

# Inhalt

**Einleitung:**  
**Deutschlands renommierteste Studie zur Arbeitsplatzqualität ..... 7**

**Kapitel 1:**  
**Deutschland, eine Insel der Glückseligen? ..... 12**  
Hoher Stellenwert von Arbeit..... 19  
Arbeitnehmer zufrieden mit dem Job ..... 20

**Kapitel 2:**  
**Zufriedenheit ist nicht genug..... 25**  
Die Entstehung der Q12® ..... 26  
Unterschiede zwischen den drei Bindungsgruppen..... 27  
In Ostdeutschland haben mehr Arbeitnehmer innerlich gekündigt..... 28

**Kapitel 3:**  
**Wettbewerbsfaktor emotionale Mitarbeiterbindung..... 30**  
Die Folgen ungewollter Fluktuation..... 32  
Mehr Bindung = mehr Innovationen..... 40

**Kapitel 4:**  
**Mitarbeiter – die vergessene Marketingressource ..... 48**  
Die Bereitschaft zur Weiterempfehlung..... 54  
Die Orientierung an den Kundenwünschen..... 56

**Kapitel 5:**  
**Vorsicht Burnout! ..... 59**  
Wenn der Job belastender ist als die Arbeitslosigkeit..... 59  
Wellbeing auf der Unternehmensagenda ..... 67

**Kapitel 6:**  
**Baustelle Führung – Würden Sie Ihren Chef entlassen, wenn Sie könnten? ..... 73**  
Defizite in vielen Bereichen..... 78  
Babyboomer im Abseits?..... 79  
Wer führt besser – Männer oder Frauen? ..... 82

**Fazit:**  
**Die Bedürfnisse und Erwartungen am Arbeitsplatz erfüllen ..... 90**

**Anhang:**  
**Gallup Engagement Index im internationalen Vergleich ..... 94**