



Leitfaden zur Implementierung und Stärkung der Employee Experience

Wie Unternehmenskultur zur Employee Experience beiträgt



Überblick:

- Dieser Leitfaden definiert Unternehmenskultur neu.
- Wir teilen Tipps zur Stärkung der Unternehmenskultur.
- Wir gehen der Frage nach, wie sich die Veränderungen auf die Employee Experience auswirken.



Company Culture neu gedacht

Zum Aufbau einer vorzeigewürdigen Unternehmenskultur gehört viel mehr als ein Kicker-Tisch im Pausenraum.

Wir sprechen von einer fest verankerten Kultur, die die Mitarbeiter:innen so begeistert, dass sie durch das Zugehörigkeitsgefühl zum Unternehmen und mit der Wertschätzung einhergehenden Motivation das Unternehmen zum Erfolg bringen wollen. Nicht umsonst hat jeder ein Bild vor Augen, wenn man an Unternehmen wie Google denkt, von abgespacten Büros, außergewöhnlichen Sitzgelegenheiten und spannenden Beschäftigungsmöglichkeiten für die Mitarbeiter:innen, die das Branding des Konzerns ausmacht.

Doch zu einer guten Unternehmenskultur gehört noch so viel mehr, damit sie Mitarbeiter:innen begeistert und zu guter Letzt auch zu einem Wettbewerbsvorteil für das Unternehmen selbst führt. Welche Maßnahmen zu ergreifen sind, um so eine Kultur zu etablieren, stellen wir im Folgenden in einem Maßnahmenkatalog zur unmittelbaren Anwendung zusammen.

Zur Stärkung der Employee Experience gibt es eine Vielzahl an Möglichkeiten, die Unternehmenskultur zu manifestieren. Dieser Weg bringt viele Vorteile für das Unternehmen mit sich und trägt zudem zum Wohlbefinden der Mitarbeiter:innen bei.

Erleichterung bei der Besetzung von offenen Stellen



Eine starke Unternehmenskultur spiegelt sich in Arbeitgeberbewertungen, Mundpropaganda und Weiterempfehlungen wider und macht es dadurch leichter, qualifizierte Fachkräfte anzuziehen und sich als interessanter Arbeitgeber zu positionieren.

Mitarbeiter:innen bleiben länger im Unternehmen



Die Fluktuation nimmt nachweislich bei einer positiven Unternehmenskultur ab. Das spart effektiv Zeit und Geld, da ein guter Onboarding Prozess viel Kapazitäten in Anspruch nehmen kann.

Positives Klima im Unternehmen



Eine starke Kultur stärkt auch den Zusammenhalt der Mitarbeiter:innen. Wenn sie sich mit den Werten und Zielen des Unternehmens identifizieren können, ziehen sie alle an einem Strang.

Steigerung des Unternehmenserfolgs



Qualifizierte und fachlich versierte Mitarbeiter:innen werden durch eine starke Unternehmenskultur angezogen und bringen das Unternehmen voran. Zudem steigt durch eine positiv implementierte Unternehmenskultur die Motivation der Mitarbeiter:innen. Wenn sie sich mit den Zielen identifizieren und sich in den Werten des Unternehmens wiederfinden können, sind sie bereit, freiwillig mehr zu leisten und engagierter zu sein.

Step by Step zu einer starken Unternehmenskultur für eine positive Employee Experience

HR spielt bei der Gestaltung einer prägnanten Unternehmenskultur eine tragende Rolle. Die Implementierung einer starken Kultur im Unternehmen erfordert Koordination, Kommunikation und Vermittlungsgeschick. All das sollte bestens das HR-Team inne haben und anzuwenden wissen.

Durch die Rekrutierungsverantwortung, sowie die Begleitung der Bewerber im Unternehmen verfügt HR über Marktwissen und Know How über die Unternehmensziele und -visionen. Fachkräfte, die als Vorbildfunktion die Werte des Unternehmens vorleben sind wichtig, um die Kultur im gesamten Unternehmen zu streuen.

