

EINE LANDKARTE FÜR POSITIVE ERFAHRUNGEN

Was prägt die Erfahrung der Mitarbeitenden? Wie fühlen sie sich an unterschiedlichen Touchpoints mit dem Unternehmen und was könnte ihre Erfahrung verbessern? Das Tool des Employee Journey Mapping ermöglicht unternehmensspezifische Antworten auf diese Fragen. Hier einige Anregungen für Führungskräfte, die bei der Umsetzung helfen können.

EMPLOYEE JOURNEY MAPPING

Wie designen Unternehmen eine gute Employee Experience? Ein interessanter Ansatz: die Berührungspunkte zwischen Mitarbeitenden und Unternehmen entlang der Employee Journey systematisch zu analysieren – anhand einer „Employee Journey Map“. Das bietet den Vorteil, dass die unterschiedlichen Bedürfnisse in unterschiedlichen Phasen im Blick bleiben. Entweder wird möglichst die gesamte Reise abgebildet oder nur die „Pain Points“, also jene Punkte, an denen es Probleme geben könnte. Zudem sollte vorab definiert werden, wessen Journey dargestellt wird – unterschiedliche Gruppen von Mitarbeitenden haben schließlich unterschiedliche Berührungspunkte und unterschiedliche Bedürfnisse.

1

RECRUITING

Inserate in unterschiedlichen Kanälen – schriftliche Antwort auf die Bewerbung – telefonischer Erstkontakt – Empfang und Gestaltung der persönlichen Gespräche

Der erste Eindruck zählt – auch für Arbeitgeber. Wie ist das Inserat gestaltet und soll ich es als Führungskraft auch in meinen persönlichen Social-Media-Kanälen streuen? Wie kann ich das Interview angenehm gestalten, kann ich bei der Gelegenheit das Team kurz vorstellen?

2

PRE-ONBOARDING

Zeit zwischen Vertragsunterzeichnung und erstem Arbeitstag

Mehr als nur abwarten und Tee trinken: Die Beziehungspflege kann schon beginnen, bevor es „richtig“ losgeht. Vielleicht gibt es eine Welcome-E-Mail mit ersten Informationen oder sogar ein kleines Willkommenspaket? Wird die oder der neue Mitarbeitende bereits den internen Kommunikationskanälen hinzugefügt? Was würde mich vor meinem ersten Arbeitstag freuen?

3

ONBOARDING

Der erste Tag sowie die ersten Wochen im Büro – das Kennenlernen des Arbeitsplatzes, des Teams, des eigenen Aufgabenbereichs sowie der Vision des Unternehmens

Eine funktionierende Technik am Arbeitsplatz, die nötigen Geräte, Programme und Zugänge sind ab dem ersten Tag Pflicht. Wer aus dem Team eignet sich als Buddy? Werden wesentliche Spielregeln klar kommuniziert?

OFFBOARDING UND POST-OFFBOARDING

Kündigungsgespräch – die letzten Tage und Wochen am Arbeitsplatz – das persönliche Gespräch vor dem Abschied – die offizielle Verabschiedung – Kontakt mit Mitarbeitenden nach dem Ausscheiden

Man trifft sich immer zweimal, es gibt Bewertungsplattformen und offen gesagt: Manchmal reden die Leute auch im echten Leben miteinander ... Besser also, sich auch in dieser Phase einige Fragen zu stellen: Wie kann ich als Führungskraft dazu beitragen, dass die Person gut abschließen kann und auch nach dem Ausstieg gut über das Unternehmen spricht? Wie hätte ich gegensteuern können bzw. welchen Anteil habe ich an der Trennung?

BLEIBE-PHASE

Gespräche über Job Enrichment, Job Enlargement, Weiterbildung, Gehaltserhöhung – Wertschätzung im täglichen Tun – Vermittlung von Sinn

Beziehungsarbeit hört nie auf. Was weiß ich als Führungskraft eigentlich über meine Mitarbeitenden als Menschen? Wann habe ich zuletzt Danke gesagt? Wie oft und auf welche Weise werden Mitarbeitende in Entscheidungen einbezogen? Wie können sie Ideen, Kritik etc. einbringen? Entspricht die erlebte Unternehmenskultur der offiziell dargestellten?

DEVELOPMENT

Feedbackgespräche – Mitarbeitergespräche – Potenzialanalyse – Traineeprogramme – Coaching/Supervision – fachliche und persönliche Weiterbildung – Training on the Job

Die Development-Phase ist besonders kritisch. Nur wenn sich die oder der Mitarbeitende gut entwickelt, gedeiht auch die Beziehung zum Unternehmen. Wie kann ich die Interessen der Mitarbeitenden in meine Pläne als Führungskraft einbinden und so Win-win-Situationen schaffen? Wie kann ich ehrliches Interesse an den Mitarbeitenden zeigen und abholen, „was ist“, statt in der Weiterbildung auf das Gießkannenprinzip zu setzen?

PHASENUNABHÄNGIGE TOUCHPOINTS

Die gesamte Unternehmenskultur – Meetings, auch virtuelle – Kaffeeküche bzw. Kaffeeautomat – Kantine – Gang/Stiegenhaus/Aufzug etc. – Feiern wie Weihnachten, Geburtstage etc. – Tag der offenen Tür – Töchtertag – Gesundheitscoaching u. v. a. m.

6

5

4

KRITISCHE PUNKTE / POTENZIELLE PAIN POINTS

Rückkehr aus dem Krankenstand oder der Karenz – Abbauphasen – nicht erfolgte Beförderungen – Mitarbeitergespräche, in denen Kritik notwendig ist – Gespräche, um die Arbeitszeit zu erhöhen oder zu reduzieren – Phasen mit wenig Ressourcen bzw. besonders hohem Workload – private Schicksalsschläge