



Employee Experience - Wie Personaler positive Arbeitserlebnisse für Mitarbeiter schaffen

Andreas Renschler über die Employee Experience und wie Personaler positive Arbeitserlebnisse schaffen.

Als einer der bekanntesten Ex-Top-Manager in Deutschland mit jahrelanger Verantwortung für Mitarbeiter weiß Andreas Renschler genau: Gutes Personal zu finden ist schwer. Bald noch schwieriger wird es aber, fähige Mitarbeiter an das eigene Unternehmen langfristig zu binden, angestachelt durch den Kampf um geeignete Fachkräfte der Unternehmen untereinander. Untermauert wird das Ganze von einer Statistik, laut der bundesweit mehr als fünf Millionen Arbeitnehmer bereits innerlich gekündigt haben. Daher ist es in der heutigen Zeit umso wichtiger, positive Mitarbeitererlebnisse zu schaffen - womit wir auch schon beim Stichwort Employee Experience wären. Was sich genau hinter dem Begriff Employee Experience verbirgt, warum sie so bedeutsam ist, welche Ziele die Employee Experience verfolgt und wie eine optimale Employee Experience abläuft, haben wir uns von Andreas Renschler erläutern lassen.

WAS VERBIRGT SICH HINTER DEM BEGRIFF "EMPLOYEE EXPERIENCE"?

Von Renschler erfahren wir, dass mit dem Begriff Employee Experience die Summe aller Erfahrungen und Erlebnisse gemeint ist, die ein Mitarbeiter oder eine Mitarbeiterin während der Zugehörigkeit zu einem Unternehmen sammelt. Das beinhaltet sowohl Interaktionen, Eindrücke und Emotionen. Dadurch werden Arbeitserlebnisse besonders wichtig bei der Schaffung zufriedener und motivierter Mitarbeiter. Die Arbeitszufriedenheit beginnt mit einem strukturierten Onboarding und schließt alle täglichen Aufgaben, Erlebnisse und Prozesse mit ein. Employee Experience endet erst mit dem Ausscheiden aus dem Unternehmen. Nicht selten wird als Synonym der Begriff "Mitarbeiter-Engagement" verwendet. Jedoch meinen diese beiden Begriffe nicht dasselbe, merkt Andreas Renschler an. Charakteristisch für das Mitarbeiter-Engagement ist die hohe emotionale Verbundenheit zur Arbeit und zum Arbeitgeber. Dadurch wird maßgeblich die Mitarbeitermotivation beeinflusst, zur Erreichung der Unternehmensziele beizutragen.

Employee Experience verfolgt hingegen einen ganzheitlichen Ansatz und beinhaltet folgende Themen:

- ? Wertschätzung durch stetiges Feedback.
- ? Einen Entwicklungsplan zur Förderung der Stärken und Minimierung der Schwächen.
- ? Die Schaffung einer positiven Arbeitsatmosphäre zum allgemeinen Wohlbefinden.

Demnach ist Employee Experience eigentlich der Dünger zur Förderung des Mitarbeiter-Engagements, gibt Renschler zu bedenken.

WARUM IST DIE EMPLOYEE EXPERIENCE SO WICHTIG?

Werden die Maßnahmen zur Mitarbeiterbindung einzeln betrachtet, handelt es sich um temporäre Ereignisse mit einem kurzfristigen Motivationsschub. Durch Employee Experience werden hingegen langfristig positive Mitarbeitererlebnisse geschaffen und die Bindung zwischen Mitarbeitern und Unternehmen verstärkt. Damit einhergehend offenbarten Untersuchungen auch eine deutliche Steigerung der Arbeitsleistung. So erwirtschafteten Unternehmen durch positive Mitarbeitererlebnisse 4x mehr Gewinn. 40 Prozent der Firmen sprachen von einer erhöhten Produktivität und einer verbesserten Kundenzufriedenheit durch das Mitarbeiterengagement. Aber auch eine Steigerung der Kreativität und Innovation in den untersuchten Firmen war zu beobachten, verrät Andreas Renschler.

WELCHE ZIELE VERFOLGT DIE EMPLOYEE EXPERIENCE?