HR sollte im stetigen Austausch mit Schlüsselfiguren stehen, um zu reflektieren, ob die Unternehmenskultur und die -werte gelebt werden, damit man sonst frühzeitig intervenieren kann. Die wichtigsten Schritte haben wir hier einmal zusammengefasst:

1. Strategische Unternehmensziele festlegen

Um eine Strategie zu definieren, muss zunächst der Status Quo der Unternehmenskultur in einer Art Bestandsaufnahme angeschaut werden. Dafür sollten Fragen beantwortet werden wie:

- Wo stehen wir aktuell und wo wollen wir hin?
- Durch welche Schritte nähern wir uns diesem strategischen Ziel?
- Wie sehen die Zusammenarbeit und der Teamgeist aktuell aus?
- Was sind Werte und Visionen des Unternehmens?
- Werden diese Werte aktuell gelebt?
- Haben wir Branchentrends erkannt?
- Wie sind wir Herausforderungen der Branche gegenüber aufgestellt?
- Von wem können wir noch etwas lernen?

Die Antwort darauf, dem Fachkräftemangel entgegenzuwirken heißt eine positive Employee Experience zu schaffen. Das kann aber nur durch eine passende Unternehmenskultur umgesetzt und gelebt werden.



2. Werte der Unternehmenskultur definieren

Bei der Definition von Unternehmenswerten sollte nicht nur die Führungsetage miteinbezogen werden. Da die Werte bestenfalls vom ganzen Unternehmen gelebt werden sollten, macht es Sinn, aus verschiedenen Abteilungen Mitarbeiter:innen und Stakeholder miteinzubeziehen. Die Werte sollten daran ausgerichtet sein, auch auf künftige Herausforderungen vorbereitet zu sein. Sind die Werte erst einmal formuliert sollten sie für die Mitarbeiter:innen in konkreten Verhaltensweisen münden und nicht bloß abstrakte Floskeln bleiben. Zudem kann es helfen, für die unterschiedlichen Werte Verantwortliche zu bestimmen, die die Entwicklung und Umsetzung im Unternehmen beobachten und mit anderen Mitarbeiter:innen dazu in den Dialog treten.

3. Werte im Unternehmen implementieren

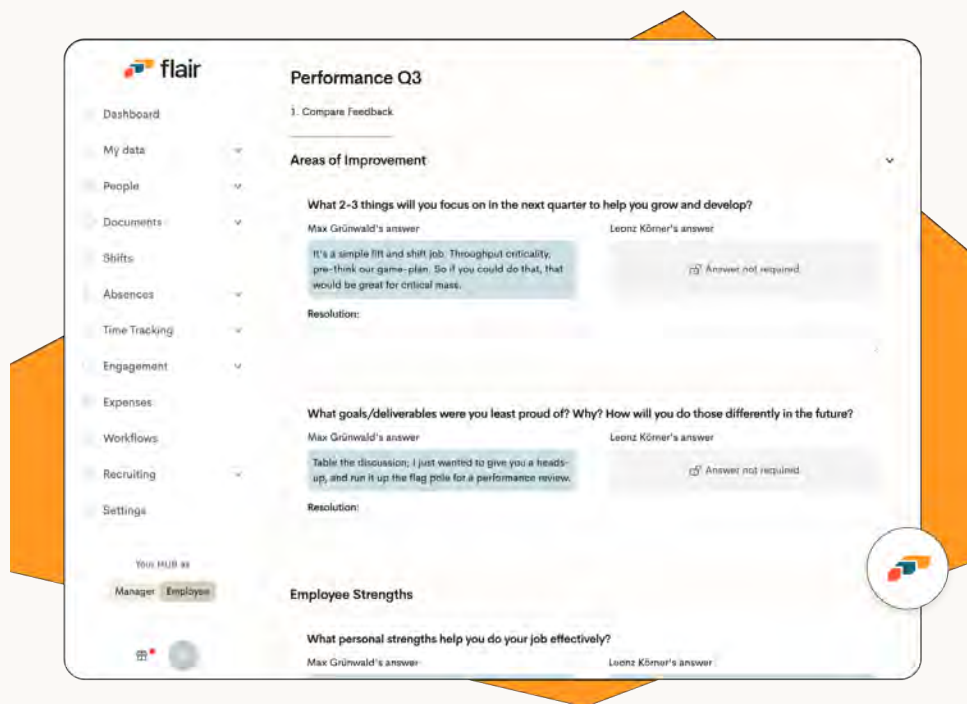
Die Implementierung der Unternehmenswerte beginnt bereits beim Recruiting, wenn potenzielle Bewerber:innen auf ihren Cultural Fit hin geprüft werden. Im nächsten Schritt kommt dem Onboarding eine wichtige Aufgabe zu, um die Unternehmenswerte zu transportieren und den neuen Mitarbeiter:innen nahe zu bringen. Außerdem ist es wichtig, die Werte immer wieder zu thematisieren, zu hinterfragen und Mitarbeiter:innen am besten täglich damit zu konfrontieren. Dies kann in Form von Postern im Büro oder kleinen Remindern ins Homeoffice passieren. Es sollten keine Themen sein, die einmal formuliert wurden und dann in irgendeinem Ordner abgeheftet werden und einstauben.

