



DỊCH VỤ TƯ VẤN CHIẾN LƯỢC TRẢI NGHIỆM NHÂN VIÊN



Nội dung

1. Trải nghiệm nhân viên là gì?
2. Phương pháp của Blue C
3. Quy trình triển khai
4. Case Study

1 Trải nghiệm nhân viên là gì?



Định nghĩa

Trải nghiệm nhân viên là tất cả những trải nghiệm, tương tác của một cá nhân trong suốt hành trình của mình tại doanh nghiệp, từ khi là ứng viên cho đến khi trở thành cựu nhân viên.



Josh Bersin

Chủ tịch & sáng lập viên Bersin & Associates



Trải nghiệm nhân viên ngày càng được quan tâm

84%

Nhà lãnh đạo đánh giá trải nghiệm nhân viên là một yếu tố vô cùng quan trọng trong doanh nghiệp.

(Thống kê từ Khảo sát các nhà lãnh đạo và quản trị nhân sự toàn cầu của Deloitte)






Tuy nhiên,
Chỉ có

22%

cho rằng họ hoàn toàn hiểu
trải nghiệm nhân viên là gì
và phân biệt được chúng
với các khái niệm đã phổ
biến khác.



Trải nghiệm nhân viên không phải là

Chỉ bao gồm nhân sự, tuyển dụng, hội nhập, đánh giá công việc và các hoạt động liên quan đến nhân sự khác.

Có thể thay thế cho khái niệm gắn kết nhân viên.

Cách một nhân viên gắn bó với tổ chức **trong một thời điểm nhất định.**

Chỉ bao gồm các khoản phúc lợi, **ngắn hạn.**

Trải nghiệm nhân viên là

Bao gồm tất cả các điểm chạm mà một nhân viên trải qua, từ môi trường làm việc, các hoạt động liên quan đến nhân sự, truyền thông nội bộ, văn hóa cho đến các cơ sở vật chất, trang thiết bị họ sử dụng.

Trải nghiệm nhân viên là yếu tố **cần có để đem lại sự gắn kết** cho nhân viên. Gắn kết nhân viên là **mục tiêu và kết quả có thể đạt được** nếu doanh nghiệp đem lại cho nhân viên nhiều trải nghiệm nhân viên tích cực.

Tổng hợp những tương tác của nhân viên **trong suốt vòng đời của nhân viên.** (từ thời điểm họ nhận biết về tổ chức đến khi họ chia tay)

Một cách tiếp cận chiến lược **dài hạn**, gắn với văn hóa, hành vi và quy trình.

Vì sao TNNV ngày càng quan trọng hơn?

Thị trường nhân sự cạnh tranh ngày càng khốc liệt hơn

"Khách hàng không phải là ưu tiên số 1. Nhân viên mới là ưu tiên số 1. Nếu bạn chăm sóc nhân viên của mình, họ sẽ chăm sóc khách hàng của bạn"

Richard Branson

Sự chuyển dịch của lực lượng lao động nhanh hơn

Tỷ lệ cam kết của thế hệ Z thấp hơn so với cam kết của thế hệ Y và X

Công việc gắn với ý nghĩa nhiều hơn

86 % thế hệ Y sẽ sẵn sàng nhận lương thấp hơn để làm việc cho một công ty có sứ mệnh và giá trị phù hợp với chính họ.

Lợi ích khi xây dựng trải nghiệm nhân viên tích cực

Lợi nhuận cao hơn
gấp **4 lần**



Chỉ số khách hàng
hài lòng **cao hơn**

Tăng **gấp đôi** sáng
kiến và đổi mới

Thu hút và giữ chân
nhân tài hàng đầu

(Báo cáo của MIT & Báo cáo Khảo sát toàn cầu IBM)



2 Phương pháp của Blue C





Mô hình kim tự tháp trải nghiệm nhân viên

KHOẢNH KHẮC QUAN TRỌNG
(Cá nhân hoá)

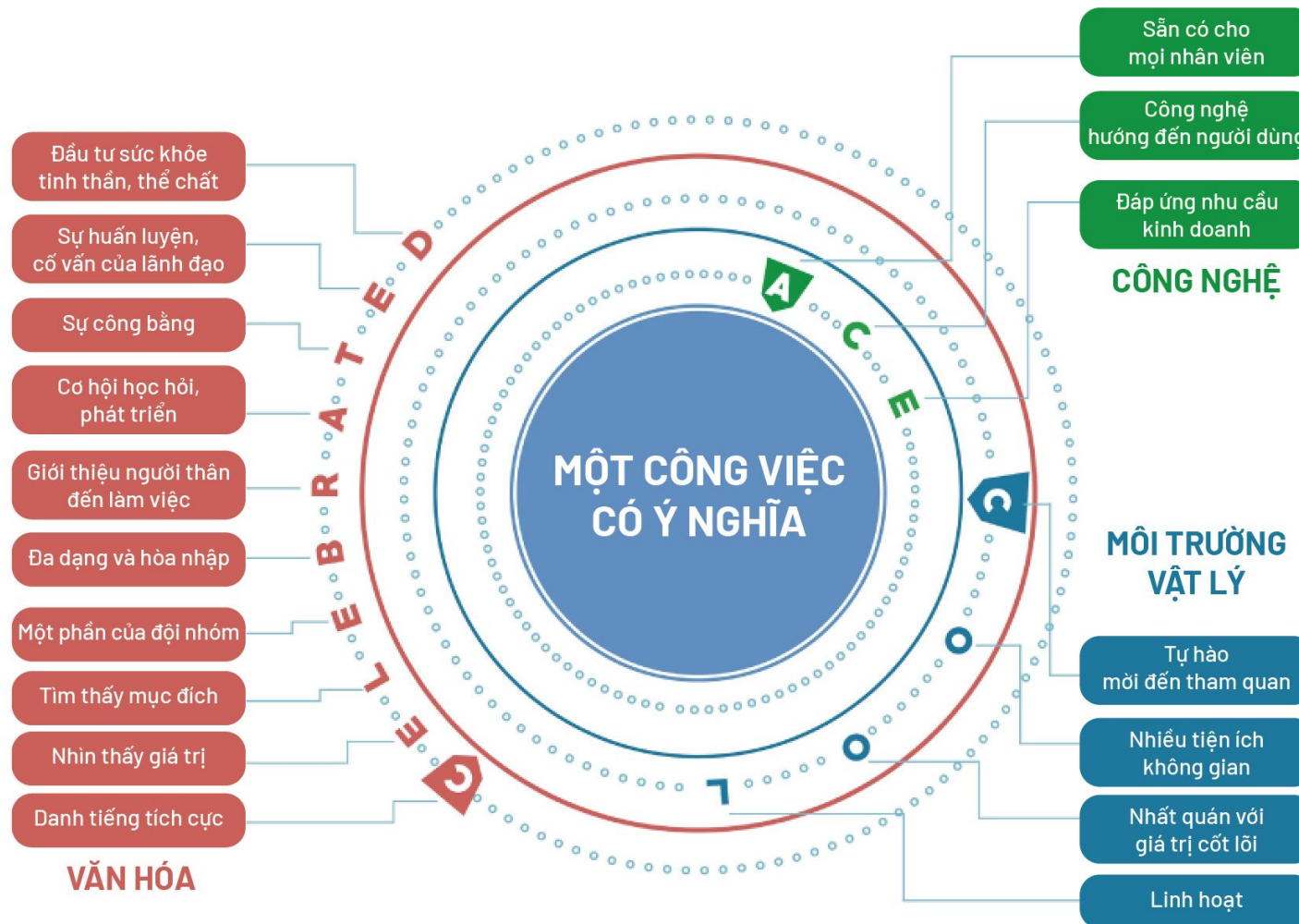
MÔI TRƯỜNG TRẢI NGHIỆM
(Vật lý, Công nghệ và Văn hóa)

LÝ DO TỒN TẠI
(Kết nối nhân viên với sứ mệnh, lý tưởng và các tác động có ý nghĩa)

