

GREAT PLACE TO WORK

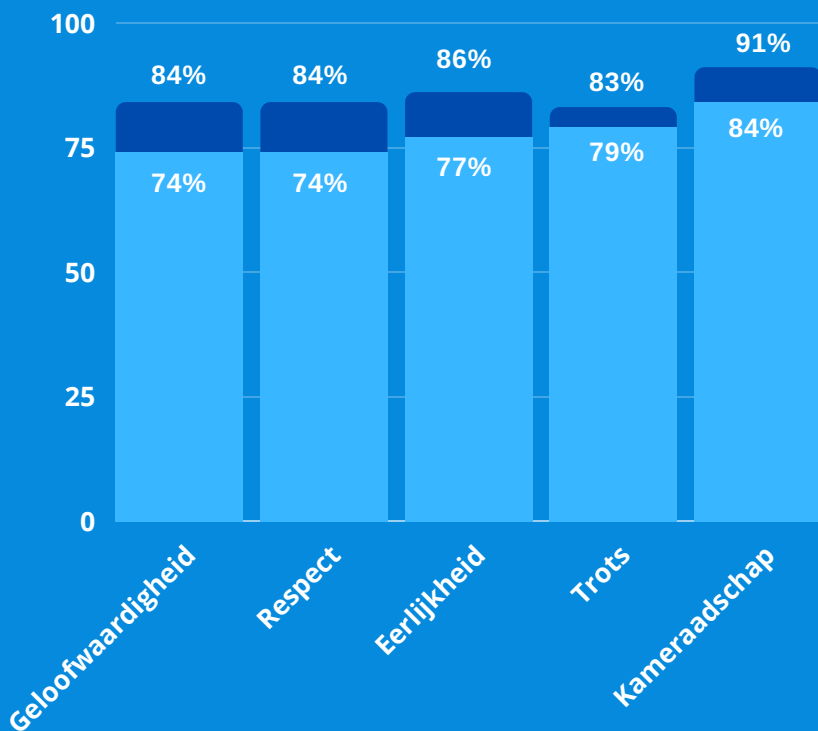


★★★★★ EXCELLENT

EMPLOYEE EXCELLENCE =
CUSTOMER EXCELLENCE

CREËER EXCELLENTE KLANTENSERVICE
DOOR TE FOCUSSEN OP DE EMPLOYEE EXPERIENCE

Great
Place
To
Work.



WAAROP MAKEN WERKGEVERS MET EEN HOGE KLANTGERICHTHEID HET VERSCHIL?

Binnen de groep gecertificeerde organisaties maken we een onderscheid tussen organisaties die 80% of hoger scoren op de stelling "Onze klanten beoordelen de service die we leveren als uitstekend" en de organisaties die lager dan 80% op deze stelling scoren.

De verschillen zitten met name op Geloofwaardigheid, Respect en Eerlijkheid.

VERTROUWEN IS DE STRATEGIE DIE OVERAL WERKT

Wat maakt een organisatie een goede werkgever? En wat voor impact heeft dit op de bedrijfsresultaten?

Uit ons onderzoek blijkt dat een hoge mate van vertrouwen een positief effect heeft op de bedrijfsresultaten, zoals omzet, retentie en aantrekken van sollicitanten.

Om een goede werkgever te zijn, moet de interne cultuur aansluiten bij de externe beleving. Een mooie marketingcampagne met een slechte service slaat de plank mis.

Een tevreden persoon gaat niet zijn uiterste best doen. Een bevlogen persoon die werkt in een gezonde en veilige werkomgeving is wendbaar en geeft het beste van zichzelf, ook voor de klant.

Vertrouwen wordt gemeten door middel van de Trust Index vragenlijst. Deze vragenlijst bestaat uit 60 stellingen gebaseerd op 5 waarden: Geloofwaardigheid, Respect, Eerlijkheid, Trots en Kameraadschap.

Employee experience & klantgerichtheid

In de bovenstaande grafiek is te zien dat gecertificeerde Great Place To Work organisaties met een score van 80% of hoger op de stelling "Onze klanten beoordelen de service die we leveren als uitstekend", met name hoger scoren op de thema's die te maken hebben met vertrouwen. Hieruit blijkt dat je niet alleen moet focussen dat mensen trots zijn op jullie product of dienst, maar vooral zich vrij voelen om het beste van zichzelf te geven voor de klant en een omgeving te creëren waarin mensen wendbaar zijn.

Meer lezen over vertrouwen?
Vraag de [whitepaper](#) aan!

EMPLOYEE EXPERIENCE THEMA'S DIE DE GROOTSTE IMPACT HEBBEN OP EXCELLENTE KLANTENSERVICE

Ontdek de 8 stellingen waarop de gecertificeerde organisaties die 80% of hoger scoren op de stelling *Onze klanten beoordelen de service die we leveren als uitstekend* het grootste verschil laten zien ten opzichte van organisaties met een score van 80% of lager op deze stelling.

