



Employee Experience Management

bei McDonald's Österreich

Wien, 01.10.2024



Ines Wagner-Schwartz
Employee Experience Consultant





Motivation & Zielsetzung

Umsetzung

Erfolge & Learnings

Next Steps

Motivation & Zielsetzung

Umsetzung

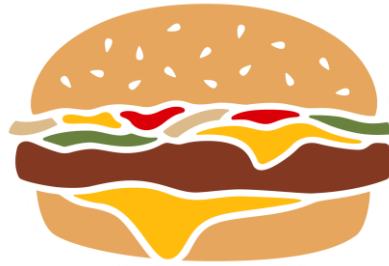
Erfolge & Learnings

Next Steps

Motivation



**Hohe Fluktuation & geringe
Bindung**



**Ergebnisse der
Mitarbeitermeinungsumfrage**



Schwieriger Arbeitsmarkt

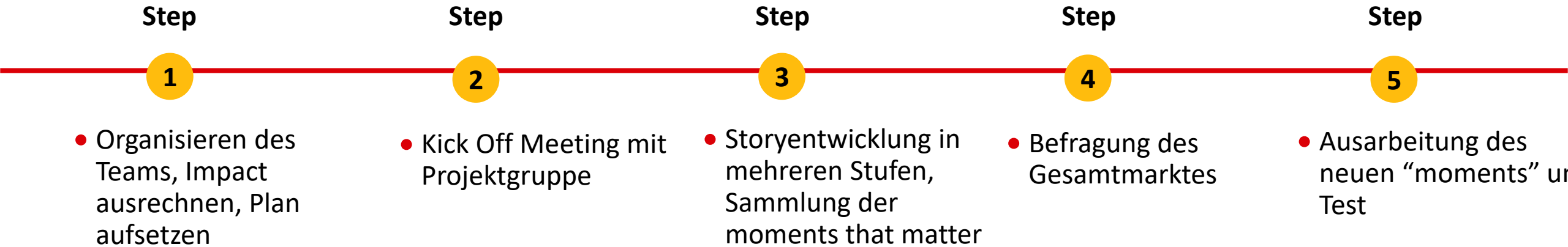
Motivation & Zielsetzung

Umsetzung

Erfolge & Learnings

Next Steps

Umsetzung



Mäcci sind wir alle & unsere Geheimzutat bist du

Ein Burger ohne Soße, ist wie McDonald's ohne dich. Sie hält den Burger zusammen und macht den Geschmack aus. Ein Erlebnis.

Wir alle haben täglich Erlebnisse im Job – nicht alle schmecken so gut wie unsere Soßen.

Wir arbeiten an einer verbesserten Rezeptur, um deine Erlebnisse zu echten McMoments zu machen.

Großartige Erlebnisse sollen unser Standard sein – für dich und unsere Gäste.

Demnächst auch in deinem Restaurant –
Sei dabei & mach mit!



