



Высшая школа маркетинга  
и развития бизнеса

# Внутренние коммуникации и внутренний маркетинг как инструменты реализации миссии и стратегии компании

## Результаты исследования

---

Москва, 2013 год



# Структура исследования

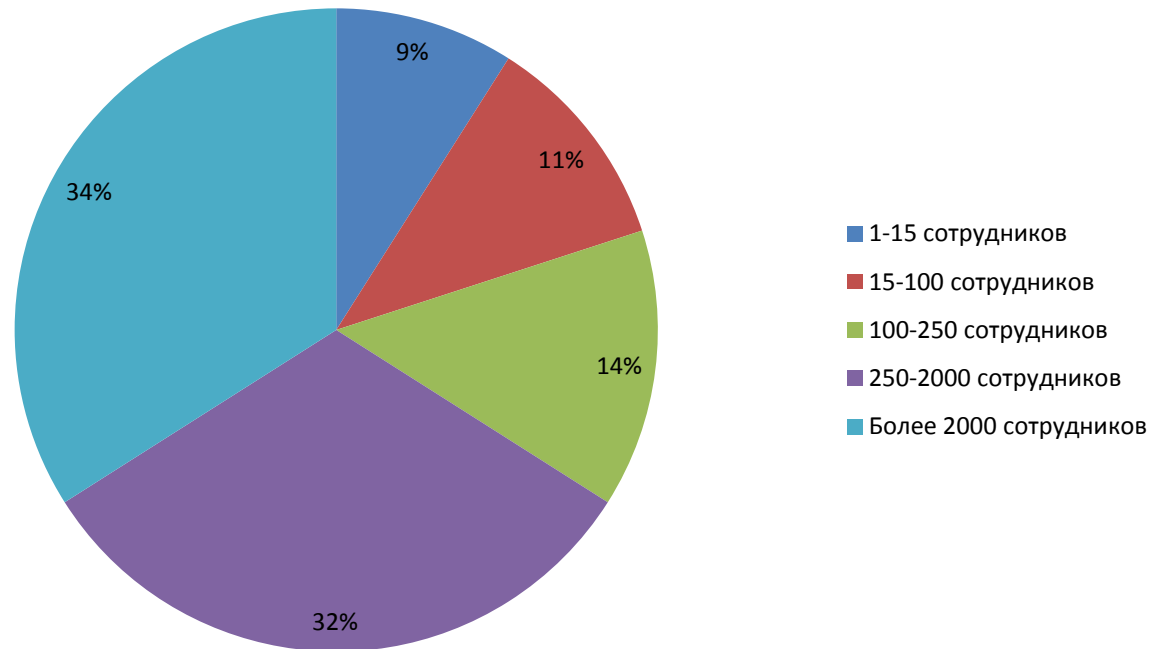
Высшая школа маркетинга и развития  
бизнеса

- Исследование руководителей HR
- Более 50 компаний



# Количество сотрудников в компании

Высшая школа маркетинга и развития  
бизнеса





# Какая информация о вашей компании доносится до сотрудников?

## Высшая школа маркетинга и развития бизнеса





# Какая информация о вашей компании доносится до сотрудников?

Высшая школа маркетинга и развития  
бизнеса

## Комментарии

- До всех сотрудников доносятся только стратегические цели – 5 %
- Финансовые результаты, информация о новых клиентах, годовой отчет доносятся не до всех сотрудников (высшее и среднее руководство) – 10%



# Какая информация о вашей компании доносится до сотрудников?

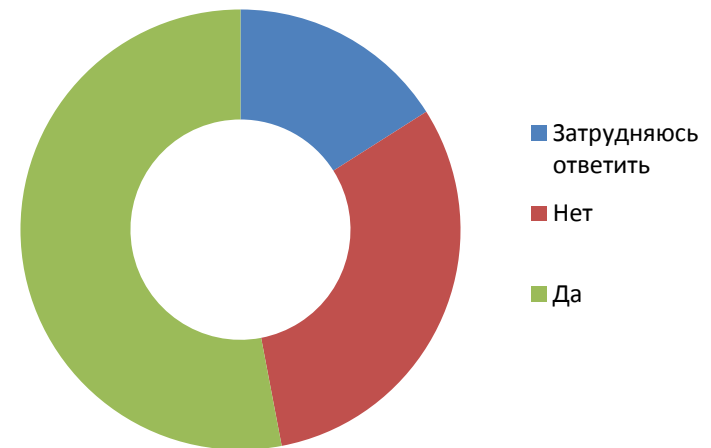
Высшая школа маркетинга и развития бизнеса