Môi trường trải nghiệm nhân viên



17 nhân tố tác động đến môi trường trải nghiệm nhân viên



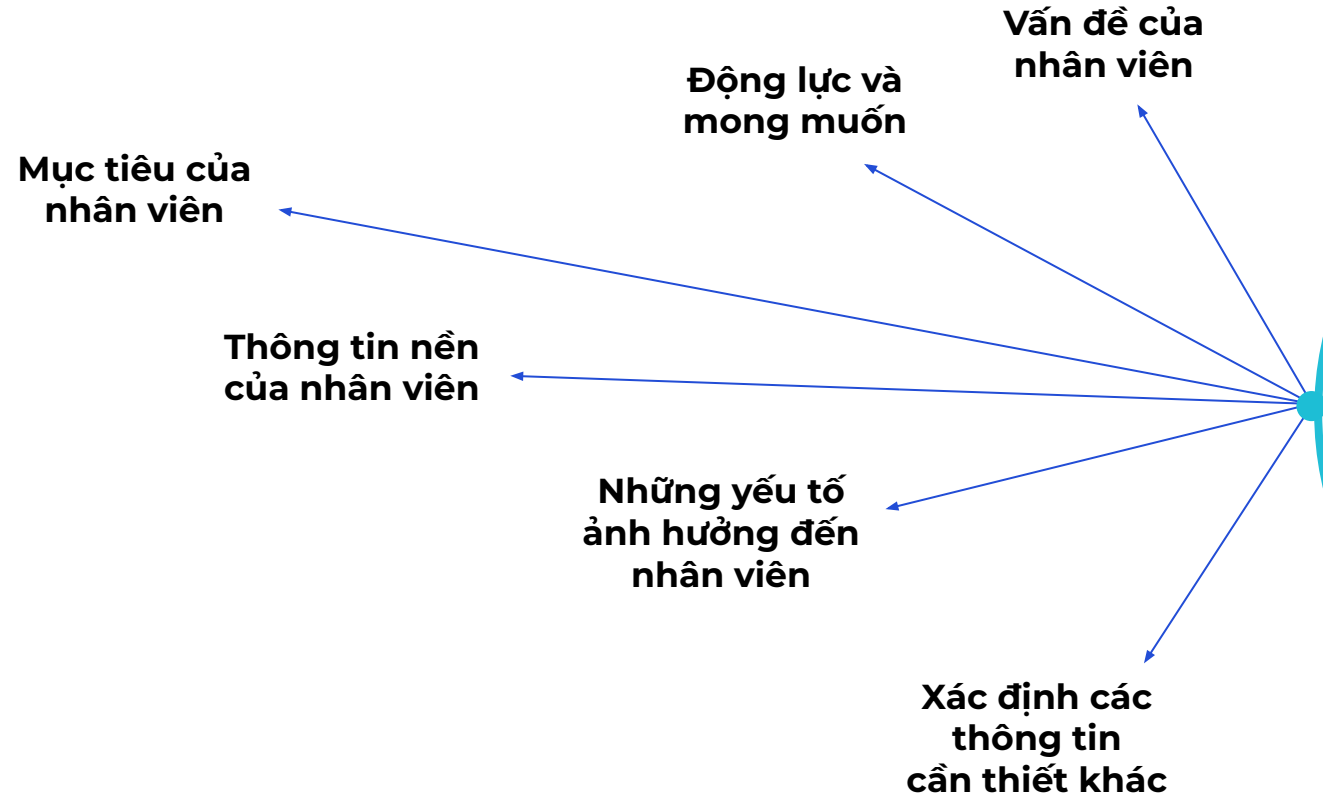
Đo lường cấp độ trải nghiệm nhân viên

| TỔNG ĐIỂM | PHÂN LOẠI TỔ CHỨC | VĂN HÓA | CÔNG NGHỆ | VẬT LÝ |
|------------------------------------|--|----------|-----------|----------|
| THIẾU TRẢI NGHIỆM < 60% | Thiếu trải nghiệm <i>Văn hóa, công nghệ và môi trường làm việc còn hạn chế</i> | Chưa tốt | Chưa tốt | Chưa tốt |
| MỚI PHÁT TRIỂN 60% – 70% | Mới phát triển công nghệ <i>Mạnh về công nghệ, hạn chế về văn hóa và môi trường làm việc</i> | Chưa tốt | Tốt | Chưa tốt |
| | Mới phát triển môi trường vật lý <i>Cơ sở vật chất tốt, hạn chế về văn hóa và công nghệ</i> | Chưa tốt | Chưa tốt | Tốt |
| | Mới phát triển về văn hóa <i>Mạnh về văn hóa, hạn chế về cơ sở vật chất và công nghệ</i> | Tốt | Chưa tốt | Chưa tốt |
| TIỆM CẬN 70% – 80% | Kích hoạt <i>Mạnh về vật chất và công nghệ, hạn chế về văn hóa</i> | Chưa tốt | Tốt | Tốt |
| | Trao quyền <i>Mạnh về văn hóa và công nghệ, hạn chế về cơ sở vật chất</i> | Tốt | Tốt | Chưa tốt |
| | Gắn kết <i>Mạnh về văn hóa và cơ sở vật chất hạn chế về công nghệ</i> | Tốt | Chưa tốt | Tốt |
| | Tiệm cận trải nghiệm <i>Xuất sắc về văn hóa, tốt về công nghệ và cơ sở vật chất</i> | Xuất sắc | Tốt | Tốt |
| TRẢI NGHIỆM >= 80% | Trải nghiệm <i>Mạnh về văn hóa, công nghệ và cơ sở vật chất</i> | Xuất sắc | Xuất sắc | Xuất sắc |

Hành trình trải nghiệm nhân viên



Thấu hiểu chân dung nhân viên



Các sáng kiến đổi mới

ỨNG VIÊN

THEO HÀNH TRÌNH

Tuyển dụng:

1. Đổi mới nội dung kênh tuyển dụng chính
2. Đồng bộ thông tin trên kênh tuyển dụng tập đoàn & đơn vị
3. Tăng trải nghiệm tại các điểm chạm khác ở giai đoạn ứng tuyển & phỏng vấn

NHÂN VIÊN

THEO HÀNH TRÌNH

Hội nhập – Đào tạo:

4. Chương trình Buddy cho nhân viên mới
 5. Tăng trải nghiệm các điểm chạm khác trong ngày làm việc đầu tiên
 6. Event chào đón nhân viên mới
- #### Đánh giá - Tưởng thưởng (Xây dựng Văn hóa ghi nhận):
7. Thay đổi nhận thức của lãnh đạo, quản lý về tầm quan trọng của sự ghi nhận
 8. Tuyển bài “Những người hùng thầm lặng”
 9. Thư chúc mừng/cảm ơn vào các dịp đặc biệt

THEO MÔI TRƯỜNG

Môi trường Văn hóa

10. Phát triển chuỗi workshop “Nhận diện pain point quy trình”
11. Happy Friday (Pair & Share)
12. Chương trình bình chọn “Hero Team” của năm

Môi trường Vật lý

13. Các giải pháp trực tiếp về môi trường vật lý
14. Series ảnh “T.Highlight”
15. Tuyển nội dung “Từ công trường”

Môi trường Công nghệ

16. Clean Day & Hướng dẫn Tips cải thiện tốc độ Internet

VỀ Ý NGHĨA CÔNG VIỆC

17. Chuỗi Photo story “Những nẻo đường Thuận ích”
18. Triển lãm ảnh “Đi”
19. Cuộc thi “Life@Txx”
20. Chiến dịch “Đồng hành”

CỰU NHÂN VIÊN

THEO HÀNH TRÌNH

Ngừng gắn bó:

21. Cuộc trò chuyện với quản lý trực tiếp & Thư tạm biệt trong ngày làm việc cuối
22. Hoạt động duy trì kết nối với cựu nhân viên

