

COLUMN

TEAMLEDEN ALS BELANGRIJKSTE 'KLANTEN'

Het management heeft het er maar druk mee. Ledenwerving, rapportages, audits, kwaliteitsmanagement, personeelsmanagement, klachtenverwerking, onderhoud: de dag is zo gevuld. Wat er vaak bij inschiet is misschien wel de belangrijkste taak van de manager, het ondersteunen van de belangrijkste 'klanten' van de manager, het team. Teamleden vormen de eerste connectie met de klanten, voeren de begeleiding- en lesgeeftaken uit, bouwen de relatie met de klanten en maken ze enthousiast om weer terug te komen en te blijven komen.

Ik betrap mezelf er regelmatig op dat er weer een paar dagen voorbij zijn gegaan waarin ik hoofdzakelijk achter de laptop zit te werken en weinig connectie heb met teamleden. Twee weken geleden heb ik daarom het initiatief genomen om een aantal teamleden uit te nodigen voor een brainstorm. 'Hoe kunnen wij onze fitnessleden beter bedienen, persoonlijker begeleiden, aandacht geven en hoe kunnen we de relatie tussen de trainers en onze klanten beter opbouwen?' Dat waren de vragen die centraal stonden. Het resultaat is een wekelijks overleg met een

kleine groep teamleden en een toenemende mate van betrokkenheid en positieve energie van deze teamleden.

Nu realiseer ik me natuurlijk dat het lastig is om met iedereen een wekelijks overleg te hebben, maar structureel balieoverleg, fitnessoverleg en groepslessenoverleg is zeker geen overbodige luxe. Ons teamtevredenheidsonderzoek is ook al weer drie jaar geleden. Hierin vragen we ons team om een en ander op een schaal van 0 tot 10 te waarderen, van organisatie, management tot aan onze dienstverlening en klantenservice. De uitkomst is weer een mooie basis voor persoonlijke functiegesprekken. In die functiegesprekken gebruiken we de functieprofielen ook als waarderingdocument.

In de functieprofielen staat alles waar de teamleden aan moeten voldoen en wat ze dienen te beheersen. Door al die elementen te waarderen weten we waarin we verder kunnen groeien. We kijken naar punten als wat men al zelfstandig beheerst, waar nog begeleiding in nodig is en/of waarin men nog geïnstrueerd moet worden. Om zichzelf te blijven verbeteren krijgt de me-



” TEAMLEDEN VORMEN DE EERSTE CONNECTIE MET DE KLANTEN, VOEREN DE BEGELEIDING- EN LESGEEFTAKEN UIT, BOUWEN DE RELATIE MET DE KLANTEN EN MAKEN ZE ENTHOUSIAST OM WEER TERUG TE KOMEN EN TE BLIJVEN KOMEN. “

dewerker een persoonlijk ontwikkelingsplan aangereikt waardoor het zelfstandig en optimaal functioneren ook daadwerkelijk verbetert.

Dit zijn slechts enkele voorbeelden van aandacht voor onze belangrijkste 'klanten', onze teamleden. Hoe doe jij dat? Wat doe jij om het team te betrekken, ze te enthousiasmeren en motiveren? Mail me gerust naar j.vanheel@efaa.nl.

John van Heel
EFAA - j.vanheel@efaa.nl