## Видят ли сотрудники связь между результатами работы и оплатой труда\*

Все сотрудники



Кадровый резерв



\*Опрос – Kenexa High Performance Institut e 2011-2012



# Какие механизмы обратной связи с сотрудниками вы используете?

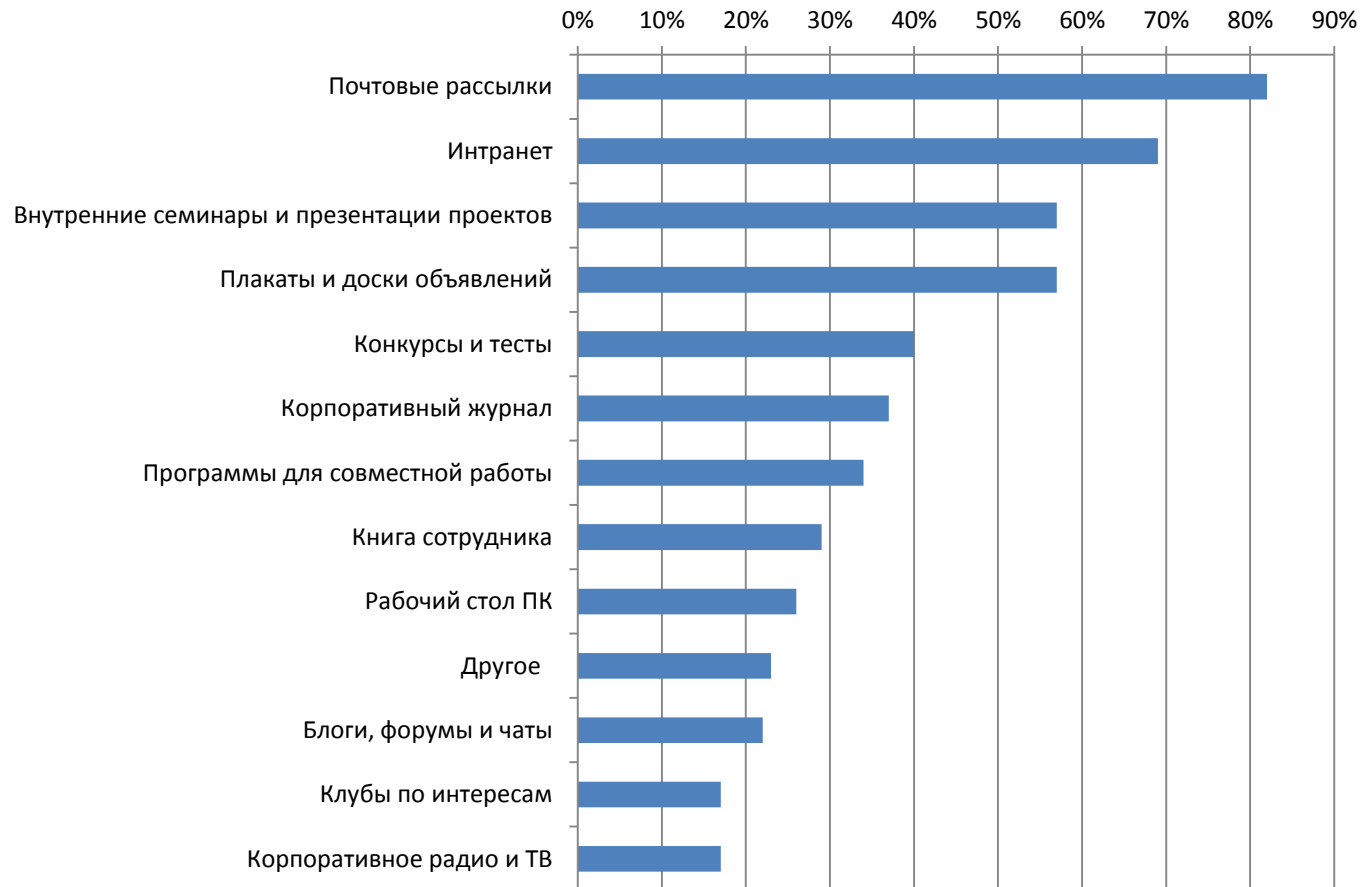
## Высшая школа маркетинга и развития бизнеса





