

# FUTURE OF MARKE TING



“Warum der Kunde nicht mehr König ist...”

Future of Marketing - 2022

# Max Lammer

Die Gestaltung einer herausragenden Employee Experience ist für mich die ultimative Mission. Mit dem klaren Verständnis, dass die Erlebnisse und Erfahrungen in unseren Jobs nachhaltigen Einfluss haben auf alle Bereiche - geschäftlich und privat - ist es nur zu logisch, sich auf dieses Thema mit aller Kraft zu konzentrieren. Wir verbringen bis zu 100.000 Stunden in unserem Leben mit Arbeit - während der "besten Jahre", unfassbar viel Zeit, über Jahrzehnte.

Mehr zum Thema: <https://www.lammer.org>

Tragen Sie sich gerne für meinen **Newsletter** ein:

<https://www.lammer.org/newsletter-anmeldung>

Oder hören Sie bei meinem Employee Experience **Podcast** "moments that matter"

rein: <https://www.lammer.org/podcast-employee-experience>



# Aktuelle Studie

- 2500+ Personen DACH
- XING Studie Jan 2022
- 37 % sind offen für Jobwechsel
- +4 % zu 2021
- 25 % der Menschen die kündigen, tun das ohne fixen Folgejob (wie in USA)
- Wechselbereitschaft in der Gruppe der 30-39 jährigen besonders hoch
- Hauptgrund: Menschen hatten "Zeit", während Pandemie und Homeoffice, sich und ihren Job zu hinterfragen.

☰ SPIEGEL Job & Karriere

Arbeitsmarkt

## Jeder Vierte kündigt ohne neue Stelle

Im Laufe der Pandemie werden Mitarbeitende wechselwilliger: Mittlerweile ist mehr als ein Drittel offen für eine neue Stelle. Besonders Frauen zieht es weg vom alten Job.

18.01.2022, 17:44 Uhr

💬 📌

🐦 📘 ✉️ 🔗



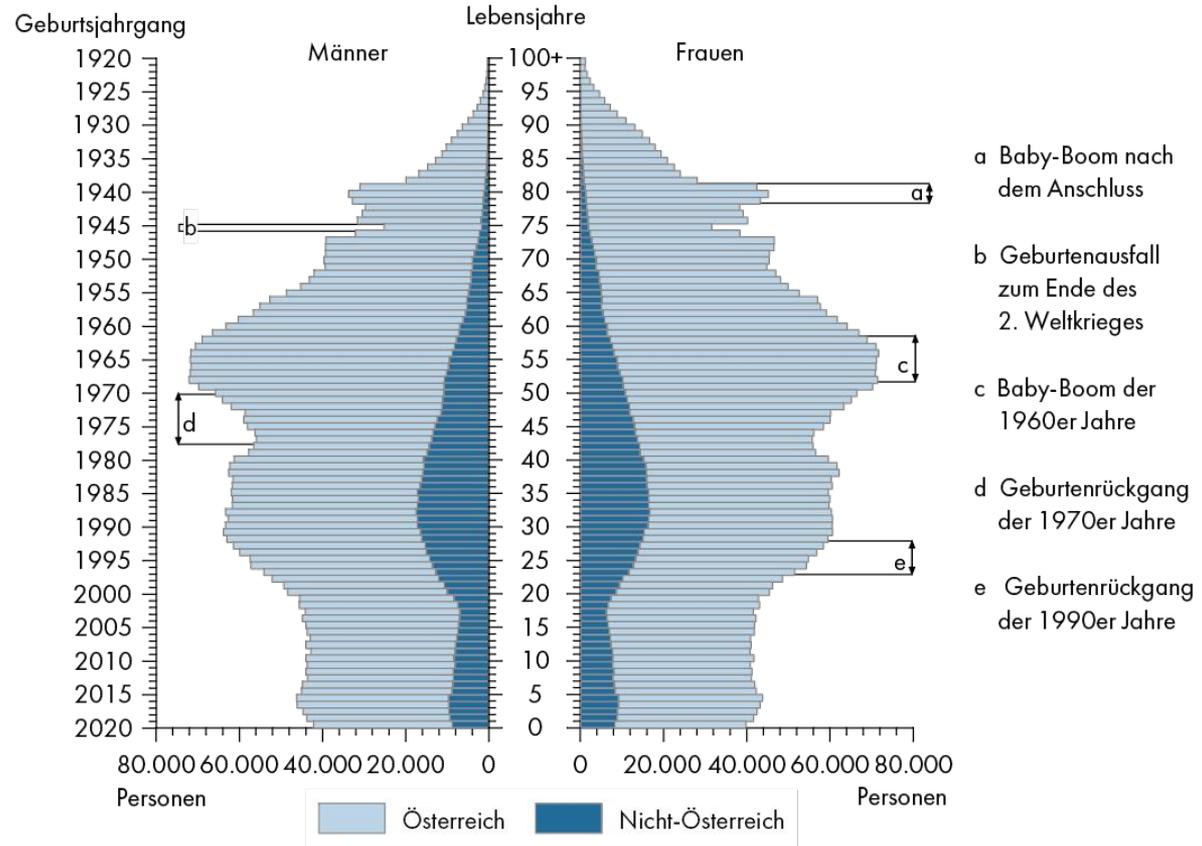
Seit 2019 treten mehr Menschen in Österreich  
aus dem Arbeitsmarkt aus, als ein.

