

Wat is de werknemerservaring? Definitie en uitdagingen

Talent werven en aantrekken, onboarding, welzijn op het werk, betrokkenheid, loyaliteit, retentie, offboarding... al deze belangrijke fasen in het leven van een werknemer maken deel uit van één geheel: de werknemerservaring. Als ware HR-tegenhanger van de gebruikerservaring wordt er binnen bedrijven tegenwoordig steeds meer aandacht aan besteed. Maar wat wordt eigenlijk bedoeld met de werknemerservaring? En waarom kunt u er niet omheen? Dit zijn onze antwoorden.

Definitie van de werknemerservaring

Een traject dat al begint voordat de werknemer in dienst treedt

Wat is de werknemerservaring? Het begrip verwijst eenvoudig gezegd naar alle ervaringen van iemand binnen een bedrijf, van sollicitatiegesprek, introductie in het bedrijf, integratie, dagelijks werk en jaarlijkse beoordeling tot ontwikkeling en vertrek. Het omvat ook alle interacties die tijdens het werk plaatsvinden.

Door een goede werknemerservaring te bieden, kan uw bedrijf de betrokkenheid en het behoud van werknemers verbeteren, of nieuw talent aantrekken dankzij een positief werkgeversmerk.

Het begrip 'symmetrie van aandacht'

Het principe van symmetrie van aandacht staat bij de werknemerservaring centraal. Daarbij wordt ervan uitgegaan dat als een persoon een relatie als prettig ervaart, hij dat doorgeeft aan de mensen om hem heen. Simpel gezegd, in een werksituatie zal een medewerker die een goede relatie heeft met zijn manager en de directie eerder geneigd zijn om klanten positief en kalm te behandelen. Als een bedrijf daarentegen zijn werknemers sterk onder druk zet, kan dat bij hen permanente stress veroorzaken die ze dan kunnen afreageren op klanten.

Het is dan ook essentieel dat managers goed met hun teams omgaan. Zorgen voor een positieve werkomgeving draagt bij tot het opbouwen van gezonde relaties, niet alleen tussen de personeelsleden van het bedrijf, maar ook tussen medewerkers en klanten.

Meer dan een menselijke ervaring

Wanneer we het hebben over de werknemerservaring spelen menselijke relaties en teamcohesie een belangrijke rol. Vriendelijkheid, communicatie en vertrouwen zijn factoren die de werknemers in staat stellen onbezorgd te werken.

De technische kwaliteit van de apparatuur die door de medewerkers wordt gebruikt, is echter even essentieel. Of het nu gaat om hulpmiddelen die bij het dagelijkse werk worden gebruikt, om materiaal of om [HR-managementtools](#), het is allemaal belangrijk. Apparaten die niet werken

of niet zijn aangepast aan de werksituatie kunnen leiden tot frustratie en desinteresse van de werknemer. Hij kan dan het gevoel krijgen dat de omstandigheden niet optimaal zijn om het werk te doen dat van hem wordt verwacht. Als de werknemer vaak om technische hulp moet vragen, kan dat er zelfs toe leiden dat hij minder zelfstandig wordt of dat zijn gevoel van eigenwaarde afneemt. Dit technische aspect en de kwaliteit van het materiaal dat de medewerkers wordt geboden, zijn dus erg belangrijk voor de werknemerservaring.



De werknemerservaring is tegenwoordig essentieel

Een positief werkgeversmerk kan nieuw talent aantrekken

De werknemerservaring kan u helpen als u personeel moet werven. Een goede werknemerservaring wordt door buitenstaanders namelijk geassocieerd met een positief bedrijfsimago. Alleen al het werkgeversmerk kan meer nieuw talent aantrekken dan de concurrentie. In een arbeidsmarkt die in sommige sectoren onder druk staat, kan dit argument een belangrijk verschil maken.

Bovendien zal een tevreden werknemer eerder zijn ervaring willen delen met mensen in zijn privé- of werkkring. Hij kan ze zelfs attenderen op vacatures en een ambassadeur worden voor het bedrijf. Werkzoekenden kijken steeds meer naar het welzijn op het werk. Een goede werknemerservaring is in dit verband dan ook een sterk argument.

Een grotere betrokkenheid en een hogere productiviteit

De werknemerservaring moet niet worden gezien als een last, maar als een investering van het bedrijf. Als die namelijk goed is, werken de medewerkers efficiënter en productiever.

Welzijn op het werk zorgt ervoor dat de werknemers zich kunnen concentreren op hun taken in plaats van op de problemen rond hun arbeidsomstandigheden. Zowel medewerkers als bedrijven hebben dus baat bij de juiste tools en een positief traject.

Retentie en binding van talent

Ten slotte kan een bedrijf met een goede werknemerservaring zijn medewerkers binden. Een bedrijf dat tools voor Human Capital Management implementeert, goed met de teams communiceert, precies van iedereen weet wat hij wel en niet kan en een positieve en aangename werkervaring biedt, kan werknemers motiveren om niet te vertrekken.



Retentie van talent is om verschillende redenen essentieel. In de eerste plaats omdat werving en training veel kosten meebrengen voor bedrijven. Bovendien zijn een gering personeelsverloop en een goede verstandhouding tussen de medewerkers bevorderlijk voor de teamcohesie. Ten slotte is het voor partners en klanten eenvoudiger om vaste aanspreekpunten binnen het bedrijf te hebben dan om jaarlijks met nieuwe contactpersonen te werken.

De werknemerservaring is dus een belangrijke ontwikkelingsstrategie voor een bedrijf. Het is een investering in onder andere werving, cohesie, productiviteit en retentie van werknemers. Tegenwoordig is het essentieel om daaraan te werken en de juiste HR-tools te implementeren om het psychologische en fysieke welzijn van de medewerkers te bevorderen.