**"Iedereen kan
erkenning voor zijn
bijdragen krijgen."**

84% versus 68%

**"Promoties worden toegekend
aan degenen die deze het
meest verdienen."**

74% versus 58%

**"Management betreft
medewerkers in beslissingen die
betrekking hebben op hun werk
en werkomgeving."**

77% versus 61%

**"Management houdt
mij op de hoogte van
belangrijke kwesties en
veranderingen."**

82% versus 67%

**"Mensen passen zich hier snel
aan in tijden van veranderingen
die nodig zijn voor het succes
van onze organisatie."**

85% versus 60%

**"Management gaat op een
goede manier te werk bij het
coördineren van mensen en
het verdelen van het werk."**

75% versus 60%

**"Management neemt
mensen aan die hier
goed passen."**

85% versus 71%

**"We waarderen mensen die
zaken op nieuwe en betere
manieren aan proberen te
pakken, ongeacht het resultaat."**

87% versus 73%

TIPS



COMMUNICEER

ZORG DAT MENSEN
GOED OP DE HOOGTE
ZIJN VAN
VERANDERINGEN EN
DEEL INFORMATIE
FREQUENT EN
TRANSPARANT

BETREK MENSEN

NEEM MENSEN MEE IN
BESLISSINGEN, VRAAG
FEEDBACK EN LAAT ZE
JULLIE PRODUCT OF
DIENST ZELF ERVAREN.

TOON WAARDERING

VIER SUCCESSEN,
GEEF COMPLIMENTEN
EN ZORG DAT FOUTEN
GEZIEN WORDEN ALS
LEERMOMENTEN IN
PLAATS VAN
AFREKENMOMENTEN

BEST PRACTICES

MT PODCASTS

Om transparant en volledig te zijn, hebben ze bij Solid Professionals de zogeheten Hupdates in het leven geroepen. Dit zijn updates in de vorm van tekstberichten, vlogs en podcasts, welke een inkijkje geven in de zaken waar het MT zich op dat moment mee bezig houdt. Op die manier zijn alle kantoormedewerkers en consultants allemaal weer in een paar minuten bijgepraat en op de hoogte van veranderingen, bijzondere zaken die spelen en opvallende nieuwtjes. De Hupdates worden verspreid via een aparte WhatsApp groep waar alleen beheerders kunnen posten, zodat ze altijd makkelijk zijn terug te vinden.

PATIENT JOURNEY

Bij AbbVie brengen ze letterlijk in kaart welke stappen een patiënt zet in een ziekteproces. Van vage klachten en huisartsbezoek tot uiteindelijke diagnose en behandeling. Wat gebeurt er per stap, wat voelt de patiënt, welke impact heeft deze stap op zijn of haar leven en op dat van zijn of haar omgeving? Ze vragen hun medewerkers om mee te denken en mee te luisteren. Wat horen zij als ze zakelijk op pad zijn of als ze op een feestje zijn? Waar lopen mensen die een bepaalde ziekte hebben tegenaan? Op kantoor kunnen medewerkers dit op een post-it zetten en op de Patient Journey van de desbetreffende ziekte plakken. AbbVie wil op die manier in kaart brengen welke bijdrage ze kunnen leveren om zorg voor de patiënt te verbeteren. De brandteams laten mensen die input geleverd hebben, weten wat er met hun input gedaan is. De Patient Journey toetst AbbVie bij patiëntenverenigingen. Daarnaast gaan ze erover in gesprek met artsen. Het geeft veel nuttige inzichten zowel voor hun medewerkers, als voor patiënten en behandelaren.

NPS VERWENWEEK

Een NPS van +56? Tijd voor een feestje, dachten ze afgelopen jaar bij Freo! Met hun 'NPSverwenweek' werden alle medewerkers een week lang in het zonnetje gezet. Elk jaar heeft de verwenweek een ander thema. De meest recente was Flower Power. Een week lang kwam er van alles voorbij op de afdelingen: van tropische smoothies tot ijsjes, van verse gemberthee tot lekkere hapjes. En het draaide natuurlijk niet alléén om eten, ook op andere manieren werden de mensen van Freo verrast. Bijvoorbeeld met een speurtocht naar een uniek item waarvoor ze elke dag een hint ontvingen in hun mailbox, een stoelmassage op kantoor tot een zelfgemaakte escaperoom. Bedankt voor het harde werken, die boodschap moge voor iedereen duidelijk zijn geweest.

VALIDEER DE EMPLOYEE EXPERIENCE

Al 35 jaar meet Great Place To Work vertrouwen binnen organisaties - het fundament van organisatiesucces. Dit doen wij voor heel diverse organisaties: klein en groot, profit en non-profit, in alle sectoren en in 60 landen. Wij helpen organisaties hoe ze een *great place to work* kunnen worden en blijven.

Dit doen we door:

- te onderzoeken (het meten van het goed werkgeverschap vanuit medewerker- én werkgeversperspectief)
- te inspireren (o.a. delen van best practices, publicaties en events)
- te verbinden (community bouwen o.a. door events en social media)
- te adviseren en begeleiden (interventies rondom het onderzoek)
- te erkennen middels certificering en de lijst van Best Workplaces

Wil jouw organisatie ook het beste uit hun mensen gaan halen?

Bekijk deze [video](#) met de antwoorden op 7 meest gestelde vragen.

Plan een [online afspraak](#), volg ons op social media in of neem contact met ons op via telefoon (020 260 06 94) of e-mail (NL_Info@greatplacetowork.com)

