



## **Badanie wskaźnika lojalności pracowników**

Oferta badania eNPS

## Jaki problem rozwiązuje badanie eNPS?

Pracownicy są kluczowym zasobem każdej firmy. Większość zarządzających wie o tym, że sceptycyzm pracowników z czasem przekłada się też na negatywne nastawienie klientów do marki.

Z drugiej strony, to właśnie **pracownicy są naturalnymi kandydatami na ambasadorów marki**. Ponieważ regularnie wypłacana pensja to zbyt mało, by uczynić pracownika dostatecznie zadowolonym, standardem stało się prowadzenie **badania satysfakcji i zaangażowania pracowników**.

Często badania satysfakcji składają się z wielu pytań umieszczonych w skomplikowanych kwestionariuszach. Nie jest łatwo skłonić pracowników do ich rzetelnego wypełnienia. Dodatkowo respondenci obawiają się konsekwencji ujawniania swoich negatywnych opinii o firmie, w której pracują. Z tego powodu wewnętrzne badania satysfakcji i zaangażowania pracowników mogą nie ujawniać autentycznych postaw.

Przed takim zafałszowaniem rzeczywistej oceny w dużym stopniu zabezpiecza **prowadzenie badań przez zewnętrzną firmę. ProOptima ma 10 letnie doświadczenie** w realizacji projektów rozwojowych dla pracowników oraz kilkuletnie doświadczenie w prowadzeniu badań NPS.

## Na czym polega badanie eNPS

**Niewysoki poziom rotacji to jeszcze zbyt mało, by wnioskować o wysokiej satysfakcji i lojalności pracowników.**

Pozornie lojalni i **krytycy** często nadal pracują w firmie, bo „muszą”, czy nie mają aktualnie możliwości zmiany pracy. Ale jeśli tylko nadarzy się okazja... odejdą. A krytycy, napędzani frustracją, zanim odejdą, będą słabo angażować się w pracę, zniechęcać klientów swoją postawą i wypowiadać się negatywnie na temat firmy.

Czy można zatem zbadać ilu mamy tych pozornie, a ilu naprawdę lojalnych i zaangażowanych pracowników?

Można. **Potrzebne jest badanie współczynnika eNPS.**

**eNPS**, czyli **Employee Net Promoter Score™\***, to wskaźnik służący do pomiaru lojalności pracowników.

Jego idea polega na zadaniu pracownikowi jednego pytania:

***„W skali od zera do dziesięciu, jak bardzo jest prawdopodobne, że możesz polecić firmę [X], jako miejsce do pracy?”***

Zebrane odpowiedzi, odpowiednio przeliczone na wskaźnik eNPS, pozwalają znacznie lepiej niż inne badania przewidzieć przyszłość firmy.

Zadowolenie pracownika ma wpływ na jego poczucie bezpieczeństwa, spełnienia i komfortu. Z tego zaś wprost wynika kreatywność, zaangażowanie, identyfikacja z wartościami firmy. Im bardziej lojalny i zadowolony jest przeciętny, statystyczny pracownik, tym łatwiej jest przyciągnąć do firmy inne osoby, także te o najwyższych kwalifikacjach. Najcenniejsi dla firmy są pracownicy z grupy promotorów. To oni przenoszą dobrą opinię i wartości firmy na zewnątrz. **Atmosfera wewnątrz znajduje bowiem odbicie w wizerunku na zewnątrz.**

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

## 5 przewag badania eNPS



### SZYBKOŚĆ I PROSTOTA REALIZACJI

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



### INSPIRACJE DO DOSKONALENIA

eNPS pozwala uzyskać rzetelne dane do usprawnień w zakresie zarządzania, których rzeczywiście oczekują pracownicy.



### CZYTELNY, SYNTETYCZNY WSKAŹNIK

Wskaźnik w postaci liczby jest czytelny i łatwy w interpretacji przez wszystkich pracowników.



### BUDOWANIE RELACJI Z PRACOWNIKAMI

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



### EWALUACJA PODEJMOWANYCH USPRAWNIĘĆ

eNPS pozwala weryfikować efekty inicjatyw podejmowanych na rzecz doskonalenia zarządzania w trosce o zaangażowanie pracowników.

# Jak przebiega badanie eNPS?



## Zgłoszenie

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



## Przygotowanie

Po rozmowie  
zaproponujemy  
optymalny przebieg i  
formę badania



## Badanie

Zadamy Twoim  
pracownikom 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  
eNPS'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](mailto:biuro@prooptima.pl)  
[www.prooptima.pl](http://www.prooptima.pl)