

Organisationsentwicklung im Freizeitbad

Individuelle Konzepte, lösungsorientiertes Vorgehen und der Mensch im Mittelpunkt.

Wir möchten unsere langjährige Erfahrung in der Freizeitbranche mit Ihnen teilen. Dafür haben wir Ihnen ein spezifisches Leistungspaket zusammengestellt.“



„Seit meiner Agenturgründung 1999 sind wir immer wieder für Kunden der Freizeitbranche tätig. So durften wir bereits mehr als 20 Bäder und Badbetreiber kontinuierlich in ihrer Entwicklung begleiten. Ich und mein Team freuen uns darauf auch weiterhin in diesem spannenden Bereich tätig zu sein.“

Tanja Baum, Geschäftsführerin, Agentur für Freundlichkeit



Unser Erfahrungswert wird nun ergänzt und unser Team verstärkt durch Angela Jeretzky.

Die ehemalige Leiterin des H2O greift auf über 30 Jahre Führungserfahrung zurück und hat die Herforder Bäder- und Freizeitwelt kontinuierlich und erfolgreich aufgebaut.

Gemeinsam beraten wir Sie und Ihr Bad ganzheitlich und setzen mit Ihnen an den wichtigsten beiden Stellschrauben zur Unternehmensentwicklung an:

- Der wertvollen **Ressource Mitarbeiter** und
- der **wirtschaftlichen Betrachtung und Planung.**

Für eine positive Veränderung müssen Sie nicht unbedingt neu bauen. Um frischen Wind in Ihr Bad zu bringen, arbeiten wir gemeinsam an Ihren spezifischen und tagtäglichen Herausforderungen.

Sie wollen sich aktiv mit den vielfältigen Veränderungen und Herausforderungen der Freizeitbranche auseinandersetzen? Dann informieren Sie sich hier über unser spezifisches Leistungspaket:



Unsere Ansatzpunkte

- ▶ Zufriedene Mitarbeiter
- ▶ Kundenorientierung
- ▶ Kundenbeschwerden
- ▶ Führungsrolle
- ▶ Gastronomie

Unser Beratungsprozess

- ▶ Schritt 1: Analyse der Ausgangssituation
- ▶ Schritt 2: Ziele und Maßnahmen
- ▶ Schritt 3: Aktive Umsetzung
- ▶ Schritt 4: Prozessbewertung

Unsere Ansatzpunkte

Zufriedene Mitarbeiter, gelebte Kundenorientierung, ein professioneller Umgang mit Beschwerden, anerkannte Führungskräfte sowie eine erfolgreiche Gastronomie schaffen Erfolg. Hier setzen wir an.

„Die Agentur für Freundlichkeit hat uns darin bestärkt, wie wichtig die persönliche Kommunikation zwischen Verwaltung und unseren Mitarbeitern an der Basis ist. Denn nur so können wir uns kontinuierlich weiterentwickeln. Was wir an dieser Zusammenarbeit jedoch besonders schätzen ist die hohe Kundenorientierung und Authentizität. Wir freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit“

*M. Riemann, Leiter Bäderbetriebsmanagement,
KölnBäder GmbH*

► Zufriedene Mitarbeiter

Wir als Unternehmensberater erleben, dass Unzufriedenheit in der Mitarbeiterschaft keine Seltenheit ist. Zu den häufigsten Auslösern für Unzufriedenheit zählen auch im Freizeitbad Veränderungen. Ob private, im Team oder von außen gegebene Veränderungen – sie bedeuten für viele Menschen Unsicherheit: Was kommt Neues? Kann ich das bewältigen? Vertrautes wird genommen, Ungewisses kommt.

Ansatzpunkt: Personalwirtschaft und -entwicklung

Unzufriedenheit wird häufig „sichtbar“ in

- Konflikten innerhalb des Teams,
- einem erhöhten Krankenstand,
- Fluktuations-Tendenzen,
- bis hin zu „Dienst nach Vorschrift“ oder
- zur „inneren Kündigung“.

Negative Auswirkungen, die auch bei den Gästen ankommen, sind vorprogrammiert und entfalten damit eine Wirkung auf den wirtschaftlichen Erfolg.

Deshalb betrachten wir mit Ihnen die Entwicklung dieser personalwirtschaftlichen Faktoren, analysieren und identifizieren die Herausforderungen und nehmen die Mitarbeiter mit auf den Weg zu einer positiven Veränderung. Dazu zählen gezielte und unterstützende Schulungsmaßnahmen ebenso wie eine transparente Definition von Rollen und Aufgaben.