# Bevölkerungspyramide am 1.1.2021 nach Staatsangehörigkeit Österreich

Österreich

2029

- in diesem Jahr geht der Großteil des Jahrgangs 1964/65 in Pension (ca. 70.000 Menschen pro Jahr geboren)
- und der Jahrgang 2009/10 tritt in Arbeitsmarkt ein (knapp 40.000 Menschen pro Jahr)
- Lücke von mind. 30.000 potenziell Erwerbstätigen



Q: STATISTIK AUSTRIA, Statistik des Bevölkerungsstandes. Erstellt am 27.05.2021.

# Die logische Folge



Unternehmen bleibt nur ein USP - ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern - DIE MENSCHEN

WHAT DO YOU THINK?

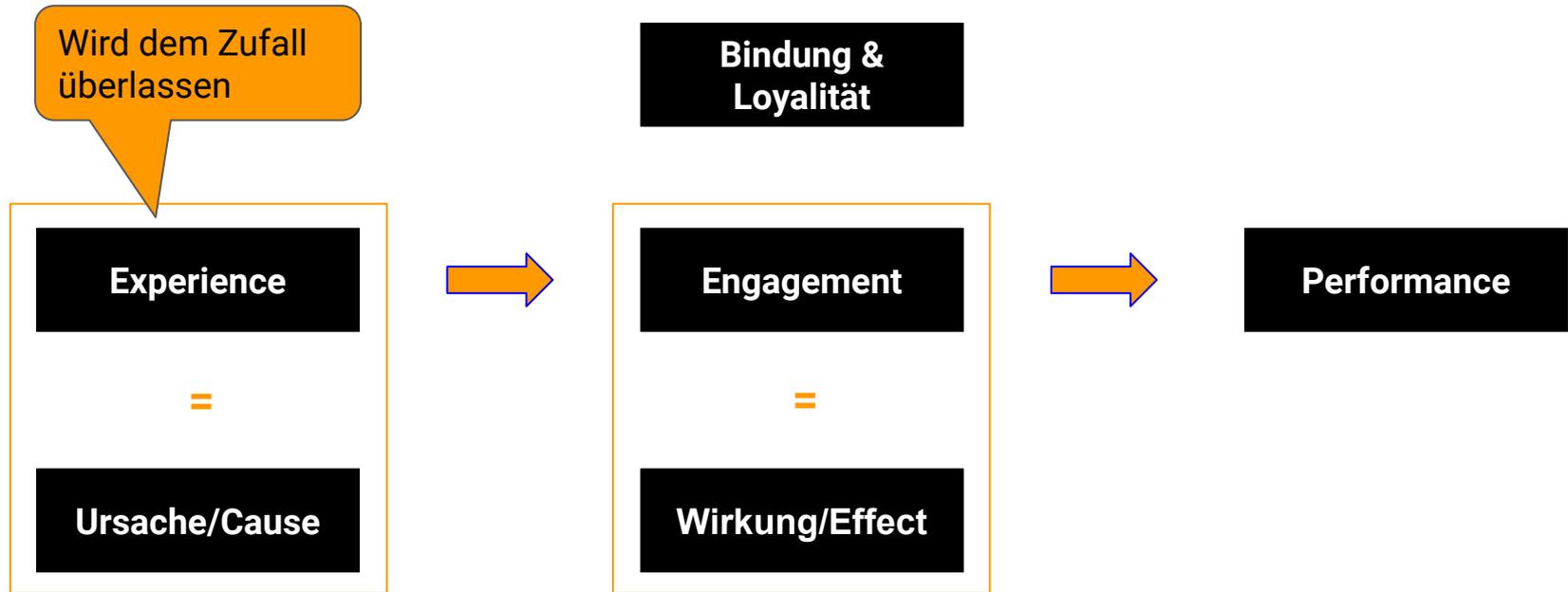
**"War for Talents"**  
**WIRD ZU**  
**"War for People"**

*#employeeexperience*

Die “neuen” Könige:  
die Mitarbeitenden.