Ganz wichtig bei der Implementierung ist, dass die Führungskräfte als Vorbilder fungieren und die Unternehmenswerte selbst leben und somit auch vorleben. Dafür sollten die Führungskräfte praktische Tipps zur Umsetzung erhalten, genauso wie die Mitarbeiter:innen für die Implementierung der Werte in ihren Arbeitsalltag. Dies kann beispielsweise in Form von ausgelosten Coffee Breaks stattfinden, wie wir es bei flair wöchentlich handhaben.

Um eine tolle Employee Experience zu schaffen, muss vorher, getragen von der Unternehmenskultur, ein gutes Employee Branding stattfinden. Dies erfolgt in einem immerwährenden Kreislauf aus Einführung im Recruiting und Onboarding, Prägen der Unternehmenswerte durch ein gutes Storytelling und die tägliche Sichtbarkeit der Werte, das Vorleben der Werte durch die Führungskräfte und die Integration. Sodann sollte der Prozess wieder von vorne beginnen und die Werte sollten immer wieder hinterfragt und angepasst werden.

4. Leane Unternehmenskultur

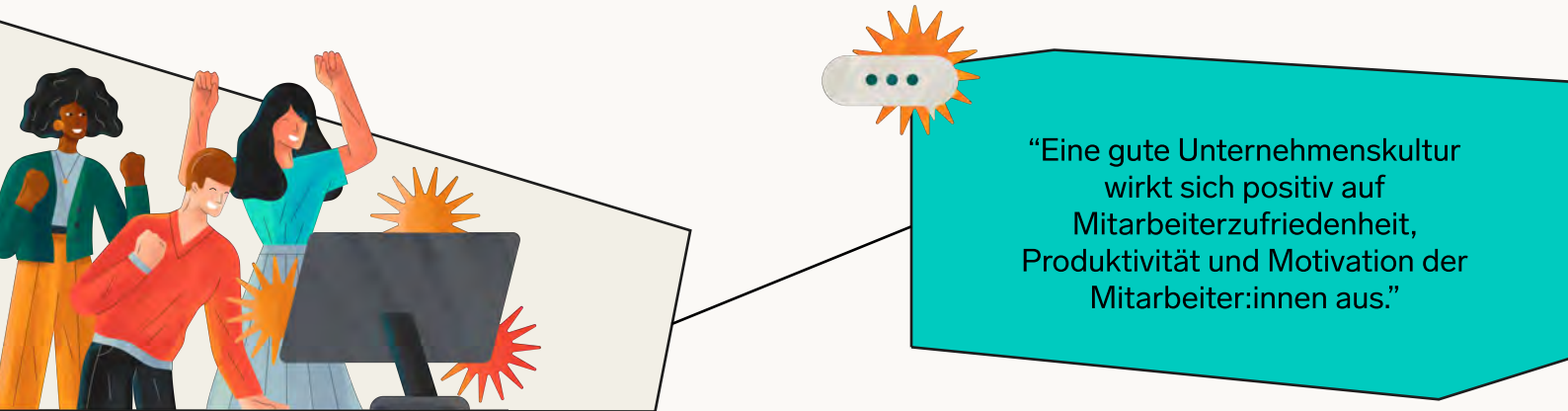
Um zu überprüfen, ob die eingesetzten Tools und umgesetzten Maßnahmen den gewünschten Effekt erzielen, sollte dies unbedingt gemessen werden. Doch Unternehmenskultur ist leider nicht allzu einfach zu messen. Eine passende Unternehmenskultur zu schaffen ist ein stetiger Prozess, eine Reise, die von dem Unternehmen selbst jedoch strategisch geplant und angeleitet werden sollte. Mit folgenden Punkten lassen sich Kennzahlen erheben, um zu schauen, ob die Bemühungen in die richtige Richtung gehen, oder ob es Zeit wird, entgegenzusteuern.