Wir gehen mit Ihnen aktive und verdeckte Konflikte an und fördern eine offene Kommunikationskultur im gesamten Bad und auf allen Ebenen. Denn nur so kann Zufriedenheit entstehen.



► Kundenorientierung

Kundenorientierung und Freundlichkeit im Kontakt mit den Gästen Ihres Bades ist heute wichtiger denn je. Im Wandel von konkurrierenden Sport- und Freizeitangeboten, steigenden Energiekosten und damit einhergehenden höheren Eintrittspreisen wird es für Sie zunehmend wichtiger, sich bei Ihren Kunden freundlich und nachhaltig zu positionieren.

Kritische Erfolgsfaktoren

Wir analysieren mit Ihnen gemeinsam, was für Ihre Gäste wichtig ist und welche Aspekte bei Ihnen die kritischen Erfolgsfaktoren der Kundenorientierung sind.

Aspekte, die Gäste beispielweise besonders wahrnehmen, sind:

- konkurrierende Sport- und Freizeitangebote (Preise, Angebote)
- Preiserhöhungen
- Instandhaltungsstau
- mangelhafte Reinigungsleistung
- unfreundlich wirkendes Personal oder Personalmangel
- qualitative Änderung in der Gastronomie

Gemeinsam beleuchten wir diese maßgeblichen Erfolgsfaktoren im Hinblick auf Ihren wirtschaftlichen Status Quo und Ihre Positionierung auf dem Markt.

Wir stellen Ihnen die essenziellen Fragen zu Ihren Kunden, fördern Ihre Kundenorientierung und entwickeln Strategien für Ihr Wachstum.

Unterstützung Ihrer Mitarbeiter

Eine der wichtigsten Ressourcen zur Verbesserung der Kundenorientierung sind Ihre Mitarbeiter. Die Kunst Gästen stets freundlich zu begegnen, ihre Wünsche wahr und ernst zu nehmen und gleichzeitig für Sicherheit zu sorgen, bedeutet für viele Mitarbeiter einen Spagat.

Denken Sie beispielsweise an:

- das hohe Besucheraufkommen in der Freibadsaison,
- den Umgang mit schwierigen Badegästen oder
- die Sonderwünsche von Stammgästen à la „Das ist aber meine Bahn.“

Um diesen Spagat zu meistern, erarbeiten wir mit Ihnen und Ihren Mitarbeitern Ansatzpunkte und Strategien zur erfolgreichen und wertschätzenden Kundenkommunikation. Und wir unterstützen Sie dabei, ein kundenorientiertes Verhalten im Alltag umzusetzen.



► Kundenbeschwerden

„Die Duschen sind kalt“, „Die Bestellung ist falsch“, „Das Drehkreuz funktioniert nicht“ – Schon einmal gehört?!

Als Unternehmensberatung erleben wir in Freizeiteinrichtungen häufig, dass diese Beschwerden als negativ wahrgenommen werden oder das Anliegen des Gastes nicht nachhaltig verfolgt wird. Aus Sicht des Kunden ist es anders: Er nimmt sich Zeit und gibt Ihnen eine wertvolle Rückmeldung. Dies sollten Sie als Chance nutzen.

Hier gilt es, den Interessensausgleich zwischen der Zufriedenheit des einzelnen Gastes und der Sicherheit für alle abzuwägen und wertschätzend zu kommunizieren.

Der gekonnte Umgang mit Beschwerden

Deshalb trainieren wir mit Ihren Mitarbeitern Konfliktsituationen und befähigen diese, Beschwerde-Momente im täglichen Umgang einzuschätzen und lösungsorientiert mit diesen umzugehen.

Professionelles Beschwerdemanagement

Zu einem professionellen Beschwerdemanagement gehört ein funktionierendes System. Das heißt Beschwerden...

- zu erfassen,
- auszuwerten und
- zu kommunizieren – intern wie extern.

Wir begleiten Sie und Ihre Mitarbeiter auf dem Weg, Beschwerden als Chance zur Veränderung wahrzunehmen. Und das mit positiven Effekten für Ihre Gäste. Gekonntes Beschwerdemanagement – Ihre Optimierungsstrategie für die Zukunft.



