

CX A EX

ADAM ČÍŽEK – LEKTOR VOX



DNES BUDEME MLUVIT O...

- Kam ten svět spěje
- Zákazník nebo/a zaměstnanec v centru všeho
- EX a jak na ni

Trendy, future of work, sociální sítě, customer experience, NPS, angažovanost, profit, firemní kultura, technologie, digitalizace...

Gallup, Jacob Morgan, PwC, Deloitte, ...

4 GLOBÁLNÍ TRENDY

Všechno propojeno

Nevyvážený růst populace

Omezené zdroje

Přesun moci a vlivu

4 GLOBÁLNÍ TRENDY

Všechno propojeno

V roce 2025 bude aktivních přes 50bn SIM karet, všechny informace budou digitální a nové informace se budou tvořit takovou rychlostí, že se očekává zdvojnásobení celkového počtu dat každý měsíc.

Nevyvážený růst populace

Současná globální populace 7.4bn naroste na 8.5bn v 2030, 9.7bn v 2050 a přes 11bn v 2100.

3 miliony lidí týdně migrují z venkovských do městských oblastí, jeden z každých 122 lidí je buď uprchlík nebo žádající o azyl.

4 GLOBÁLNÍ TRENDY

Omezené zdroje

V současnosti zkonzumujeme každý rok ekvivalent 1.6 naší planety. Zbývá nám 8 let produkce antimonu, klíčové součásti baterií, 12 let iridia důležitého pro solární panely, 17 let produkce stříbra a zinku, 30 let mědi a 45 let titanu.

Přesun moci a vlivu

Světové ekonomické centrum se pohybuje ze západu směrem do Asie, v současnosti rychlostí 140 km za rok, což je rychleji než kdykoliv v historii.

A JEJICH DOPAD NA LIDI A KARIÉRU...



AUTOMATIZACE A UMĚLÁ INTELIGENCE

Práce vzniká a zaniká

Neustálý re-skilling

Just in time learning a technologie

Nelineární kariéra

Klíčový lidský faktor

ADAPTIVNÍ PRACOVNÍ PRAKTIKY

FLEXIBILITA PRO
ZAMĚSTNANCE I
ZAMĚSTNAVATELE

PRÁCE NE
ZAMĚSTNÁNÍ

INTERNÍ TRH
PRÁCE A TALENT
PLATFORMY

RŮZNORODÉ ZDROJE TALENTU

Kreativní nábor

Ženský talent

Potenciál v
každé generaci

Zaměstnanecká
zkušenost



of the workforce will be represented by the millennials by 2030.







ZÁKAZNÍK A/NEBO ZAMĚSTNANEC V CENTRU VŠEHO

TOP FIRMY
JSOU DOBRÉ V
HLEDÁNÍ „A“
ŘEŠENÍ...

“To win in the marketplace, you must first win in the workplace.”

Douglas Conant

Clients do not come first.
Employees come first. If
you take care of your
employees, they will take
care of the clients.

Sir Richard Branson

01 Companies with highly engaged employees outperform their competitors by 147%.

147%

02 Companies that excel at customer experience have 1.5 times more engaged employees than companies with poor customer experience.



03 Only 31.5% of employees in the U.S. say they are engaged in their work.

31.5%

04 87% of customers' affinity towards Starbucks is driven by the way the company treats its employees.



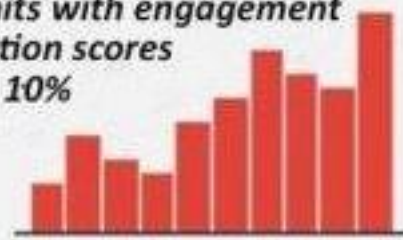
06 89% of companies expect to compete primarily on customer experience.

89%

07 82% of employees at high-performing companies are highly engaged, but only 68% are at under-performing companies.

82%

09 Business units with engagement and connection scores in the top 25% had 10% stronger customer metrics



08 79% of employees at companies with above-average customer experience are highly engaged in their jobs, compared to 49% of employees at companies with average or below-average customer experience scores.

79%

49%



05 Companies with a highly engaged workforce experience a 19.2 percent growth in operating income over a 12-month period.

