



**MEIJER STELLT POSITIVEN
ZUSAMMENHANG ZWISCHEN
ANERKENNUNG UND
WICHTIGEN GESCHÄFTLICHEN
KENNZAHLEN FEST**

Achievers

Geschäftliche Herausforderung

Meijer ist eine im mittleren Westen der USA ansässige Verbraucherkette, die sich im Familienbesitz befindet und seinen Kunden seit 1934 ein hervorragendes Lebensmittel- und Markenangebot, niedrige Preise und freundliche Mitarbeiter bietet. Das Unternehmen überzeugt mit einem sehr vielfältigen Sortiment, angefangen von Lebensmitteln bis hin zu Kosmetik- und Pflegeprodukten und Angeboten in mehr als 40 weiteren Abteilungen wie Mode, Automobil, Dekoration, Medikamente, Elektronik, Tierbedarf usw. Zur Stärkung des Engagements der insgesamt 70.000 Mitarbeiter entwickelte Meijer eine Strategie, bei der drei Ziele im Mittelpunkt standen:

1. Bindung der talentiertesten Mitarbeiter
2. Förderung von Netzwerken zwischen den Teammitgliedern
3. Dauerhaft zufriedene Kunden

Wie erreicht Meijer diese Ziele? Die Antwort lautet: durch Mitarbeiteranerkennung. Es ist allgemein bekannt, dass **Anerkennung dazu beitragen kann, die Fluktuation zu senken, das Mitarbeiterengagement zu stärken und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.** Vor Achievers gab es bei Meijer kein förmliches Anerkennungsprogramm. Das Unternehmen war auf der Suche nach neuen Möglichkeiten, wie es Teammitglieder für ihre Tag für Tag erbrachten Leistungen belohnen und ihnen die notwendige Anerkennung zukommen lassen konnte. So begab sich Meijer auf die Suche nach einer robusten Anerkennungslösung für das gesamte Personal, die es dem Unternehmen ermöglichen würde, die zentralen geschäftlichen Ziele zu erreichen.

„Die Teammitglieder möchten beteiligt, benötigt und anerkannt werden.“

– Fred Meijer, ehemaliger Chairman von Meijer



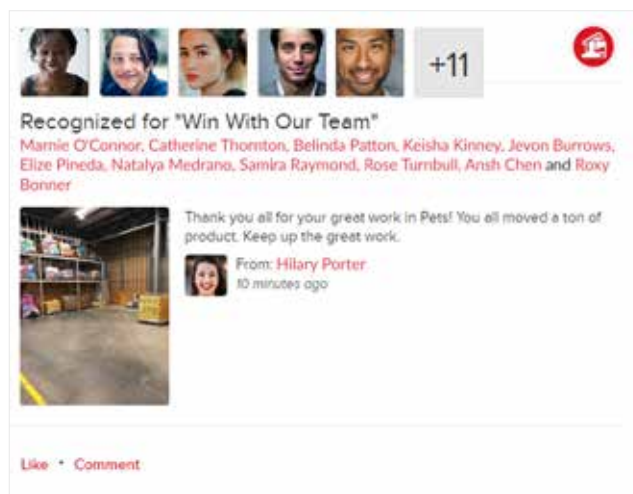
Achievers Employee Success Platform

Nach der Evaluierung verschiedener Anbieter von Anerkennungsplattformen entschied sich Meijer zum Start des mteam-Anerkennungsprogramms mit Achievers. **Das „Team“ in „mteam“ steht für „Together Everyone Achieves More“ (Gemeinsam erreichen wir alle mehr).** Meijer führte mteam für die 70.000 Teammitglieder in sechs US-Bundesstaaten (Michigan, Indiana, Ohio, Kentucky, Illinois, Wisconsin) und für die internationalen Beschaffungsniederlassungen in Hongkong und Bangladesch ein.

Das mteam-Programm ermöglicht eine auf Punkten basierende Anerkennung sowie soziale Anerkennung, und jede Form der Anerkennung ist mit den strategischen Zielen von Meijer verknüpft: **„Die Kunden im Mittelpunkt“, „Erfolg im Team“, „Wettbewerb mit Leidenschaft“ und „Arbeitsschutz“.** Die Teammitglieder können ihre Punkte für verschiedenste Belohnungen einlösen, beispielsweise für Geschenkkarten für die Meijer-Filialen mit Markenwaren. Mit mteam können die Teammitglieder bei Meijer ihren Kolleginnen und Kollegen problemlos Anerkennung zollen – bequem am Schreibtisch oder sogar unterwegs auf ihren Mobilgeräten.