► Führung

Im Bad ist die Führungsrolle besonders herausfordernd. Häufig steht die Führungskraft den anderen Mitarbeitern nahe oder wurde sogar aus dem Kollegenkreis zum Vorgesetzten befördert. So ist sie zum einen durch die deutlich veränderte Aufgabe und durch die gewachsene Verantwortung gefordert. Zum anderen geht es darum, die eigene Rolle gegenüber den ehemaligen Kollegen neu zu definieren und als Führungskraft wahrgenommen zu werden.

Professionelle Führungswerkzeuge

Wir trainieren mit Ihren Führungskräften die wesentlichen Führungswerkzeuge.

Dazu zählen:

- Mitarbeitergespräche
- effektive Dienstplangestaltungen
- Kritikgespräche
- ein proaktiver Umgang mit Teamkonflikten

Persönlichkeit Führungskraft

Führung bedeutet den Blick auf das Ganze und die daraus resultierende Außenwirkung zu richten.

Wir unterstützen Sie und Ihre Mitarbeiter dabei, diesen strategischen Blick einzunehmen, sich klar in der Rolle als Führungspersönlichkeit zu positionieren und einen authentischen Führungs- und Kommunikationsstil zu entwickeln.

Kommunikation, Wertschätzung und eine positive Haltung der Führung sorgt für gut informierte und motivierte Mitarbeiter. Und das Endergebnis: zufriedene Kunden und die Förderung des wirtschaftlichen Erfolgs.



► Gastronomie

Hygiene, leckeres Essen und freundliches Personal sind die ausschlaggebenden Punkte, wenn es um die Gastronomie geht. Essen und Trinken zu einem angemessenen Preis-/Leistungsverhältnis runden den gelungenen Tag in einem Bad ab. Der „Wohlfühleffekt“ wird durch den Eindruck eines „Rundum-sorglos-Pakets“ gestärkt und damit positiv für das gesamte Bad gewertet.

Im Spannungsfeld zwischen Kosten und Qualität

Ihre Gastronomie als Aushängeschild – leichter gesagt als getan. Die Badegäste zufrieden zu stellen und gleichzeitig kosteneffektiv zu arbeiten, ist ein Spannungsfeld.

Typische Herausforderungen sind...

- die Wirtschaftlichkeit, insbesondere hinsichtlich eines guten Angebots und eines passenden Preis-/Leistungsverhältnisses
- ein gutes Zusammenspiel mit dem Pächter
- freundliches, kompetentes Personal
- Kundenbeschwerden über mangelhaften Service oder fehlende Qualität

Wir unterstützen Sie, Ihre sensiblen Punkte genau zu benennen und bearbeiten diese lösungsorientiert. Mit besonderem Fokus, das Angebot für Ihre Unternehmensentwicklung gewinnbringend zu optimieren, entwickeln wir mit Ihnen situationsspezifische Maßnahmenpakete. Dabei behalten wir auch die festen Mitarbeiter sowie die Aushilfen im Blick.

Erhöhte Identifikation und gute Zusammenarbeit sind ein entscheidender Bestandteil einer erfolgreich geführten Gastronomie.

Unser Beratungsprozess

So arbeiten wir: Unser Prozess zur Optimierung und Standortentwicklung

„Mir ist es wichtig, Ihre Freizeiteinrichtung mit Blick auf Ihre bestehenden Ressourcen nach vorne zu bringen. So schwierig es auch scheint, den Ansprüchen und den Anforderungen gerecht zu werden. Wir finden gemeinsam eine Lösung“ Tanja Baum, Agentur für Freundlichkeit

Unser vierschrittiger Prozess setzt an Ihren Herausforderungen an und wird durch eine gezielte Analyse auf Ihr Bad angepasst. So entsteht ein individuelles Konzept zu Ihrer Organisationsentwicklung.

▶ Schritt 1: Analyse der Ausgangssituation

- Praxisorientierte Prozessanalyse zur Ist-Situation

▶ Schritt 2: Ziele und Maßnahmen

- Maßnahmenplan mit konkreter Zielsetzung

▶ Schritt 3: Aktive Umsetzung

- Umsetzung und Prozessbegleitung

▶ Schritt 4: Prozessbewertung

- Prozessbewertung und Sicherung der Nachhaltigkeit
- Refresh nach einem abgesprochenen Zeitrahmen



► Schritt 1: Analyse der Ausgangssituation

Unsere Kunden geben uns immer wieder positives Feedback darüber, dass wir uns als Unternehmensberatung besonders gut auf ihre tatsächlichen Gegebenheiten und Situationen beziehen und einstellen.

