



Presstext

Auch im Freizeitbad bedeutet Freundlichkeit höhere Wirtschaftlichkeit

Kölner Agentur für Freundlichkeit berät umfassend

Köln. Angela Jeretzky hat über lange Jahre die Bäder- und Freizeitwelt in Herford aufgebaut, jetzt unterstützt sie mit ihrem Fachwissen die Kölner Agentur für Freundlichkeit. Die 1999 von Tanja Baum gegründete Agentur berät von Beginn an - neben zahlreichen anderen Branchen - auch Freizeitbäder und weiß, wie wichtig Freundlichkeit für den Unternehmenserfolg ist. Nun wird das acht-köpfige Agenturteam auf diesem Bereich zusätzlich durch Angela Jeretzky gestärkt, die über 30jährige Führungserfahrung verfügt.

"Es geht uns darum, die Wirtschaftlichkeit des Bades zu verbessern, ohne es dabei neu aufzubauen. Wir betrachten die Aufgabenstellungen eines Bades und entwickeln passende und erfolgreichere Möglichkeiten dazu", erklärt Tanja Baum.

Mitarbeiter, Kunden und Umsätze

Bei ihrem Einsatz prüft das Team der Agentur für Freundlichkeit zunächst den Ist-Zustand des Bades. "Das geht vom Zustand und Investitionsbedarf der Anlage über die Angebotsvielfalt, das Einzugsgebiet, Preise, die Mitarbeiter- und die Besucherzahlen bis hin zu den Gastronomie-Angeboten - und vielem anderen mehr", so die Agenturchefin Tanja Baum. Das heißt auch, dass auch zahlreichen konkurrierenden Angebote aus dem Sport- und Freizeitbereich betrachtet werden. "Dabei beobachten wir die Mitarbeiter nicht nur auf ihre Qualitäten, ihr Führungspotenzial und ihre Motivation, sondern auch auf ihre gelebte Freundlichkeit", macht Angela Jeretzky deutlich.

"Zufriedenheit" ist ein großes Thema der Agentur-Beratung. Die der Besucher, aber auch die der Mitarbeiter. So ist eine Optimierungsstrategie, ein funktionierendes Beschwerdemanagement zu installieren und zu begleiten. "Ein optimaler Umgang mit Beschwerden führt zu zufriedenen Kunden", weiß Tanja Baum aus Erfahrung.

Fokus: Mitarbeiter

Grundsätzlich immer in Blick hat die Agentur für Freundlichkeit die Mitarbeiter der Unternehmen. Das ist in der Bäderbranche nicht anders. "Mitarbeiter und ihr Verhalten ist für den Unternehmenserfolg entscheidend", betont Tanja Baum. Ein motivierter und engagierter Mitarbeiter bestimmt maßgeblich die Zufriedenheit der Besucher. Er kann dafür sorgen, dass sie sich wohl fühlen und gern wiederkommen. "Und genauso kann ein - aus welchen Gründen auch immer - unzufriedener Mitarbeiter aus einer Kleinigkeit eine große Hürde werden lassen."

Gründe für eine Unzufriedenheit gibt es zahlreiche. Sei es Unsicherheiten über anstehende Veränderungen, Einsparungen, ein schlechtes Betriebsklima oder auch Überforderung oder mangelnde Führungsqualitäten, sei es als Vorgesetzter oder für den Mitarbeiter. Auch die Änderungen der privaten Lebensumstände können Unzufriedenheit mit sich bringen. "Dies kann zu Konflikten innerhalb des Teams führen, aber auch zu erhöhten Krankheitsständen, Fluktuation oder auch einer berühmten "inneren Kündigung" mit Dienst nach Vorschrift", zählt Angela Jeretzky auf.



Sie und ihr Team entwickeln gezielte und unterstützende Schulungsmaßnahmen und definieren mit dem Unternehmen transparent die Rollen und Aufgaben der Mitarbeiter. Konflikte werden gefunden und bewältigt, eine offene Kommunikationsstruktur auf allen Ebenen wird im gesamten Bad installiert. Dies bildet die Grundlage für zufriedene Mitarbeiter, die zum Erfolg und der Wirtschaftlichkeit des Bades beitragen.

Ziele entwickeln und aktiv umsetzen

Nach der Analyse der Ist-Situation im ersten und der Festlegung von Zielen und Maßnahmen im zweiten Schritt folgt die aktive Umsetzung, bei der die Agentur die Bäder aktiv begleitet. Als letzte Aufgabe steht danach die Bewertung der Prozesse an.

"Bäderbetriebe sind ein spannendes Feld für unsere Aufgaben. Deutschlandweit haben schon viele von unserer Beratung profitieren können und wir freuen uns, mit Angela Jeretzky zusätzliche Kompetenz auf diesem Bereich im Team willkommen zu heißen", so Tanja Baum abschließend.

Tanja Baum, Autorin und Inhaberin der 1999 in Köln gegründeten Agentur für Freundlichkeit, verankert mit ihrem achtköpfigen Team Freundlichkeit in der gesamten Unternehmenskultur. Ihre Stärke sind die nahezu einzigartigen Freundlichkeits-Konzepte, die sie mittlerweile in Hunderten von Unternehmen erfolgreich umgesetzt hat.

Tanja Baum arbeitet seit 1995 als Personaltrainerin, seit 2003 ist sie zusätzlich als systemische Organisationsberaterin und Coach tätig. Sie berät und trainiert namhafte Unternehmen in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Von ihr sind bisher vier Bücher erschienen: "Die Kunst, freundlich nein zu sagen" (Erstauflage 2001, 4. Neuauflage 2016), "Die Kunst, sich freundlich durchzusetzen" (2003), "Die Kunst, Konflikte freundlich zu lösen" (2006) und "Konfliktmanagement für Frauen" (2008) - alle beim Redline Verlag.

Kontakt:

Agentur für Freundlichkeit Tanja Baum GmbH,
Gleueler Straße 371 C, 50935 Köln.

Telefon: 02 21 - 9 13 11 44,

E-Mail: info@agentur-fuer-freundlichkeit.de

Internet: www.agentur-fuer-freundlichkeit.de