

@mosphere

Inleiding

De tevredenheid van medewerkers is van invloed op de prestatie van uw organisatie. In de eerste plaats ontstaat medewerkertevredenheid door de mate waarin het werk overeenkomt met de behoeftes en verwachtingen die medewerkers hebben ten aanzien van het werk. Werk zorgt voor tevredenheid als het in voldoende mate tegemoetkomt aan wat de medewerker wil, waardeert of verlangt. @mosphere is een geavanceerde methode om de medewerkertevredenheid in uw contact center stapsgewijs te verbeteren. Door middel van aansturing en begeleiding van het management op basis van regelmatige medewerkeronderzoeken en -rapportages, levert FM Atmosphere een bijdrage aan de stijging van de motivatie van de medewerkers. Gemotiveerde medewerkers zijn de basis voor het succes van uw contact center.

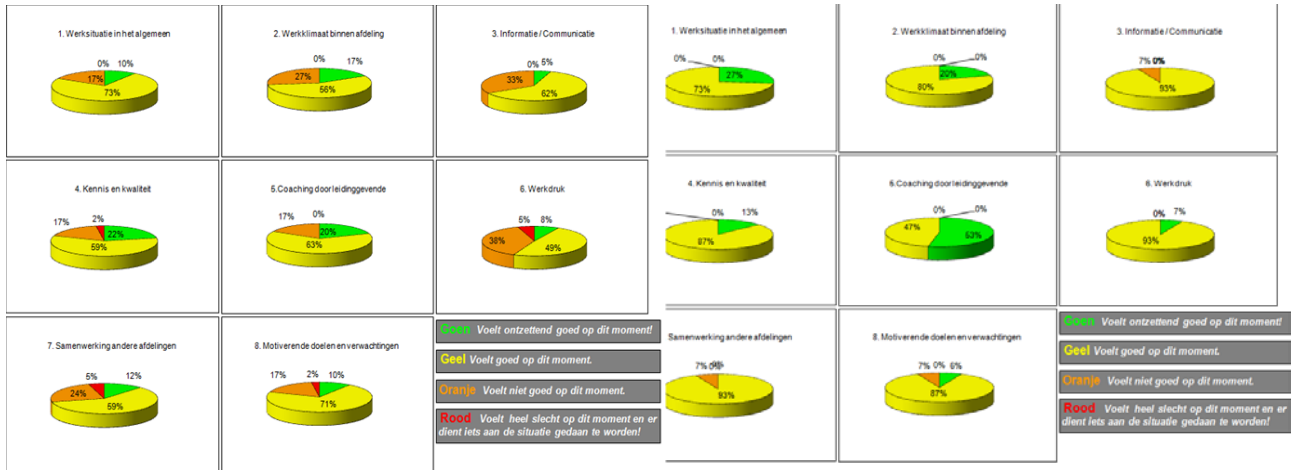


Kenmerken van @mosphere

Met @mosphere kijken we meer inhoudelijk naar waar je als medewerker tegenaan loopt en hoe je drempels kunt weghalen om je werk te vergemakkelijken. De door uw geselecteerde medewerkers ontvangen een korte enquête met acht vragen om in te vullen. Daarnaast kunnen zij aangeven welke aspecten voor verbetering vatbaar zijn. Deze vragen hebben betrekking op o.a. de werksituatie, sfeer, samenwerking, kennis, vaardigheden, werkdruk, communicatie en coaching. De uitkomst van dit onderzoek wordt gepresenteerd in overzichtelijke rapportages (grafisch en tabellen). Op grond van de gerubriceerde uitkomsten kunnen er verbeteracties worden gestart binnen de organisatie. Ferment Management begeleidt het management om dit programma uit te voeren. Om de kracht van @mosphere meer te benutten is het aan te bevelen (wanneer nodig) separaat een verbetertraject te laten lopen in de vorm van FM Super Mario of FM Pitstop.

Bewezen resultaten

Deze methode hebben wij succesvol uitgevoerd bij Vodafone, @home en Ziggo. Hieronder een voorbeeld van de nulmeting en resultaten na een verbeterprogramma:



Nulmeting

Meting na verbeterprogramma

Benieuwd?

Meer weten over de Ferment Management @mosphere aanpak of direct aan de slag? Bel nu voor een afspraak. We informeren u graag geheel vrijblijvend verder over de voordelen van "FM @mosphere" van Ferment Management.

Erwin Smilde: 06-27015195 (erwin@fermentmanagement.nl)

Jacco Gunter: 06-29514285 (jacco@fermentmanagement.nl)