Unter attraktiven Arbeitgebern muss man zu einem unwiderstehlichen Arbeitgeber werden - zu einem **irresistible employer**

Es werden jene Unternehmen erfolgreich sein  
(bleiben), denen es gelingt die Mitarbeitenden  
besser zu binden als die anderen.



Die Logik von Ursache und Wirkung

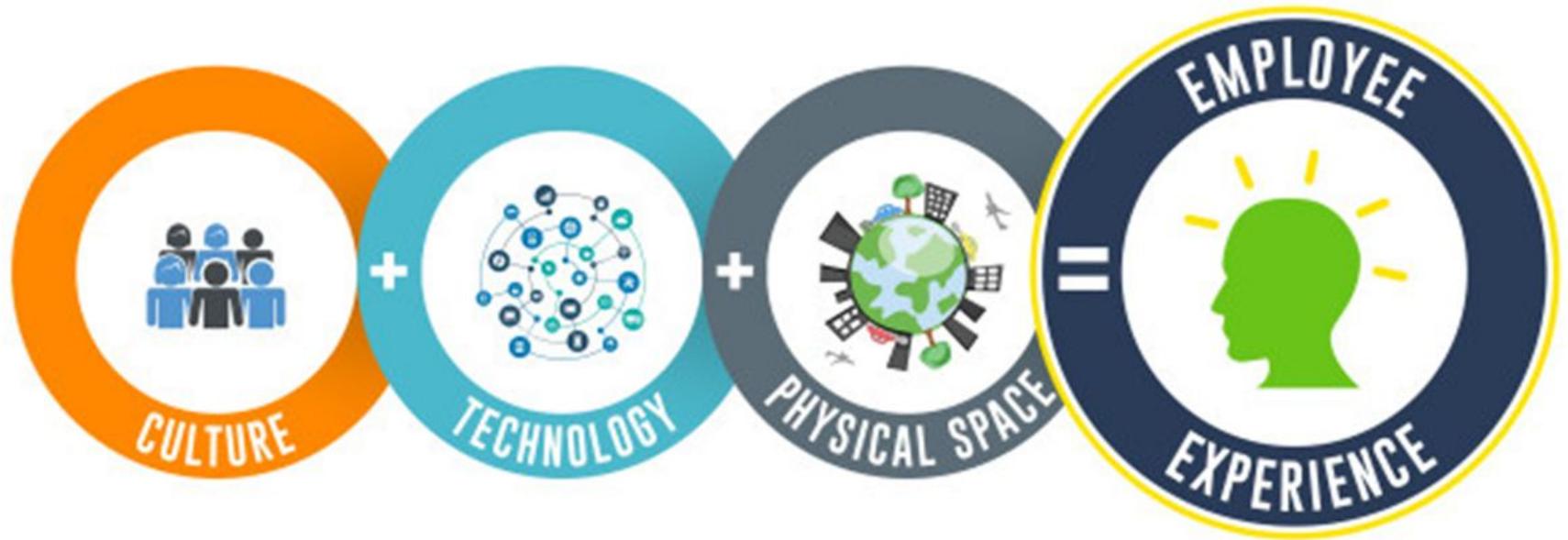
# Employee Experience

# Employee Experience

= die Summe und Kombination aus Interaktionen, Erfahrungen und Erlebnissen, die potenzielle, aktuelle und ehemalige MitarbeiterInnen mit einem Unternehmen haben/hatten.

Oder auch: Die Schnittmenge zwischen den Erwartungen, Wünschen und Bedürfnissen von MitarbeiterInnen und der Realität im Unternehmen (wie diese Erwartungen, Wünsche und Bedürfnisse tatsächlich erfüllt bzw. nicht erfüllt werden).

# THE EMPLOYEE EXPERIENCE EQUATION



Drei Dimensionen von EX: physical - digital - cultural



From pre-hire to retire: lebenslange Beziehung

The shift from Human Resource to  
**Employee Experience**

Warum also dieser Perspektivenwechsel?