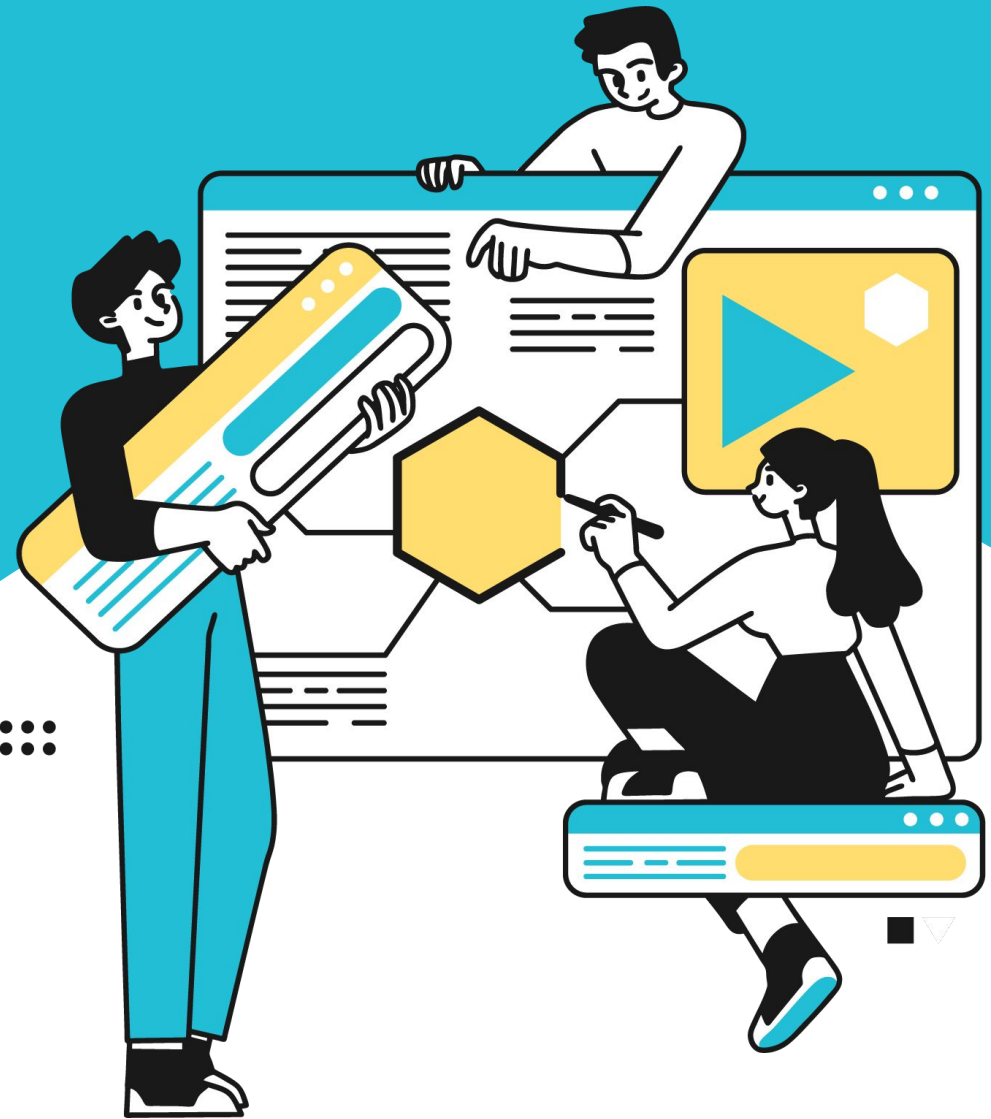
ĐO LƯỜNG

23. Bản tin “VUI 8.5”

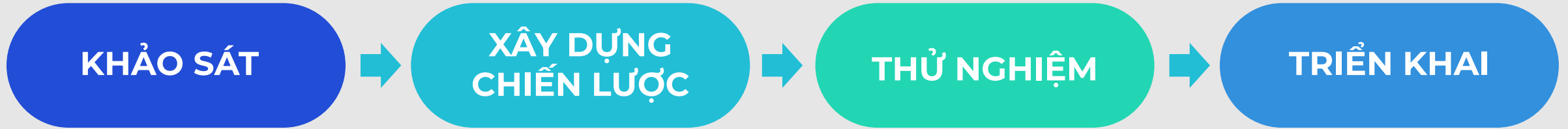
24. Khảo sát đo lường mức độ hài lòng về Trải nghiệm nhân viên

DEMO

3 Quy trình Triển khai



Quy trình Triển khai



KHẢO SÁT

- Đánh giá hiện trạng trải nghiệm nhân viên
- Đo lường mức độ trưởng thành trải nghiệm nhân viên
- Đánh giá hành trình trải nghiệm nhân viên
- Xây dựng chân dung nhân viên

XÂY DỰNG CHIẾN LƯỢC

- Xác định hành trình trải nghiệm
- Xác định thời điểm quan trọng
- Xác định cơ hội đổi mới
- Đề xuất chiến lược trải nghiệm nhân viên

THỬ NGHIỆM

- Thử nghiệm và tạo mẫu

TRIỂN KHAI

- Triển khai theo kế hoạch



KHÁCH HÀNG CỦA CHÚNG TÔI

4 Case Study



DỰ ÁN TNG HOLDINGS



Sau đại dịch Covid-19, để tăng trưởng và phục hồi, TNG Holdings Vietnam tập trung vào hai trọng tâm: **Lắng nghe, xây dựng hành trình trải nghiệm khách hàng** và **Xây dựng hành trình trải nghiệm nhân viên**.

Dưới sự tư vấn của Ipsos - Top 5 công ty nghiên cứu thị trường hàng đầu thế giới, TNG đã triển khai mô hình “Trưởng thành về trải nghiệm khách hàng” (CX Maturity) để đánh giá các điểm chạm tại các công ty thành viên.

Đối với Trải nghiệm Nhân viên, TNG đã mời Blue C tư vấn độc lập đánh giá toàn diện về trải nghiệm nhân viên. Trong suốt năm 2023, dựa trên các đánh giá hiện trạng, tập đoàn đã tập trung cải tiến để gia tăng trải nghiệm cho nhân viên thông qua 24 sáng kiến để giải quyết các pain point cụ thể.



KHẢO SÁT & NGHIÊN CỨU NỘI TÀI

BLUE C ĐÃ THỰC HIỆN: ĐỊNH TÍNH:

- 05 cuộc phỏng vấn chuyên sâu với lãnh đạo TNG và lãnh đạo khối nhân sự chủ chốt (TNG Realty, TNS Holdings, TNH)
- 01 cuộc phỏng vấn nhóm triển khai EX (Khối Nhân sự, Hành chính, IT, VHDN)
- 05 cuộc phỏng vấn nhóm cán bộ theo các chặng trải nghiệm (gần 50 cán bộ từ Band 2 – 6)

ĐỊNH LƯỢNG:

- 01 Khảo sát online cán bộ nhân viên TNG Holdings Vietnam (1670 người trả lời – đạt 112% so với kỳ vọng)

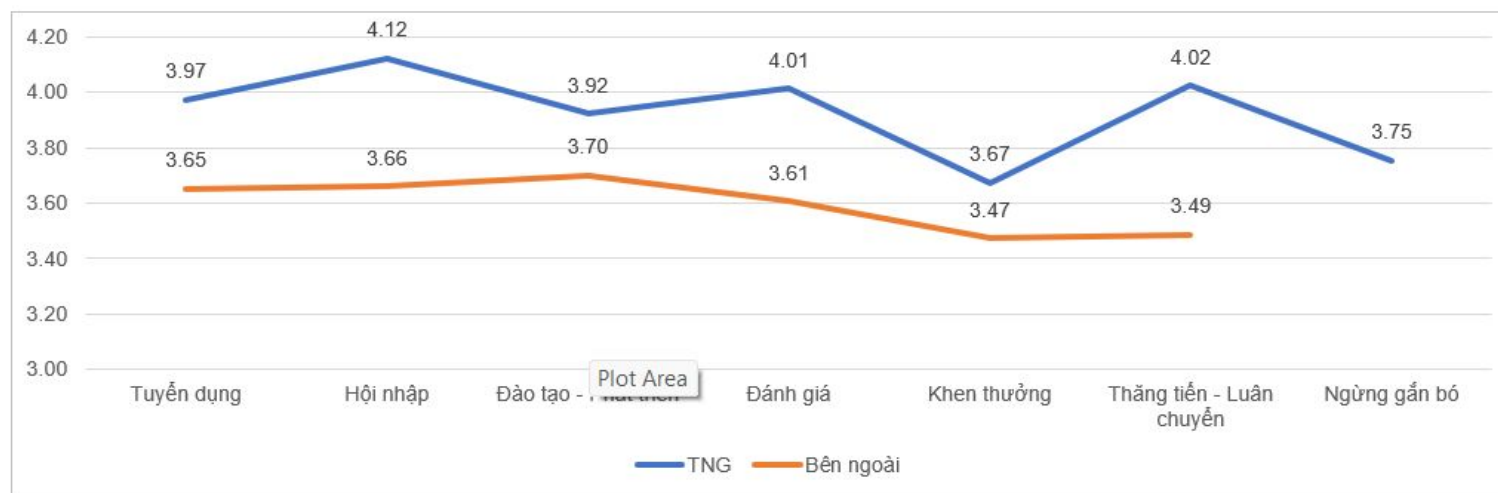


BÁO CÁO HIỆN TRẠNG

BLUE C ĐÃ THỰC HIỆN

- Xây dựng 01 Báo cáo hiện trạng Trải nghiệm nhân viên tại TNG bao gồm:
 - Chân dung người TNG (Lý do tồn tại – Ý nghĩa công việc)
 - Đánh giá chi tiết môi trường trải nghiệm nhân viên tại TNG
 - Đánh giá chi tiết hiện trạng trải nghiệm nhân viên tại TNG
 - So sánh mức độ trưởng thành TNNV với thông lệ của thị trường

ĐÁNH GIÁ VỀ HÀNH TRÌNH TRẢI NGHIỆM



Điểm tối đa: 5

- Kết quả đánh giá theo hành trình trải nghiệm ở TNG cũng tốt hơn so với các doanh nghiệp tham gia khảo sát của Blue C.



ĐO LƯỜNG CẤP ĐỘ TRẢI NGHIỆM THEO 3 MÔI TRƯỜNG

| TỔNG ĐIỂM | PHÂN LOẠI TỔ CHỨC | VĂN HÓA | CÔNG NGHỆ | VẬT LÝ |
|------------------------------------|--|----------------------|-----------------|-----------------|
| THIẾU TRẢI NGHIỆM < 60% | Thiếu trải nghiệm <i>Văn hóa, công nghệ và môi trường làm việc còn hạn chế</i> | Chưa tốt | Chưa tốt | Chưa tốt |
| MỚI PHÁT TRIỂN 60% – 70% | Mới phát triển công nghệ <i>Mạnh về công nghệ, hạn chế về văn hóa và môi trường làm việc</i> | Chưa tốt | Tốt | Chưa tốt |
| | Mới phát triển môi trường vật lý <i>Cơ sở vật chất tốt, hạn chế về văn hóa và công nghệ</i> | Chưa tốt | Chưa tốt | Tốt |
| | Mới phát triển về văn hóa <i>Mạnh về văn hóa, hạn chế về cơ sở vật chất và công nghệ</i> | Tốt | Chưa tốt | Chưa tốt |
| TIỆM CẬN 70% – 80% | Kích hoạt <i>Mạnh về vật chất và công nghệ, hạn chế về văn hóa</i> | Chưa tốt | Tốt | Tốt |
| | Trao quyền <i>Mạnh về văn hóa và công nghệ, hạn chế về cơ sở vật chất</i> | Tốt | Tốt | Chưa tốt |
| | Gắn kết <i>Mạnh về văn hóa và cơ sở vật chất hạn chế về công nghệ</i> | Tốt | Chưa tốt | Tốt |
| | Tiệm cận trải nghiệm <i>Xuất sắc về văn hóa, tốt về công nghệ và cơ sở vật chất</i> | Xuất sắc (82.51%) | Tốt (76.56%) | Tốt (79.58%) |
| TRẢI NGHIỆM >= 80% | Trải nghiệm <i>Mạnh về văn hóa, công nghệ và cơ sở vật chất</i> | Xuất sắc | Xuất sắc | Xuất sắc |