# Какие инструменты внутренних коммуникаций вы используете?

## Высшая школа маркетинга и развития бизнеса

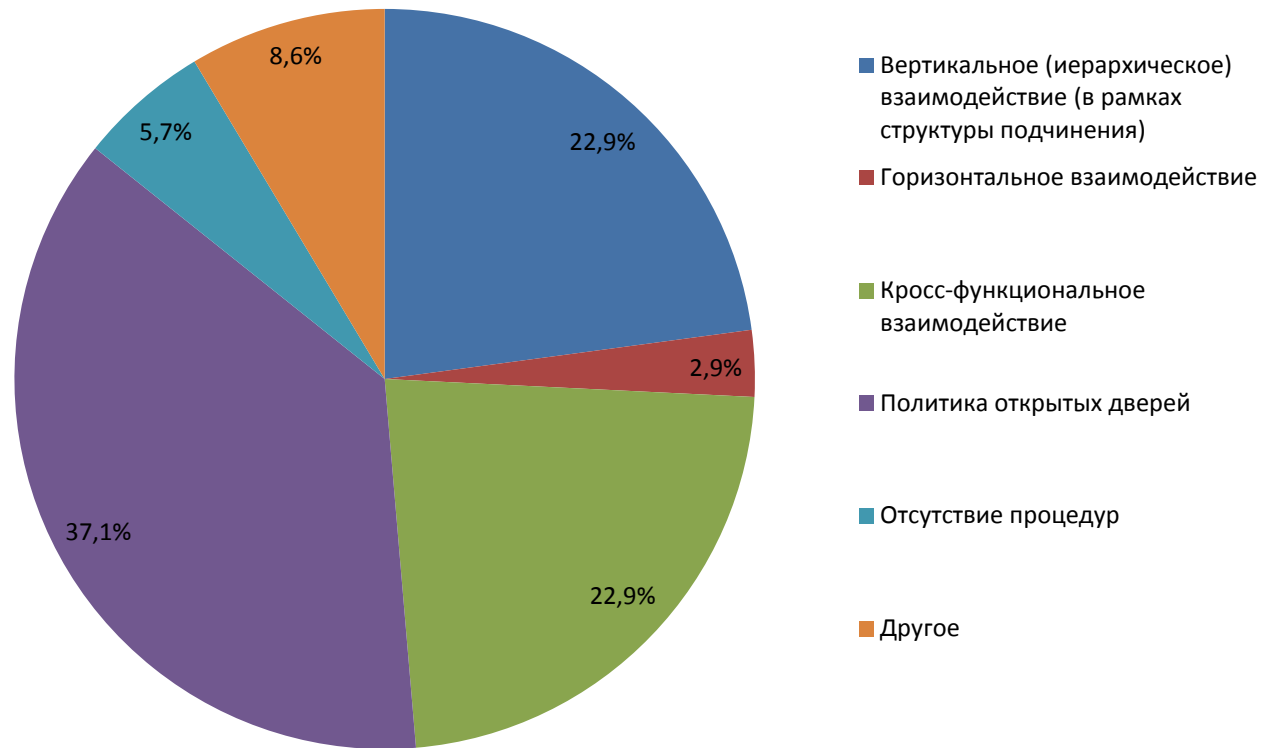






# Какие процессы взаимодействия приняты в вашей компании?

## Высшая школа маркетинга и развития бизнеса





# Какие процессы взаимодействия приняты в вашей компании?

Высшая школа маркетинга и развития бизнеса

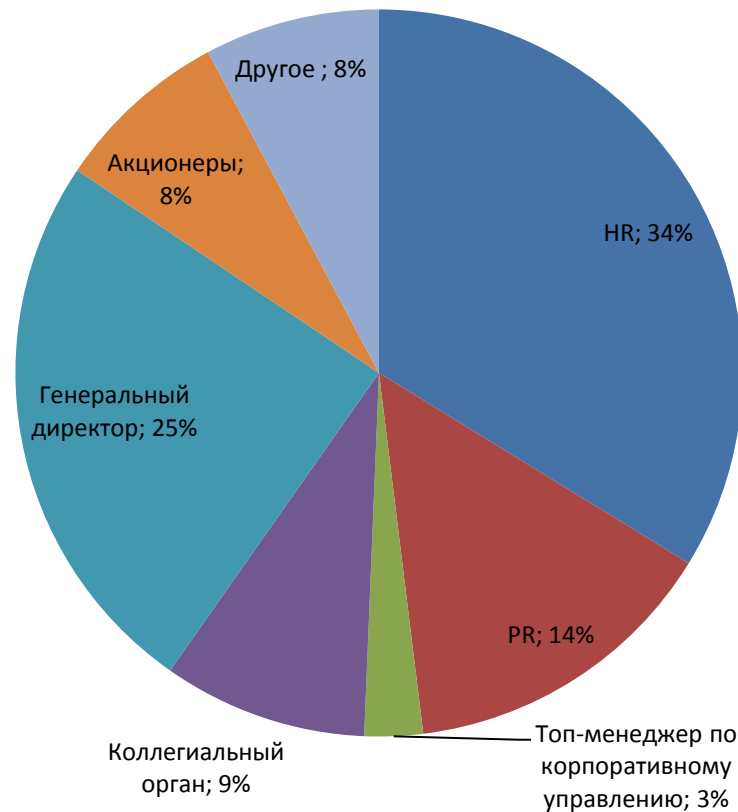
## Комментарии

- Вертикальное, горизонтальное или кросс-функциональное взаимодействие на разных уровнях



