

eNPS

Employee Net Promoter Score

Оценка удовлетворенности персонала

г.Пермь, январь 2016



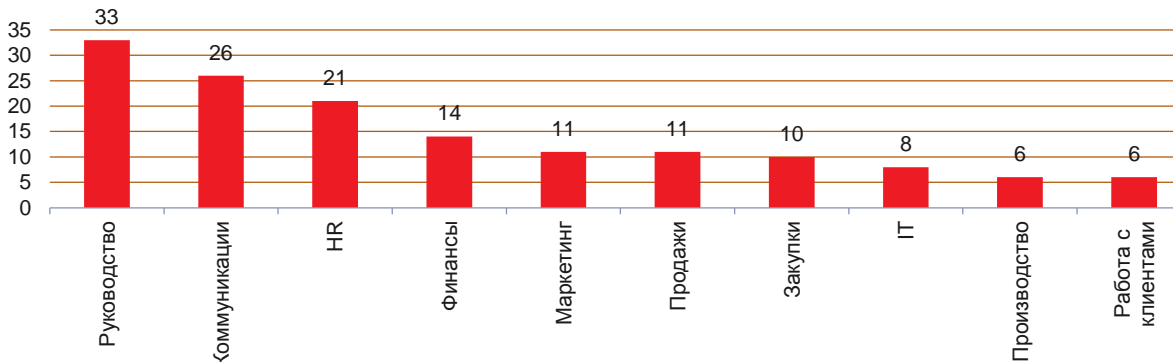
Service profit chain – цепочка достижения прибыльности в сервисе



Стратегия Компании реализуется через персонал:

- ✓ Квалифицированный
- ✓ Мотивированный
- ✓ Удовлетворенный

Показатель ENPS, в зависимости от функции



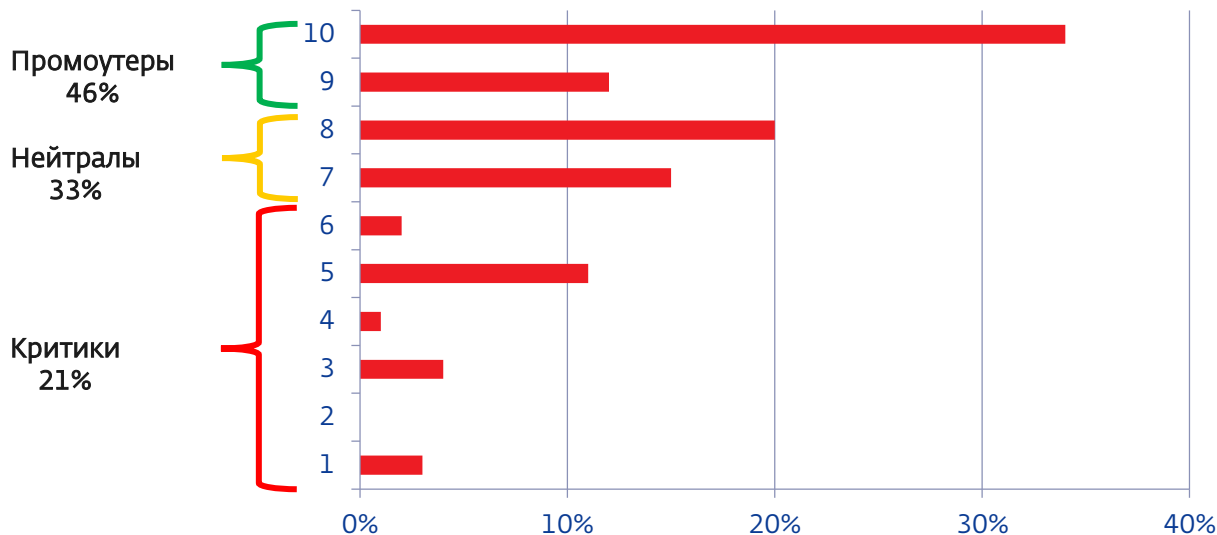
Низкая лояльность сотрудников, которым Компания поручила поддерживать непосредственный контакт с Клиентами

Исследование лояльности сотрудников в зависимости от уровня должности. Март 2014 г. В исследовании компании Vaia приняли участие 200 000 респондентов из 60 стран.

Показатель eNPS (employee Net Promoter Score)— это разница между процентным соотношением Промоутеров и Критиков.



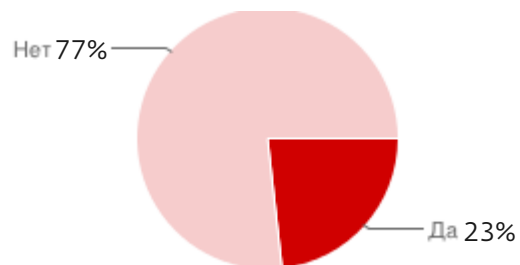
Оцените от 0 до 10 баллов, свою готовность рекомендовать Дом.ру как работодателя своим знакомым?



