

# ZUFRIEDENHEITSUMFRAGEN

Für mehr Planungssicherheit.



# Zufriedenheit als Erfolgsmodell

## Hand aufs Herz.

Für ein Management ist es von grösster Bedeutung, wie sich die Situation bei Mitarbeitenden, Kunden, Lieferanten und Partnern darstellt, um Chancen und Risiken in der Zukunft besser abzuschätzen. Denn nur was messbar ist, lässt sich morgen managen. Alles andere beruht auf der Suche nach der bekannten «Nadel im Heuhaufen» und bestenfalls auf einer Portion Erfahrung oder Intuition. Die Effizienz, die Performance und das Unternehmenswachstum ist mit der Zufriedenheit von Menschen existenziell gekoppelt.

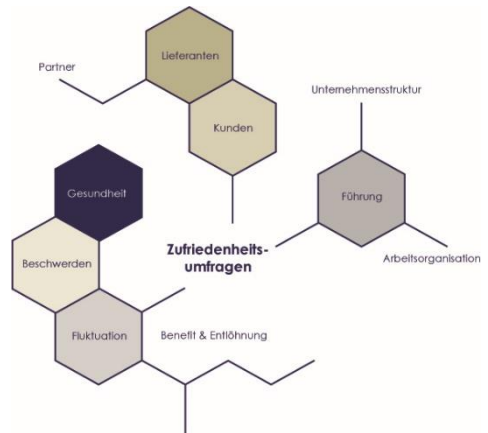
## Den Tatsachen auf den Grund kommen.

Wissen Sie denn heute verlässlich, wann und worüber sich Mitarbeitende, Kunden, Lieferanten oder Partner wundern oder ärgern? Oder, warum Prozesse und Abläufe in der Warteschlange stecken bleiben oder die Kommunikation mit Fehlinformationen zu Irritationen führt? Wundern Sie sich vielleicht gar darüber, weshalb Führungskräfte immer wieder mit Eskalationen konfrontiert werden, weil Schnittstellen nicht definiert sind oder Leistungsaufträge verzögert erfüllt werden – wenn überhaupt? Kennen Sie die Gründe für die Mitarbeiterfluktuation oder die Zunahme von Krankheitsabwesenheit, weil Mitarbeitende über- oder unterfordert sind?

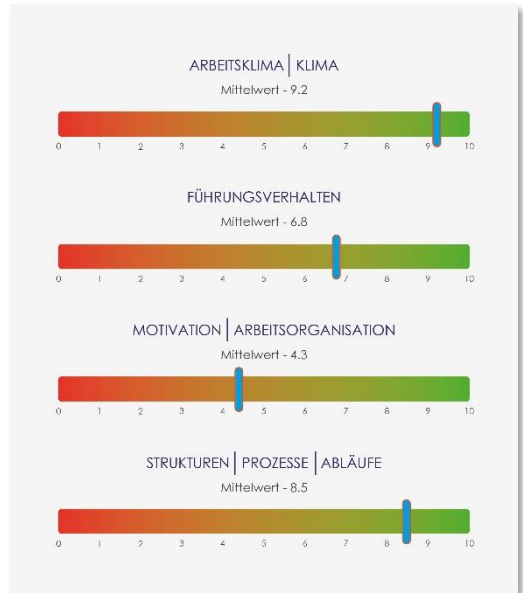
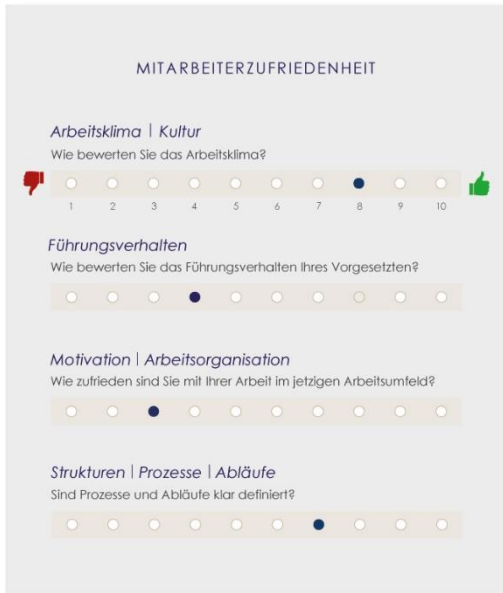
## Warten Sie nicht auf «Wundern». Lassen Sie messen!

Werden Sie aktiv. Denn nur wer wirklich «weiss», kann seine Einflussnahme zielfokussiert einsetzen und den Erfolg beeinflussen. Denn, ehrliche Rückmeldung zur Zufriedenheit kommen überwiegend in anonymisierten, neutralen Umfragen zustande, weil sich viele Menschen nicht mit dialoggeführten Meinungsäusserungen befassen möchten.

Unsere Umfragen werden differenziert auf die Unternehmensbedürfnisse abgestimmt und können eine oder mehrere Anspruchsgruppen involvieren.



Die anonymisierten Fragebogen werden individuell auf die Bedürfnisse jedes Unternehmens erarbeitet. Sie sind übersichtlich und selbsterklärend gestaltet mit aussagekräftigen Auswertungen.



# Analysen sind wertvolle Inputgeber

## **Wissen verbessert die Handlungskompetenz.**

Mit unseren fundierten Analysen steigern Unternehmen die Erkenntnisse, in wieweit Interaktionen, Erfahrungen, Wahrnehmungen und Realität übereinstimmen. Gleichzeitig können bei den befragten Gruppierungen Verbesserungspotenziale und Ideen abgeholt werden, um die Strategie und die Handlungskompetenz von Führungskräften zu justieren.

Eine Zufriedenheitsanalyse kann bestenfalls mehrfach durchgeführt werden wie zum Beispiel nach der Beratung und dem Verkauf eines Produktes. Dadurch kann das Beschwerdemanagement vor einer negativen Meinungsäußerung auf Social Media oder gar einer Eskalation bearbeitet werden.

Jährliche Messungen empfehlen sich bei Führungs- und Mitarbeiteranalysen, um die Veränderungen zeitnah zu erkennen. Darin können dann auch sehr gut die Prozesse und Abläufe sowie das Schnittstellenmanagement eingebunden werden.

***Sie dürfen sich darauf verlassen, dass anonymisierte Befragungen ehrlicher beantwortet werden, als in einem Dialoggespräch, weil keine Restriktionen erwartet werden.***

## **Vermutungen verleiten zu Reframing.**

Der Mensch lebt nur in der Gegenwart, jedoch bleiben seine Gedanken oft in der Vergangenheit oder der Zukunft hängen. Dadurch verliert er viel Energie und verpasst gestalterische Momente im «Jetzt» für nachhaltige Interaktionen.

Weil Führungspersönlichkeiten einen massgeblichen Einfluss auf die Unternehmensentwicklung haben, empfehlen wir auch die Vorgesetztenbeurteilung unbedingt in die Mitarbeiterbefragung einzubauen.

Begünstigt durch unsere langjährige Erfahrung können wir Ihnen mit der Auswertung einen konkreten Massnahmenplan erarbeiten und Entscheidungsträger in der Umsetzung begleiten.

Zufriedene Mitarbeitende und Kunden sind der Garant für Erfolg und Wachstum. Dafür setzen wir uns ein. Gemeinsam mit Ihnen!

Verlangen Sie eine unverbindliche Offerte. Wir sind gerne für Sie da.

Herzlichst Ihre,