- **TNG là một tổ chức ở cấp độ Tiệm cận trải nghiệm** với 03 chỉ số môi trường đều đạt từ 70% trở lên – Tương đương với cấp độ 8/9.
- Văn hoá là môi trường được đánh giá tốt nhất, mức Xuất sắc (82.51%)
- Tiếp đến là môi trường Vật lý, ở mức Tốt (79.58%)
- Cuối cùng là môi trường Công nghệ ở mức Tốt (76.56%)

ĐỀ XUẤT CHIẾN LƯỢC

BLUE C ĐÃ THỰC HIỆN:

- Xây dựng Bản đồ Hành trình trải nghiệm nhân viên tại TNG
- Xác định những khoảnh khắc quan trọng đối với người TNG trên mỗi chặng hành trình
- Đề xuất các sáng kiến đổi mới để cải thiện hành trình trải nghiệm nhân viên tại TNG (chi tiết ý tưởng; mục đích; cách thức thực hiện; demo hình ảnh/nội dung)

CHECK LIST CÁC VẤN ĐỀ

Dựa trên kết quả điểm số từ khảo sát (theo 3 phần của mô hình kim tự tháp trải nghiệm nhân viên)

LỰA CHỌN VẤN ĐỀ ƯU TIÊN

Dựa trên Mức độ mong muốn của CBNV; Tính thiết yếu/hiệu quả mang lại; Mức độ khả thi và sẵn sàng về nguồn lực để giải quyết

ĐỀ XUẤT CÁC SÁNG KIẾN giải quyết/cải thiện vấn đề

Ưu tiên các sáng kiến, giải pháp dễ thực hiện, hiệu quả cao/tức thì và tối ưu nguồn lực

ĐIỂM CHẠM

| Thu hút | Nội đơn | Offer | Gia nhập | Phát triển | Giao tiếp & Phản hồi | Phúc lợi & Thưởng | Thăng tiến | Văn hóa | Công nghệ | Vật lý | Rời đi | Mạng lưới | Gắn kết |
|---|---|---|--|---|--|---|---|---|---|--|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Thông tin tuyển dụng Website công ty - Review về công ty - Mạng xã hội - Báo chí | <ul style="list-style-type: none"> - Nền tảng nộp CV - Cuộc trao đổi với HR - Bài kiểm tra đầu vào - Cuộc phỏng vấn trực tiếp | <ul style="list-style-type: none"> - Thư offer - Trò chuyện với HR - Trò chuyện với QL | <ul style="list-style-type: none"> - Thư chào đón - Ngày đầu tiên Di chuyển đến VP - Gặp cán bộ đón tiếp - Gặp QLTT - Gặp team - Nhận thiết bị - Thông tin nội bộ - Đào tạo onboard - Hướng dẫn công việc | <ul style="list-style-type: none"> - Survey nhu cầu đào tạo - Kế hoạch đào tạo cá nhân - Đề xuất đào tạo - Tham gia khoá học - Đào tạo lại | <ul style="list-style-type: none"> - Giao KPI - Đánh giá 360 - Trao đổi 1-1 về kết quả đánh giá - Trao đổi công việc hàng ngày - Survey quy mô toàn tổ chức - Đánh giá xếp loại CB - Ghi nhận hàng ngày | <ul style="list-style-type: none"> - Lương hàng tháng - Thưởng cuối năm - Lễ Tổng kết Vinh danh - Nghỉ phép Ngày sinh nhật - Chính sách bảo hiểm & Kỳ khám sức khoẻ - Chính sách vay ưu đãi, Phụ cấp, Quà tết - Làm việc từ xa trong những trường hợp đặc biệt | <ul style="list-style-type: none"> - Thông báo quyết định bổ nhiệm - Thư chúc mừng bổ nhiệm - Ngày làm việc đầu tiên trong vai trò mới | <ul style="list-style-type: none"> - Sự kiện nội bộ - Các dịp kỷ niệm - CLB thể thao - Thiện nguyện | <ul style="list-style-type: none"> - Internet - Máy tính - Các phần mềm khác | <ul style="list-style-type: none"> - Thang máy - Không gian làm việc cá nhân - Phòng họp - Pantry - Tủ thuốc y tế - Lockers - Không gian khác | <ul style="list-style-type: none"> - Nói chuyện xin nghỉ - Bàn giao - Exit interview - Review nơi làm việc | <ul style="list-style-type: none"> - Cộng đồng cựu nhân viên - Trở thành đối tác - Sự kiện dành cho cựu nhân viên | <ul style="list-style-type: none"> - Chương trình xây dựng mạng lưới - Lời mời trở lại |
| Ý NGHĨA CỦA CÔNG VIỆC | | | | | | | | | | | | | |

VẤN ĐỀ

| | | | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|--|--|
| <p>Nội dung trên các kênh tuyển dụng chưa phong phú</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Người mới gặp khó khăn thang máy, gửi xe, ra vào nhà vệ sinh - HR phải đón tiếp cùng một lúc rất nhiều người.. - Onboard nặng về truyền tải thông tin, chưa chú trọng truyền cảm hứng, cảm xúc | <p>Nhân viên mong muốn được cung cấp thông tin đầy đủ về chương trình đào tạo</p> | <p>Ghi nhận bằng lời khen, đồng viên chưa được chú trọng ở TNG.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Chưa cảm nhận thấy "Công việc tạo nên những ảnh hưởng tích cực đến cộng đồng, đất nước" - CBNV quan tâm đến sức khoẻ, ngoại hình và mong muốn nhiều hoạt động thể chất hơn | <ul style="list-style-type: none"> - Đường truyền Internet, hệ thống máy tính làm việc | <ul style="list-style-type: none"> - Hệ thống thang máy tại tòa nhà văn phòng TNG HO - Điều hoà nóng và tắt sớm - Chưa có tủ thuốc/phòng y tế | <ul style="list-style-type: none"> - Thiếu các trải nghiệm tích cực trong giai đoạn này |
|---|--|---|---|---|---|--|--|

CÁC SÁNG KIẾN ĐỔI MỚI

ỨNG VIÊN

THEO HÀNH TRÌNH

Tuyển dụng:

1. Đổi mới nội dung kênh tuyển dụng chính
2. Đồng bộ thông tin trên kênh tuyển dụng tập đoàn & đơn vị
3. Tăng trải nghiệm tại các điểm chạm khác ở giai đoạn ứng tuyển & phỏng vấn

NHÂN VIÊN

THEO HÀNH TRÌNH

Hội nhập – Đào tạo:

4. Chương trình Buddy cho nhân viên mới
5. Tăng trải nghiệm các điểm chạm khác trong ngày làm việc đầu tiên
6. Event chào đón nhân viên mới “STARTNG”
- Đánh giá - Tưởng thưởng (Xây dựng Văn hóa ghi nhận):**
7. Thay đổi nhận thức của lãnh đạo, quản lý về tầm quan trọng của sự ghi nhận
8. Tuyển bài “Những người hùng thầm lặng ở TNG”
9. Thư chúc mừng/cảm ơn vào các dịp đặc biệt

THEO MÔI TRƯỜNG

Môi trường Văn hóa

10. Phát triển chuỗi workshop “Nhận diện pain point quy trình”
11. Happy Friday (Pair & Share)
12. Chương trình bình chọn “Hero Team” của năm

Môi trường Vật lý

13. Các giải pháp trực tiếp về môi trường vật lý
14. Series ảnh “TNG Highlight”
15. Tuyển nội dung “Từ công trường”

Môi trường Công nghệ

16. Clean Day & Hướng dẫn Tips cải thiện tốc độ Internet

VỀ Ý NGHĨA CÔNG VIỆC

17. Chuỗi Photo story “Những nẻo đường Thuận ích”
18. Triển lãm ảnh “TNG Đi”
19. Cuộc thi “Life@TNG”
20. Chiến dịch “TNG Đồng hành”

CỰU NHÂN VIÊN

THEO HÀNH TRÌNH

Ngừng gắn bó:

21. Cuộc trò chuyện với quản lý trực tiếp & Thư tạm biệt trong ngày làm việc cuối
22. Hoạt động duy trì kết nối với cựu nhân viên

ĐO LƯỜNG

23. Bản tin “VUI 8.5”
24. Khảo sát đo lường mức độ hài lòng về Trải nghiệm nhân viên

THỬ NGHIỆM

BLUE C ĐÃ THỰC HIỆN:

- Blue C chia sẻ về kế hoạch thử nghiệm với các nhóm sẽ tham gia thử nghiệm và phỏng vấn thăm dò lấy ý kiến trước giai đoạn thử nghiệm
- Tham gia trực tiếp vào các sự kiện hoặc gián tiếp trao đổi với nhân sự thực thi về quá trình triển khai thử nghiệm
- Khảo sát ý kiến phản hồi của các nhóm sau khi đã tham gia thử nghiệm
- Xây dựng báo cáo thử nghiệm và đề xuất điều chỉnh



ROX HOUR
KẾT NỐI CẢM XÚC – SẼ CHIA GIÁ TRỊ
Tác nghiệp – Kế toán 1 – Kế toán 2 – Kế toán 3
Host Mr. Nguyễn Mạnh Hùng - GD Khối Văn Hành
16h ngày 14/07/2023 – Chill Office



#TNTalent
THÔNG BÁO KHÓA HỌC
“HỘI NHẬP MÔI TRƯỜNG TNG”
Dành riêng cho CBNV mới gia nhập Tập đoàn TNG Holdings

Thân gửi: CBNV mới gia nhập Tập đoàn TNG Holdings,

Với mong muốn giúp Anh/Chị sớm hòa nhập môi trường làm việc cũng như cung cấp đến Anh/Chị những thông tin về văn hóa và chính sách nhân sự tại TNG. Trung tâm Đào tạo & Phát triển TNTalent trân trọng kính mời Anh/Chị tham gia khóa học “Hội nhập môi trường TNG”, thông tin chi tiết như sau:

| | |
|---|--|
|  Từ 13:30 – 17:40 Ngày 25.07.2023 (Chiều thứ Ba) |  Hình thức: Đào tạo trực tiếp Phòng Harvard, tầng 7 TTĐT, 54A Nguyễn Chí Thanh, Đống Đa, Hà Nội |
|  CBNV mới TNG (Chi tiết theo file đính kèm) | |



#TNG
THỨ NĂM XANH-NHANH TAY ĐON ĐEP
ROX SPACE
17H00 THỨ 5 HÀNG TUẦN

| SÀNG LỌC | SẮP XẾP | SẠCH SẼ | GỌN GÀNG | SAO LƯU |
|--|---|---|---------------------------------------|------------------------------------|
| Loại bỏ những thứ không cần thiết ra khỏi nơi làm việc | Đề mọi thứ ngăn nắp theo một trật tự nhất định, tiện lợi và đảm bảo an toàn khi sử dụng | Vệ sinh sạch sẽ máy móc, thiết bị và nơi làm việc | sắp xếp dữ liệu theo từng cây thư mục | Sử dụng phương pháp backup dữ liệu |

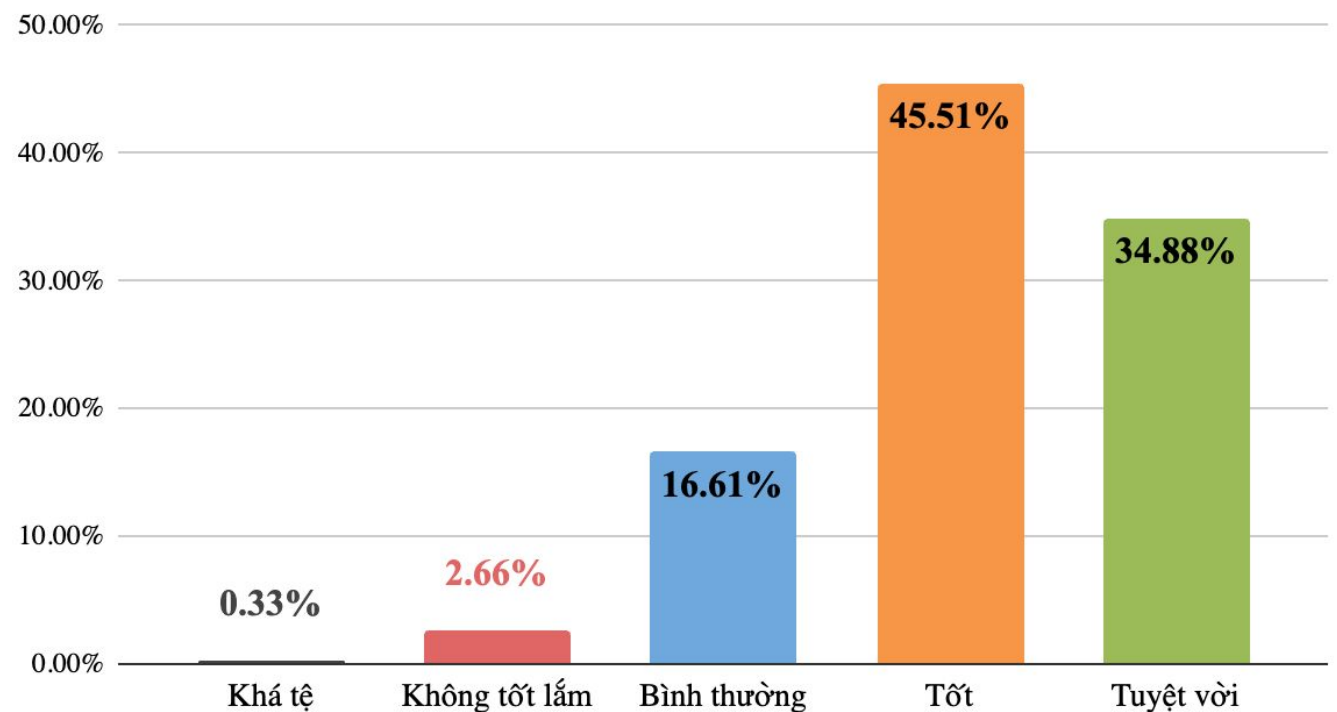
HOTLINE VPTĐ: 0981883018 - HOTLINE IT: 0902163036

CBNV đánh giá tích cực về trải nghiệm nhân viên gần đây tại TNG

Hơn 80% người TNG cho rằng các trải nghiệm nhân viên gần đây ở TNG là tốt hoặc tuyệt vời.

➔ Điều này cho thấy các hoạt động gia tăng trải nghiệm nhân viên đã mang lại hiệu quả nhất định.

Trải nghiệm nhân viên gần đây ở TNG



Các chương trình thử nghiệm được CBNV đánh giá cao, đặc biệt ROXKet Hour và ROX Space

ROXKet Hour

Chương trình được người TNG yêu thích và đánh giá rất cao.

Cần xây dựng nhận diện đầy đủ cho chương trình và đóng gói toàn bộ tài liệu hướng dẫn trước khi áp dụng trên toàn Tập đoàn.

ROX Space

Chương trình được người TNG đánh giá khá tốt và hưởng ứng tham gia.

Cần chú trọng truyền thông để nâng cao hiệu quả chương trình khi áp dụng trên toàn Tập đoàn.

Người bạn đồng hành

Chương trình được người TNG đánh giá khá tốt.

Tuy nhiên, do thời gian đồng hành kéo dài nên cần tiếp tục thu thập ý kiến và đánh giá sau thử nghiệm để hoàn thiện chương trình.

Đổi mới chương trình Đào tạo tân binh

Chương trình đã có nhiều đổi mới giúp gia tăng trải nghiệm nhân viên và hiệu quả đào tạo.

Cần truyền thông làm nổi bật những nét mới, chú trọng yếu tố cảm xúc và truyền cảm hứng, tạo động lực cho tân binh.



1. ROCKET HOUR



THÔNG TIN CHƯƠNG TRÌNH

Mô tả sáng kiến:

- ROXKet Hour là hoạt động tương tác trực tiếp giữa 02 đơn vị thông qua các nội dung chia sẻ và các trò chơi nhằm tăng gắn kết liên phòng ban.
- Mỗi số chương trình ROXKet Hour kéo dài 1 giờ, được thực hiện theo format chung, bao gồm các nội dung chia sẻ, game tương tác, giao lưu trò chuyện và teabreak.
- Trong 1 chương trình sẽ có 1 đơn vị đóng vai trò Chủ nhà (chịu trách nhiệm lên kế hoạch và tổ chức chương trình), đơn vị còn lại là sẽ tham dự với vai trò là Khách mời.

