsmodelle und Gap-Analyse werden die Aspekte ermittelt, die die größte Hebelwirkung auf die Kundenzufriedenheit seitens des Mitarbeiters haben. Darüber hinaus hilft Metrinomics bei der Abstimmung der verschiedenen Befragungsinitiativen (Kunden und Mitarbeiter) aufeinander sowie der Integration der Kennzahlen, die der strategischen und operativen Steuerung dienen.

Welche Rolle übernimmt Metrinomics?

In Ihrem Mitarbeiterfeedback-Projekt kann Metrinomics die Gesamtverantwortung oder Teilaufgaben bei der Konzeption, Durchführung, Analyse, Maßnahmenentwicklung und Reporting übernehmen. Im Einzelnen handelt es sich um folgende Aufgaben:

- Konzeptions-Workshop(s)
- Mess- und KPI-Konzept
- Fragebogen-Design, Fragenformulierung und –übersetzungen
- Studien-Implementierung (meistens webbasiert)
- Integration verschiedener Feedback-Quellen
- Analyse und Ableitung von KPIs und Maßnahmenvorschlägen
- Reporting
- Ergebnis-Workshop(s)
- Unterstützung bei Maßnahmen-Steuerung

Die Feedback-Management Plattform

METRIVOX® ist eine modulare Plattform, die für die gezielte Unterstützung von Mitarbeiter- und Customer Experience Management-Programmen entwickelt wurde. METRIVOX® ist als SaaS-Lösung konzipiert und besitzt offene Schnittstellen, um bereits vorhandene interne Prozesse und Datenquellen zu integrieren.

Die METRIVOX®-Methodik ist mehr als 20 Jahre lang in der Praxis gewachsen und hat sich international bewährt. Wir erfassen und messen die Mitarbeiter-Verhaltens-,Mechanik'. Daraus leiten wir Aktionen ab und passen die ‚Mechanik‘ laufend an die veränderte Realität an. Das Mitarbeiterfeedback kann über die verschiedenen Kommunikationskanäle in die Plattform integriert werden.

Die Plattform liefert eine Übersicht über die Befindlichkeit der Mitarbeiter und die Daten können auf zwei Ebenen verwendet werden: als strategisches Entscheidungswerkzeug und zur operativen Qualitätssteigerung.

Für weitere Fragen steht Ihnen **Maciej Lebedowicz** gerne zur Verfügung:
+49 30 69 51 71 49 - m.lebedowicz@metrinomics.com