

Счастье — призрачное и неуловимое понятие, меняющее свои характеристики для каждого отдельного человека. Между тем знать, счастливы или нет сотрудники и от чего меняется "индекс счастья" в компании, очень важно для руководителя. Это прямо влияет на успех бизнеса.

Что такое eNPS и с чем его едят

Относительно новый способ **оценки** успешности компании. Это и есть тот самый показатель чистой лояльности сотрудников, позволяющий «взвесить» их удовлетворенность и понять, доволен ли персонал, готов ли продолжать сотрудничество и развиваться вместе с работодателем.



Привлекательность методики заключается в том, что она не требует особенных ресурсов — такой подход не предусматривает ни долгих опросов, ни сложных тестирований, ни многочасового наблюдения. Все, что требуется от сотрудника Сушкоф, — честно ответить на несколько вопросов.

Звучат они так.

1. *Условия работы;*
2. *Мой руководитель;*
3. *Коллектив;*

Ниже представлена иллюстрация опроса, каким его видят сотрудники, и метрики оценки с помощью смайликов.

Привет! Ответь на вопросы и помоги нам стать лучше!
Оцени работу на прошедшей неделе

Условия работы



Мой руководитель



Коллектив



Что бы вы предложили улучшить в компании?

Зачем нужна такая «линейка счастья»?

Анализ ответов помогает понять, почему в коллективе сложилась такая ситуация, выявляет «камни преткновения» и дает варианты улучшения ситуации.

К тому же процент принявших участие в опросе (а он обязательно должен быть добровольным!) в масштабе общего количества работников проясняет ситуацию с вовлеченностью коллектива.

Пример индекса счастья, внутри компании, на ноябрь 2020 года:



Индекс счастья



С помощью ответов сотрудников, построения графиков и диаграмм в процентном соотношении, мы можем увидеть, как складывается ситуация в коллективах среди поваров и курьеров на каждом филиале сети.

Вовремя увидев данные, и сделав правильные выводы, можно улучшить внутреннюю удовлетворенность сотрудников, и повысить их лояльность к компании, улучшить отношения в коллективе и с руководителем, а так же показать что важно мнение каждого члена нашего большого коллектива.

Множество исследований и кейсов подтверждают, что вовлеченные сотрудники, отождествляющие себя с культурой компании и продуктом, показывают существенно более высокие результаты, готовы брать на себя больше ответственности и дольше остаются в компании. Только счастливая и продуктивная команда может создавать лучший в своем роде продукт и обеспечивать идеальный клиентский сервис.



Мы подаем команде пример честного и открытого общения, готовы слышать друг друга и вместе работать над ошибками. И бесконечно рады, когда видим, что те же принципы наши отделы продаж и клиентской поддержки используют в общении с бизнес-партнерами.