Thông tin thử nghiệm

- Thời gian: 7/2023 - 9/2023
- Số lượng: 07 chương trình
- Số đơn vị tham gia: 14 đơn vị

| CHƯƠNG TRÌNH ROXKET HOUR | |
|--------------------------|---|
| STT | Đơn vị tham gia |
| 1 | Ban Tác nghiệp |
| | Ban Kế toán 1,2,3 |
| 2 | TT Tư vấn giá & Đấu thầu |
| | Ban Quản lý thiết kế |
| 3 | TNH |
| | Ban QLDA CT-KS & Ban KSHT (TNGRealty - TNR) |
| 4 | VPTĐ |
| | TNL |
| 5 | TNTalent |
| | Ban TCKH |
| 6 | Ban Pháp chế (TNPower) |
| | Ban Nguồn vốn (TNG Asset) |
| 7 | TT KSCP - Phòng TCKH (TNPA) |
| | Ban QLDAI – Ban KSHT (TNGRealty) |

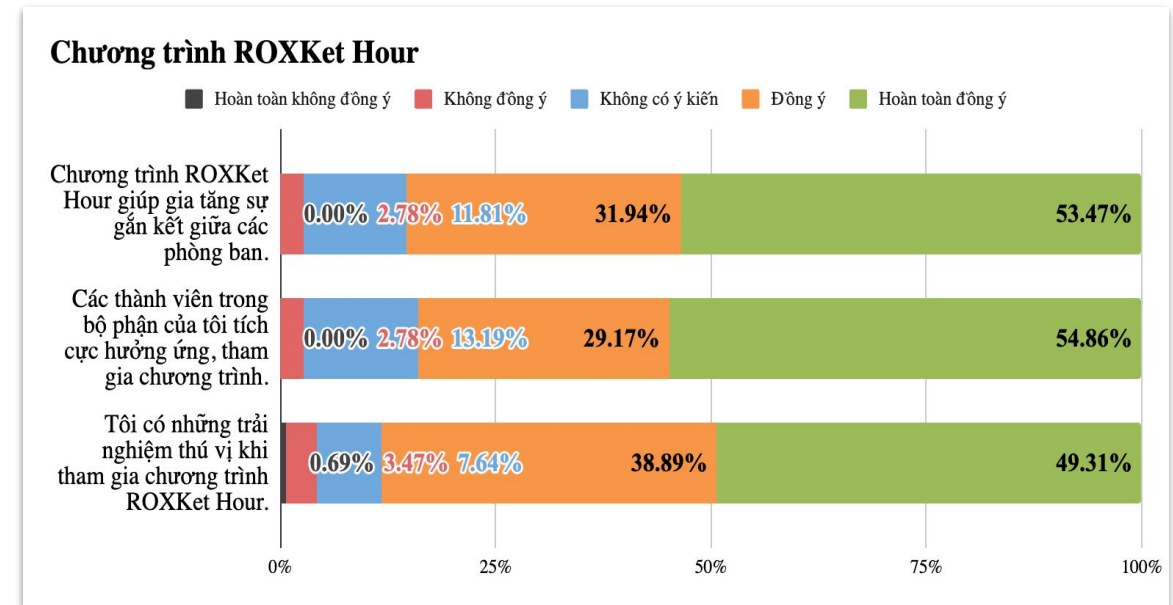
TÁC ĐỘNG CỦA CHƯƠNG TRÌNH

1. Giúp gia tăng gắn kết giữa các phòng ban

85.41% CBNV cho rằng ROXKet Hour giúp gia tăng kết nối giữa các phòng ban

2. Tạo được sự yêu thích và hứng thú đối với người tham gia

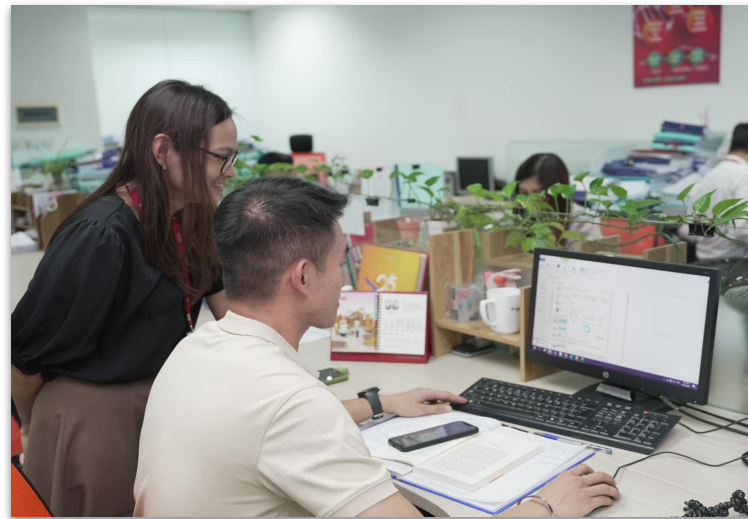
- 88.20% CBNV tham gia khảo sát cho biết họ đã có những trải nghiệm thú vị khi tham gia chương trình
- 84.03% cho rằng các thành viên trong bộ phận của họ tích cực hưởng ứng ROXKet Hour
- Khảo sát nhanh ngay sau chương trình số đầu tiên (27 người) cho thấy: Mức độ yêu thích của CBNV đối với chương trình là 9.84/10
- Nhiều ý kiến mở trong khảo sát mong muốn chương trình được tổ chức thường xuyên hơn và mở rộng trên quy mô toàn Tập đoàn (17/52 ý kiến)



Số người trả lời khảo sát: 144



2. ROX SPACE



THÔNG TIN CHƯƠNG TRÌNH

Mô tả sáng kiến:

- ROX Space là chương trình dọn dẹp định kỳ hàng tháng nhằm tạo môi trường vật lý và môi trường số gọn gàng. Trong thời gian diễn ra hoạt động, toàn bộ CBNV dành 30 phút để dọn dẹp hồ sơ, giấy tờ, bàn làm việc, sắp xếp dữ liệu trên máy tính, mail, drive.
- Các mẹo giúp dọn dẹp được truyền thông trên kênh TTNB (radio và Group Facebook) cùng sự hỗ trợ của đội ngũ IT qua hotline nhằm giúp CBNV thực hiện hoạt động dọn dẹp một cách suôn sẻ nhất.

Thông tin thử nghiệm

- **Thời gian:** Từ 24/8/2023
- **Số đơn vị tham gia:** 24 đơn vị
- **Các yếu tố điều chỉnh so với kế hoạch:**
 - Tần suất: 1 tuần/lần (thay vì 1 tháng/lần)
 - Thời lượng: 15 phút (thay vì 30 phút/lần)

CHƯƠNG TRÌNH ROX SPACE

Đơn vị tham gia

| | |
|--------------------------------|------------|
| Ban Nghiệp vụ thuế | QLTK |
| Ban Kế toán 1,2 | TNPower |
| Ban NVTH | TNTech |
| Ban Pháp chế | TNG Asset |
| Ban Tác nghiệp | TNH |
| Ban Thanh tra | TNL |
| BNV | TNPM |
| KSCP | TNTalent |
| Marcom | TNG Realty |
| Loyalty | VPCT |
| Phòng Quản lý rủi ro hoạt động | VPTĐ |
| QLCDA | TNPower |

TÁC ĐỘNG CỦA CHƯƠNG TRÌNH

1. Giúp nâng cao ý thức của CBNV trong việc dọn dẹp không gian làm việc

89.14% đồng ý rằng chương trình giúp nâng cao ý thức của CBNV trong việc dọn dẹp máy tính và nơi làm việc

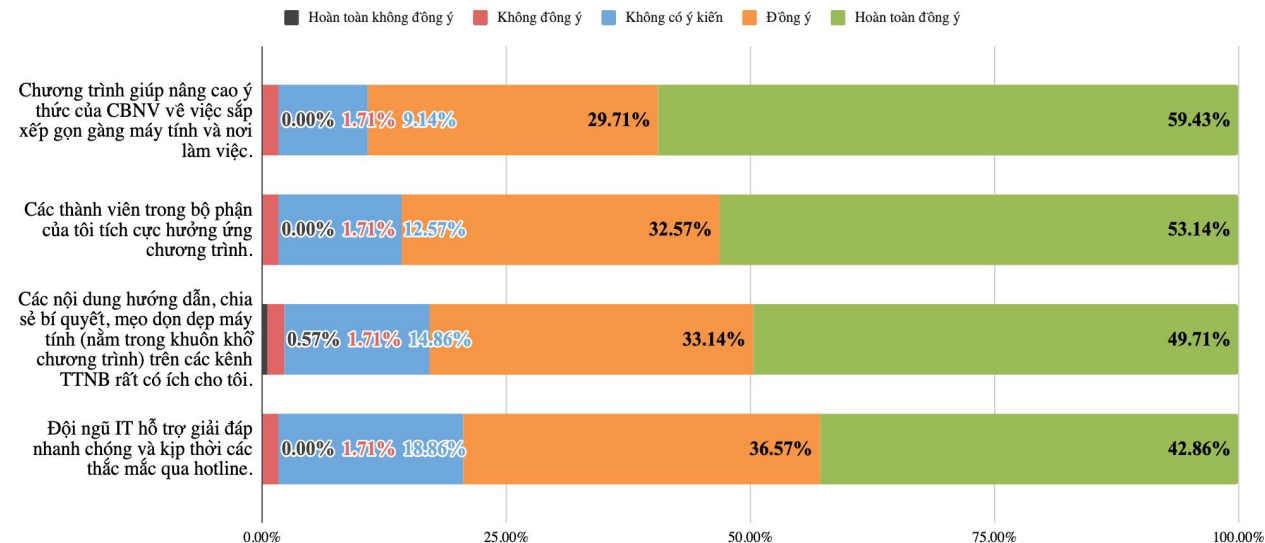
2. Cung cấp các chỉ dẫn hữu ích trong việc dọn dẹp, tối ưu bộ nhớ máy tính

82.85% CBNV đánh giá các nội dung hướng dẫn là hữu ích

3. Nhận được một số phản hồi tích cực từ CBNV

"Chương trình hữu ích. Nên duy trì đều đặn"
"Kéo dài thời gian hơn nữa vì âm nhạc khá hay" (Trích ý kiến mở)

