Motiva Metrics

CASE STUDY

CASE STUDY · USLUŽNE DELATNOSTI

Visoka motivacija. Ipak, iscrpljenost.

Kako je lanac berbernica kroz četvoromesečni konsultantski proces smanjio sagorevanje i rizik od fluktuacije.

−21

sagorevanje u poslovnici 2
poena, ponovljeno merenje

−7

namera za odlazak
poena, ponovljeno merenje

Prevucite

01 · KONTEKST

Kvalitet usluge zavisi od stabilnog tima.

U ličnim uslugama klijent dolazi zbog majstora. Posao podrazumeva neposredan kontakt, visok tempo i usklađivanje termina.

15 zaposlenih | tri lokala | 100% odziv | lične usluge

Rukovodstvo je želelo da razume kako motivisani zaposleni ipak mogu da sagorevaju.

02 · PRVO MERENJE

Snažan tim.
Ali rani signali rizika.

89

autonomna motivacija

izuzetno visok nivo

85

angažovanost

visoka uključenost

42

sagorevanje

upozoravajući nivo

Visoka angažovanost nije značila da zaposleni nisu iscrpljeni.

03 · PO POSLOVNICAMA

Prosek je sakrio jednu poslovnicu.

METRIKA POSLOVNICA 2 POSLOVNICA 1

RAZLIKE IZMEDJU POSLOVNICA

Poslovnica 2 / Poslovnica 1 | skala 0–100

Sagorevanje



Namera za odlazak



Poredjenje vrednosti na skali 0–100. Nize sagorevanje i namera za odlazak su povoljniji.

04 · RESURSI I PROBLEMI

Dobri odnosi nisu bili dovoljni.

ŠTA JE FUNKCIONISALO

Odnosi među kolegama, jasnost uloga i timski duh.

ŠTA JE BIO PROBLEM

Organizacija rada, donošenje odluka i rukovođenje.

Timski resursi su držali motivaciju visokom, ali nisu mogli da kompenzuju način na koji se organizuje rad.

05 · KONSULTANTSKI RAD

Četiri meseca sa rukovodstvom.

Saradnja se nije završila predajom izveštaja.

01 **Mesec 1 · Prioritizacija**

Kompenzacije, procedure i izazovi u rukovođenju.

02 **Mesec 2 · Primena**

Jasnije komuniciranje odluka i očekivanja.

03 **Mesec 3 · Stabilizacija**

Praćenje kako se promene primenjuju u poslovnicama.

04 **Mesec 4 · Evaluacija**

Pregled napretka i ponovljeno merenje.

06 · OBLASTI RADA

Pet oblasti rada.

Fokus: poslovnica 2.

01 **Kompenzacije**
Jasniji kriterijumi nagrađivanja.

02 **Procedure**
Uređena i jasno komunicirana očekivanja.

03 **Rukovođenje**
Povratne informacije i uključivanje zaposlenih.

04 **Upravljanje promenama**
Pravovremeno objašnjavanje odluka.

05 **Opterećenje**
Raspodela obaveza i ritam rada.

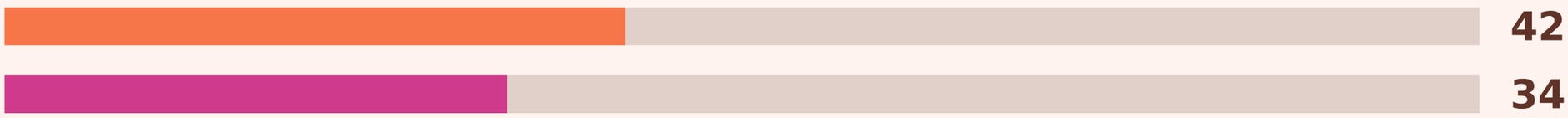
07 · PONOVLJENO MERENJE

Sagorevanje i namera za odlazak su pali.

