

# **Индекс удовлетворенности сотрудников**



*Филиал Абакан на Пирятинской  
Кураторов Владислав Александрович  
Универсальный сотрудник магазина*

## Что такое eNPS?

**eNPS** – это сокращенное название показателя (от англ. *Employee Net Promoter Score*), который переводится как «индекс удовлетворенности персонала». Основная цель использования – помощь в изучении уровня вовлеченности, лояльности персонала.



## • Зачем нужен этот показатель и на что влияет?

- готова ли компания расти и развиваться дальше на данном этапе
- насколько грамотно выстроена кадровая политика
- стабильно ли предприятие в целом и с точки зрения управления трудовыми ресурсами
- есть ли вообще какая-то либо корпоративная культура и насколько качественно она «работает»

## Индекс удовлетворённости персонала



### Критики

Конфликтуют с интересами компании, не удовлетворены работой в ней и скорее всего ищут новое место


### Пассивные

Они не критикуют, но и не рекомендуют компанию и могут сменить место работы, если появится предложение интереснее

### Сторонники

Очень лояльны к компании, готовы ее рекомендовать и не собираются менять место работы


$$eNPS = \text{Сторонники \%} - \text{Критики \%}$$



Существует множество причин, почему лояльность сотрудников имеет большое значение для успеха компании. Однако среди них можно выделить две наиболее важные:

- лояльные сотрудники больше заботятся о компании, тем самым увеличивая производительность;
- лояльные сотрудники реже увольняются.

Примеры вопросов заданных сотрудникам в ходе опроса:

1. Руководство поддерживает меня?
  2. Рабочее место соответствует моим ожиданиям?
  3. Я обеспечен всеми необходимыми инструментами для эффективного выполнения работы?
  4. Я получаю достаточное обучение, чтобы эффективно выполнять свою работу?
  5. Я чувствую, что с каждым днём расту в своей карьере?
  6. Я доволен своим рабочим местом?
  7. Я понимаю, что от меня требуется в моей работе?
  8. Я удовлетворен возможностями для развития?
  9. У меня разумный объем работы, который можно выполнить качественно?
  10. Близко это рабочее место к моей идеальной работе?
- 

Расчёт eNPS происходит в несколько этапов:

1. Составление eNPS анкеты ;
2. Проведение онлайн eNPS опроса сотрудников ;
3. Анализирование ответов ;
4. Расчёт eNPS ;

Итогом опроса стал средний показатель в районе 8-9, но так же были оценки 7, опрос проводился частично в устной форме ввиду занятости сотрудников. Над улучшением этих показателей так же можно работать в дальнейшем.

3. Анализ результатов опроса.

Во время принятия решения о частоте оценки лояльности персонала, следует понимать, что чем больше времени занимает опрос, тем менее точными будут результаты. Но поскольку в eNPS всего несколько вопросов, у компаний появилась возможность проводить оценку чаще, например, некоторые компании делают это каждый месяц, а кто-то всего два раза в год. Решение остается исключительно за Вами, однако стоит учесть, что времени должно хватить на анализ результатов и внедрение практик, призванных повысить лояльность и оценку их эффективности.



Так как в основе нашей работы лежит взаимодействие с людьми, то зачастую сотрудники оказываются в стрессовых ситуациях — недовольные покупатели, работа с возражениями, период предпраздничных дней. В связи с этими обстоятельствами, с которыми сталкиваюсь я и мои коллеги, хотелось бы предложить компании привлечь психолога.

Мне нередко доводилось слышать от коллег о нестабильном эмоциональном состоянии, иногда имеющий не только бытовой, но и рабочий характер. Конечно, мы стараемся оказывать взаимопомощь словами поддержки, тем самым подбадривая друг друга, но иногда может потребоваться помощь специализированного человека.

Таким образом, сотрудники могли бы обращаться к психологу, чтобы решить проблему эмоционального выгорания, тем самым улучшая качество своей работы.