- Feedback regelmäßig einholen: Dies kann beispielsweise auch unterstützt durch unsere flair Softwarelösung umgesetzt werden, sodass das Feedback unmittelbar online einsehbar und auch über einen längeren Zeitraum zu beobachten ist. So können Trends frühzeitig erkannt werden. Beispielsweise deutet eine erhöhte Anzahl an Fehltagen auf eine schlechte oder nicht funktionierende Unternehmenskultur hin.
- HR als Bindeglied: HR sollte als Vermittler im stetigen Austausch mit Mitarbeiter:innen stehen und durch ein Vertrauensverhältnis ein ehrliches Feedback erhalten oder auch aus Verhaltensweisen schließen können.
- Stetige Reflektion: Da sich Umweltbedingungen sowie Anforderungen an das Unternehmen aber auch an die Arbeitsbedingungen im ständigen Wandel befinden, ist es unerlässlich, Werte zu hinterfragen und an die neuen Umstände anzupassen. Dieser Prozess hört nie auf.

Zeit für Reflexion

Wie kann eine verbesserte Unternehmenskultur positiv auf die Employee Experience wirken?



Eine gute Unternehmenskultur wirkt sich positiv auf Mitarbeiterzufriedenheit, Produktivität und Motivation der Mitarbeiter:innen aus. Dies transportieren die Mitarbeiter:innen auch nach außen und tragen ihre Erfahrungen weiter, ob durch Mundpropaganda oder durch eine Bewertung in Arbeitgeberbewertungsportalen. Als stabile Basis müssen Werte formuliert und strategisch umgesetzt werden. Diese Werte können Bewerber:innen für das Unternehmen begeistern, wenn sie diese teilen und sich deshalb mit dem Unternehmen verbunden fühlen. Doch was gehört neben einer starken Unternehmenskultur noch zur Employee Experience? Wir verraten die wichtigsten Punkte im Überblick.

Konkrete Tipps zur Implementierung von Employee Experience:

- **In den/die Wunschmitarbeiter:in hineinversetzen:** Zunächst muss man verstehen, wie potenzielle Kandidat:innen fühlen und denken, um sie mit einer passenden Ansprache emotional abzuholen. Was treibt den/die Mitarbeiter:in an? Was denkt er/sie? Wie können wir als Firma agieren, um den Ansprüchen bestmöglich zu entsprechen?
- **Feedback einholen:** Nicht nur im Hinblick auf die Unternehmenswerte ist Feedback gefragt. Als Unternehmen sollte man emphatisch mit seinen Mitarbeiter:innen umgehen und sich in einem stetigen Austausch befinden, um Stimmungsbilder schnell identifizieren und einordnen zu können. Geht die Stimmung der Belegschaft in die falsche Richtung, ist Handeln gefragt.
- **Den Rücken freihalten:** Als Unternehmen kann man oftmals aus einem langjährigen Erfahrungsschatz schöpfen und somit bereits Unterstützungspunkte schaffen, bevor Hilfe benötigt wird. So fühlen sich Mitarbeiter:innen auch kurz nach dem Start im Unternehmen immer bestens abgeholt und es gibt ihnen ein großes Maß an Sicherheit und Selbstsicherheit.