19.2%

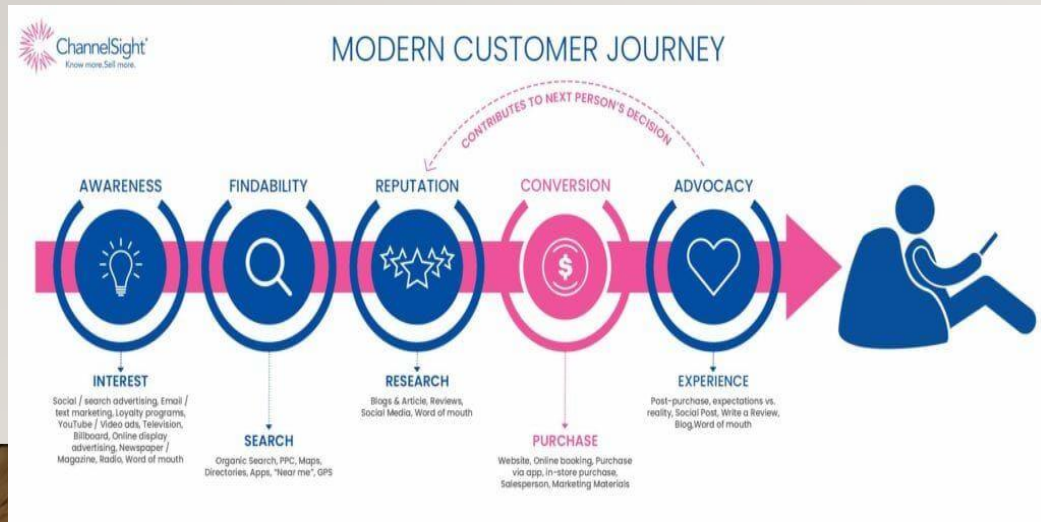
10 Companies that invest in employee experience are four times more profitable than those that don't.



