

eNPS: Frage, Berechnung und Auswertung

Die eine Frage, die richtige offene Nachfrage und die Rechnung Schritt für Schritt. Damit aus einer Zahl ein Gespräch wird.

So nutzen Sie diese Vorlage

Zweck. Der eNPS (Employee Net Promoter Score) misst mit einer Frage, wie wahrscheinlich Mitarbeitende ihren Arbeitgeber weiterempfehlen. Er ist ein guter **Einstieg**, kein Ergebnis: die Zahl zeigt das Ob, die offene Nachfrage zeigt das Warum. Nutzen Sie deshalb immer beide zusammen.

Anonymität. Ehrliche Antworten gibt es nur bei echter Anonymität. Werten Sie eine Gruppe erst ab einer Mindestgruppengrösse aus (Faustregel: mindestens fünf Antworten) und verarbeiten Sie die Daten in der Schweiz.

1 · Die eNPS-Frage

Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie unser Unternehmen als Arbeitgeber weiterempfehlen?

unwahrscheinlich 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 sehr wahrscheinlich

Und immer dazu, die entscheidende offene Nachfrage:

Was ist der wichtigste Grund für Ihre Bewertung?

Ohne diese zweite Frage bleibt der eNPS eine Zahl ohne Handlungshinweis. Die offene Antwort ist der eigentliche Wert.

2 · Die drei Gruppen

GRUPPE	BEWERTUNG	BEDEUTUNG
Promotoren	9 bis 10	überzeugt, empfehlen aktiv weiter, tragen die Kultur.
Passive	7 bis 8	zufrieden, aber nicht begeistert, leicht abwerbbar. Zählen nicht in die Formel.
Detraktoren	0 bis 6	unzufrieden, ein Risiko für Stimmung und Fluktuation.

3 · Die Berechnung

$$\text{eNPS} = \text{Prozent Promotoren} - \text{Prozent Detraktoren}$$

Die Passiven zählen bewusst nicht. Der Wert reicht von -100 (alle Detraktoren) bis +100 (alle Promotoren).

Beispiel mit 100 Antworten

Promotoren (9 bis 10)	55 = 55 %
Passive (7 bis 8)	30 = 30 % (zählen nicht)
Detraktoren (0 bis 6)	15 = 15 %
eNPS = 55 % – 15 %	= +40

Ihre Zahlen

Prozent Promotoren	_____ %
Prozent Detraktoren	_____ %
eNPS = Promotoren – Detraktoren	_____

4 · Den Wert ehrlich einordnen

Ein Wert über 0 heisst: mehr Promotoren als Detraktoren. Ab welcher Zahl ein eNPS „gut“ ist, hängt stark von **Branche, Land, Grösse und Zeitpunkt** ab. Deshalb sagt der **Trend über die Zeit** mehr aus als ein Vergleich mit einer fremden Benchmark. Ein eNPS, der von +10 auf +25 steigt, ist eine belastbare Aussage.

Vorsicht bei gleichen Werten. +30 aus lauter Passiven bedeutet etwas anderes als +30 aus vielen Promotoren und vielen Detraktoren. Und ein stabiler Wert kann täuschen, wenn Zufriedene abwandern und Unzufriedene nachrücken. Lesen Sie die Zahl deshalb nie ohne die offenen Antworten.

5 · Vom Wert zur Massnahme

1. **Wert erheben** als Einstieg und Trendlinie, nicht als Ergebnis.
2. **Nach dem Warum fragen**, direkt bei der Bewertung, mit der offenen Frage oben.
3. **Offene Antworten verdichten** zu wenigen wiederkehrenden Mustern statt einer Zitatliste.
4. **Zwei bis drei Massnahmen ableiten**, mit Verantwortlichkeit und einem Termin. Ohne diesen Schritt war der Aufwand umsonst.

Mit Moodtalk wird aus dem eNPS ein Gespräch. Moodtalk erhebt den eNPS dialogbasiert, fragt bei der Bewertung selbst nach dem Warum, in der Muttersprache der Teilnehmenden, verdichtet die offenen Antworten per KI zu Mustern und führt direkt zu Massnahmen. Die Daten bleiben in der Schweiz.

eNPS mit Moodtalk messen.

Wir richten die dialogische Befragung für Ihr Team ein, inklusive Auswertung und Massnahmen.

[Termin buchen](#)