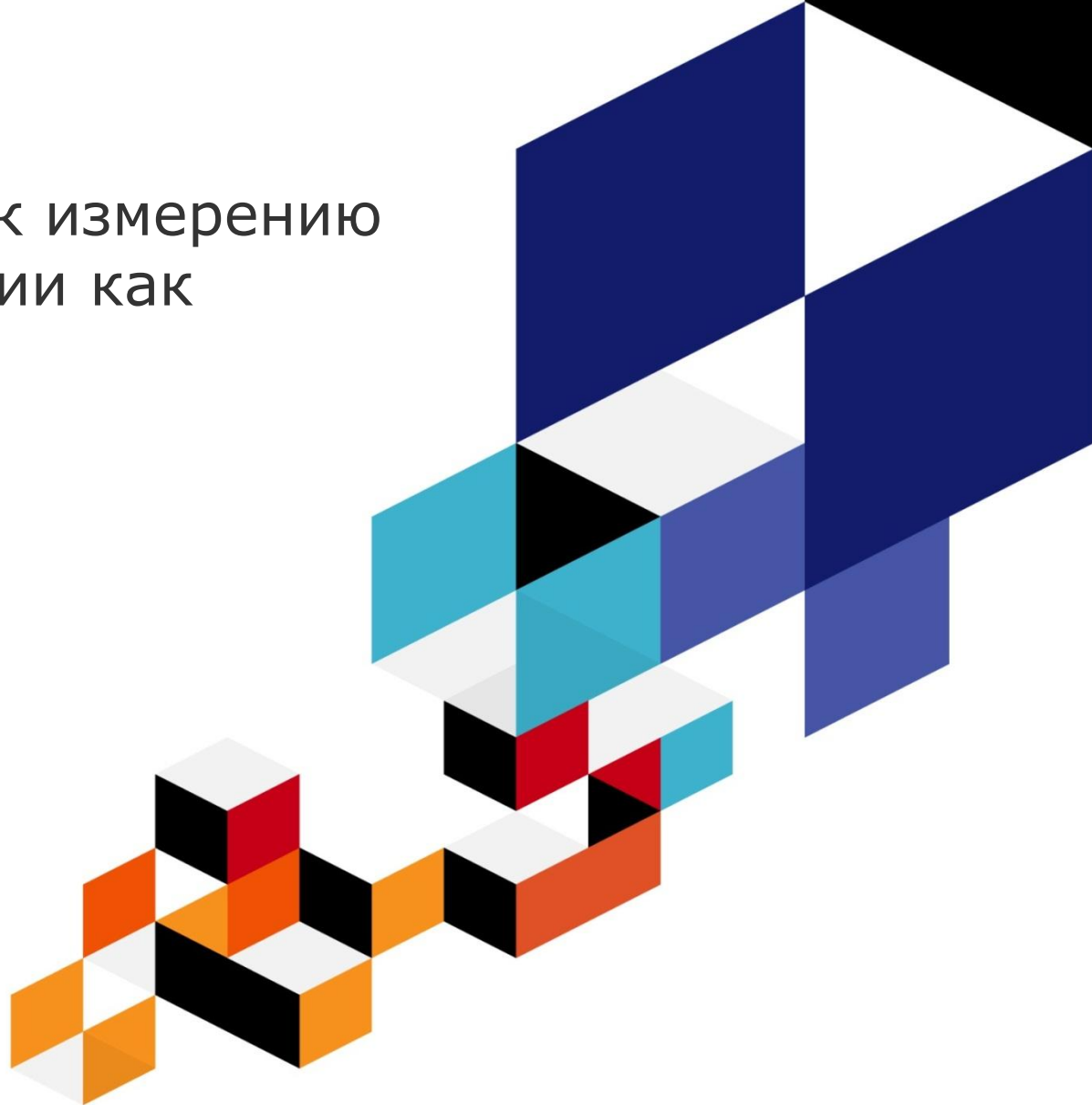


Новый подход TNS к измерению успешности компании как работодателя

Марина Быченко
TNS Россия
Monica Westerberg
Client Service Director
TNS Sifo, Sweden



