MITARBEITERBEFRAGUNGEN

in Anlehnung an das FOKUS-Modell des TOP SERVICE Deutschland

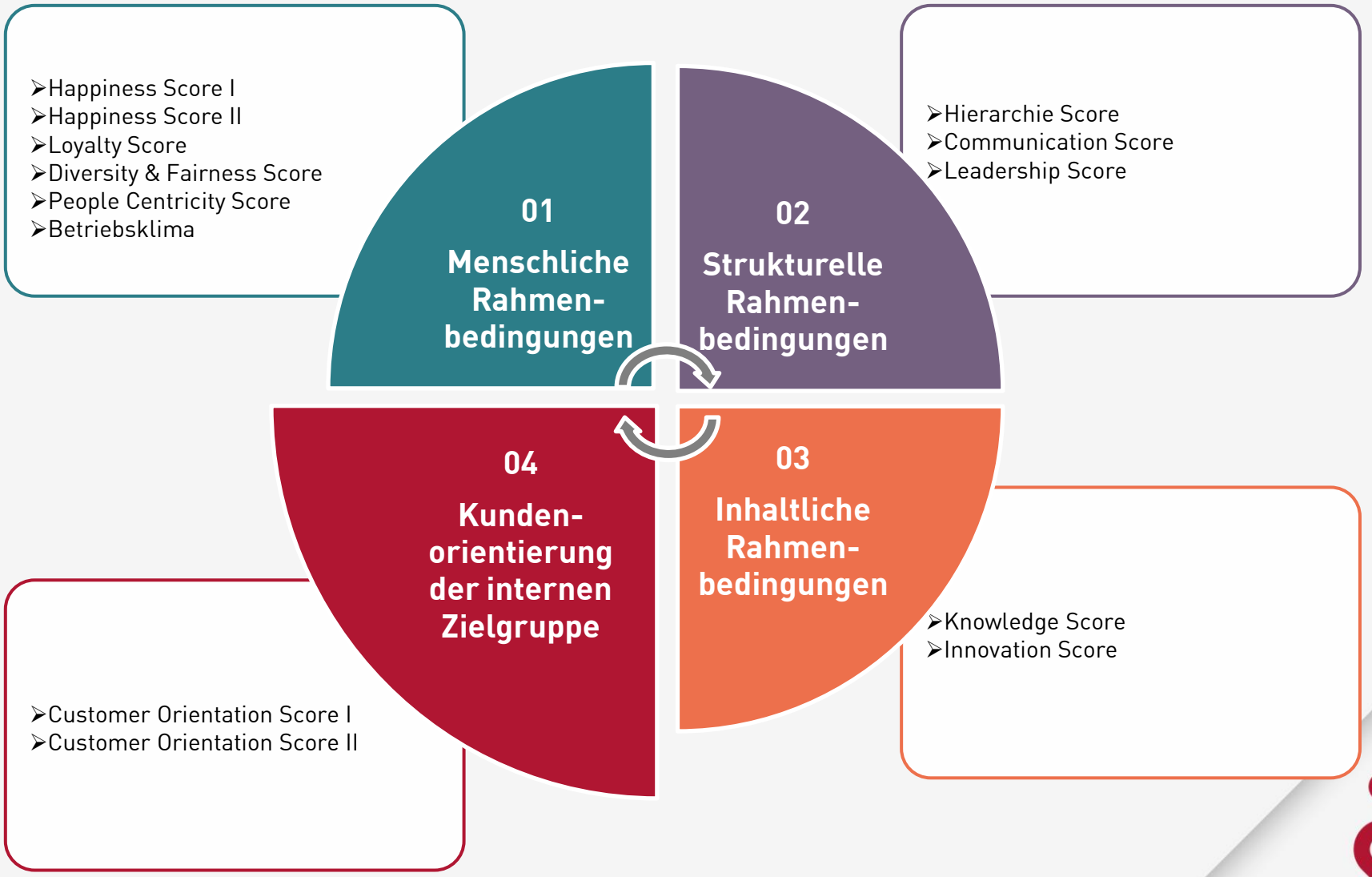
CR Management Consulting

Herangehensweise

- Kundenorientierung beginnt bei ihren **Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern**. Neben der stringenten Analyse der Kunden und Konsumenten, spielt die Perspektive ihrer Belegschaft eine grundlegende und **zentrale Rolle für den Unternehmenserfolg**
- Ihnen steht neben den validierten Dimensionen unseres Fragebogens die Möglichkeit offen, gemeinsam mit uns **individuelle Fragen/Dimensionen zu entwerfen** und in die Befragung ihrer Mitarbeiter zu integrieren
- Die Erhebung und analytische Auswertung mündet in einem **umfangreichen Bericht**, der Ihnen klare **Implikationen** liefert, basierend auf **unserem Modell der Mitarbeiterzufriedenheit**



Das integrierte Modell der Mitarbeiterzufriedenheit



** Alle 13 Dimensionen des Modells sind im Mitarbeiterfragebogen integriert*

Dimensionen des Modells

I – Menschliche Rahmenbedingungen

1. Happiness Score I
2. Happiness Score I
3. Loyalty Score
4. Diversity & Fairness Score
5. People Centricity Score
6. Betriebsklima Score