McDonald's	Wichtigkeit					Erlebnisqualität							
	unwichtig	eher unwichtig	neutral	eher wichtig	sehr wichtig	eher & sehr wichtig	eher & sehr schlecht	sehr schlecht	eher schlecht	neutral	eher gut	sehr gut	eher & sehr gut
Onboarding	1,09%	1,09%	26,09%	27,45%	44,29%	71,74%	6,78%	1,90%	4,88%	27,91%	22,22%	43,09%	65,31%
Schichtplaneinteilung	1,33%	2,92%	10,34%	24,40%	61,01%	85,41%	7,63%	3,00%	4,63%	20,16%	26,98%	45,23%	72,21%
Faire Verteilung der Zusatzaufgaben	0,27%	1,86%	15,12%	25,99%	56,76%	82,75%	7,90%	2,72%	5,18%	25,34%	23,16%	43,60%	66,76%
Unterstützung von FK bei Beschwerde/Stress mit Gästen	1,07%	2,40%	10,13%	21,07%	65,33%	86,40%	8,44%	2,72%	5,72%	19,62%	21,80%	50,14%	71,94%
Meine Trainings / Ausbildung	1,87%	2,13%	18,93%	20,27%	56,80%	77,07%	7,93%	3,01%	4,92%	24,04%	20,22%	47,81%	68,03%
Abschluss der Ausbildung / Zertifizierung / Beförderung	3,19%	2,13%	20,21%	22,34%	52,13%	74,47%	5,74%	3,01%	2,73%	27,32%	19,67%	47,27%	66,94%
Mitarbeitergespräch	2,13%	2,39%	16,49%	27,66%	51,33%	78,99%	7,68%	3,84%	3,84%	23,29%	22,19%	46,85%	69,04%
meine Aufgabe bei der "großen Kontrolle"	1,59%	1,59%	18,57%	23,34%	54,91%	78,25%	4,08%	2,72%	1,36%	23,71%	21,25%	50,95%	72,20%
Kündigung / Austritt	5,39%	4,58%	30,46%	21,02%	38,54%	59,56%	8,63%	5,57%	3,06%	39,28%	15,04%	37,05%	52,09%
Letzter Arbeitstag	4,66%	3,29%	29,59%	19,73%	42,74%	62,47%	4,18%	2,79%	1,39%	37,88%	16,99%	40,95%	57,94%
Urlaubsplanung	1,62%	1,35%	9,19%	22,16%	65,68%	87,84%	8,29%	3,87%	4,42%	19,34%	20,99%	51,38%	72,37%
Umgang mit privatem Anlass	1,36%	2,98%	17,89%	23,31%	54,47%	77,78%	6,93%	3,05%	3,88%	23,55%	19,11%	50,42%	69,53%
Reaktion bei einer privaten Krise	1,09%	0,82%	12,26%	19,62%	66,21%	85,83%	5,85%	3,62%	2,23%	25,63%	17,83%	50,70%	68,53%
Informationsweitergabe beim Schichtwechsel	1,37%	1,91%	12,57%	23,22%	60,93%	84,15%	8,59%	3,05%	5,54%	23,82%	19,94%	47,65%	67,59%

Experiment



Weniger Beschwerden, mit denen die Crew-Mitarbeiter:innen direkt zu tun haben, sorgt dafür, dass die Mitarbeitenden ihren Job besser erleben.

In der Folge ist das ein (!) Beitrag für mehr Bindung und längere Verweildauer bei McDonald's.

Radikales Re-Design: Mitarbeitende sollen nicht mehr mit Beschwerden konfrontiert sein - der/die Schichtleiter:in fängt diese Situationen ab, bevor Mitarbeitende in die Situation kommen.

Motivation & Zielsetzung

Umsetzung

Erfolge & Learnings

Next Steps

Erfolge

Connect mit anderen Themenbereichen

- Überschneidungen mit DEI-Fokus
- Prioritätensetzung für Workshops etc.
- Wertvoller Input für globales EVP-Projekt

Übernahme der systematischen Herangehensweise

- Step by step approach lässt sich gut erklären
- Komplexität nimmt ab



Learnings

Wichtigkeit des Stakeholdermanagements

- Richtige Personen an Board holen
- Vorbildwirkung nutzen

Zeitmanagement

- Richtigen Zeitpunkt wählen z.B. für die Befragung
- Geschwindigkeit nicht verlieren

Motivation & Zielsetzung

Umsetzung

Erfolge & Learnings

Next Steps

Next Steps

1

Auswertung der Mitarbeitermeinungsumfrage

- Abgleich mit Ergebnissen des letzten Jahres und unserer EX-Befragung
- Re-Priorisierung
- Gemeinsame Zielsetzung mit McOpCo-Restaurants

2

Exit Befragung

- Implementierung in Personalmanagementtool
- Ausrollung Anfang 2025

3

Wiederholung EX-Befragung

- Neuer “moment” basierend auf Mitarbeitermeinungsumfrage
- Nach Implementierung, Wiederholung EX-Befragung

Thank you!