Чем необходимо управлять



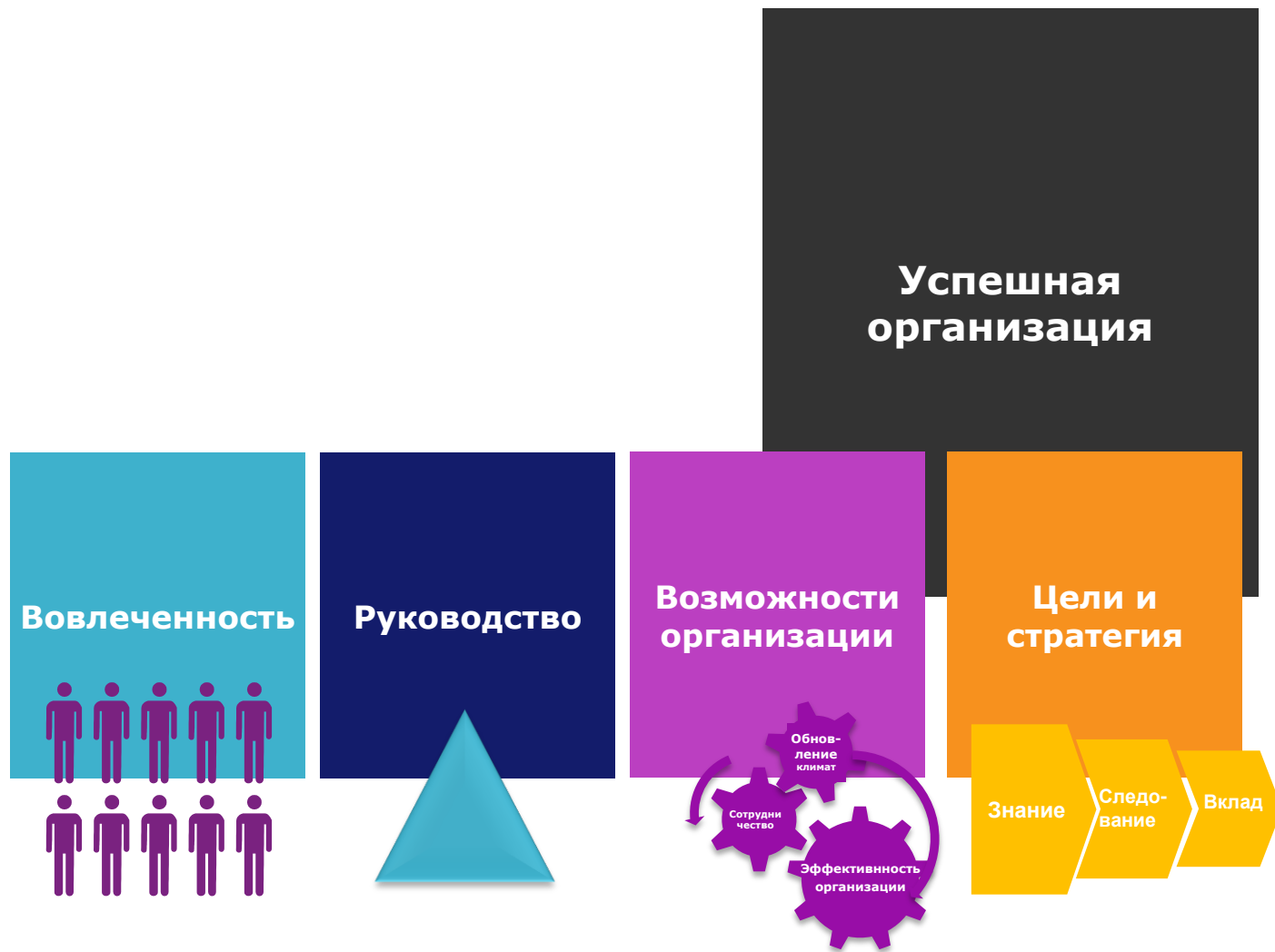
“

Any High Performance Organization must have four components: passionate leadership, sound strategies, robust systems, and a high performance culture. A leader needs to work on all four pillars.”

