

Employee Experience

Das Gesamterlebnis der Mitarbeiter:innen während der Reise durch das Unternehmen

Wenn ich im Beratungsalltag bei unseren Kunden im Einsatz bin, gibt es kaum ein Unternehmen, das nicht auf der Suche nach den passenden Fachkräften ist. Tatsächlich gibt es nicht einen Kunden, der über zu viele Fachkräfte klagt ...

An vielen Stellen befasst man sich intensiv mit den Themen Employee Branding, Recruiting, Onboarding, Karriereseiten, Quereinsteiger:innen-Themen etc. ... Auffallend ist, dass es immer wieder an einer Gesamtstrategie fehlt, die die Zukunft, aber auch die Gegenwart im Blick hat – die Quick Wins ermöglicht, aber auch langfristig ansetzt; die Neues ermöglicht, dabei aber die Kultur nicht übersieht. Ein Fazit aus den Beobachtungen ist: die schnelle Universallösung gibt es nicht. Schauen wir uns die einzelnen Faktoren nicht aus der Adlerperspektive an, verlieren wir Aspekte aus den Augen, die uns später auf die Füße fallen. Ergebnis sind dann nicht selten Recruiting- und/oder Marketing-Projekte, die viel Geld gekostet, aber auch viel Frust produziert haben.

Sätze wie: „Wir müssen auch unbedingt mal ein bisschen mehr auf Social Media machen, um die jungen Leute zu erreichen“ oder: „Unser Onboarding hat Luft nach oben, wir wollen uns jetzt mal um Einarbeitungspläne kümmern“ oder: „Bei uns gibt es so viele Benefits, aber da draußen weiß niemand was davon ...“ sind Merkmale für eine fehlende Gesamtstrategie.

Zu den Themen Onboarding und Quereinsteiger:innen haben wir auf unserem Blog bereits Fachbeiträge geteilt – schauen Sie doch auch hier gerne mal vorbei.

In Bezug auf diese Themen passt der heutige Blick auf das Thema „Employee Experience“ also perfekt: Der Begriff beschreibt das Gesamterlebnis, das Mitarbeitende während der Beschäftigung in einem Unternehmen machen. Dies umfasst alle Interaktionen und Eindrücke, die während der Arbeit im Unternehmen gesammelt werden – von der Bewerbung über das Onboarding, die Einarbeitung, den Arbeitsalltag, die Führungssituation, die persönliche Weiterentwicklung bis hin zum Austritt.

Bei unseren strategischen Überlegungen zum Thema Fachkräftemangel muss der Blick also unbedingt auch nach innen gerichtet werden. Hier hilft uns die Frage: „Wie sieht die Employee Experience in unserem Unternehmen aus?“ – ein Adlerblick, der uns bei den strategischen Überlegungen unglaublich guttut und viele Eindrücke und Ideen bereithält!

Die Employee Experience wird so zu einem wichtigen Hebel für die Mitarbeiter:innen-Zufriedenheit und -Motivation. Je professioneller wir hier arbeiten, desto weniger Stress haben wir im Recruiting neuer Teammitglieder. Wenn am Ende „nur“ die natürliche Fluktuation bleibt, haben wir hier wahrscheinlich ziemlich viel richtig gemacht ...

Eine positive Employee Experience kann dazu beitragen, dass Mitarbeitende sich stärker mit dem Unternehmen identifizieren, ihre Leistung steigern und dem Unternehmen langfristig erhalten bleiben. Sie kann dazu führen, dass sie final sogar zu Recruiter:innen werden und durch Mitarbeiter:innen-Empfehlungen dafür sorgen, dass unsere Arbeitgeber:innen-Attraktivität authentisch – und nicht nur durch eine Marketingstrategie vorgegeben – wächst.

Um sich die Employee Experience leichter vorstellen zu können, hilft ein Blick auf den Employee Life Cycle.



Abbildung: Employee Life Cycle

Blicken wir auf die Phasen des Employee Life Cycle, wird schnell deutlich, wo im Unternehmen die touchpoints liegen und was und wen wir in unsere Gesamtüberlegungen einbeziehen müssen. Wichtig dabei ist: der Employee Life Cycle will immer wieder analysiert und optimiert werden. Denken wir z.B. an Digitalisierungsmöglichkeiten, sind wir

schnell bei der Frage, wo wir sie in diesen Phasen sinnvoll nutzen sollten. Stichworte wie „60-Sekunden-Bewerbung“, „digitale Feedbackmöglichkeiten“, „virtuelle Zusammenarbeit“ sind nur ein paar Begriffe, die inzwischen zum Standard gehören.

Zur positiven Employee Experience gehören eben neben der niederschweligen und unkomplizierten Bewerbungsmöglichkeit auch schnelle und transparente Rückmeldungen. Wer hier zu viel Zeit verstreichen lässt, verpasst die Chance, direkt einen ersten positiven Kontakt zu platzieren.

