

如何提升员工满意度

课程背景：

美国奥辛顿工业公司的总裁曾提出一条“黄金法则”：关爱你的客户，关爱你的员工，那么市场就会对你倍加关爱。“客户”是企业的外部客户，“员工”是企业的内部客户，只有兼顾内外，不顾此失彼，企业才能获得最终的成功。员工是企业利润的创造者，如果员工对企业满意度高，他们就会努力工作，为企业创造更多价值，以企业为家。员工对企业如果不满意，结果一是离职，一是继续留在企业但是已经失去了积极工作的意愿，这两种结果都是企业所不愿看到的。所以，一个追求成功的企业应当重视如何提高企业内部客户——员工的满意度。

课程目标：

一个人的一生大部分阶段都在工作，而且这段时间是人已经成熟独立以后，真正实现自我生命意义的重要时期。这么长时间的生命投入，自然使员工对于企业有了一种期望，一种对企业评判的权利。本课程的目标是企业重视提高员工的满意度，使员工由满意逐渐变为忠诚，自愿地努力工作而提供的方法。

适合对象： 综合管理、行政服务管理人员

课程大纲：

1、什么是员工满意度？

- 为什么要提升员工满意度
- 员工满意度的基本概念

2、员工满意度从哪里来？

1) 工作对于员工满意度的影响

- 工作环境
- 工作本身
- 工作结果
- 工作待遇
- 工作稳定
- 工作紧张度

2) 来自社会环境与家庭因素的影响

- 家庭和谐
- 家庭生活质量
- 家庭结构
- 子女
- 老人
- 社会环境、安全
- 个人成长
- 健康状况

3、员工满意度调查的目的和方式

- 1) 人的需要与需求层次
 - 需要层次理论与管理措施相关表
 - 需要层次理论示意图
- 2) **满意的员工有何表现**
 - 高效率
 - 有创造性
 - 团结
 - 幸福
 - 忠诚
- 3) **员工满意度低的表现**
 - 工作效率降低
 - 员工的抗拒心理加重
 - 人与人之间的正常交往减少
 - 员工的配和度变差
 - 员工变动频繁，流动率大
 - 员工缺乏主动性而且责任心差
 - 员工不停地抱怨企业和管理人员
 - 员工的自私心态加重
 - 员工公开质疑公司的规定
 - 占公司的便宜
- 4) **员工满意度研究的内容**
 - 工作本身的满意度（工作适合度、责任匹配、工作挑战性、工作胜任度）
 - 对工作回报的满意度（工作认可度、事业成就感、薪酬公平感、晋升机会）
 - 对工作背景的满意度（工作空间质量、工作时间制度、工作用品配备、福利待遇）
 - 对人际关系的满意度（工作和谐度、信息开放度）
 - 对企业整体的满意度（对企业的了解度、组织参与度）
- 5) **选择满意度调查时机**
 - 战略规划实施或调整前夕
 - 管理工作出现较大问题时
 - 员工绩效评估之前
 - 重新规划企业文化建设方案时
 - 生产淡季或业务不忙时
 - 高层管理者公开表示对调查的支持后

4、员工满意度调查的流程

- 1) **决定是否需要实施一个员工满意度调查的项目**
 - 公司迅速扩张。
 - 由上升趋势的员工流失率。
 - 突发事件的发生。
 - 公司机构或管理层的变更。
 - 高度竞争的行业。
 - 薪资政策的制定。
- 2) **向管理层推销调查**
 - 更有充满活力的员工。
 - 大幅提高的生产力。

- 改善的团队合作关系。
 - 高质量的产品与服务。
 - 更满意的客户。
- 3) **设计在员工满意度中问什么问题**
- 这个时间实施调查的原因。
 - 公司内部产生了怎样的矛盾。
 - 公司的使命是什么。
 - 以前是否有做问卷调查。
 - 福利政策中包括哪些内容。
- 4) **选择员工满意度调查方法**
- 使用互联网问卷调查法。
 - 使用纸张问卷调查法。
 - 混合问卷调查法。
- 5) **在员工满意度调查中应注意的问题**
- 员工感到没有资格回答。
 - 员工害怕回答，害怕别人发现他的反馈。
 - 他们对涉及的问题漠不关心。
 - 可以不愿意回答比较敏感问题。
- 6) **确认最终问卷并且测试**
- 7) **向员工解释问卷内容的意思**
- 8) **邀请员工参与调查**
- 需要客观公正。
 - 明确完成问卷的截止时间。
 - 告知员工问卷具有保密性。
 - 对于不公正的反馈将予以通报批评。
- 9) **有效分析问卷调查的结果**
- 强项弱项分析。
 - 查找显著点。
 - 杠杆分析。
 - 员工评论分析。
 - 细分群体比较。
 - 归纳主要发现和主要建议。
- 10) **根据调查结果采取改进行动**
- 及时公布调查结果。
 - 向员工沟通调查结果及行动计划。
 - 制定计划改善员工满意度。

5、员工满意度的测量与分析

- 1) 基础分析法
- 2) 分类分析法
- 3) 交叉分析法

6、如何实施员工满意度系统工程

- 1) 经济报酬与非经济报酬
- 2) 高忠诚度=员工满意度+归属感
- 3) 员工关系管理与沟通技巧

- 沟通过程分析
 - 观察的艺术
 - 倾听的艺术
 - 身体语言解析
 - 交往对象的特点与沟通
- 4) 员工的满意度决定客户的满意度