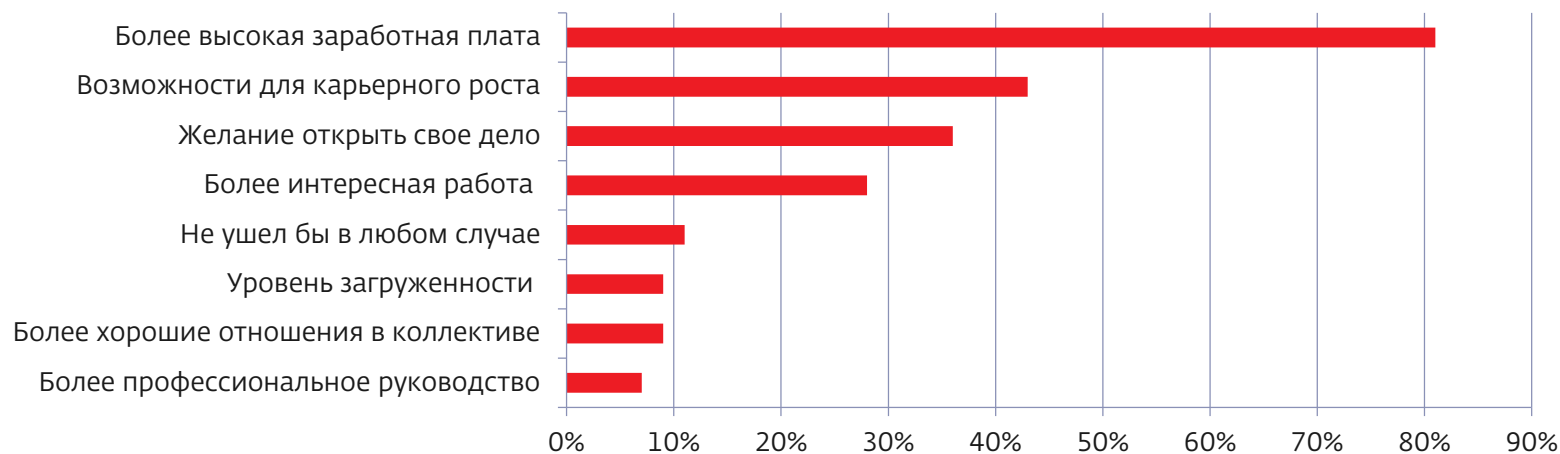
$$eNPS = 46\% - 21\% = 25\%$$

- ❖ Чем больше сотрудников являются Промоутерами, тем крепче «фундамент» Компании и тем больше у нее предпосылок к активному росту и развитию

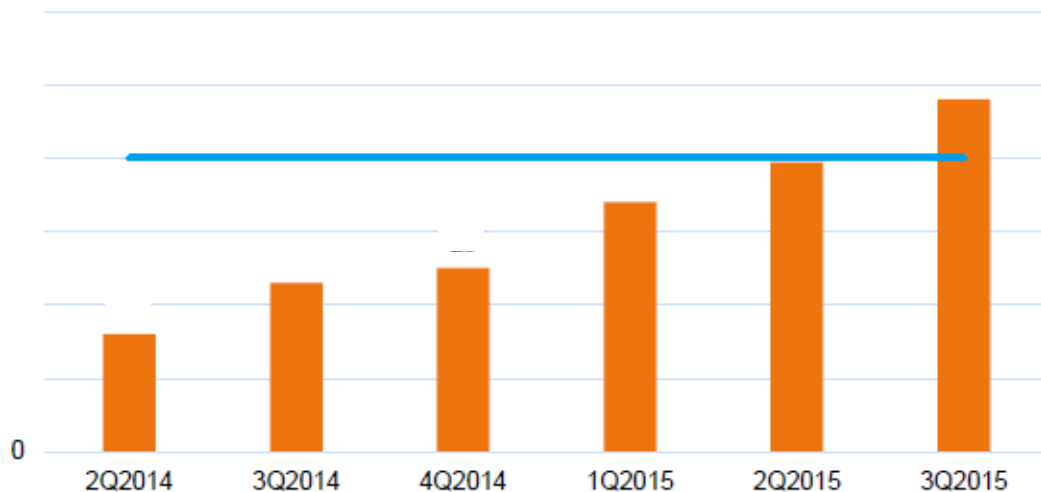
Рассматриваете ли вы для себя в ближайшее время возможность смены работы?