- **Schaffen von denkwürdigen Momenten:** Moments to Remember heißt hier das Buzzwort. Egal ob Teamevent, tolle firmeninterne Momente, ein erfolgreicher Geschäftsabschluss der gefeiert wird oder das besondere Mittagessen. Viele kleine Taten und Aktionen können von den Mitarbeiter:innen positiv anerkannt und wertgeschätzt werden.



- **Optimale Arbeitsumgebung schaffen:** Egal ob Remote oder vor Ort im Büro. Remote ist dies nur teilweise zu beeinflussen. Natürlich ist von Unternehmensseite sicherzustellen, dass die technische Infrastruktur gewährleistet ist, um den Aufgaben nachkommen zu können. Kleine Aufmerksamkeit wie ein Paket mit Block, Stiften, Stickern & Co im Unternehmensbranding schaffen auch zu Hause ein Zugehörigkeitsgefühl und spiegeln die Aufmerksamkeit des Arbeitgebers wider.
- **Begleitung der Mitarbeiter:innen in allen Phasen:** Der Employee Lifecycle besteht klassischerweise aus den Phasen Recruiting, Onboarding, Weiterbildung, Implementierung und Offboarding. Bei jeder einzelnen Phase, sollte sowohl HR, als auch Teamleiter nah am Mitarbeiter sein, um eine optimale Betreuung gewährleisten zu können.

Diese Phasen können jedoch noch um einige wichtige Punkte erweitert werden, die für eine herausragende Employee Experience eine wichtige Rolle spielen.

Employee Experience Phasen und Ideen

Anziehen neuer Mitarbeiter:innen

Beispielsweise durch gute Bewertungen, eine starke Präsenz in Businessnetzwerken und Empfehlungen.



Recruiting

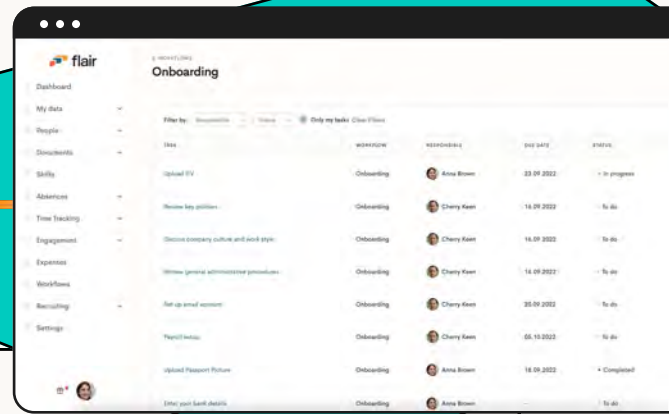
Der Prozess selbst mit kurzen Antwortzeiten, emphatischer Kommunikation und Cultural Fit Check. Das Bewerbungsgespräch ist der erste persönliche Eindruck der Kandidat:innen. Sowohl die Kommunikation im Vorfeld als auch im Nachgang sollten mit den Unternehmenswerten einhergehen. Zudem ist es wichtig, die Werte auch im Gespräch zu transportieren und zu schauen, wie der/die Kandidat:in dazu denkt.



