



Candidate Net Promoter Score (cNPS)

Jaki problem rozwiązuje badanie cNPS?

Większość niezadowolonych klientów (96%) nie dzieli się z firmami negatywnymi opiniami. Firmy więc często nie wiedzą jak bardzo i dlaczego klienci ich są niezadowoleni i co mogłyby zrobić by usprawnić proces i zatrzymać tych klientów.

Dokładnie tak samo jest z kandydatami. Większość z nich (zwłaszcza ci odrzuceni) nigdy nie dostarczy firmie informacji na temat tego, jak oceniają proces rekrutacji.

Pracownicy są kluczowym zasobem każdej firmy. Wiele firm skupia się na badaniu satysfakcji pracowników. Jedynie liderzy biznesu, którzy świadomie zwiększają skuteczność procesów rekrutacyjnych, są gotowi badać **doświadczenie (Experience) kandydatów** i dzięki pozyskanym informacjom udoskonalać proces.

To właśnie **kandydaci niezrekrutowani mogą stać się naturalnymi ambasadorami marki!** Ale czy tak jest w Waszej firmie? Czy byli kandydaci polecają markę pomimo tego, że nie zostali zakwalifikowani do dalszych etapów rekrutacji? Czy niezatrudnieni dobrze mówią o firmie? Czy zechcą wziąć udział w innej rekrutacji?

ProOptima ma 10 letnie doświadczenie w realizacji projektów rozwojowych dla pracowników oraz kilkuletnie doświadczenie w prowadzeniu badań NPS.

Korzyści z Candidate NPS

- Zbudowanie wśród rekruterów **świadomości rzeczywistych doświadczeń Kandydata**.
- **Wzmocnienie motywacji** pracowników do troski o doświadczenia kandydata. Wskaźnik cNPS pozwala uruchomić nowe inicjatywy, które zwiększają skuteczność procesu rekrutacyjnego.
- Identyfikacja **dobrych praktyk** troski o doświadczenie Kandydata i **obszarów niedomagań**, które wymagają interwencji.
- Budowanie **pozytywnego wizerunku pracodawcy** opartego o jakość doświadczeń kandydatów.

- **Odkrycie nowych potrzeb kandydatów** dotąd ignorowanych oraz tych działań, na których Kandydatowi nie zależy, a firmę kosztują określone pieniądze.
- **Wzmocnienie relacji z Kandydatem** - samo badanie jest dla kandydata wyrazem troski i pozytywnym komunikatem: chcemy o Ciebie zadbać.
- **Racjonalne inwestowanie**. NPS jest papierkiem lakmusowym jakości relacji z kandydatami. Niższe od oczekiwanych wskazania są przesłanką do realizacji bardziej złożonych projektów np.: Mapy Podróży Kandydata.

Na czym polega badanie cNPS

cNPS, czyli **Candidate Net Promoter Score™***, to wskaźnik służący do pomiaru lojalności wobec marki wśród kandydatów.

Jego idea polega na zadaniu kandydatowi jednego pytania:

Na podstawie doświadczenia rekrutacji, w skali od zera do dziesięciu, jak bardzo jest prawdopodobne, że polecisz firmę X, swojemu znajomemu czy rodzinie?"

lub

Jak bardzo był(a)byś skłonny(a) polecić aplikowanie do firmy X innym kandydatom? Proszę zaznaczyć odpowiedź na skali od 0 do 10, gdzie 0 oznacza „zdecydowanie nie polecam”, a 10 „zdecydowanie polecam”.

Zebrane odpowiedzi, odpowiednio przeliczone na wskaźnik cNPS, pozwalają znacznie lepiej niż inne badania ocenić jakość procesu rekrutacji i swoiste przywiązanie do marki pomimo odrzucenia kandydata.

Najcenniejsi dla firmy są kandydaci z grupy promotorów. To oni przenoszą dobrą opinię o firmie, aktywnie polecając ją jako miejsce potencjalnej pracy. Warto wiedzieć ilu ich jest i dlaczego polecają firmę. Sami także będą chętni uczestniczyć w kolejnych rekrutacjach.

Z drugiej strony krytycznym jest wiedzieć ilu kandydatów jest detraktorami, czyli siewcami złych opinii na temat firmy na podstawie procesu rekrutacji w którym uczestniczyli. Ilu w końcu jest obojętnych, którzy są wrażliwi na ofertę pracy u konkurentów?

*"Net Promoter" is a registered trademark of Fred Reichheld, Bain & Company and Satmetrix.

5 przewag badania cNPS



SZYBKOŚĆ I PROSTOTA REALIZACJI

Dla respondenta odpowiedź na 1 pytanie to nieobciążające badanie i chętnie bierze w nim udział.



INSPIRACJE DO DOSKONALENIA

cNPS pozwala uzyskać rzetelne dane do usprawnień w zakresie rekrutacji, których rzeczywiście oczekują kandydaci.



CZYTELNY, SYNTETYCZNY WSKAŹNIK

Wskaźnik w postaci liczby jest czytelny i łatwy w interpretacji przez wszystkich pracowników (nie tylko rekrutacji).



BUDOWANIE RELACJI Z PRACOWNIKAMI

Poprzez pytanie o stopień zadowolenia i zbieranie informacji na temat uwag potwierdza kandydatowi autentyczne zainteresowanie jego potrzebami.



EWALUACJA PODEJMOWANYCH USPRAWNIEŃ

cNPS pozwala weryfikować efekty inicjatyw podejmowanych na rzecz doskonalenia procesu rekrutacji.

Jak przebiega badanie cNPS?



Zgłoszenie

Wystarczy e-mail,
wpis na chacie
lub telefon...



Przygotowanie

Po rozmowie
zaproponujemy
optymalny przebieg i
formę badania



Badanie

Zadamy Twoim
kandydatom jedno
krytyczne pytanie,
może dwa..., by
dostarczyć Wam
więcej wartościowych
informacji



Analiza

Zebrane dane
wnikliwie
przeanalizujemy
ilościowo
i jakościowo



Raport

Opracujemy
raport z
wyliczeniem
Waszego
cNPS'a



Prezentacja

Spotkamy się z
Wami, by
przedstawić wyniki i
przedyskutować
wnioski

Nasi Klienci





ProOptima Sp. z o.o.
Ul. Lwowska 2/7
30-548 Kraków
tel. +48 12 397 79 51

biuro@prooptima.pl
www.prooptima.pl