Назовите причины, по которым Вы смогли бы сменить место работы

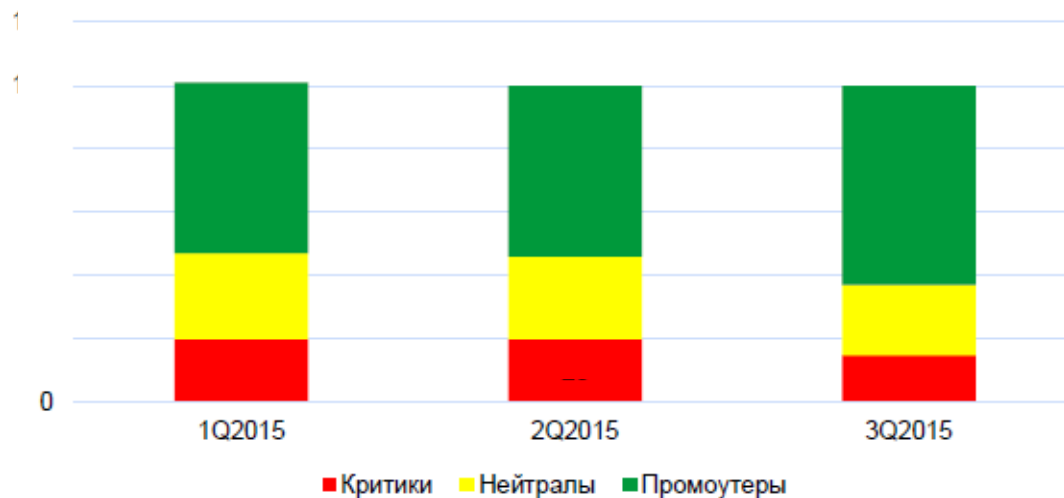


Динамика eNPS, 2014-2015



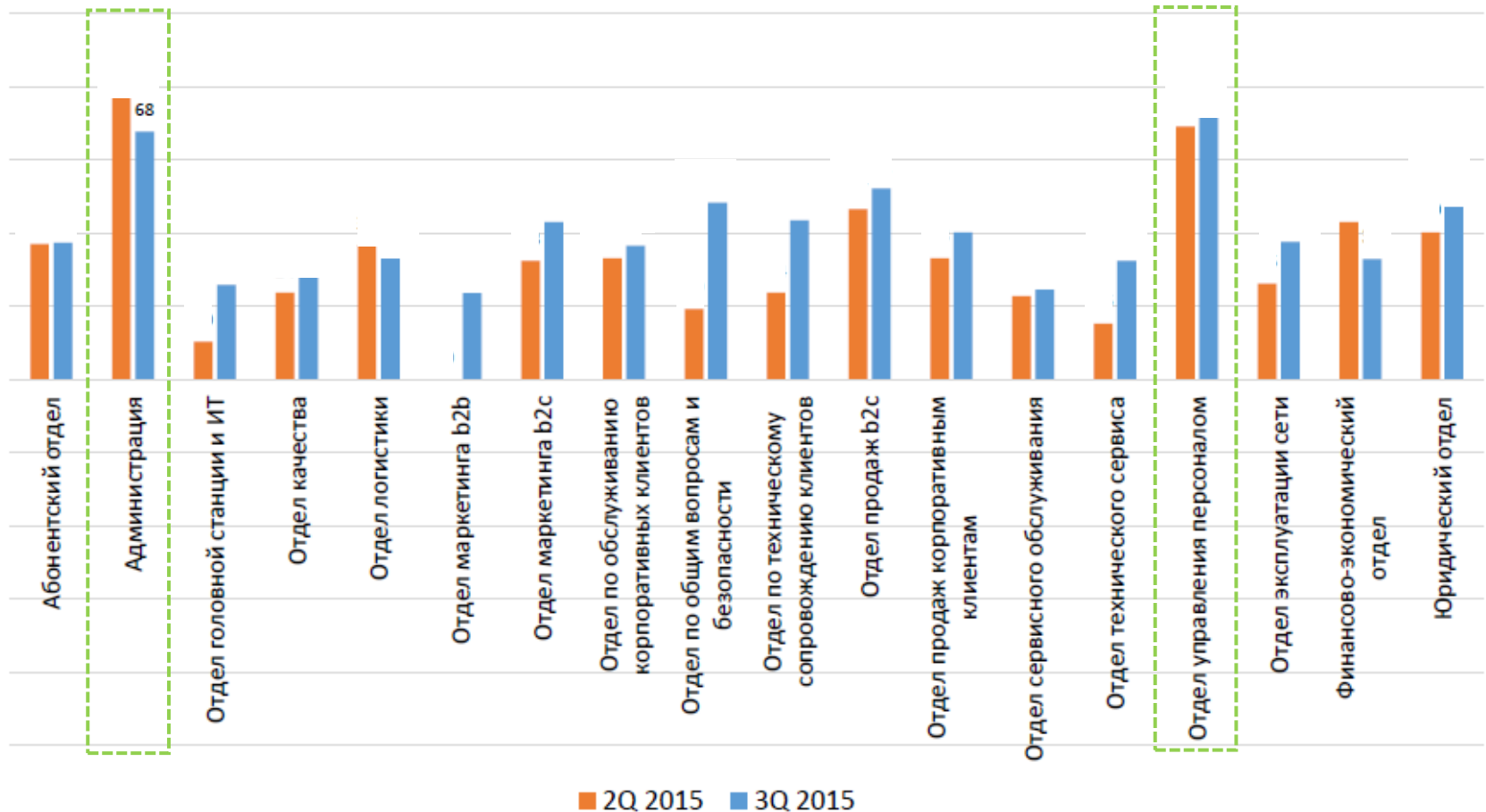
В 3 квартале 2015 года было достигнуто целевое значение индекса eNPS