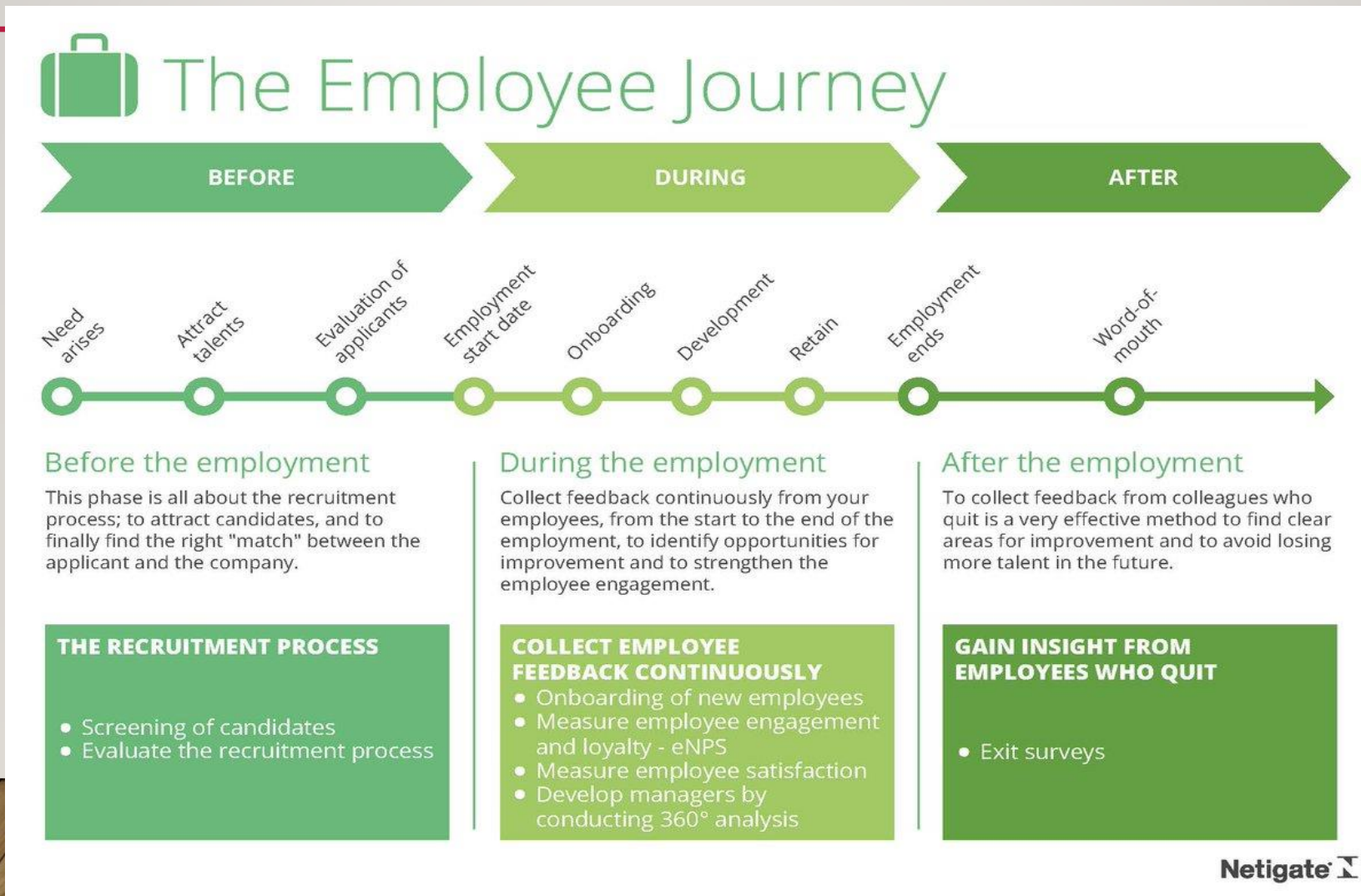
CX AND EX

- Customer journey
- 1960s
- NPS
- Centrální a koncepční přístup

- Employee lifecycle
- Posledních pár let
- eNPS
- Multiorganizační a náhodný přístup



EX JE O TOUCHPOINTECH



OD ZÁKLADŮ K ZAMĚSTNANECKÉ ZKUŠENOSTI

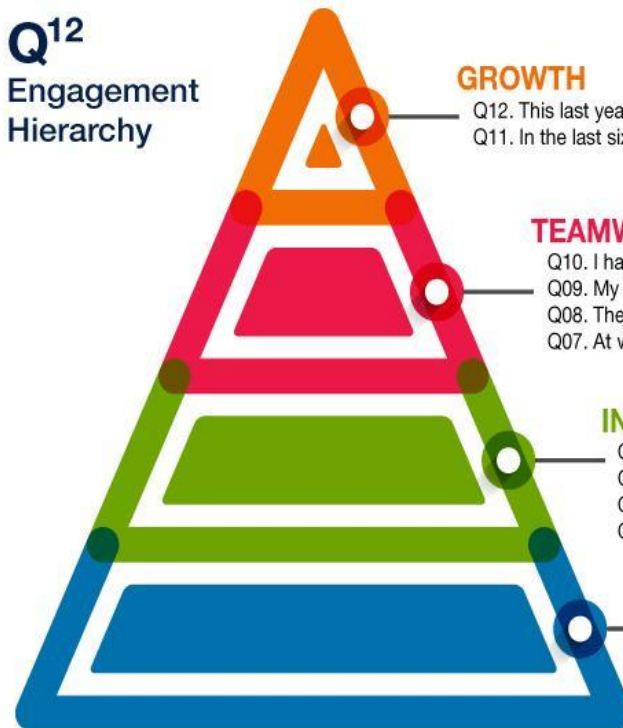
- děláš a dostaneš zaplaceno
- jak to udělat rychleji a efektivněji
- jak víc dávat než brát
- ať tu chceš být

Cílem je vytvořit organizaci, kde lidé chtějí, ne musejí pracovat...



MĚŘENÍ ANGAŽOVANOSTI PODLE GALLUP Q12

Q¹² Engagement Hierarchy



GROWTH

- Q12. This last year, I have had opportunities at work to learn and grow.
- Q11. In the last six months, someone at work has talked to me about my progress.

TEAMWORK

- Q10. I have a best friend at work.
- Q09. My coworkers are committed to doing quality work.
- Q08. The mission or purpose of my company makes me feel my job is important.
- Q07. At work, my opinions seem to count.

INDIVIDUAL

- Q06. There is someone at work who encourages my development.
- Q05. My supervisor, or someone at work, seems to care about me as a person.
- Q04. In the last 7 days, I've received recognition or praise for doing good work.
- Q03. At work, I have the opportunity to do what I do best every day.

