

## Kurzbeschreibung & Zweck

Der eNPS (Employee Net Promoter Score) dient dazu, die Mitarbeiterzufriedenheit und -loyalität zu messen, indem Mitarbeiter gefragt werden, wie wahrscheinlich sie es anderen empfehlen würden, in ihrem Unternehmen zu arbeiten.

## Ereignisse

Verbundenheit stärken

## Dimensionen

Zufriedenheit

## Aufwand

1 - sehr gering

## Kompetenz

1 - Jeder

## Dauer

bis 1h

## Rahmenbedingungen & Vorbereitung

**Du brauchst dafür:** Um den eNPS durchzuführen, werden Fragebögen oder Umfrageinstrumente benötigt, die den Mitarbeitern ermöglichen, ihre Bewertung auf einer Skala abzugeben, sowie ein System zur Auswertung der Ergebnisse.

**Vorbereitung:** Vor der Durchführung sollten klare und relevante Fragen für den eNPS erstellt werden, sowie ein Zeitplan für die Umfrage festgelegt und die Kommunikation mit den Mitarbeitern über den Zweck und den Ablauf der Umfrage vorbereitet werden.

## Wofür gut geeignet?



Der eNPS bietet Unternehmen die Möglichkeit, nicht nur die allgemeine Mitarbeiterzufriedenheit zu erfassen, sondern auch spezifische Einblicke in die Arbeitsumgebung zu gewinnen. Durch die Analyse der eNPS-Daten können Organisationen Muster erkennen und gezielte Maßnahmen zur Verbesserung der Mitarbeitererfahrung ableiten. Darüber hinaus ermöglicht der eNPS Vergleiche zwischen verschiedenen Abteilungen oder Standorten, was es Unternehmen erleichtert, Best Practices zu identifizieren und erfolgreich auf andere Bereiche zu übertragen.

## Fragen und Antworten

### Frage 1: Was ist der Unterschied zwischen eNPS und NPS (Net Promoter Score)?

Der eNPS bezieht sich speziell auf die Mitarbeiterloyalität und -zufriedenheit, während der NPS die allgemeine Kundenloyalität misst.

### Frage 2: Wie wird der eNPS berechnet?

Der eNPS wird berechnet, indem der Prozentsatz der Promotoren vom Prozentsatz der Kritiker abgezogen wird. Die Passiv-Bewertungen werden dabei nicht berücksichtigt.

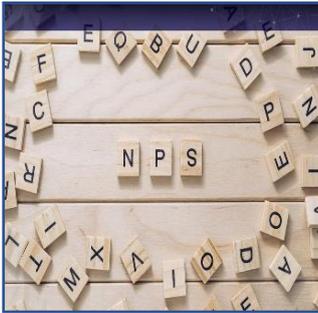
$$\text{eNPS} = \% \text{ Promotoren} - \% \text{ Kritiker}$$

### Frage 3: Welche Vorteile bietet der eNPS für Unternehmen?

Der eNPS bietet Unternehmen eine einfache und effektive Möglichkeit, die Mitarbeiterzufriedenheit zu messen, die Mitarbeiterbindung zu verbessern und frühzeitig auf mögliche Probleme einzugehen.

### Frage 4: Wie oft sollte der eNPS durchgeführt werden?

Die Häufigkeit der eNPS-Umfragen kann je nach Unternehmenskultur und -bedarf variieren, aber viele Unternehmen führen sie quartalsweise oder jährlich durch, um Trends zu verfolgen und Verbesserungsmaßnahmen zu ergreifen.



## Kurzbeschreibung & Zweck

Der eNPS (Employee Net Promoter Score) dient dazu, die Mitarbeiterzufriedenheit und -loyalität zu messen, indem Mitarbeiter gefragt werden, wie wahrscheinlich sie es anderen empfehlen würden, in ihrem Unternehmen zu arbeiten.

## Ereignisse

Verbundenheit stärken

## Dimensionen

Zufriedenheit

## Aufwand

1 - sehr gering

## Kompetenz

1 - Jeder

## Dauer

bis 1h

## Wie kannst Du es nutzen?

Schritt 1:

### Vorbereitung

Bereiten Sie zu Beginn alles vor. Überlegen Sie auch, welche Bereiche und Teams als Einheit zu sehen sind. Sie können später die Ergebnisse zusammenfassen und so dann auch ein Gesamt Unternehmens eNPS ermitteln. Spannend ist es jedoch auch zu sehen, ob es abteilungsspezifische oder teamspezifische Unterschiede gibt.

Schritt 2:

### Umfrage- durchführung

Die eNPS-Umfrage wird an die Mitarbeiter verteilt, entweder online oder in Papierform. Die Mitarbeiter werden gebeten, die Frage nach der Wahrscheinlichkeit zu beantworten, dass sie das Unternehmen als Arbeitsplatz einem Freund oder Kollegen empfehlen würden, auf einer Skala von 0 bis 10.

Schritt 3:

### Auswertung

Nach Abschluss der Umfrage werden die Daten erfasst und ausgewertet. Der eNPS wird berechnet, indem die prozentuale Anzahl der Mitarbeiter, die eine Bewertung von 9 oder 10 abgeben (Promotoren), von der prozentualen Anzahl der Mitarbeiter, die eine Bewertung von 0 bis 6 abgeben (Kritiker), subtrahiert wird.

Schritt 4:

### Analyse und Interpretation

Die Ergebnisse des eNPS werden analysiert und interpretiert, um Trends, Muster und Bereiche mit Verbesserungspotenzial zu identifizieren. Dies kann eine Bewertung der Kommentare und offenen Feedbacks der Mitarbeiter sowie eine Vergleichsanalyse über verschiedene Abteilungen oder Standorte umfassen.

Schritt 5:

### Maßnahmen- planung

Basierend auf den Ergebnissen werden Maßnahmen zur Verbesserung der Mitarbeiterzufriedenheit und -loyalität geplant und implementiert. Dies kann Schulungen für Führungskräfte, Verbesserungen der Arbeitsbedingungen oder gezielte Maßnahmen zur Mitarbeiterbindung umfassen. Es ist wichtig, den Fortschritt im Laufe der Zeit zu verfolgen und regelmäßig eNPS-Umfragen durchzuführen, um die Wirksamkeit der Maßnahmen zu überprüfen und anzupassen.



*Deine Notizen*