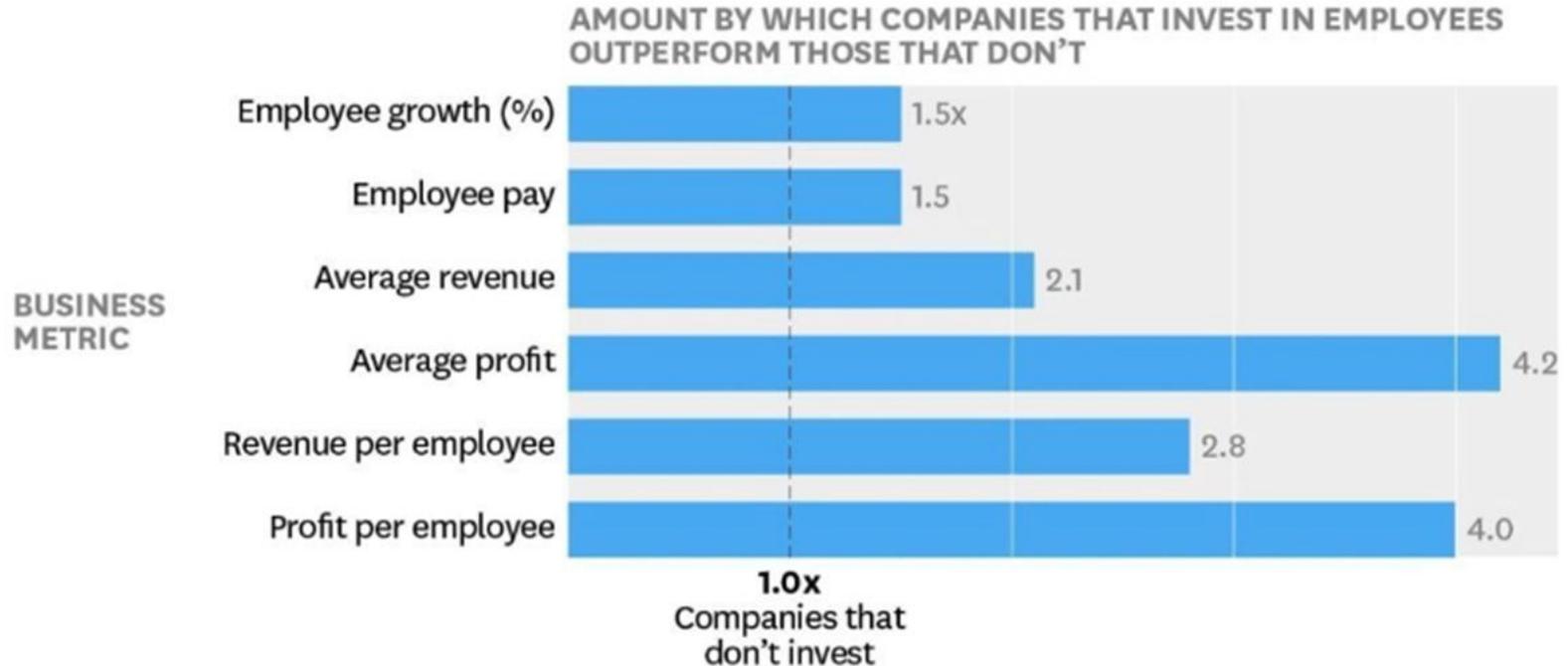
# COMPANIES LEVERAGING THE RIGHT EX STRATEGIES ARE...



Effekte (Studie Josh Bersin, 2021)

# Companies That Invest in Employee Experience Outperform Those That Don't

They're four times as profitable, according to an analysis of 250 organizations.



Outperforming Vergleich (Harvard Business Review)

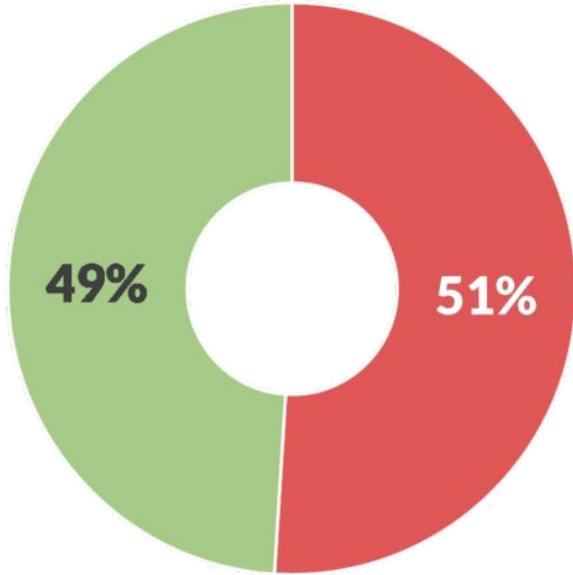
Customer Experience scheitert ohne  
engagierte Mitarbeiter:innen