Die Ziele sind die Schaffung eines positiven Arbeitsumfeldes, die Steigerung der Produktivität und die Mitarbeiterbindung. Allein eine neue Kaffeemaschine oder ein neuer, leistungsstarker Laptop kann dabei schon ein positives Arbeitsumfeld erzeugen, so Renschler. Ein angemessenes Gehalt und gutes zwischenmenschliches Verhalten bei den Mitarbeitern bewirkt ebenfalls positive Mitarbeitererlebnisse und fördern die Mitarbeiterbindung. Damit die Employee Experience positiv wahrgenommen wird und einen langfristigen Effekt nach sich zieht, sind einige Aspekte zu beachten. So läuft die Erzeugung positiver Mitarbeitererlebnisse am besten in drei Ebenen:

- ? Kulturell
- ? Technisch
- ? Physisch

Die kulturelle Ebene befasst sich mit Fragen hinsichtlich der Mitarbeiterempfindungen in verschiedenen Situationen. Damit kann die emotionale Bindung des Mitarbeiters zu Unternehmen und Arbeitsplatz definiert werden. Dieser Aspekt schließt Faktoren wie Unternehmenskultur, Führung und Struktur mit ein, beschreibt Andreas Renschler. Unter den technischen Aspekt fallen alle Tools, die die Mitarbeiter zum Arbeiten brauchen. Die physische Ebene hat einen direkten Einfluss auf die Konzentrationsfähigkeit, Motivation, Leistung, Kreativität und Produktivität der Mitarbeiter und gehört deshalb unbedingt in die Employee-Experience-Strategie. Zur physischen Umgebung gehört alles, was die Sinne reizt. Sei es eine ansehnliche Möblierung der Pausenräume oder eben eine neue Kaffeemaschine.

WIE LÄUFT EINE OPTIMALE EMPLOYEE EXPERIENCE AB?

Aus Erfahrung weiß Andreas Renschler, dass das oberste Gebot für eine optimale Employee Experience ist, die Mitarbeiter zu verstehen. Die nachfolgenden sieben Fragen eignen sich dafür, die Entwicklung positiver Mitarbeitererlebnisse zu verstehen und zu fördern:

- ? Welche Unternehmensprozesse laufen nicht optimal?
- ? Welche Phasen lassen sich optimieren und was ist das Zielergebnis?
- ? Welche Mitarbeiter (z. B. Geschlecht, Alter, Herkunft, Reifegrad) arbeiten im Unternehmen und was ist diesen Gruppen wichtig?
- ? Wie kann die Motivation unter Berücksichtigung der Zielgruppen und Unternehmensziele gesteigert werden?
- ? Wie lassen sich die Maßnahmen hierzu am besten umsetzen?
- ? Wie hat sich nach 3 Monaten die Mitarbeitermotivation und -bindung geändert?
- ? Wie ist das Feedback der Mitarbeiter? Wo muss nachgebessert werden?

Grundsätzlich gilt bei der Schaffung positiver Mitarbeitererlebnisse immer, dass kein Plan unfehlbar ist und immer Nachbesserungen zu erwarten sind.

Das macht den Plan aber nur besser, merkt Andreas Renschler abschließend an.

Pressekontakt

Andreas Renschler

Herr Heinz Gottwick
Ollenhauer Str. 10
70173 Stuttgart

andreas-reenschler.com/
heinz.gottwick@t-online.de

Firmenkontakt

Andreas Renschler

Herr Heinz Gottwick
Ollenhauer Str. 10
70173 Stuttgart

andreas-reenschler.com/
heinz.gottwick@t-online.de

Andreas Renschler ist ein deutscher Manager, der viele Jahre Mitglied des Vorstands der Volkswagen AG war und dort zuständig für den Geschäftsbereich Nutzfahrzeuge. Vor der VW AG war er zuerst Vorstandsmitglied der Daimler AG und anschließend verantwortlich für die Produktion und den Einkauf der Mercedes-Benz Cars sowie für das gesamte Geschäftsfeld der Mercedes-Benz Vans. Zuletzt war er Vorstandsvorsitzender der Traton AG.

Anlage: Bild