„Ein Großteil unserer Mitarbeiter arbeitet in den Filialen ohne Zugang zu einem Computer und ist offline. [In dieser Situation hat die Anerkennung mithilfe von Mobilgeräten] die Kultur der Anerkennung in unserem Unternehmen weit vorgebracht.“

– Taylor Dehnke, Human Resources Generalist, Meijer



Das Anerkennungsprogramm von Meijer bietet mehr als nur eine hohe Nutzerfreundlichkeit. Teammitglieder, die wichtige Ziele erreicht haben, erhalten in mteam Anerkennung für ihre Leistungen. Mit den Integrationen von Achievers kann das Unternehmen das Management der internen Programme vereinfachen:

- **Fresh Ideas:** Punktprämie zur Anerkennung innovativer und kostensparender Ideen für das Fresh Ideas-Programm des Unternehmens.
- **Be Healthy at Meijer:** Punktprämie für die Lösung von Problemen beim Wellness-Programm des Unternehmens.
- **Meijer Impact:** Anerkennung des Abschlusses von Kampagnen zur sozialen Verantwortung im Freiwilligenprogramm des Unternehmens.
- **Safety Awards:** Punktprämie für die Leitung von Sicherheitsausschüssen und -initiativen für das Unternehmen.

Meijer verleiht darüber hinaus jeden Herbst auch zwei von diesem System unabhängige Auszeichnungen an Teammitglieder, die die zentralen Grundsätze des Unternehmens Tag für Tag verkörpern. Alle Teammitglieder können mittels eines Formulars auf mteam Kolleginnen und Kollegen, die die Kriterien erfüllen, nominieren. Es handelt sich um die folgenden Auszeichnungen:

- **Fred Meijer Award:** Eine Auszeichnung für Teammitglieder, die die Unternehmenswerte der Bescheidenheit, Großzügigkeit und Leidenschaft für den Dienst an anderen beispielhaft verkörpern.
- **President's Award:** Eine Auszeichnung für Teammitglieder, die den Erfolg des Unternehmens im Einklang mit der Erfolgsstrategie in erheblichem Maß steigern.

Jubiläumsfeiern bei Meijer werden zu einem ganz besonderen Tag für die Teammitglieder. An dem Tag, an dem ein Teammitglied Jubiläum feiert, erhält er eine von seinen Teamkolleginnen und -kollegen unterzeichnete digitale Glückwunschkarte, zusätzliche Punkte auf mteam und eine Urkunde über die langjährige Unternehmenszugehörigkeit. **Das mteam-Anerkennungsprogramm von Meijer erfüllt die Erwartungen in allen Bereichen, von der Anerkennung unter Kollegen bis hin zu Echtzeitdaten und -erkenntnissen.**

Geschäftliche Auswirkungen

Von Beginn an war mteam bei Meijer ein großer Erfolg. Zuerst einmal hat mteam eine **Aktivierungsquote von 82 %** (Prozentsatz der Personen, die sich bei mteam angemeldet haben). **64 % der Teammitglieder** rufen die Site monatlich auf. Insbesondere die Führungskräfte bei Meijer streben den Aufbau einer Kultur der Anerkennung an. So sind **93 % der Team- und Personalleiter** monatlich auf der Plattform aktiv.

Bei der Arbeit bei Meijer wird Anerkennung stets groß geschrieben. Innerhalb von nur drei Jahren nach dem Start von mteam konnte Meijer **10 Millionen Anerkennungs Momente** feiern und erhielt erstmalig die „Great Places to Work“-Zertifizierung als Top-Arbeitgeber. Neben diesen wichtigen Meilensteinen erhalten die einzelnen mteam-Nutzer durchschnittlich **7,7 Anerkennungen im Monat**.

„Unsere Teammitglieder finden mteam super. Das Programm ist zum integralen Bestandteil unserer Unternehmenskultur geworden. Es hat uns dabei geholfen, das Engagement unserer Teammitglieder zu steigern und die geschäftlichen Auswirkungen zu fördern.“

– Faith Swanson, Recognition and Engagement Manager, Meijer

93 %

monatlich auf der Plattform aktive Team- und Personalleiter

82 %

Aktivierungsquote

7,7 Anerkennungen

pro Nutzer und Monat erhalten *Anerkennungsindex*

10 Millionen

Anerkennungsmomente

Angesichts der hohen Aktivität bei Meijer in puncto Anerkennung wollte das Unternehmen wissen, welche Auswirkungen die Anerkennung auf das allgemeine Geschäft hat. Daher sammelten Meijer und The Workforce Institute, das Forschungsinstitut von Achievers, gemeinsam Erkenntnisse zur Leistung von mteam und zu den direkten Auswirkungen auf die Geschäftsziele von Meijer. Die gemeinsame Analyse brachte drei positive Ergebnisse zutage:

1. Mitarbeiterbindung:

Der Verlust wichtiger Mitarbeiter und die Suche nach Ersatz sind für alle Unternehmen kostspielige Aufgaben. Beim Vergleich der Anerkennungsraten von aktuellen und ehemaligen Mitgliedern des Meijer-Teams fiel auf, dass die verbleibenden Mitarbeiter im Durchschnitt deutlich höhere Anerkennungsraten aufwiesen als diejenigen, die das Unternehmen verließen. Ein Ergebnis überraschte jedoch: Die Anerkennungsraten der Personen, die selbst kündigten, waren statistisch identisch mit denen der Personen, denen gekündigt wurde. Alles in allem **deuten diese Ergebnisse darauf hin, dass Anerkennung wichtig für die Bindung geschätzter Mitarbeiter ist**, selbst wenn die Mitarbeiter dies nicht als Hauptgrund für ihre Kündigung nennen.

2. Zusammenarbeit und Zugehörigkeitsgefühl:

Wenn Teams oder Gruppen innerhalb eines Unternehmens strikt voneinander getrennt bleiben, erschwert das die Zusammenarbeit erheblich. Die Mitarbeiter sehnen sich danach, Beziehungen zu Kolleginnen und Kollegen aufzubauen, und nach einem Gefühl der Zugehörigkeit. Den vorliegenden Daten zufolge **sind die Netzwerke in den einzelnen Meijer-Filialen** seit der Einführung von mteam noch stärker geworden. Der Versuch, im Rahmen des Programms das Zugehörigkeitsgefühl der einzelnen Mitarbeiter zu stärken, hat dazu geführt, dass die Teammitglieder näher zusammengedrückt sind und Kontakte zueinander geknüpft haben.

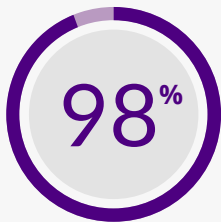
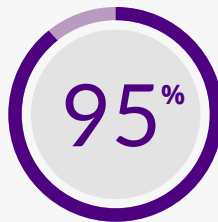
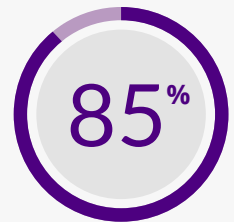
3. Kundenzufriedenheit:

Im Einzelhandel hängt der Erfolg eines Unternehmens sehr stark von den Mitarbeitern ab, die in direktem Kundenkontakt stehen. Diese Mitarbeiter sind Botschafter der eigenen Marke, die Tag für Tag im direkten Kontakt zu den Kunden stehen und deren Kaufverhalten beeinflussen. Nach Standorten aufgeschlüsselte Daten aus Kundenumfragen zeigten, dass **in Filialen mit höheren Anerkennungsraten auch die Kundenzufriedenheit höher war**. Tatsächlich **führte ein Anstieg bei den Anerkennungen von zweimal pro Monat auf zweimal pro Woche zu einem 5%igen Anstieg der Kundenzufriedenheit**. Aus den Daten ergab sich auch, dass Filialen mit höheren Anerkennungsraten bessere Werte bei der (von den Kunden eingeschätzten) Leistung und Begeisterung von Mitarbeitern im direkten Kundenkontakt (etwa an Rezeption oder Kasse) hatten. Anerkennung kann also direkte Auswirkungen auf die Qualität des Kundenservice Ihrer Mitarbeiter und damit auf Ihre Marke und den geschäftlichen Erfolg haben.

... diese Ergebnisse deuten darauf hin, dass Anerkennung wichtig für die Bindung geschätzter Mitarbeiter ist ...

... die Netzwerke in den einzelnen Meijer-Filialen sind seit der Einführung von mteam noch stärker geworden ...

... in Filialen mit höheren Anerkennungsraten war auch die Kundenzufriedenheit höher ...

Kundenzufriedenheit¹Kundenbindung²Mitarbeiterzufriedenheit³

Lösungen von Achievers sorgen dafür, dass Mitarbeiter Gehör und Anerkennung finden. Denn sie füllen die Werte und Strategie Ihrer Organisation mit Leben, indem sie die aktive Beteiligung von Mitarbeitern fördern und den Aufbau einer leistungsorientierten Kultur beschleunigen. Achievers setzt die Wissenschaft, die hinter Verhaltensänderungen steht, wirksam ein. So können Ihre Mitarbeiter und Ihre Organisation von nachhaltigen, datengestützten Geschäftsergebnissen profitieren.

1. Durchschnittliche Bewertung der Kundenunterstützung durch Achievers-Programmverantwortliche, Geschäftsjahr 2019

2. Achievers-Kundenbindung, Geschäftsjahr 2019

3. Durchschnittliche Bewertung des Kundenservice durch Achievers-Programmverantwortliche, Geschäftsjahr 2019