# Кто отвечает за принятие решений в области внутренних коммуникаций?

Высшая школа маркетинга и развития бизнеса





# Кто отвечает за принятие решений в области внутренних коммуникаций?

Высшая школа маркетинга и развития бизнеса

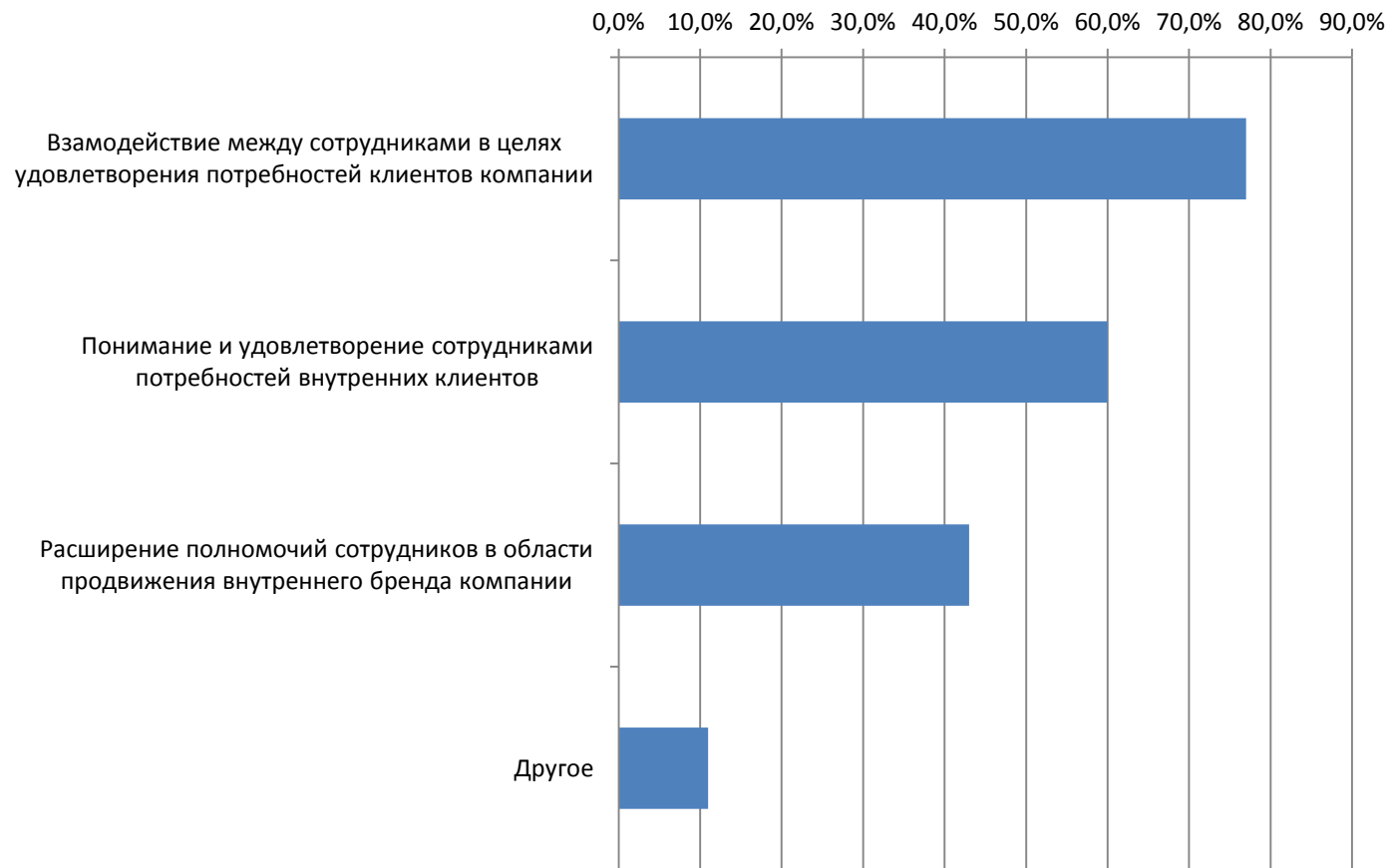
## Комментарии

- HR при активном содействии PR
- По важным вопросам – управляющая компания, представляющая интересы акционеров