Chương trình ROX Space




3. NGƯỜI BẠN ĐỒNG HÀNH

- Người bạn đồng hành (NBĐH) là chương trình được xây dựng nhằm hỗ trợ nhân viên mới nhanh chóng hòa nhập với môi trường làm việc và văn hóa TNG. Theo đó, mỗi nhân viên mới khi bắt đầu làm việc tại TNG sẽ có 1 NBĐH (do tổ chức phân công) để giúp đỡ nhân viên mới trong 2 tháng đầu tiên.
- Người được chọn làm NBĐH phải đáp ứng các yêu cầu về thâm niên và năng lực theo quy định, đồng thời phải là người vui vẻ, cởi mở, thân thiện, tư duy tích cực, yêu mến TNG

Thông tin thử nghiệm




- Thời gian: 14/8/2023 – 6/9/2023
- Phạm vi thử nghiệm: HO Hà Nội
- Số lượng Onboard tại HO: 08 người
- Số lượng CBNV có NBĐH: 04 người

** Ghi chú: 4 CBNV còn lại: 01 người không thuộc đối tượng có buddy (Band 7); 02 người điều chuyển nội bộ, đơn vị không cử Buddy; 01 người không nhận việc*



Bạn thân mến,
Chúc mừng bạn đã được lựa chọn trở thành người đồng hành của một người bạn mới sắp gia nhập TNG. Những ngày làm việc đầu tiên của người bạn mới sẽ tuyệt vời hơn rất nhiều khi có bạn đồng hành.
Sự hỗ trợ của bạn sẽ khiến bạn mới cảm thấy yên tâm hơn trong những ngày đầu tiên. Sự hiểu biết và sẵn sàng chia sẻ của bạn sẽ giải đáp cho bạn mới những băn khoăn đầu tiên. Sự đón chào của bạn sẽ mang lại những trải nghiệm tuyệt vời của người mới.
Cảm ơn và chúc đôi bạn sẽ ghi nhớ thật nhiều những khoảnh khắc vui vẻ cùng nhau!

BẠN CẦN LÀM GÌ?

- 
Chủ động gọi điện vào 01 ngày trước ngày làm việc đầu tiên của bạn mới để trò chuyện và lưu ý những việc cần làm trong đầu tiên
- 
Đón bạn mới ngay trước toa nhà, cùng bạn gửi xe
- 
Trở thành tour-guide đưa bạn mới khám phá mọi ngõ ngách tại văn phòng (phòng làm việc, phòng họp, chỗ lấy nước uống, chill office / pantry / canteen, khu vệ sinh...)
- 
Giới thiệu bạn mới với
- 
Đánh dấu ngày đầu tiên
- 
Cuối cùng, hãy luôn mang

TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN VỀ NGÀY LÀM VIỆC ĐẦU TIÊN

Được gửi đến cho cả buddy và nhân viên mới để có sự tiếp đón chu đáo

CHÀO MỪNG NGÀY LÀM VIỆC ĐẦU TIÊN CỦA BẠN TẠI TNG!

Bạn đã sẵn sàng cho “cuộc hẹn” đầu tiên này chưa? **Hãy bắt đầu nhé!**



Gọi điện cho buddy của bạn
Buddy sẽ đón bạn ở đây và đồng hành cùng bạn trong suốt ngày hôm nay

08:00 – 08:30
Bạn đang ở đây
Dừng lại trước tòa nhà (theo địa chỉ được ghi trong email hướng dẫn nhận việc)



Chào đón bạn trở thành một phần của TNG từ hôm nay!
Bắt đầu thôi!



08:30 – 09:00

Buddy sẽ đi cùng và hướng dẫn cho bạn về **chỗ gửi xe, cách di chuyển trong tòa nhà** và dẫn bạn đến gặp Bộ phận Nhân sự



*** Lưu ý quan trọng:**
- Nếu bạn làm việc tại TNG Tower, 5-4A Nguyễn Chí Thanh, Hà Nội, hãy nhớ buddy của bạn sẽ mang đi chuyển trong tòa nhà bằng thang máy một cách "tối ưu" nhất!
- Thang máy tòa nhà rất rộng nên nếu có thể, bạn sẽ cần hệ khách để đi thang máy trong thời gian chờ nhận thẻ nhân viên, vì vậy nhớ mang theo CHITD/TCOOD để đồng hành với bạn nhé! Xin chào.



*** Lưu ý quan trọng:**
Bạn và buddy sẽ chụp chung với nhau một tấm hình để ghi lại kỷ niệm về ngày làm việc đầu tiên. Sau này, bạn chắc chắn sẽ nhìn cười khi nhìn lại bức ảnh này.

09:30 – 10:00

TNG Tour

- Bộ phận nhân sự giới thiệu bạn với team mà bạn sẽ làm việc
- Sau đó, Buddy đưa bạn đi tham quan văn phòng (phòng làm việc, phòng họp, chỗ lấy nước uống, chill office/pantry/canteen, khu vệ sinh...) và giới thiệu bạn với các bộ phận liên quan



09:00 – 09:30

Cuộc gặp với bộ phận Nhân sự

- Nghe hướng dẫn về quy trình, quy định chung
- Hoàn thiện các giấy tờ, biểu mẫu thông tin
- Nhận máy móc, thiết bị, đồ dùng phục vụ cho công việc (máy tính, thẻ nhân viên, thẻ xe...)



10:00

CÒN BÂY GIỜ THÌ BẮT ĐẦU CÔNG VIỆC THÔI!

Chúc bạn ngày làm việc đầu tiên thật vui vẻ và thuận lợi tại TNG.



*** Lưu ý quan trọng:**
Trong thời gian đầu làm việc, nếu có bất kỳ câu hỏi nào đừng ngại liên hệ bộ phận Nhân sự (Số giấy tờ, thủ tục) hoặc buddy của bạn (Số máy, thủ tục quan đến TNG, ngày có các điểm ăn trưa ngon, sạch quán công ty). Họ ở đây để giúp đỡ bạn hòa nhập nhanh chóng với TNG!

17:30

Một ngày làm việc hiệu quả đã kết thúc. Giờ là lúc trở về nhà với những người thân yêu!



Ngày đầu tiên tại TNG của bạn đã trôi qua như thế nào?
Hãy để lại vài dòng chia sẻ ở đây nhé!



TÁC ĐỘNG CỦA CHƯƠNG TRÌNH

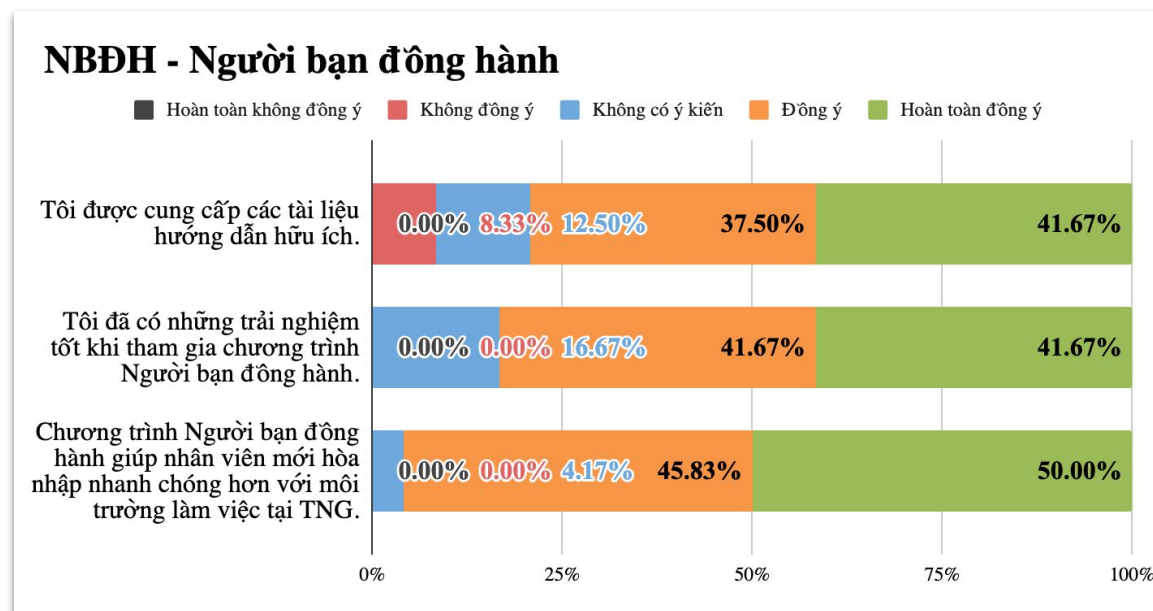
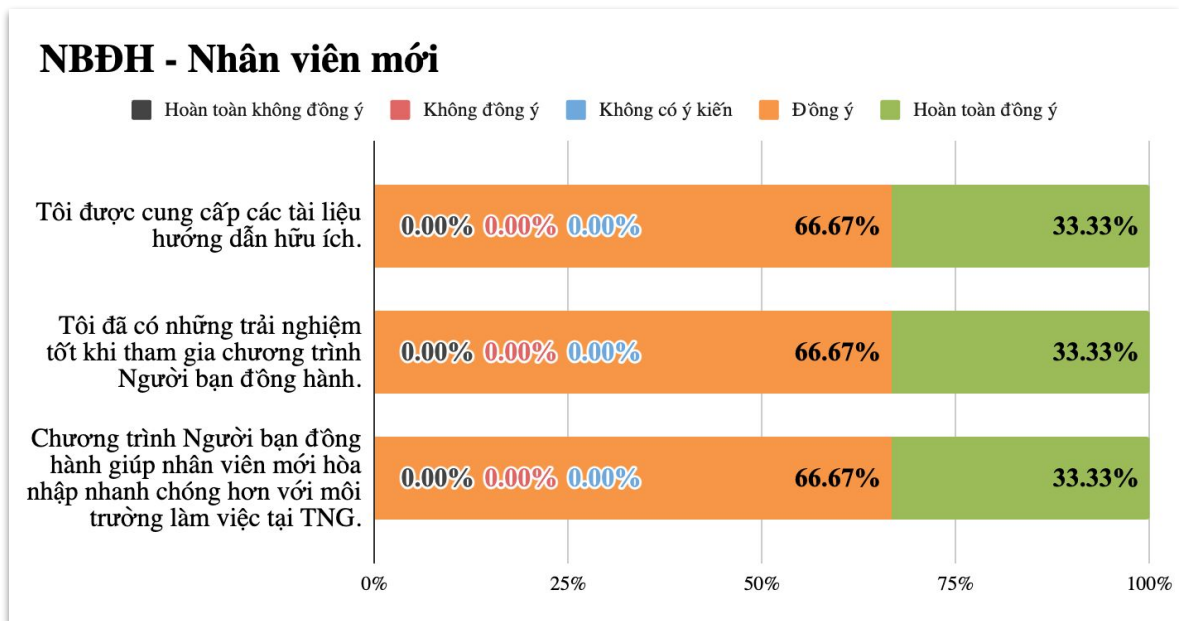