Employee Experience Manager

Da HR noch viele andere Aufgaben hat, macht es Sinn, für Aufgaben wie Implementierung der Unternehmenskultur, Benefits, Weiterentwicklung, Arbeitsauslastung, Karriereentwicklung und Fort- und Weiterbildung eine eigene Position zu schaffen. Hierdurch wird auch den Mitarbeiter:innen suggeriert, welcher Stellenwert der Mitarbeitererfahrung zukommt.





Onboarding

Der Onboarding Prozess kann optimal mit Hilfe unserer Softwarelösung von flair gestaltet und umgesetzt werden. So wissen neue Mitarbeiter:innen, genau wo es lang geht, was ihre ersten Aufgaben sind und sie finden jede Hilfe die es benötigt, sich in den neuen Bereich einzufinden. Zudem ist es wichtig, den Kontakt zu den anderen Kollegen herzustellen. Gerade in Remote Teams ist dies eine größere Herausforderung, die aktiv angegangen werden muss.

Technologie

Die Bereitstellung der Technologie umfasst nicht physische Arbeitsgeräte, sondern auch Tools und Programme, die eine reibungslose Zusammenarbeit gewährleisten. Wir von flair haben in unserer Software verschiedene Tools integriert, damit sich unsere Mitarbeiter:innen selbst organisieren können und für alle einsehbar ist, wer an welchen Aufgaben arbeitet. Zudem kann Feedback über die Plattform eingeholt oder verteilt werden, genauso wie Lob. Die Mitarbeiter:innen können ihren Urlaub digital einreichen und ihre Arbeitszeit tracken. Das macht vieles, gerade im Rahmen von hybridem Arbeiten einfacher.



Weiterentwicklungsmaßnahmen

Den Mitarbeiter:innen sollten Karrierechancen und Entwicklungsmöglichkeiten aufgezeigt werden. Dies zeigt Wertschätzung von Unternehmensseite und kommt beiden Parteien zugute. Als Unternehmen schafft man somit internes Know-How und motiviert dadurch die Mitarbeiter:innen und ebendiese freuen sich darüber, etwas dazu lernen zu können und sich weiterzubilden.



Engagement und Motivation fördern

Eine gute Unternehmenskultur kann für die Mitarbeitermotivation stark förderlich sein. Welche Schritte hierfür zu gehen sind, wurde bereits ausgeführt. Feedback und lebhafter Austausch können zudem das Engagement stärken und die Motivation pushen.



Offboarding begleiten

Oft lässt die Motivation von Unternehmensseite ab, wenn die Mitarbeiter:innen das Unternehmen verlassen wollen. Aber auch hier gehört es zur Schaffung einer positiven Employee Experience dazu, einen guten Austieg zu gewährleisten, damit sich auch ehemalige Mitarbeiter:innen positiv über das Unternehmen äußern, oder in Bewertungsportalen ein wohlwollendes Feedback hinterlassen. Das wiederum kann neue Fachkräfte anziehen und ist deshalb essenziell für eine gute Employee Experience.

Auch bei der Employee Experience ist es wichtig, dass man sich als Unternehmen stetig die Fragen stellt: - Werden Maßnahmen die strategisch zur Employee Experience geplant wurden umgesetzt?

- Wirken diese Maßnahmen, wie ich es mir vorgestellt habe?
- Ziehen alle Führungskräfte an einem Stang?
- An welchen Punkten gibt es Optimierungsbedarf?
- Haben die Maßnahmen tatsächlich eine verbesserte Employee Experience erreicht?
- Wie verhält sich das Feedback der Mitarbeiter hierzu?

Fazit

Man sollte versuchen, Ziele, die durch die Employee Experience erreicht werden sollten strategisch zu planen, um im Nachgang die Umsetzung evaluieren und verbessern zu können. Employee Experience ist wie die Unternehmenskultur selbst ein fortschreitender Prozess der regelmäßigen Anpassungen und Feedback aus den eigenen Reihen erfordert. Nur so ist sicherzustellen, dass die Bemühungen auch wirklich fruchten und letztlich dem Erfolg des Unternehmens zuträglich sind.