# Что вы считаете элементами внутреннего маркетинга в вашей компании?

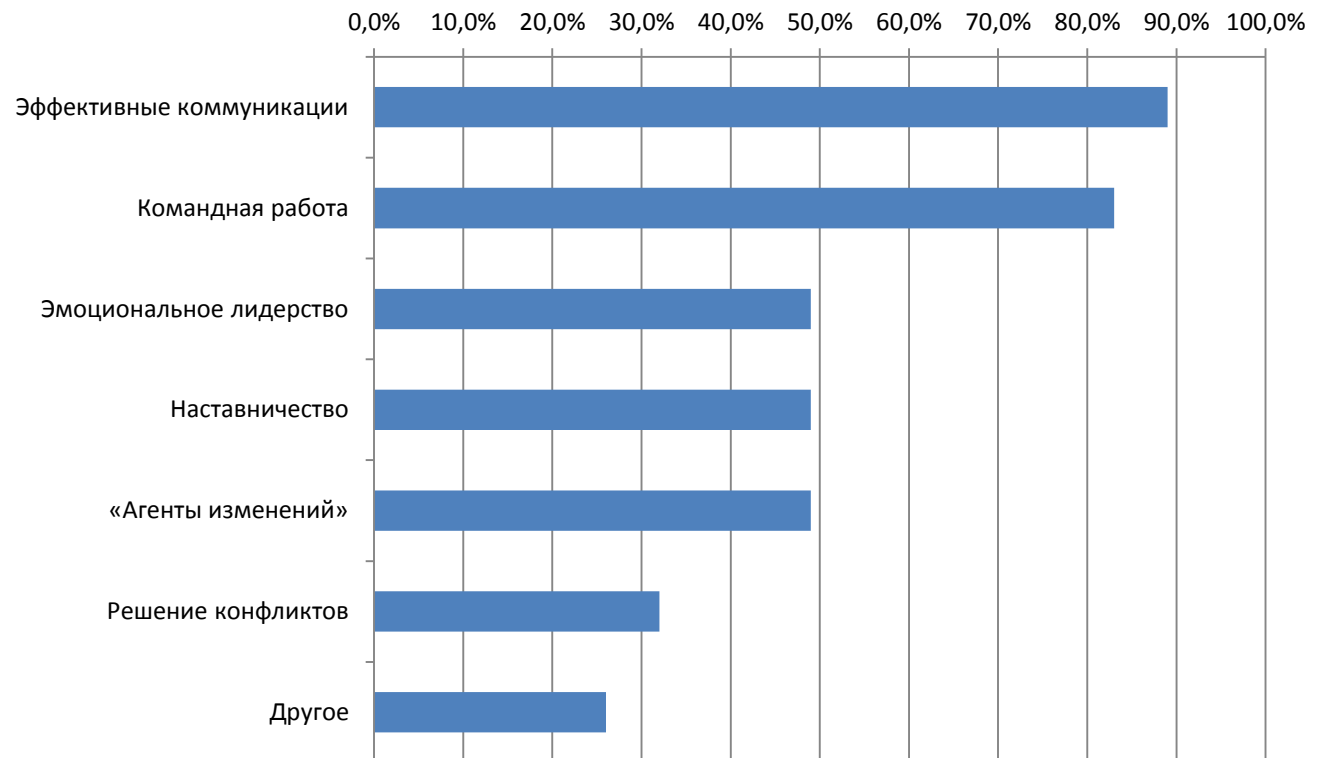
## Высшая школа маркетинга и развития бизнеса





# Компетенции в рамках системы внутреннего маркетинга

## Высшая школа маркетинга и развития бизнеса





# Компетенции в рамках системы внутреннего маркетинга

Высшая школа маркетинга и развития  
бизнеса

## Комментарии

- Предвосхищение конфликтов, в том числе конфликтов интересов
- Понимание бизнес стратегии компании