REZULTATI PONOVLJENOG MERENJA

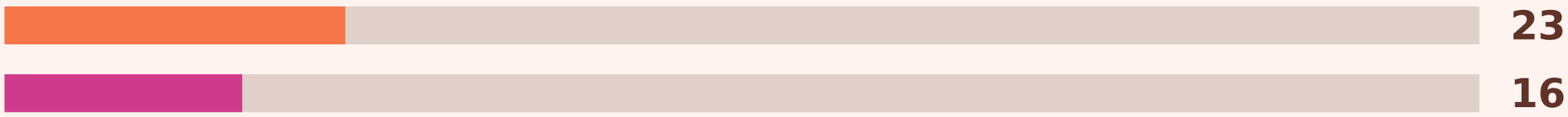
Pre / Posle | skala 0–100

Sagorevanje



Promena: -8 poena

Namera za odlazak



Promena: -7 poena

Autonomna motivacija



Promena: +2 poena

Poredjenje vrednosti na skali 0–100. Nize sagorevanje i namera za odlazak su povoljniji.

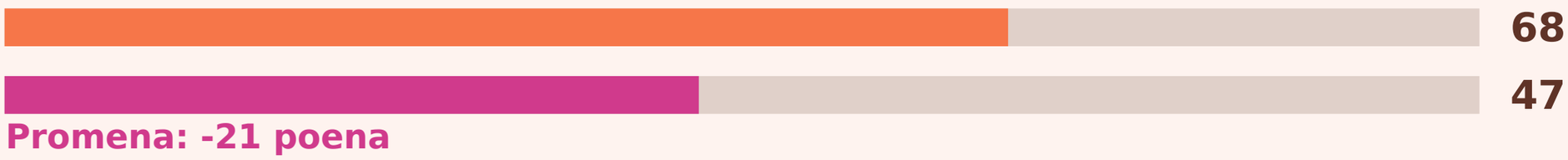
08 · POSLOVNICA 2

Najveći pomaci tamo gde je bilo najteže.

POMACI U POSLOVNICI 2

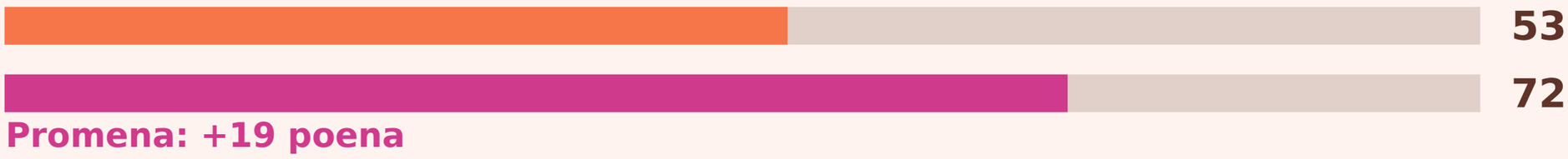
Pre / Posle | skala 0–100

Sagorevanje



Promena: -21 poena

Zadovoljstvo rukovodiocem



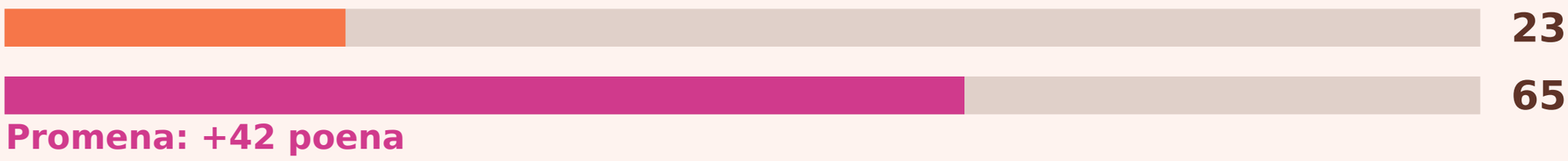
Promena: +19 poena

Kompenzacije



Promena: +23 poena

Procedure



Promena: +42 poena

Poredjenje vrednosti na skali 0–100. Nize sagorevanje i namera za odlazak su povoljniji.

OD MERENJA DO PRIMENE

+42

poena u doživljaju pravednosti procedura za četiri meseca.

Merenje se ne završava izveštajem.

Pišite mi da vidite kako to izgleda u vašem timu.

Identitet klijenta nije naveden. Rezultati na skali 0–100; kod sagorevanja i namere za odlazak niža vrednost je bolja.

motivametrics.com