33 %

Lt. einer Umfrage der Temkin Group sind "nur" 33 % der Mitarbeiter:innen "engaged"; sogar nur 26 % der 18-24 Jährigen - die Gruppe der Mitarbeiter:innen, die am ehesten direkten Kundenkontakt hat (Callcenter, Verkaufsf lächen, etc.); US-Zahlen.

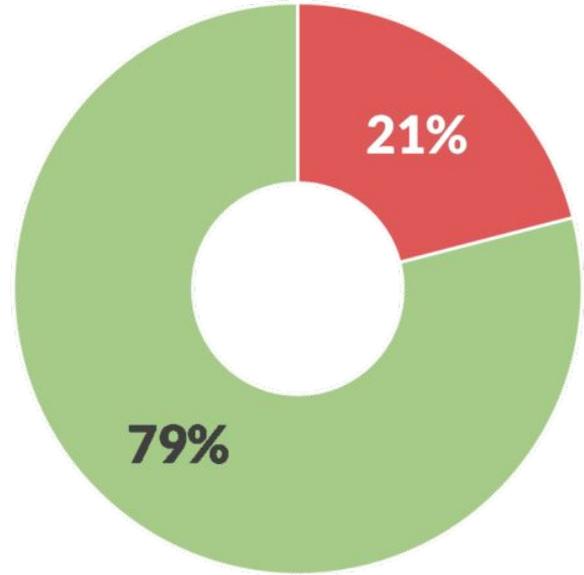
Aktuelle Zahlen aus dem Gallup Engagement Index 2020: 17 % engaged, 68 % Dienst nach Vorschrift, 15 % innerliche Kündigung

CX worse than competitors



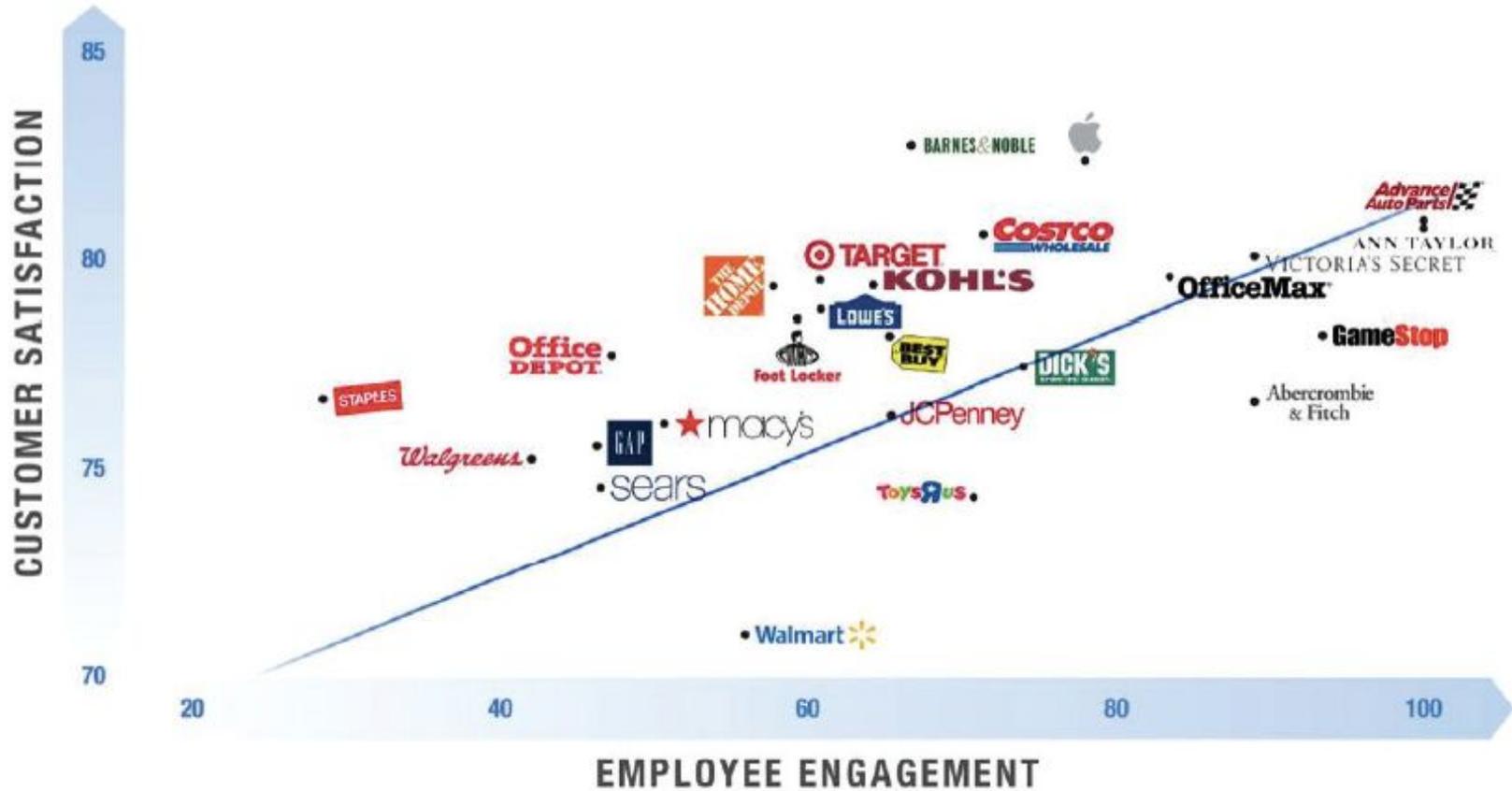
■ Less engaged employees ■ Highly/moderately engaged employees