BASIC NEEDS

- Q02. I have the materials and equipment I need to do my work right.
- Q01. I know what is expected of me at work

UCSF | GALLUP

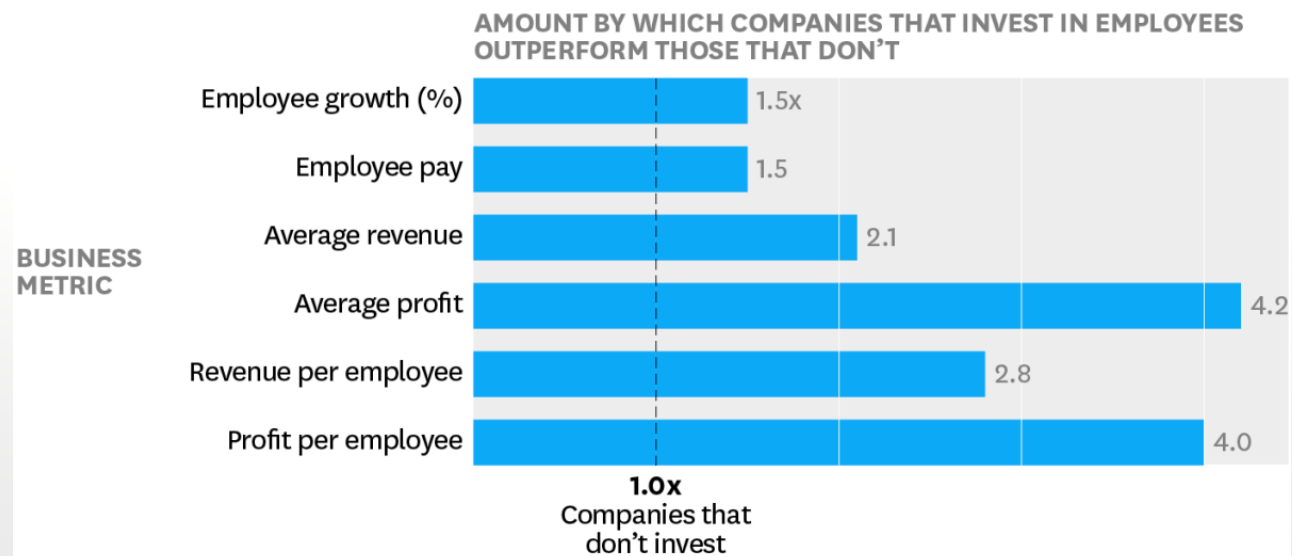
SPOLEČNOSTI AKTIVNĚ BUDUJÍCÍ POZITIVNÍ ZAMĚSTNANECKOU ZKUŠENOST...

- Mají až 4x vyšší míru profitability
- Mají až 3x vyšší obrat na zaměstnance
- Mají až o 40% nižší fluktuaci

Jacob Morgan, kniha The employee experience advantage

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

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



SOURCE THE EMPLOYEE EXPERIENCE ADVANTAGE, BY JACOB MORGAN (WILEY, 2017)

© HBR.ORG



KLASICKÝ PŘÍSTUP K BUDOVÁNÍ ZAMĚSTNANECKÉ ZKUŠENOSTI...

„Dáme jim týden dovolené navíc, cafeterii a na narozeniny navíc body a dort... a když to tady vydrží třeba aspoň 10 let, tak medaili.“

