

Employee-Experience Journey-Checkliste

Die Erfahrung ist die Summe, nicht die beste Einzelstation. Diese Checkliste geht den Employee Lifecycle Touchpoint für Touchpoint durch.

So nutzen Sie diese Checkliste

Zweck. Employee Experience ist der ganze Weg, den Mitarbeitende mit Ihrem Unternehmen gehen, mit allen Berührungspunkten dazwischen. Diese Checkliste zerlegt diesen Weg in die sechs Phasen des Employee Lifecycle und macht je Phase sichtbar, welche Touchpoints gestaltet werden, wo Sie hinhören und wo die **Moments that matter** liegen. Man kann nur verbessern, was man an der richtigen Stelle sichtbar gemacht hat.

So gehen Sie vor. Haken Sie ab, was heute schon bewusst gestaltet und behört wird. Was offen bleibt, ist Ihre Landkarte für die nächsten Schritte, beginnend bei den mit **Moments that matter** markierten Phasen.

Drei Ebenen laufen mit. Jeder Touchpoint hat eine **physische** Seite (Arbeitsplatz, Ausstattung), eine **digitale** (Werkzeuge, Systeme) und eine **kulturelle** (Führung, Zugehörigkeit). Die kulturelle Ebene ist am schwersten zu ändern und entscheidet am meisten.

Der Employee Lifecycle

1 Anziehung und Bewerbung

- ☐ Stelleninserat und Karriereseite zeichnen ein ehrliches Bild.
- ☐ Der Bewerbungsprozess ist klar, zügig und respektvoll, auch bei einer Absage.
- ☐ Die ersten Kontakte hinterlassen einen stimmigen ersten Eindruck.

Hier hören: kurze Rückfrage nach dem Bewerbungsprozess, auch bei Absagen.

2 Onboarding

MOMENTS THAT MATTER

- ☐ Arbeitsplatz, Zugänge und Werkzeuge sind am ersten Tag bereit.
- ☐ Aufgaben, Erwartungen und Ansprechpersonen sind früh geklärt.
- ☐ Neue fühlen sich willkommen und zugehörig, nicht allein gelassen.

Hier hören: ereignisbezogene Onboarding-Befragung nach den ersten Wochen und nach den ersten Monaten.

3 Entwicklung

- ☐ Es gibt regelmässige, ehrliche Rückmeldung, nicht nur einmal im Jahr.
- ☐ Lern- und Entwicklungsmöglichkeiten sind sichtbar und erreichbar.
- ☐ Menschen erkennen für sich eine Perspektive im Unternehmen.

Hier hören: nach Entwicklungsgesprächen und Weiterbildungen, ob sie etwas bewirkt haben.

4 Tägliche Arbeit

- ☐ Aufgaben, Werkzeuge und Prozesse ermöglichen gute Arbeit, statt sie zu behindern.
- ☐ Führung gibt Orientierung, Rückhalt und Handlungsspielraum.
- ☐ Die Zusammenarbeit im Team und über Schnittstellen trägt.

Hier hören: kurze, wiederkehrende Pulsbefragung, damit Veränderungen früh sichtbar werden.

5 Bindung

MOMENTS THAT MATTER

- ☐ Beiträge werden sichtbar anerkannt und wertgeschätzt.
- ☐ Schwierige persönliche Phasen werden menschlich begleitet.
- ☐ Menschen haben einen Grund, hier zu bleiben, nicht nur keinen, zu gehen.

Hier hören: Verbleib- und Weiterempfehlungsbereitschaft, ergänzt um die offene Frage nach dem Warum.

6 Austritt

MOMENTS THAT MATTER

- ☐ Der Austritt verläuft geordnet und respektvoll.
- ☐ Es gibt ein ehrliches Austrittsgespräch oder eine Austrittsbefragung.
- ☐ Die Tür bleibt offen: ehemalige Mitarbeitende bleiben mögliche Botschafter oder Rückkehrer.

Hier hören: Austrittsbefragung liefert oft die ehrlichsten Rückmeldungen über den ganzen Weg.

Vom Touchpoint zur Massnahme

1. **An den Touchpoints hören, ereignisbezogen und kontinuierlich**, statt einmal im Jahr eine Gesamtnote. Ein einzelner EX-Index verdeckt, an welcher Station es klemmt.
2. **Bei den Moments that matter zuerst hinschauen**. Onboarding, Bindung und Austritt prägen die Wahrnehmung überproportional.
3. **Offene Fragen nach dem Warum stellen**. Skalen zeigen, dass etwas nicht stimmt, offene Antworten zeigen, warum, und liefern erst den Ansatzpunkt.
4. **Zwei bis drei Massnahmen je Schlüsselmoment ableiten**, mit Verantwortlichkeit und Termin. Fragen ohne Folgen erzeugt Erwartungen und enttäuscht sie.

Mit Moodtalk hören Sie entlang des ganzen Lifecycle. Statt einer Jahres-Gesamtnote hört Moodtalk dialogbasiert und kontinuierlich an den Touchpoints, die zählen, vom Onboarding bis zum Austritt. Der KI-Interview-Agent fragt bei offenen Antworten selbst nach dem Warum, verdichtet sie zu Mustern und führt zu konkreten Massnahmen. Die Daten bleiben in der Schweiz.

Employee Experience mit Moodtalk gestalten.

Wir richten das kontinuierliche Listening entlang des Lifecycle ein, inklusive Auswertung und Massnahmen.

Termin buchen