



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.



CZYTELNY, SYNTETYCZNY WSKAŹNIK

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



INSPIRACJE DO DOSKONALENIA

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



BUDOWANIE RELACJI Z PRACOWNIKAMI

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



EWALUACJA PODEJMOWANYCH USPRAWNIĘŃ

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
www.prooptima.pl