1. Chương trình NBDH mang lại những giá trị hữu ích cho nhân viên mới

- 100% nhân viên mới tham gia khảo sát cho biết: Họ được cung cấp các tài liệu hướng dẫn hữu ích & Có những trải nghiệm tốt với chương trình.

2. Chương trình giúp nhân viên mới hòa nhập nhanh hơn

- 100% nhân viên mới cho rằng chương trình giúp họ hòa nhập nhanh chóng hơn với môi trường làm việc tại TNG.
- 95.83% NBDH cho rằng chương trình giúp nhân viên mới hòa nhập nhanh hơn.



4. HỘI NHẬP

Mô tả chương trình:

- **Làm mới chương trình đào tạo onboard cho tân binh TNG** theo hướng bổ sung các hoạt động tương tác, nội dung đào tạo được game hóa; nhằm tạo sự hứng khởi và truyền cảm hứng, động lực cống hiến cho người mới:
- **Đổi mới trong nội dung đào tạo:**
 - Đã bổ sung hoạt động tương tác: thảo luận và trình bày theo nhóm về 3 GTCL của TNG.
 - Đã bổ sung các game vận động để làm nóng không khí và cho buổi đào tạo thêm phần thú vị.
 - Đã game hoá nội dung đào tạo qua nội dung đố vui trên Quizizz và có phần thưởng cho top 3 người trả lời đúng và nhanh nhất.
- **Đổi mới trong công tác tổ chức:**
 - Học viên quét QR để checkin ở đầu khoá học và làm khảo sát đánh giá chất lượng đào tạo vào cuối buổi học.

#TNTalent

THÔNG BÁO KHÓA HỌC “HỘI NHẬP MÔI TRƯỜNG TNG”

Dành riêng cho CBNV mới gia nhập Tập đoàn TNG Holdings

Thân gửi: CBNV mới gia nhập Tập đoàn TNG Holdings,

Với mong muốn giúp Anh/Chị sớm hòa nhập môi trường làm việc cũng như cung cấp đến Anh/Chị những thông tin về văn hóa và chính sách nhân sự tại TNG. Trung tâm Đào tạo & Phát triển TNTalent trân trọng kính mời Anh/Chị tham gia khóa học “Hội nhập môi trường TNG”, thông tin chi tiết như sau:

Từ 13:30 – 17:40
Ngày 25.07.2023 (Chiều thứ Ba)

Hình thức: Đào tạo trực tiếp
Phòng Harvard, tầng 7 TTĐT,
54A Nguyễn Chí Thanh, Đống Đa, Hà Nội

CBNV mới TNG (Chi tiết theo file đính kèm)

CHƯƠNG TRÌNH

13h15 – 13h30: Điểm danh học viên
13h30 – 13h45: Khai giảng khóa học

BAN LÃNH ĐẠO TẬP ĐOÀN CHÀO MỪNG CBNV

- Thời gian: **13h35 – 13h45**

VĂN HÓA TNG

- Thời gian: **13h45 – 15h30**
- Giảng viên: **Chị Trần Nguyệt Vân Hải**
Giám đốc truyền thông nội bộ TNG

15h30 – 15h40: Nghỉ giải lao

CHÍNH SÁCH NHÂN SỰ TNG

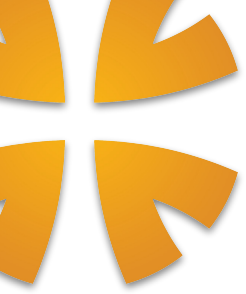
- Thời gian: **15h40 – 17h30**
- Giảng viên: **Chị Nguyễn Thị Bích Duyên**
Giám đốc Triển khai đào tạo - TNTalent

17h30 – 17h40: Tổng kết và đánh giá

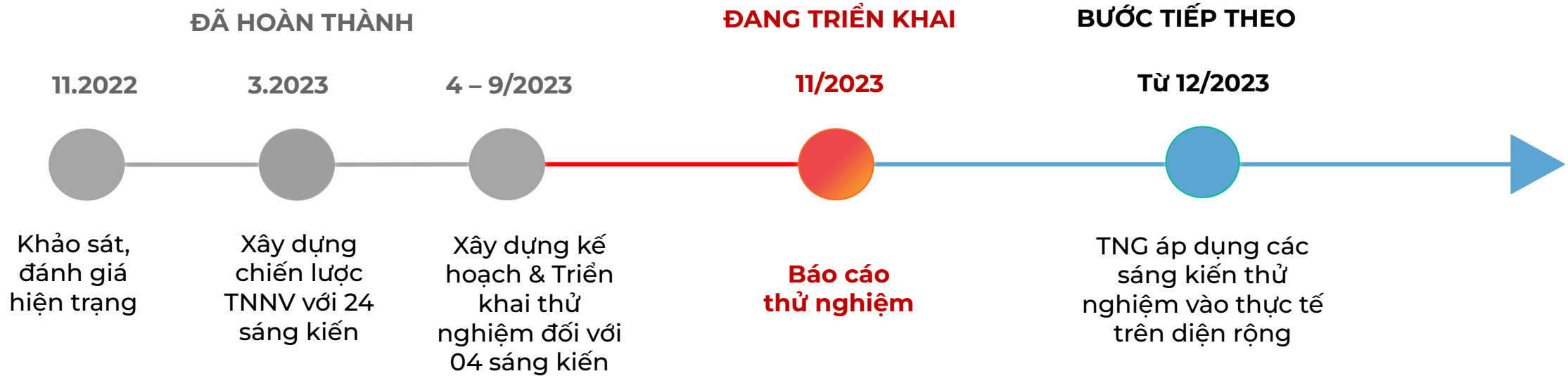
LƯU Ý:

- Khóa đào tạo là **BẮT BUỘC**, anh/ chị có tên trong danh sách tham dự đây đủ, đúng giờ; Tuân thủ Quy chế tổ chức hoạt động đào tạo **QC.NS.084** của TNG;
- Trường hợp anh/ chị **không thể tham dự** cần gửi **phê duyệt** của **Quản lý trực tiếp** đến đầu mối hỗ trợ đào tạo (anhv2@tntalent.vn) trước 02 ngày khóa học tổ chức;
- Trường hợp Anh/Chị **Vắng không phép**, tham gia không đầy đủ, TTĐT sẽ gửi Ban thanh tra xử lý vi phạm đào tạo theo quy định tại TNG;
- Khóa học này không phải là khóa học E-Learning Anh, Chi đã học qua LMS

Hỗ trợ lớp học: Ms. Nguyễn Văn Anh – Trung tâm đào tạo và Phát triển TNTalent
0984 867 222 anhv2@tntalent.vn



TÓM TẮT DỰ ÁN



** Blue C đồng hành triển khai 04 chương trình thử nghiệm*

** TNG độc lập triển khai 20 sáng kiến không thử nghiệm*





Thank you!

VĂN HÓA DOANH NGHIỆP - TRUYỀN THÔNG NỘI BỘ - TRẢI NGHIỆM NHÂN VIÊN

Prima Building, Tầng 5, 22 Mai Anh Tuấn, Ô Chợ Dừa, Đống Đa, Hà Nội

Phone: (+84)24 7303 2388/ (84) 368 780 068

Email: info@bluec.vn

Website: www.bluec.vn