

Wenn Mitarbeiter zufrieden sind und sich wohl fühlen, verkörpern sie dies auch nach außen. Der umgekehrte Fall ist hingegen noch gravierender. Ihre Einstellung, Haltung oder Motivation bringen Mitarbeiter in ihre tägliche Arbeit ein. Diese Arbeitsqualität, aber auch das persönliche Verhalten, spürt der Kunde sehr schnell. Und wenn beides nicht stimmt, kann sich jeder ausrechnen, dass die Kundenbewertung nicht gerade sehr positiv ausfällt.

Keine Angst vor Mitarbeiterfeedback

Es geht also darum, herauszufinden, ob die Mitarbeiter in einem Umfeld arbeiten, dass sie motiviert, in dem sie sich wohl fühlen und das ihnen Bestätigung für ihr Tun gibt. Denn nur wenn Mitarbeiter zufrieden sind, ist überhaupt erst der Grundstein gelegt, dass auch Kunden zufrieden, ja sogar begeistert sein können.

Keine Angst vor kritischen Antworten

Wir führen die Mitarbeiterbefragung schon seit vielen Jahren regelmäßig einmal im Jahr durch, um so den aktuellen Zufriedenheitsgrad, aber auch die Entwicklung im Zeitverlauf zu sehen. Wir kombinieren dies mit einem so genannten Infotag, wenn alle Mitarbeiter zusammen sind und sie über das vergangene Jahr, die aktuelle Situation und die Zukunft umfassend informiert werden.

Der Grundsatz jeder Befragung ist, dass man als Unternehmen keine Angst vor unangenehmen Fragen haben darf. Dazu zählen u.a. Fragen nach den Ar-

BB-Serie »Erfolgstipps von Günter Schmitz«

Regelmäßige Kundenbefragungen sind bei vielen Unternehmen bereits zum Standard geworden. Hintergrund ist immer, herauszufinden wie zufrieden bzw. begeistert Kunden sind und welche Verbesserungsvorschläge Kunden haben. Wie sieht es jedoch mit Mitarbeiterbefragungen aus? Nur in den wenigsten Unternehmen werden diese (regelmäßig) durchgeführt. Meist, weil man Angst wegen möglicher schlechter Bewertungen hat. Oder weil man der Meinung der Mitarbeiter keine große Bedeutung schenkt. Doch zwischen Mitarbeiterzufriedenheit und Kundenzufriedenheit besteht ein ganz enger Zusammenhang.



Sich von Mitarbeitern bewerten lassen, zeigt Stärke und Verbesserungsbedarf auf.

Foto: Coplaning

schließenden Gespräch gezielt auf ihre Aussagen und Verbesserungsvorschläge einzugehen.

Zu jeder Frage bzw. Aussage kann eins von fünf Kriterien angekreuzt werden. Diese laufen entweder im Schulnotensystem von eins bis fünf oder von »trifft immer zu«, »trifft überwiegend zu«,

- ➔ Ich bekomme ausreichend Lob und Anerkennung für meine Arbeit
- ➔ Ich werde für die geleistete Arbeit angemessen bezahlt
- ➔ Ich erhalte ausreichend Informationen für meine Arbeit
- ➔ Ich erhalte ausreichend Weiterbildung, um mich weiterzuentwickeln
- ➔ Meine Arbeitszeiten ermöglichen mir einen Ausgleich zwischen Berufs- und Privatleben
- ➔ Führungskräfte halten ihre Versprechen ein
- ➔ Führungskräfte interessieren sich für mich als Person
- ➔ Ich bin stolz, hier arbeiten zu dürfen
- ➔ Ich möchte hier noch lange arbeiten
- ➔ Hier ist es besser zu arbeiten als bei einem Mitbewerber

Die beiden wichtigsten Fragen bzw. Aussagen sind

- ➔ Alles gesamt gesehen, ist dies ein sehr guter Arbeitsplatz
- ➔ Ich empfehle meine Firma bei Bekannten weiter

Am Ende sollte noch Platz sein, damit Mitarbeiter Beispiele aufschreiben können, warum dies ein sehr guter Arbeitsplatz ist und was geändert werden könnte, um dies zu einem noch besseren Arbeitsplatz zu machen. Bei unserer diesjährigen Mitarbeiterbefragung haben wir einen Gesamtzufriedenheitsgrad von 95% erreicht. Dies ist die Basis, um auch unsere Kunden begeistern zu können.

Anzeige

Jetzt auch mit 6 mm Außenwandstärke
www.kunststoff-rohlinge.de
 U.P.R. Fensterwerk GmbH & Co.KG
 Telefon: 0531/21 09 50, Fax: 0531/210 95 95

beitszeiten, dem Lohn und der Führungskompetenz. Denn nur so findet man den wirklichen Zufriedenheitsgrad heraus. Schließlich soll die Mitarbeiterbefragung dem Unternehmen auch die Möglichkeit geben, verbesserungswürdige Bereiche zu erkennen und daran zu arbeiten. Um möglichst objektive Ergebnisse zu erhalten, sollte die Befragung anonym erfolgen, lediglich mit Angaben des Bereiches, des Alters oder der Betriebszugehörigkeit, um auch z.B. einzelne Bereiche miteinander vergleichen zu können. Wie weit man dies herunterbricht, hängt natürlich von der Betriebsgröße ab, so dass von diesen Kriterien nicht auf die Person zurückgeschlossen werden kann.

Gerne können Mitarbeiter, wenn sie das möchten, auch ihren Namen auf den Bogen schreiben, denn viele Menschen möchten sich ja über den Bogen mitteilen und geben so dem Unternehmen die Möglichkeit, mit ihnen in einem an-

»trifft teilweise zu«, »trifft nicht zu« bis »trifft überhaupt nicht zu«.

Einige Beispiele

10 Beispielfragen bzw. -aussagen, die beliebig erweitert werden können:

Der Autor

Günter Schmitz ist Inhaber und Geschäftsführer von Coplaning, einem großen Bauelemente-Handelsunternehmen in Luxemburg. Der Erfolgstrainer gibt sein Wissen und seine Erfolgsrezepte in seiner Erfolgsakademie an andere Handwerks- und Dienstleistungsunternehmen weiter.

Weitere Informationen unter www.coplaning.lu.