

SKI Medarbetare

Nöjda medarbetare ger nöjda kunder och högre lönsamhet

Vägen till nöjda kunder går via medarbetarna. Det finns ett tydligt samband mellan medarbetarnöjdhet, kundnöjdhet och lönsamhet. Men vad driver medarbetarnöjdheten och hur ser kopplingen ut till kundnöjdhet? Dessa frågor kan vi hjälpa er att besvara.

KOPPLINGEN MELLAN NÖJDA MEDARBETARE OCH NÖJDA KUNDER

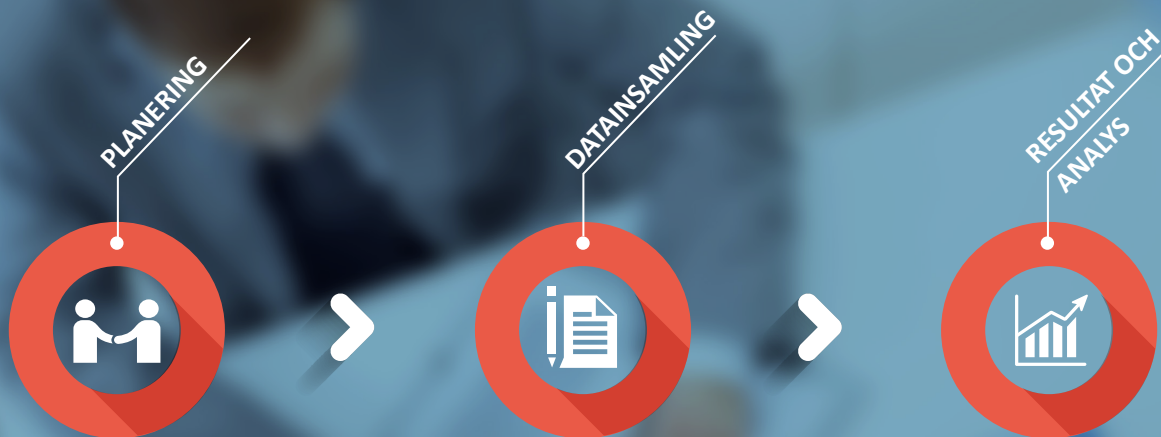
SKI Medarbetare och SKI Kundnöjdhet kan båda genomföras helt fristående. Men genom att länka undersökningarna kan vi ge er rekommendationer utifrån både interna och externa dimensioner av er verksamhet. Då uppstår det stora mervärdet.

FÖRSTÅ VAD SOM DRIVER ERA MEDARBETARES NÖJDHET OCH ENGAGEMANG

Medarbetarnas upplevelse av sin arbetsplats påverkar kundnöjdheten. Vår metod bygger på en vetenskaplig modell som visar vilka faktorer som är viktigast för att öka medarbetarnas nöjdhet och engagemang.

UNDERLAG FÖR ER VERKSAMHETS UTVECKLINGSARBETE

SKI Medarbetare ger insikter om era interna styrkor och utvecklingsbehov. Med fokus på rätt saker kan ni öka både medarbetarnas nöjdhet och kundnöjdheten vilket i sin tur resulterar i ett bättre ekonomiskt resultat. Det är möjligt att göra jämförelser med vårt nationella jobbhälsoindex om ni vill.



Definiera den interna omfattningen av er undersökning

Möjlighet att komplettera frågebatteriet med ytterligare områden eller egna frågor

Urvalshantering

Informationsmeddelande till medarbetarna

Webbenkät

Påminnelser

Komplett resultatsammanställning på samtliga frågeområden

Praktiskt webbgränssnitt för er där ni tar del av resultaten

Fördjupad analys och koppling av resultaten till er verksamhet

Presentation på plats hos er med konkreta prioriteringsområden framåt

Möjlighet till ytterligare fördjupning genom workshops samt koppla undersökningen till kundnöjdhet och löpande mätning Medarbetare Light.

SKI MEDARBETARE GER ER:

- ✓ Ett oberoende nöjdmedarbetar-index baserat på en vetenskapligt beprövad modell.
- ✓ Insikter om vad som driver medarbetarnöjdheten och engagemanget i er organisation.
- ✓ Kundvärde och hållbar tillväxt utifrån era interna resurser, medarbetarna.
- ✓ Enkel överblick av resultaten via webbgränssnitt.
- ✓ Möjlighet att välja ut de viktigaste frågorna som vi identifierat och mäta dem löpande via Medarbetare Light.
- ✓ Möjlighet till nationella jämförelser och nedbrytningar på olika näringsgrenar och regioner.
- ✓ Möjlighet att integrera SKI Medarbetare med SKI Kundnöjdhet som i sin tur kan förbättra ert ekonomiska resultat.
- ✓ Möjlighet att få strategisk rådgivning kring aktiviteter och åtgärder framåt i det interna utvecklingsarbetet.

VI VISAR VAD SOM DRIVER KUNDER OCH MEDARBETARE ATT BLI OCH FÖRBLI NÖJDA

Vi vet att hög medarbetarnöjdhet, kundnöjdhet och lojalitet är resultatet av ett systematiskt, långsiktigt och uthålligt arbete. I över tjugofem år har vi hjälpt företag och organisationer att stärka sin konkurrenskraft genom att använda kundens och medarbetarens röst som ett mått på kvalitet.

Våra tjänster

Utöver våra medarbetarundersökningar genomför vi oberoende branschstudier där vi mäter kundnöjdheten för hela branscher. Vi mäter även enskilda företags kundnöjdhet för de som inte ingår i en branschmätning med samma forskningsbaserade modell som i branschundersökningarna. Vi genomför realtidsmätningar av kund- och medarbetarupplevelsen

och andra studier och analyser som varumärkeskännedom, textanalys och mätningar av ledningsgruppens effektivitet.

Utvärderingar från tre perspektiv

Vi menar att nöjda kunder, engagerade medarbetare och en samstämmig ledningsgrupp skapar en hållbar verksamhet. Därför erbjuder vi på Svenskt Kvalitetsindex också utvärdering-

ar från tre perspektiv: kundens, medarbetarnas och ledningens. Undersökningarna är starka var för sig, men kan med stor fördel kombineras.

Forskningsbaserad metod

Vi bedriver ny forskning relaterat till vår verksamhet i samarbete med SIQ – Institutet för Kvalitetsutveckling, Chalmers och Karolinska Institutet.

Starka ägare

Svenskt Kvalitetsindex ingår i EPSI Rating Group som mäter, analyserar och ger råd kring kundupplevelser inom privat och offentlig sektor i Europa. Verksamheten har sitt ursprung i ett forskningsprojekt på Handelshögskolan i Stockholm och har genomfört studier inom ett flertal branscher sedan 1989. EPSI Rating Group ägs av SIQ – Institutet för Kvalitetsutveckling. Bakom SIQ står Tillväxtverket samt medlemsorganisationer från både privat näringsliv och offentlig sektor.

Vill ni veta mer om Svenskt Kvalitetsindex medarbetarundersökningar eller andra mätningar?

Kontakta projektledare Susanne Aarup, telefon 073-712 81 26 eller e-post susanne.aarup@kvalitetsindex.se
www.kvalitetsindex.se