# Внутренний маркетинг – HR методами маркетинга

## Высшая школа маркетинга и развития бизнеса

- Внутренние исследования
- Внутренняя сегментация
- Создание ценности для внутренних клиентов (**в целях ориентации на внешних клиентов**)
- Внутренние коммуникации
- KPI
- Внутреннее обучение
- Кружки качества – инструмент «непрерывного совершенствования»





# Какие механизмы обучения вы используете?

## Высшая школа маркетинга и развития бизнеса





# Какие механизмы обучения вы используете?

Высшая школа маркетинга и развития бизнеса

## Комментарии

- Стажировки
- Взаимное обучение
- Коучинг

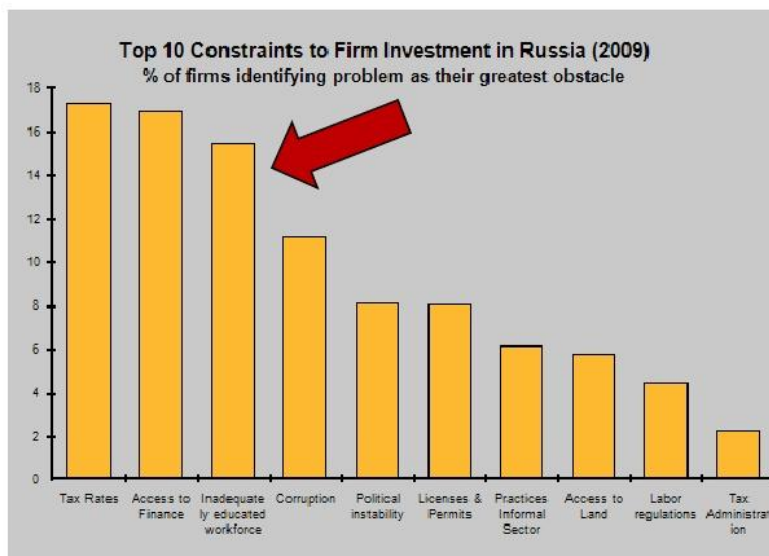


# Обучение через всю жизнь

## Высшая школа маркетинга и развития

Россия на 66 месте в рейтинге за 2013г. по уровню и качеству жизни населения  
ИЧР в России в 2013 году – 0,843

### Барьеры для инвестиций





# Обучение через всю жизнь

## Высшая школа маркетинга и развития бизнеса

**% работающего населения , получившего необходимые для работы  
знания и умения в рамках дополнительного обучения\***

- ЕС – 85%
- Австрия – 85%
- Дания- 80%
- Швеция – 71%
- Финляндия – 77%

\*По данным ЮНЕСКО



# Обучение через всю жизнь

## Высшая школа маркетинга и развития бизнеса

- Овладение технологиями
- Мобильность
- Растущие потребности в человеческом капитале



# Работоспособное население

## Высшая школа маркетинга и развития бизнеса

Страна	Прирост 2010 -2030 (тыс.)*
<b>Индия</b>	<b>241, 146</b>
Польша	- 3, 967
Украина	- 6, 071
Россия	- 16, 997
<b>Германия</b>	<b>- 8, 124</b>

\*Hays, Oxford economics, UN 2011



# Обучение через всю жизнь

## Высшая школа маркетинга и развития бизнеса

### Корпоративные затраты на обучение

- **Общепринятые нормативы** – 2.6% от общей суммы заработной платы, гарантированных 40 часов в год на сотрудника
- **Мировые лидеры** – 4% от общей суммы заработной платы, гарантированных 65 часов в год на сотрудника
- **Компания Pfizer** - 14% от общей суммы заработной платы
- **Компания Morrison Management** – 400 часов в год на сотрудника



# Какие факторы влияют на лояльность сотрудников?

## Высшая школа маркетинга и развития бизнеса







# Какие факторы влияют на лояльность сотрудников?

Высшая школа маркетинга и развития бизнеса

## Комментарии

- Компенсационный пакет ?
- Возможности карьерного роста
- Корпоративная культура
- Стабильность компании
- Управление по ценностям



# Что такое истинная лояльность?

Высшая школа маркетинга и развития  
бизнеса

- Делать правильные вещи
- Обсуждать проблемы
- Радоваться успеху коллег
- Не скрывать несогласия
- Поддерживать компанию перед третьими сторонами
- Подготовить собственный уход

