

Anh kể: “Chúng tôi có khoảng 800 nhân viên nằm ngoài bộ phận sản xuất. Với hệ thống theo dõi nhân viên, cứ mỗi sáu tháng, tôi cùng một thư ký sẽ phỏng vấn từng người một. Mục đích của chúng tôi rất đơn giản. Chúng tôi muốn tìm cách giúp họ làm việc tốt hơn. Đó là một phương pháp hữu ích, vì bất cứ người nào đang làm việc tại công ty cũng đều rất quan trọng, nếu không, danh tính anh ta chẳng có trong bảng lương làm gì.

Thay vì đặt ra những câu hỏi vu vơ, chẳng có mục đích gì, chúng tôi khuyến khích họ nói bất cứ điều gì họ muốn. Mục đích của chúng tôi là thu thập những suy nghĩ, cảm xúc chân thực nhất của họ. Sau mỗi cuộc phỏng vấn, chúng tôi viết một bản đánh giá thái độ của nhân viên đối với từng khía cạnh cụ thể nào đó của công việc đang làm.”

“Và đây là những gì tôi đã rút ra,” - anh nói tiếp. “Dựa trên cách suy nghĩ về công việc, chúng tôi chia nhân viên thành hai nhóm, nhóm A và nhóm B.

Những người ở nhóm B thường bận tâm về an toàn trong công việc hiện tại, chế độ hưu trí, chính sách nghỉ ốm, tăng giờ nghỉ, hoặc những gì công ty sẽ làm để cải sửa chương trình bảo hiểm; họ thường băn khoăn có phải làm thêm giờ trong thời gian sắp tới hay không. Họ cũng nói nhiều về những điểm họ không thích trong công việc hiện tại, chưa hài lòng nơi đồng nghiệp và nhiều thứ khác nữa. Những người ở nhóm này chiếm gần 80% số người nằm ngoài bộ phận sản xuất. Họ coi công việc của họ không được như ý nhưng vẫn phải chấp nhận.

Những người ở nhóm A nhìn công việc qua một lăng kính