

Управление и поддержание лояльности

Методы оценки лояльности

# Оценка уровня лояльности сотрудников: Ключевые стратегии и методы

Практический гайд для руководителей малого бизнеса



# Содержание

## 1. Гайд по оценке лояльности сотрудников

- Вы уверены, что Ваши сотрудники лояльны к компании?
- Лояльность в контексте: Специфика малого и среднего бизнеса
- Измерение безошибочно: Лучшие практики в оценке лояльности
  - Удержание талантов: Оценка и прогнозирование текучести кадров
  - Голос сотрудников: Как сделать опросы персонала эффективными
  - Взгляд изнутри: Приемы и стратегии проведения интервью
  - Детали, которые говорят: Ключевые моменты при наблюдении
  - Круговой взгляд: Преимущества и особенности оценки "360°"
  - Взвешенные решения: Метод парных сравнений
  - Ваш уровень: Применение шкалы организационной лояльности
- От понимания к изменениям: Как использовать результаты
  - Курс на успех: Стратегия действий
  - Постоянное развитие: Меры для повышения уровня лояльности
- Заключение: Лояльность как ключевой фактор успеха

## 2. Сборник практических материалов для оценки лояльности Ваших сотрудников

- Значения индекса текучести кадров для разных сфер
- Значения индекса eNPS
- Анкета метода парных сравнений
- Анкета для шкалы организационной лояльности
- Лист наблюдения проявления лояльности
- Пример анкеты метода «360°»

## Вы уверены, что Ваши сотрудники лояльны к компании?

Люди – важный ресурс в любом бизнесе. Благодаря высококлассным специалистам, компании конкурируют между собой на уровне качественного сервиса. И это не только гиганты бизнеса, такие как Яндекс и Google, но и сегмент малого и среднего бизнеса. От готовности сотрудников к инновациям и нововведениям зависит будущее компании. Современные способы оценки и диагностики лояльности сотрудников позволяют выявить сильные и слабые стороны кадровой политики, корпоративной культуры, конкурентные преимущества и недостатки компании.

Оценка лояльности необходима, когда наблюдается текучесть кадров, снижение показателя KPI, низкая вовлеченность в рабочий процесс, конфликтные ситуации. Такой мониторинг позволит вовремя отреагировать на сложившуюся ситуацию, а иногда и выявить самые неожиданные сложности в привычном рабочем процессе.

Эффективным инструментом диагностики уровня вовлеченности коллектива, его заинтересованности в развитии компании, является метод **ОЦЕНКИ ЛОЯЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА**. Лояльность персонала говорит о том, что специалисты с удовольствием работают в организации и не готовы сменить место работы. Нередко лояльные сотрудники готовы интересы компании ставить выше собственных. Выполняют поставленные задачи в больших объемах.

### 2 вида оценки:

#### 1. Системная оценка уровня лояльности персонала.

Подразумевает комплексный подход к оценке лояльности персонала. Когда планируется глубинное исследование лояльности и вовлеченности, учитывая сферу деятельности, специфику бизнеса и особенности внутренней структуры компании.

#### 2. Экспресс-оценка уровня лояльности персонала.

Используется, когда необходимо быстро выявить характеристику сотрудников, их приверженность к компании, одобрение целей и способов их достижения. Ведь чем больше сотрудник лоялен к организации, тем более надежным он является. А чем больше в компании лояльных сотрудников, тем более существенное конкурентное преимущество имеет компания и её продукт.

## Вы уверены, что Ваши сотрудники лояльны к компании?

### Преимущества лояльных сотрудников:

1. Применяя стратегический и грамотный менеджмент, способны продвинуть бизнес к лидерам рынка;
2. Готовы к временным трудностям в компании, принимают изменения и быстро адаптируются в новых условиях;
3. Соблюдают профессиональную этику и верно хранят коммерческую тайну;
4. Задействуют все силы и ресурсы для достижения высоких результатов в работе;
5. Ответственны и дисциплинированы;
6. Готовность постоянно повышать уровень профессиональной квалификации, получать новые знания и навыки.



### Немного статистики

- 15% работников – люди кристально честные. Ни при каких обстоятельствах не пойдут на воровство, хищение или «слив» информации.
- Еще 15% - захотят использовать любую возможность для совершения нечестных действий.
- И 70% работников могут поддаваться соблазну совершить нарушение, при этом являясь людьми довольно честными по своей природе.

Понимание того, как персонал относится к компании, насколько глубоко сотрудники включены в деятельность, в развитие бизнеса – эти факторы выводят компанию на более высокий качественный уровень. На нём компания приобретает конкурентное преимущество и способна добиваться глобальных целей

**Таким образом, метод оценки лояльности персонала – эффективный инструмент в успешном развитии организации.**

## Окончание демо-фрагмента



Демонстрационная часть пособия завершена. Надеемся, что Вас заинтересовал гайд **«Оценка уровня лояльности сотрудников: ключевые стратегии и методы»**, который поможет Вашему бизнесу улучшить качество сервиса и, как следствие, повысить прибыль.

**Чтобы получить полный текст пособия, купите его на нашем сайте:**

**Купить**

Также у нас Вы можете заказать проверку методом Тайный Гость или узнать больше полезных «фишек» для своего бизнеса.

С уважением, команда сервиса



ServiceDog

by Profpoint