



**MEIJER ZIET POSITIEF
VERBAND TUSSEN
ERKENNING EN
BELANGRIJKSTE
BEDRIJFSCIJFERS**

Achievers

Zakelijke uitdaging

Superstore Meijer voorziet gezinnen in het middenwesten van de VS al sinds 1934 van uitstekende voedingsproducten, uitstekende merken, grote kortingen en een geweldige klantenservice. Het familiebedrijf biedt een allesomvattende winkelervaring, van dagelijkse boodschappen en gezondheids- en beautyproducten tot ruim 40 andere productsoorten, zoals mode, automotive, woonaccessoires, farmaceutische producten, elektronica, huisdieren en nog veel meer. Om de betrokkenheid van de 70.000 teamleden te vergroten, ontwikkelde Meijer een strategie op basis van drie doelen:

1. Toptalent behouden
2. De banden tussen teamleden bevorderen
3. Klanten tevreden houden

Hoe bereikt Meijer deze doelen? Het antwoord is erkenning van zijn medewerkers. Het is bekend dat **erkenning kan helpen het verloop te verminderen, de betrokkenheid van medewerkers te vergroten en de klanttevredenheid te verhogen.** Voordat Meijer samenwerkte met Achievers, had het bedrijf geen formeel erkenningsprogramma en zocht het naar een andere manier om teamleden te erkennen en te belonen voor hun dagelijkse werk. Meijer begon een zoektocht naar een robuuste erkenningsoplossing die de betrokkenheid van het volledige personeelsbestand zou vergroten en het bedrijf zou ondersteunen bij het realiseren van de primaire bedrijfsdoelen.

“Teamleden willen bij het bedrijf betrokken worden, zich gewaardeerd en erkend voelen.”

- Fred Meijer, voormalig voorzitter, Meijer



Achievers Employee Success Platform

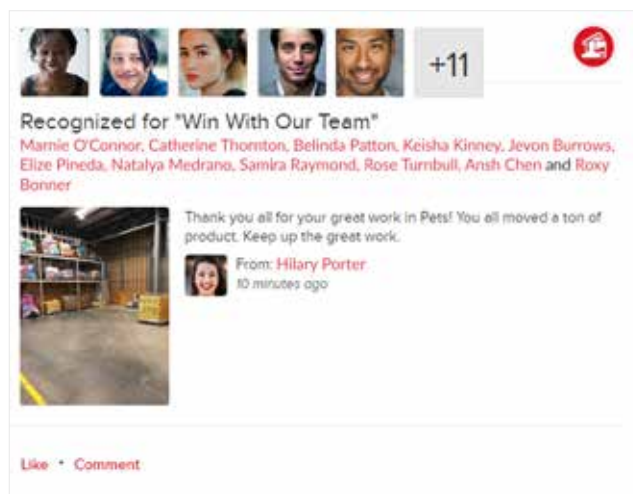
Na het erkenningsplatform van verschillende leveranciers te hebben beoordeeld, besloot Meijer zijn mteam-erkenningsprogramma te lanceren in samenwerking met Achievers. **Het woord 'team' in 'mteam' staat voor 'Together Everyone Achieves More', samen bereiken we allemaal meer.**

Meijer activeerde mteam voor 70.000 teamleden, verdeeld over zes Amerikaanse staten (Michigan, Indiana, Ohio, Kentucky, Illinois en Wisconsin) en internationale inkoopkantoren in Hongkong en Bangladesh.

Het mteam-programma biedt zowel puntsgewijze als sociale erkenning. Elke erkenning is gekoppeld aan een van de strategische doelen van Meijer: **Klantgerichtheid, Winnen met ons team, Strijden met passie, Veiligheid en gezondheid.** Teamleden kunnen hun punten inwisselen voor diverse beloningen, waaronder cadeaukaarten voor Meijers-merchandise. Met mteam kunnen Meijer-teamleden eenvoudig collega's erkennen, zowel op kantoor aan hun bureau als onderweg via hun mobiele apparaat.