Ebenfalls dazu gehört ein transparenter, möglichst digitaler und verbindlicher Einarbeitungsplan, an dem sich die neuen Mitarbeitenden und die Kolleginnen und Kollegen, die die Einarbeitung verantworten, orientieren können. Letztlich sichert eine strukturierte Einarbeitung, dass neue Mitarbeiter:innen schnell in das Unternehmen und ihre Aufgaben eingeführt werden und in ihrer Selbstwirksamkeit wachsen können – ein wichtiger Faktor, wie uns Teilnehmer:innen in unseren Workshops immer wieder spiegeln. Dies alles sind beispielhafte Faktoren, die im Employee Life Cycle sichtbar werden.

Aus unserem Beratungsalltag fallen immer wieder Schlüsselbereiche auf, die die Employee Experience positiv wie negativ beeinflussen:

- Die Unternehmenskultur – Wie transparent wird kommuniziert? Welche Fehlerkultur ist spürbar? Wie wird mit Kritik umgegangen?
- Führungsverhalten, Führungskultur, Feedbackkultur, Förderung von Mitarbeitenden
- Zukunftsaussichten, Entwicklungsmöglichkeiten, Weiterbildungsförderung
- Zeitgemäße Arbeitsbedingungen – sowohl technisch als auch flexible Arbeitszeiten und -orte

Sind diese Schlüsselbereiche konsequent im Fokus Ihrer strategischen Planungen und Überlegungen und werden diese und weitere relevante Punkte konsequent umgesetzt, wirkt sich das spürbar auf die Employee Experience aus.

Daher sollten wir unbedingt nicht nur auf das Gewinnen neuer Mitarbeiter:innen, sondern auch auf deren Bindung und Zufriedenheit achten. Denn: eine aktive Gestaltung der Kontaktpunkte entlang der Mitarbeiter:innen-Reise trägt maßgeblich dazu bei, dass wir beim Thema Fachkräftemangel keine selbstverschuldete Mehrarbeit erledigen müssen.

Aus meiner eigenen Führungserfahrung kann ich sagen, dass es ein echter Wohlfühlbooster (auch für mich als Führungskraft) ist, wenn Mitarbeiter:innen spiegeln, dass sie sich im Unternehmen wertgeschätzt und gefördert fühlen, dass sie vertrauen und authentisch sein können, dass es sie entspannt, dass sie nicht abwägen, sondern ansprechen können ... So entsteht gegenseitiges Vertrauen und wir können gemeinsam an den persönlichen und den Unternehmenszielen arbeiten! Mit diesem Vertrauen als Basis

gelingen auch die vermeintlich schwierigeren Situationen. Ob es um eine persönliche Richtungsänderung im Unternehmen geht, das Ausscheiden aus nachvollziehbaren Gründen oder auch das kritische Feedback in einer bestimmten Situation – wenn wir uns als Führungskräfte und Mitarbeiter:innen in einer gesunden Unternehmenskultur bewegen, warten Chancen des Miteinanders auf uns, die viele nicht für möglich halten!

Diese spürbare Unternehmenskultur entwickelt keine Marketingstrategie – diese Kultur entwickeln die Menschen im realen Raum und die Führungskräfte sind die Schlüsselpersonen im Unternehmen, die dafür sorgen, dass sie möglich wird.

Sprechen Sie uns an, wenn Sie die Employee Experience und den Employee Life Cycle für Ihr Unternehmen betrachten möchten. Wir sind Ihre professionellen Partner:innen auf dem Weg zur maximalen Mitarbeiter:innen-Zufriedenheit und Ihrem Vorsprung im Wettbewerb um die Fachkräfte!

Weitere Infos unter www.muellerundpartner.de

Über den Autor/die Autorin:



Die Autorin: Sonja Trieschmann ist Partnerin der Müller + Partner-Unternehmensberatung.

Seit 23 Jahren gehört sie zum Team, das von den Standorten Kassel und Ulm die deutschlandweiten Kunden betreut. Sie begleitet Unternehmen in Veränderungsprozessen und Fach- und Führungskräfte in den Fragen rund um die persönliche Weiterentwicklung.

Müller + Partner unterstützt und gestaltet seit 1995 strategische Personal- und Organisationsentwicklung durch moderne und pragmatische Beratungs-, Trainings- und Coachingprogramme. Die sinnvolle Beratung, die den Menschen als Schlüssel für den Unternehmenserfolg entwickelt und Prozesse optimal gestaltet, steht dabei im Mittelpunkt.

Mit den 16 Mitarbeitenden zeichnet sich Müller + Partner vor allem durch maßgeschneiderte Coaching-, Trainings- und Beratungsprojekte, ausgeprägte Serviceorientierung und intensive Kundenbetreuung aus. Verbindlichkeit sowie qualifizierte, motivierte und persönliche Ansprechpartner:innen im Unternehmen garantieren stets eine professionelle Zusammenarbeit.

Für Rückfragen/Interviews erreichen Sie Müller + Partner:
0561 93874-0
info@muellerundpartner.de

Müller + Partner, Unternehmensberatung

Kohlenstraße 116, 34121 Kassel
Mörikestraße 19, 89077 Ulm
Internet: www.muellerundpartner.de

Tel.: 0561 93874-0 Fax.: 0561 93874-44
Tel.: 0731 3793565-0 Fax.: 0731 3793565-99

E-Mail: kassel@muellerundpartner.de
E-Mail: ulm@muellerundpartner.de

Gesellschafter (Partner): Sonja Trieschmann, Eveline Siehler, Dirk Lassen-Beck