Динамика eNPS, 2015



Количество критиков сократилось до __%, число промоутеров увеличилось до __%.

Все города



Администрация и отдел управления персоналом – ключевые драйверы контекста

	eNPS			
	4Q_2014	1Q_2015	Цель на 01.01.2016	Прирост к 01.01.2016
Брянск				
Волгоград				
Воронеж				?
Курск				
Липецк				
Нижний Новгород				?
Ростов-на-Дону				
Рязань				?
Саратов				
Тверь				?
Тула				
Ярославль				?
Итого по МРГ Запад				
Ижевск				
Йошкар-Ола				
Казань				
Киров				
Набережные Челны				
Оренбург				
Пенза				?
Пермь				
Самара				
Ульяновск				
Уфа				
Чебоксары				?
Итого по МРГ Центр				
Барнаул				
Екатеринбург				?
Иркутск				?
Красноярск				?
Курган				
Магнитогорск				
Новосибирск				?
Омск				
Томск				
Тюмень				?
Челябинск				?
Итого по МРГ Восток				
Санкт-Петербург				?
ОКЦ в г. Ижевск				?
ОКЦ в г. Набережные Челны				?
ОКЦ в г. Омск				
ОКЦ в г. С-Петербург				?
Служба по работе с федеральными клиентами				?
Служба входящих продаж на рынке b2b				?
ОЦТП				
ОЦП				?

- ✓ Ежеквартальный замер eNPS
- ✓ Расшифровка показателя по территориям и должностям
- ✓ Целевое значение для каждой территории на каждый квартал
- ✓ Составление и реализация мероприятий по росту eNPS: локальные и централизованные
- ✓ Анализ факторов риска и точечная работа с ними
- ✓ Поддержка оценки на всех уровнях управления

Централизованные

- ✓ Сборная Дом.ру (федеральный конкурс достижений для линейного персонала) – впервые в истории компании, в 2015 году определен первый состав, коммуникационная кампания
- ✓ Пятиборье Дом.ру Экстрим (в 2015 году прошли отборочные туры по всей стране, в марте – межрегиональный тур, летом финал в Перми, приуроченный к 15-летию Дом.ру)
- ✓ Дни достижений (контекст, чествование лучших сотрудников, командообразование)

Локальные

- ✓ Кинопоказы для сотрудников (продвижение контента Дом.ру + вовлечение за счет эмоций и неформального общения между сотрудниками)
- ✓ общие собрания сотрудников филиала (ОС, обмен опытом, достижениями друг друга)
- ✓ Ланч с директором (личная встреча лучших техников/агентов продаж с директорами филиалов = престиж профессии, ценность сотрудника и его достижений, популяризация целевого поведения)
- ✓ Развивающие беседы с руководителем на периодической основе

Оцените своего руководителя (Выберите утверждения с которыми Вы согласны):

- Мой руководитель хвалит меня, если я что-то делаю хорошо
 - Мой руководитель всегда объяснит мне, что я сделал не так, и подскажет, как не повторять ошибок
 - Мой руководитель всегда мне поможет, если у меня возникнут вопросы
 - С руководителем я могу открыто обсуждать вопросы, влияющие на мою деятельность
 - Я понимаю, каким образом оценивается эффективность моей работы
 - Мой руководитель относится ко мне уважительно
 - Очень профессионален (мой непосредственный руководитель является компетентным специалистом в своей области)
 - Мотивирует меня работать лучше
 - При постановке задач мой руководитель предоставляет мне необходимые инструменты для их выполнения
-

Разговаривал ли с Вами Ваш руководитель за последние три месяца о Вашем профессиональном развитии и повышении уровня профессионализма?

Оцените от 0 до 10 баллов, свою готовность рекомендовать Дом.ру как работодателя своим знакомым?
(0 – совершенно не готов, 10-готов на 100%)

Есть ли у Вас на работе настоящий друг?