“Omdat de meerderheid van onze medewerkers in de winkels en offline werkt, zonder toegang tot een computer, heeft [mobiele erkenning] werkelijk bijgedragen aan het creëren van een erkenningscultuur binnen ons bedrijf.”

- Taylor Dehnke, Human Resources Generalist, Meijer



Het erkenningsprogramma van Meijer heeft meer te bieden dan alleen een prettige gebruikerservaring. Om grote successen op de werkvloer te realiseren, erkent Meijer de prestaties van teamleden op mteam. Met de integraties van Achievers kan het bedrijf het beheer van zijn interne programma's vereenvoudigen:

- **Fresh Ideas:** Prestatie met punten voor het indienen van innovatieve en kostenbesparende ideeën binnen het Fresh Ideas-programma van het bedrijf.
- **Be Healthy at Meijer:** Prestatie met punten voor het afronden van uitdagingen binnen het welzijnsprogramma van het bedrijf.
- **Meijer Impact:** Prestatie voor het uitvoeren van maatschappelijk verantwoorde campagnes binnen het vrijwilligersprogramma van het bedrijf.
- **Safety Awards:** Prestatie met punten voor het aansturen van veiligheidscommissies en -initiatieven binnen het bedrijf.

Daarnaast reikt Meijer elk najaar twee eigen awards uit aan teamleden die de kernprincipes van het bedrijf dagelijks uitdragen. Teamleden kunnen via een nominatiefomulier op mteam een collega voordragen die aan de voorwaarden voor een award voldoet. De twee eigen awards van Meijer zijn:

- **De Fred Meijer Award:** Een award die wordt uitgereikt aan teamleden die de bedrijfswaarden bescheidenheid, vrijgevigheid en passie voor het helpen van anderen uitdragen.
- **De President's Award:** Een award die wordt uitgereikt aan teamleden die het succes van het bedrijf positief ondersteunen in lijn met de winstrategie.

Meijer vindt het belangrijk dat teamleden met een werkjubileum echt in het zonnetje worden gezet. Op de dag van het werkjubileum ontvangt het teamlid een digitale felicitatie die is ondertekend door de teamleden, krijgt hij of zij extra punten op mteam en wordt er een persoonlijk certificaat uitgereikt voor het bereiken van deze mijlpaal. **Het mteam-erkenningsprogramma van Meijer levert een bijdrage op alle fronten, met onderlinge erkenning, awards, actuele gegevens en inzichten, en nog veel meer.**

Bedrijfsimpact

Sinds de start van mteam heeft Meijer grote successen geboekt. Ten eerste heeft mteam een **activeringscijfer van 82%** (percentage mensen dat zich heeft aangemeld bij mteam) en gebruikt **64% van de teamleden** de site elke maand. Bij Meijer steken met name leidinggevenden tijd in het ontwikkelen van een erkenningscultuur en **93% van de leidinggevenden** is dan ook maandelijks actief op het platform.

Bij Meijer is geen sprake van een tekort aan erkenning. Binnen slechts drie jaar na de introductie van mteam wist Meijer **10 miljoen erkenningsmomenten** te realiseren en behaalde het bedrijf voor het eerst het **“Great Places to Work”-certificaat**. Naast deze fantastische mijlpalen ontvangen gebruikers van mteam gemiddeld **7,7 erkenningen per maand**.

“Onze medewerkers zijn dol op mteam. Het is een onmisbaar deel van onze bedrijfscultuur geworden. Het heeft een impuls gegeven aan de betrokkenheid van onze medewerkers en de bedrijfsresultaten.”