CX significantly better than competitors



■ Less engaged employees ■ Highly/moderately engaged employees

Vergleich: Engagement vs. CX Performance (Temkin Group)



“Great Customer Experience start with the right Corporate Cultur” (Customer Relationship Management Magazin)

Wenn man sich ausschließlich auf Customer Experience konzentriert, verpasst man die 2. Hälfte der Gleichung.

Das Hinzufügen eines Fokus auf Employee Experience ist der beste Weg, um sicherzustellen, dass man großartige Erlebnisse schafft.

# Was man in Unternehmen vom Marketing lernen sollte...

- Analytics und Datenverständnis
- Befragungen
- Design Methoden & Agilität
- ...

# Was Marketing tun sollte/könnte

- Befragen **Sie** die Mitarbeiterinnen - wenn HR es nicht (oft genug und mit den richtigen Fragen) tut
- Bringen Sie **alle** (wirklich alle) dazu über Kunden zu sprechen
- Unterstützen Sie Führungskräfte dabei zu erkennen wie CX Erfolg die Mitarbeiterinnen motiviert & emotional bindet
- Sponsern Sie Mitarbeiterinnen-Events
- Einrichtung eines Peer-to-Peer Anerkennungsprogramms für Mitarbeiterinnen (falls es noch nicht existiert) zur Auszeichnung hervorragenden Kundenservices (Belohnungsprogramm in MA-Hände)
- ...

# Das ultimative Ziel (?)

- Ressourcenbalance CX und EX (gleiche Mittel - Geld, Zeit, FTEs, etc.)
- Aktive Gestaltung von CX und EX aus einer Funktion - Chief Experience Officer (CXO) - Vorbild Airbnb (und inzwischen andere)
- Gleicher Fokus auf und gleiche Aufmerksamkeit für CX und EX
- ...

“Customers will never love a company until the employees love it first.” (Simon Sinek)

Wie gelingt die notwendige Transformation?

# Roadmap

Setup von Employee Experience Management und Design binnen 3 - 6 Monaten - entlang einer klaren und einfachen Methodenstruktur.



## Phase 1

Gemeinsames Verständnis, EX Story, Argumente, Berechnung  
**Vorbereitung**



## Phase 2

Setup Multi-Channel-Listening  
**Grundlage**



## Phase 3

Erhebung Status-quo von EX  
Priorisierung der Umsetzung  
**Klarheit**



## Phase 4

Start von EX Design nach Prioritäten & erwarteten Ergebnissen  
**Umsetzung**

Vielen Dank!  
[www.lammer.org](http://www.lammer.org)

**Trag dich für meinen Newsletter ein.**