II – Strukturelle Rahmenbedingungen

1. Hierarchie Score
2. Communication Score
3. Leadership Score

III – Inhaltliche Rahmenbedingungen

6. Knowledge Score
7. Innovation Score

IV – Kundenorientierung der Belegschaft

6. Customer Orientation Score I
7. Customer Orientation Score II

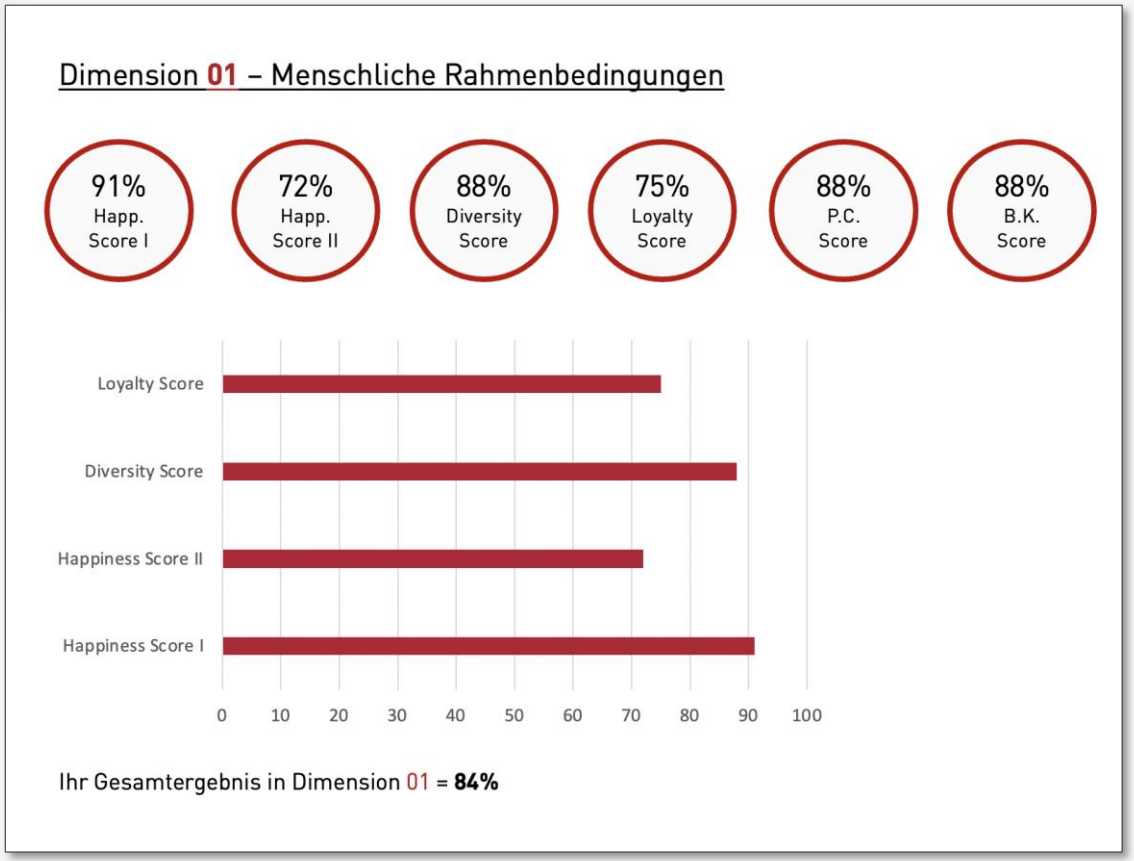
** Neben den festgelegten, geschlossenen Fragen enthält der Fragebogen zusätzlich **anpassbare offene Module***

Überblick:

- ✓ Kategorisierung der Ergebnisse auf Basis des integrierten Modells der Mitarbeiterzufriedenheits-analyse
- ✓ Visuelle Präsentation der Ergebnisse nach Dimensionen und untergeordneten Konstrukten
- ✓ Positive und negative Meinungen der Belegschaft können so klar spezifischen Wirkungsdimensionen zugeordnet werden

Einblick in die Berichtlegung

(geschlossene Fragen)



Einblick in die Berichtlegung

(offene Fragen)

Ich fühle mich rundum wohl im Unternehmen. Bei uns steht ein **positives Betriebsklima** an erster Stelle!

[..] die **Kommunikation wichtiger Informationen** zwischen den Abteilungen verläuft oft nur schleppend. Das sind überkommene Strukturen die wir nutzen!

Auch **Beschwerden** werden bei uns **ernst genommen**, nicht nur positive Rückmeldungen!



Ich bin zwar grundsätzlich zufrieden mit meiner Arbeit, aber die **fehlenden Möglichkeiten zur Weiterbildung** sind ein großes Problem. Ich wünschte mir sehr, dass ich mich gemeinsam mit dem Unternehmen weiterentwickeln könnte!

Ein wirklich toller Arbeitgeber! Ich und mein Team arbeiten bereits seit Jahren zusammen, es **passiert nur selten, dass jemand uns verlässt**.

Das größte Problem bei uns ist die fehlende Nutzung intelligenter **IT-Systeme. Wir verlieren so viel** Zeit mit Mails schreiben, obwohl es bessere Lösungen gibt.

Interne **Promotoren** — Interne **Detraktoren**

Ihr Ansprechpartner

Hier können Sie schnell und einfach einen Termin mit uns vereinbaren.



CHRISTIAN ROEB
Consultant & Geschäftsführer

roeb@crmanagementconsulting.de

+49 (0) 221 -66 99 435-5



CHRISTIAN OFFER
Consultant & Researcher

offer@crmanagementconsulting.de

+49 (0) 221 -66 99 435-5

TOP SERVICE DEUTSCHLAND

Handelsblatt

imu