

Medarbejderanalyse med kunden i centrum



Kom og hør, hvordan Medarbejderanalysen revitaliseres – og hvordan den gøres mere forretningsorienteret.

Det er velkendt, at der er stor sammenhæng mellem kundernes loyalitet og medarbejdernes loyalitet og engagement.
– men hvilken betydning får det for ”den årlige medarbejderanalyse”?

Mange virksomheder er inde i en rutine, hvor medarbejdertilfredshed, engagement og loyalitet måles kontinuerligt og følges tæt.

Der bruges mange ressourcer på at gennemføre analysen, men når det kommer til implementeringen og udrulningen i virksomheden, forsvinder energien og set i bakspejlet, får mange alt for lidt ud af ”den årlige begivenhed”.

Få inspiration til dit arbejde:
Spændende case fra Grontmij

Medarbejderanalyser hos Grontmij

Hør hvordan Grontmij, det tidligere Carl Bro, har anvendt medarbejderanalyser som et vigtigt værktøj til at implementere et strategisk fokus om at sætte kunden i centrum.

- Hvordan medarbejderanalyser designes, så de afspejler organisationens strategiske fokus på at skabe gode kundeoplevelser
- Hvordan man har identificeret kunde- og ledelsesmæssige initiativer til at styrke kundernes oplevelse af at være i centrum
- Hvordan hele organisationen har fået øget selvforståelse for de kundeoplevelser der skabes
- Hvordan hele organisationen har arbejdet med målrettede handlingsplaner og identificeret lokale kunde- og ledelsesmæssige indsatser, der styrker ”Kunden i Centrum”-kulturen.

Tid og sted

Tirsdag den 28. februar 2012 kl. 9.00-12.00
Tirsdag den 27. marts 2012 kl. 9.00-12.00
Hos SJP A/S, Lyngsø Allé 3A, 2970 Hørsholm

Målsætning og strategi

Hvad er målsætningen med en medarbejderanalyse?

- Fra måling af tilfredshed til måling, der understøtter strategien
- Hvordan kan medarbejderanalysen bruges som værktøj til at kundeorientere hele virksomheden
- Hvordan skabes sammenhæng mellem kundeanalyse og medarbejderanalyse?

Praktisk gennemførelse

Faserne trin for trin. Hvordan gør man i praksis?

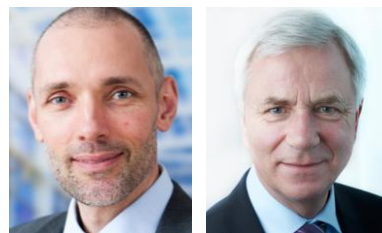
- Gennemgang af typiske faldgrupper og succeskriterier ved gennemførelsen
- Hvordan skabes sammenhæng mellem kunde- og medarbejderanalysen?
- Hvordan skabes et endnu bedre beslutningsgrundlag?
- Hvordan rapporteres en kunde- og medarbejderanalyse?

Implementering

Hvordan sikrer vi, at analysen resulterer i konkrete handlinger?

- Topledelsens involvering
- Salg og marketings involvering
- Hvordan følges op på handlingsplaner?

Foredragsholdere



HR-chef Ulrik Langermann, Grontmij
Adm. direktør Stig Jørgensen, SJP

Tilmelding

Send din tilmelding til Ellen Tornblad, et@sjp.dk eller ring til os på 4574 4500. Deltagelse er gratis