Bob McDonald, CEO P&G

P&G

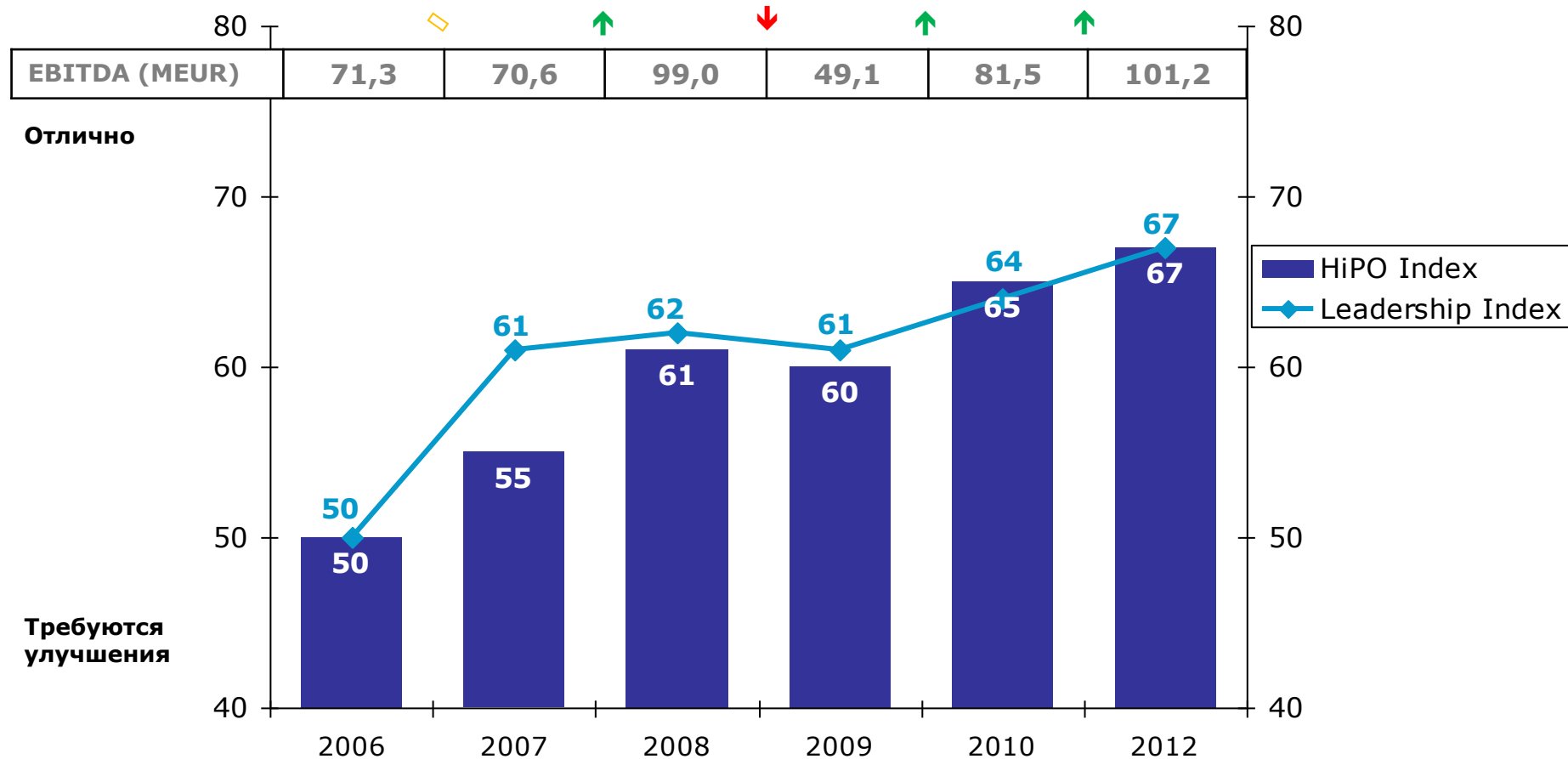
Факторы успеха организации



Пример: Производство



Пример 1: развитие организации, сотрудников, руководителей и бизнеса в 2006-2012



Доверие руководству росло в той же мере как и результаты организации



Желание руководства к развитию принесло результат – более 50% руководителей получили отличные оценки