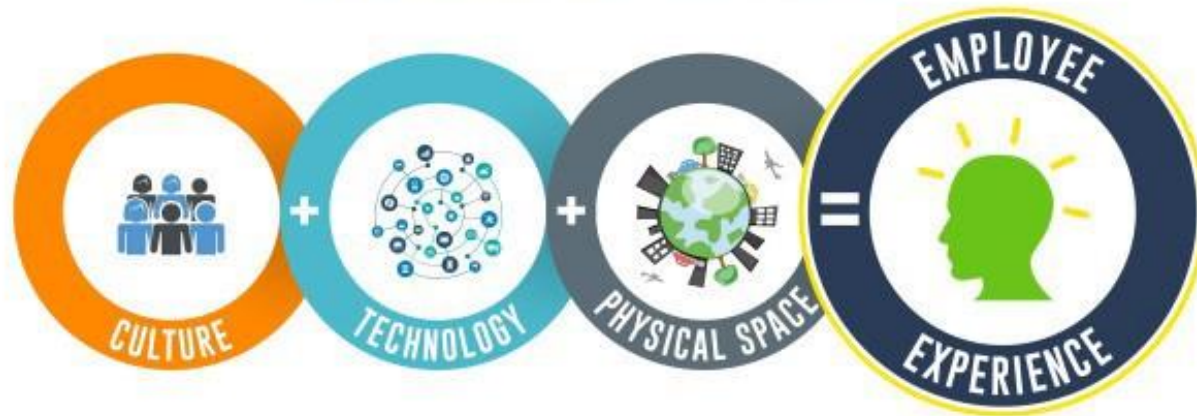
„Já bych jim dal ještě takový ty pytle na sezení, to teď taky frčí.“

„A jednou ročně nějaký fun event, vyhodnotíme někoho nejlepšího v čemkoliv a pak se všichni opijeme.“

„A snídane nebo kafe s někým z představenstva, ať jsme jim jako nablízku.“

„A hlavně ty plakáty do výtahu, s těma hodnotama a fotkama z té fotobanky.“

THE EMPLOYEE EXPERIENCE EQUATION



3 ASPEKTY
ZAMĚSTNANECKÉ
ZKUŠENOSTI



25%

OF EMPLOYEES WILL
LEAVE A JOB FOR A
DIFFERENT CULTURE



42%

OF EMPLOYEES FEEL THAT
EXECUTIVES DO NOT
CONTRIBUTE TO A
POSITIVE CULTURE



60%

OF IT EMPLOYEES VALUE
CULTURE OVER SALARY



52%

OF HR PROFESSIONALS SAY
THE LARGEST IMPEDIMENT TO
STRENGTHENING CULTURE IS
MANAGEMENT BUY-IN

MILLENNIALS WHO FEEL THE CULTURE IS GREAT ARE

25x

MORE LIKELY TO PLAN TO STAY LONG-TERM



78% of millennials say the workplace environment affects their decision to stay at a job

61% of workers say beautiful office design keeps them happy at work



62% of top performers say their workspaces are too distracting

58% of top performers want more private spaces for problem-solving



83% of millennials feel open-office environments have negative impact

81%

OF WORKERS SAY TECHNOLOGY IS MOST IMPORTANT FACTOR IN BEING HAPPY AT WORK

48%

OF EMPLOYEES SAY NEW TECHNOLOGY MOTIVATES THEM

85%

OF EMPLOYEES WHO BELIEVE COMPANY TECHNOLOGY IS AHEAD OF CURVE SAY THEY LOVE THEIR JOBS

92%

OF EMPLOYEES SAY HAVING THE TECHNOLOGY TO EFFICIENTLY DO THEIR JOBS IMPROVES THEIR SATISFACTION AT WORK



EMPLOYEES FEEL **2x** AS MOTIVATED AND VALUED WHEN THEY BELIEVE COMPANY TECHNOLOGY IS AHEAD OF THE CURVE

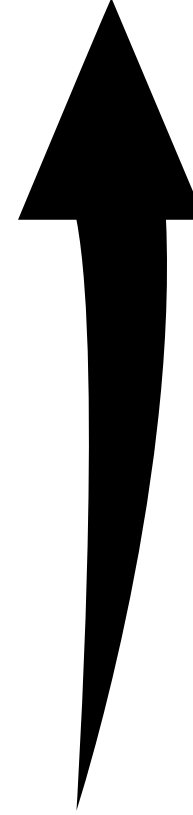
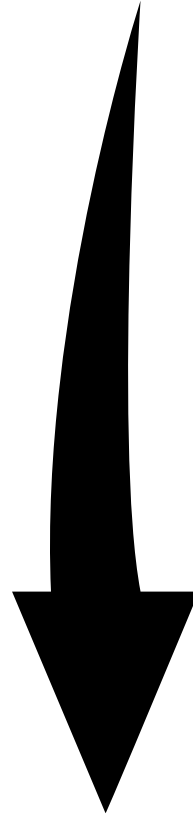
Purpose