Daher geht es bei uns im ersten Schritt immer darum, Ihre Ist-Situation zu analysieren. Das heißt, insbesondere Ihre Stärken und Herausforderungen zu identifizieren. Hier erheben wir die notwendigen Daten und Faktoren, die das Fundament zum weiteren Vorgehen Ihrer Unternehmensentwicklung bilden.

Startpunkt unserer Analyse ist stets ein persönliches Gespräch mit Ihnen vor Ort, in Ihrem Bad. So haben wir gleich einen ersten Eindruck gewonnen.

Praxisorientierte Prozessanalyse zur Ist-Situation

Vor Ort erfahren und erfragen wir Informationen zu...

- Ihrer Positionierung auf dem Markt
- Ihren gelebten Kommunikationsstrukturen
- Ihre Ziele und Herausforderungen
- Ihre wirtschaftlichen Kennzahlen

So lernen wir Sie, Ihr Bad, Ihre Mitarbeiter sowie die Rahmenbedingungen und Besonderheiten vor Ort kennen.

Es entsteht ein umfassendes Bild des Bades auf gesamtorganisatorischer, beziehungs-orientierter und individueller Ebene. Stärken und Herausforderungen werden benannt und helfen so, die Ziele zu definieren und den weiteren Prozess zur Unternehmensentwicklung zu gestalten.

Alltagstauglichkeit und Praxisbezug – Wir kommen zu Ihnen, denn verstehen kann man nur über Erleben.



► Schritt 2: Ziele und Maßnahmen

Maßnahmenplan mit konkreter Zielsetzung

In dieser Beratungsphase werden die Ergebnisse aus der Analyse ausgewertet und der Prozess nimmt Gestalt an.

Wir beraten Sie:

- Wir definieren mit Ihnen das Ziel für Ihre Bad-/Bäderentwicklung.
- Wir benennen die ersten Ansatzpunkte zur Veränderung.
- Wir entwerfen die konkreten Maßnahmenschritte.
- Wir erstellen einen zeitlichen Ablaufplan.

Unternehmensberatung heißt für uns: Wir erstellen Ihr individuelles Entwicklungs- und Erfolgskonzept.

► Schritt 3: Aktive Umsetzung

Umsetzung und Prozessbegleitung

Ist das Maßnahmenpaket geschnürt, geht es um die Umsetzung im Alltag.

Unser Angebot zur Umsetzung kann umfassen:

- Planungs- und Steuerungsinstrumente
- gezielte Schulungsmaßnahmen zur Kompetenzerweiterung, zum Beispiel
 - Training der Mitarbeiter und Führungskräfte
 - Begleitung und Coaching am Arbeitsplatz
 - Interview zur Ermittlung von Kundenbedürfnissen
 - Mysterie Checks

Zur Umsetzung unterstützen und begleiten wir Sie und Ihre Mitarbeiter in dieser Prozessphase besonders eng. Wir sind Ihr Ansprechpartner nicht nur aus der Ferne, sondern auch vor Ort und in der Praxis.

► Schritt 4: Prozessbewertung

Prozessbewertung und Sicherung der Nachhaltigkeit

Alte Muster abzulegen und neu Erlerntes dauerhaft in die Praxis zu übertragen, ist immer eine Herausforderung – sowohl auf individueller als auch auf strategischer Ebene. Sich der Herausforderung zu stellen, kontinuierlich gute Arbeit zu leisten, ist eine „Königsdisziplin“.

Gemeinsam entwickeln wir aus den Ergebnissen Lösungswege zur nachhaltigen Umsetzung. Wir benennen Prozessbereiche, die stets im Fokus bleiben. Damit Sie Veränderungen zukünftig sofort im Blick haben.

Refresh nach einem abgesprochenen Zeitrahmen

Wir vergleichen Soll- und Ist-Situation der einzelnen Prozesse und passen die Handlungsoptionen den sich regelmäßig ergebenden neuen Herausforderungen und Veränderungen an. Nur so ist eine schnelle Reaktion und Gegensteuerung im personellen, organisatorischen und wirtschaftlichen Bereich möglich.

Wir freuen uns auf eine gute und erfolgreiche Zusammenarbeit mit Ihnen und Ihren Mitarbeitern.