- Faith Swanson, Recognition and Engagement Manager bij Meijer



7,7 erkenningen

ontvangen per gebruiker, per
maand *erkenningsindex*

10 miljoen

erkenningsmomenten

Naarmate de erkenningsactiviteiten binnen de organisatie zich verder ontwikkelden, wilde Meijer inzicht krijgen in de impact die erkenning had op het hele bedrijf. Meijer en het onderzoeksteam van Achievers, het Workforce Institute, sloegen de handen ineen om een beeld te schetsen van de prestaties van mteam en de directe impact daarvan op de bedrijfsdoelen van Meijer. Uit deze gezamenlijke analyse kwamen drie positieve resultaten naar boven:

1. Behoud van personeel:

Het verlies en de vervanging van gewaardeerde collega's is een kostbare aangelegenheid voor alle organisaties. De erkenningscijfers van de huidige teamleden werden vergeleken met die van de teamleden die het bedrijf hadden verlaten. Daaruit bleek dat de eerste groep gemiddeld significant hogere erkenningscijfers behaalde dan de tweede groep. Eén opvallend resultaat was dat mensen die zelf ontslag namen, dezelfde erkenningscijfers behaalden als de teamleden die door Meijer werden gevraagd te vertrekken. Samen **wijzen deze resultaten erop dat erkenning van belang is om gewaardeerde medewerkers te behouden**, ook al beschouwen medewerkers dat niet als hun voornaamste reden van vertrek.

2. Samenwerking en saamhorigheid:

Silo's tussen teams of groepen binnen een organisatie kunnen samenwerking behoorlijk in de weg staan. Medewerkers willen een band voelen, een gevoel van saamhorigheid ervaren op hun werk. Uit gegevens bleek dat **de netwerken in elk Meijer-filiaal sterker zijn geworden** sinds de introductie van mteam. Doordat het programma is bedoeld om het gevoel van saamhorigheid te verbeteren, zijn teamleden dichter bij elkaar gebracht en de banden versterkt.

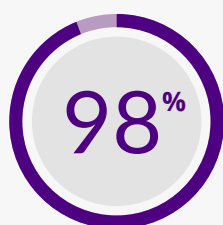
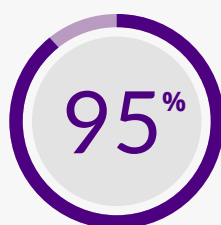
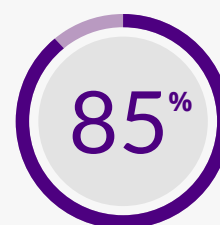
3. Klantervaring:

Bedrijven in de retailsector zijn voor hun resultaat sterk afhankelijk van hun klantgerichte medewerkers. Zij fungeren als merkvertegenwoordiger en zijn degenen die elke dag klanten spreken, en daardoor hun koopgedrag beïnvloeden. Uit gegevens van klantonderzoeken die per locatie werden gehouden, bleek dat **winkels met hogere erkenningscijfers een hogere algemene klanttevredenheid meldden**. Sterker nog, **een toename van de erkenning van twee keer per maand naar twee keer per week, leverde een groei van 5% van de klanttevredenheid op**. Uit de gegevens bleek ook dat klantgerichte medewerkers, zoals kassapersoneel, in winkels met hogere erkenningscijfers hoger scoorden op het gebied van prestaties en enthousiasme (zoals gemeld door klanten). Dit suggereert dat erkenning rechtstreeks van invloed kan zijn op de kwaliteit van uw klantenservice en dus op uw merk en bedrijfsresultaat.

... deze resultaten wijzen erop dat erkenning van belang is voor het behouden van gewaardeerde medewerkers ...

... de netwerken in elk Meijer-filiaal zijn sterker geworden sinds de introductie van mteam ...

... winkels met hogere erkenningscijfers meldden een hogere klanttevredenheid ...

Tevreden klanten¹Behoud van klanten²Tevreden medewerkers³

De oplossingen van Achievers voor medewerkerserkenning brengen de waarde en strategie van uw bedrijf tot leven door de medewerkersparticipatie te stimuleren en een prestatiegerichte cultuur te ontwikkelen. Achievers maakt gebruik van de wetenschap achter gedragsverandering, zodat uw mensen en organisatie duurzame, op gegevens gebaseerde bedrijfsresultaten kunnen behalen.

1. Gemiddelde klantenondersteuningsbeoordeling door eigenaren van Achievers-programma, 2019

2. Behoud Achievers-klantenbestand, 2019

3. Gemiddelde klantenservicebeoordeling door eigenaren van Achievers-programma, 2019