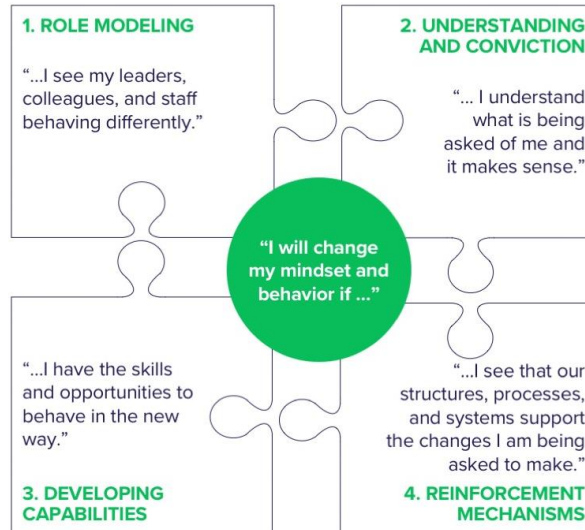
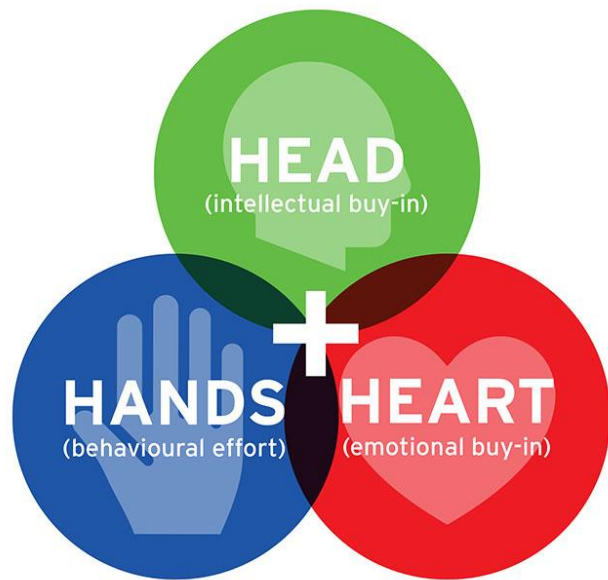
Culture

Behaviors

Vision

Business priorities





THE CULTURE OF ANY ORGANIZATION IS DEFINED BY THE WORST BEHAVIOR ANY LEADER IS WILLING TO ACCEPT.

NA LINKEDIN 340 TISÍC
CHIEF STRATEGY OFFICERS
A 1400 CHIEF CULTURE
OFFICERS...

CULTURE EATS
STRATEGY FOR
BREAKFAST.

TECHNOLOGIE JAKO DRIVER DO BUDOUCNA

- Digitální připravenost - mileniálové
- Online spolupráce
- Technologické „doma a v práci“
- Používejte data
- Průzkumy a měření
- Organizační systémy
- AI a machine learning

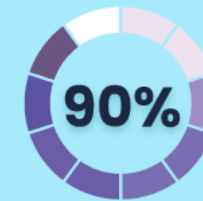
FYZICKÝ PROSTOR A DOPAD NA EX

Posun od kanceláře k
employee experience
centers.

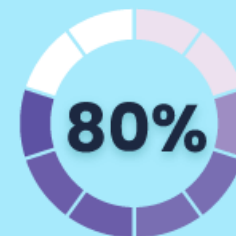


STRATEGIE NA TVORBU TOP EX

- Jednoduchý proces přihlášení
- Pohovory – nástroje, procesy, ...
- Onboarding
- Mentoři a přístup
- Měřit, měřit, měřit + hodnocení
- Zaměřte se na kulturu
- Interní komunikace
- Manažerská práce



of job seekers first check out the job listing on their phone.



of Gen Y said they prefer on-the-spot recognition over formal reviews.



DALŠÍ ŠKOLENÍ ADAMA ČÍŽKA:
VZDĚLÁVÁNÍ A ROZVOJ ZAMĚSTNANCŮ POHLEDEM TALENT MANAŽERA
(26. 11. 2021)

ODKAZ NA KURZ

JAK SE VÁM ŠKOLENÍ LÍBILO?

HLASUJTE A POMOZTE NÁM ZKVALITNIT NAŠE VZDĚLÁVACÍ PROGRAMY

[ODKAZ NA DOTAZNÍK](#)