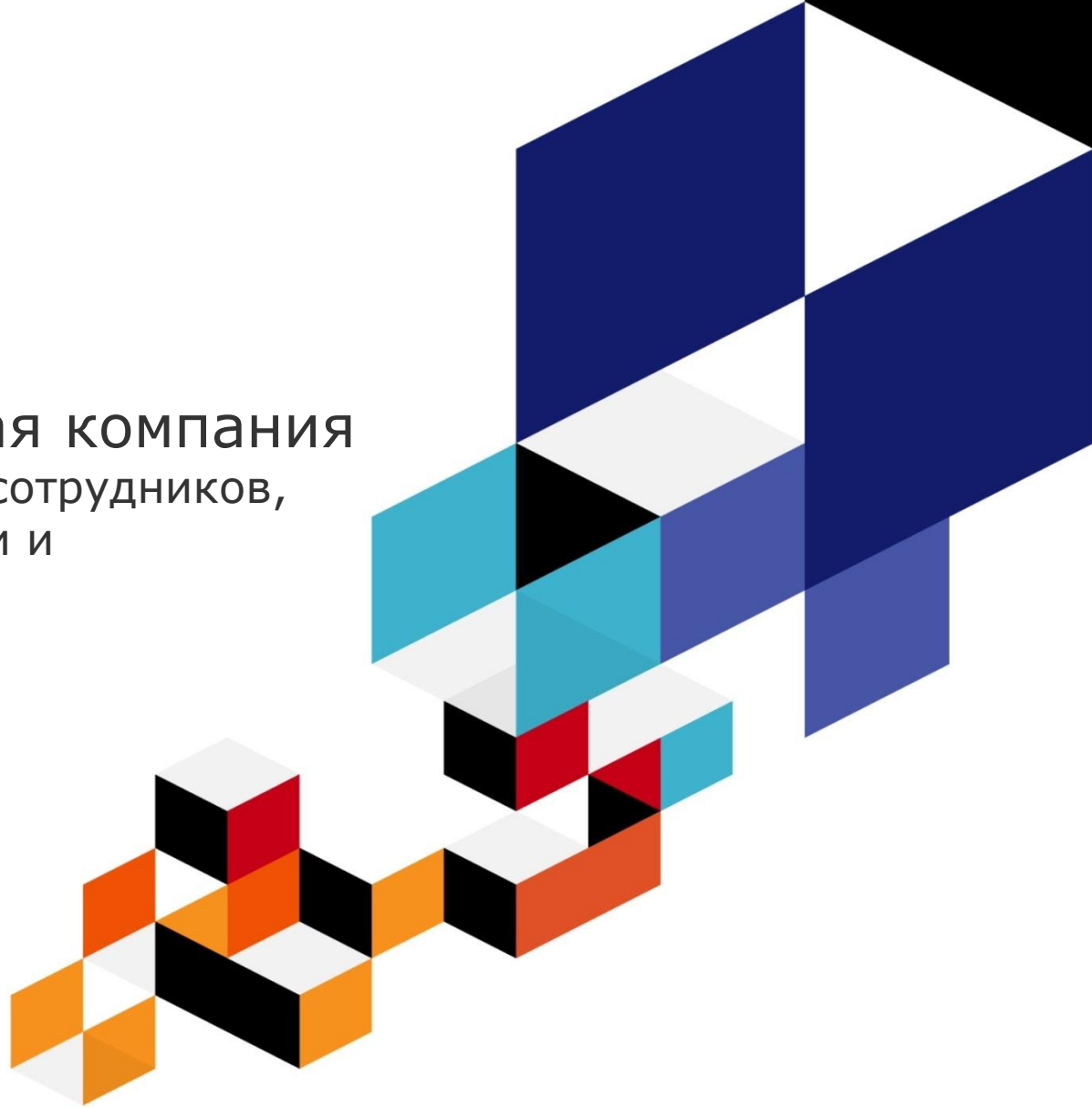
Отлично (Оценка 70→100)	
Доля руководителей	54%
HiPO index	770
Средняя по блоку Руководство	84

Хорошо (Оценка 50→69)	
Доля руководителей	30%
HiPO index	620
Средняя по блоку Руководство	62

Развивать (Оценка 0→49)	
Доля руководителей	16%
HiPO Index	530
Средняя по блоку руководство	39

Пример 2: Розничная компания

Связь между поведением сотрудников,
показателями организации и
опытом потребителей



Клиент

Мировая розничная сеть.

Метод

Анализ основан на корреляциях, связывающих данные страновых исследований сотрудников и исследований удовлетворенности покупателей

* approx. 15.000 responses

Вопрос

Существует ли связь между поведением сотрудников и руководителей в торговых точках, и как оно влияет на опыт потребителей?

Данные

Два региона выбраны для анализа

** approx. 37.000 responses

Исследовательский вопрос



Связь между поведением сотрудников, опытом покупателей и потенциалом роста



Выводы



Поведение сотрудников

Сотрудники важны с точки зрения улучшения бизнеса.

Поведение сотрудников и руководства влияет на позитивный опыт покупателей и создает ценность для покупателей, а также потенциал роста сети.



Аспекты организации

Организационные аспекты – командный дух, эффективность, хорошая рабочая атмосфера и четкость целей – положительно связаны с опытом покупателей.



Поведение менеджеров

Руководство – начальная точка развития бизнеса

Командный дух и способность дать сотрудникам почувствовать свою важность для успеха бизнеса – важные драйверы покупательского опыта.

Что отличает HiPO от других моделей

С ней просто работать

- Понятная модель – с важными KPI, напрямую связанными с успехом компании на рынке
- Целостный подход – не только вовлеченность
- Легко понять – просто коммуницировать
- Легко принимать решения – операционное использование результатов и поведенческих вопросов
- Результаты используются для стратегических и тактических вопросов
- Международные бенчмарки по ключевым KPI, связанным с HiPO моделью.



Спасибо