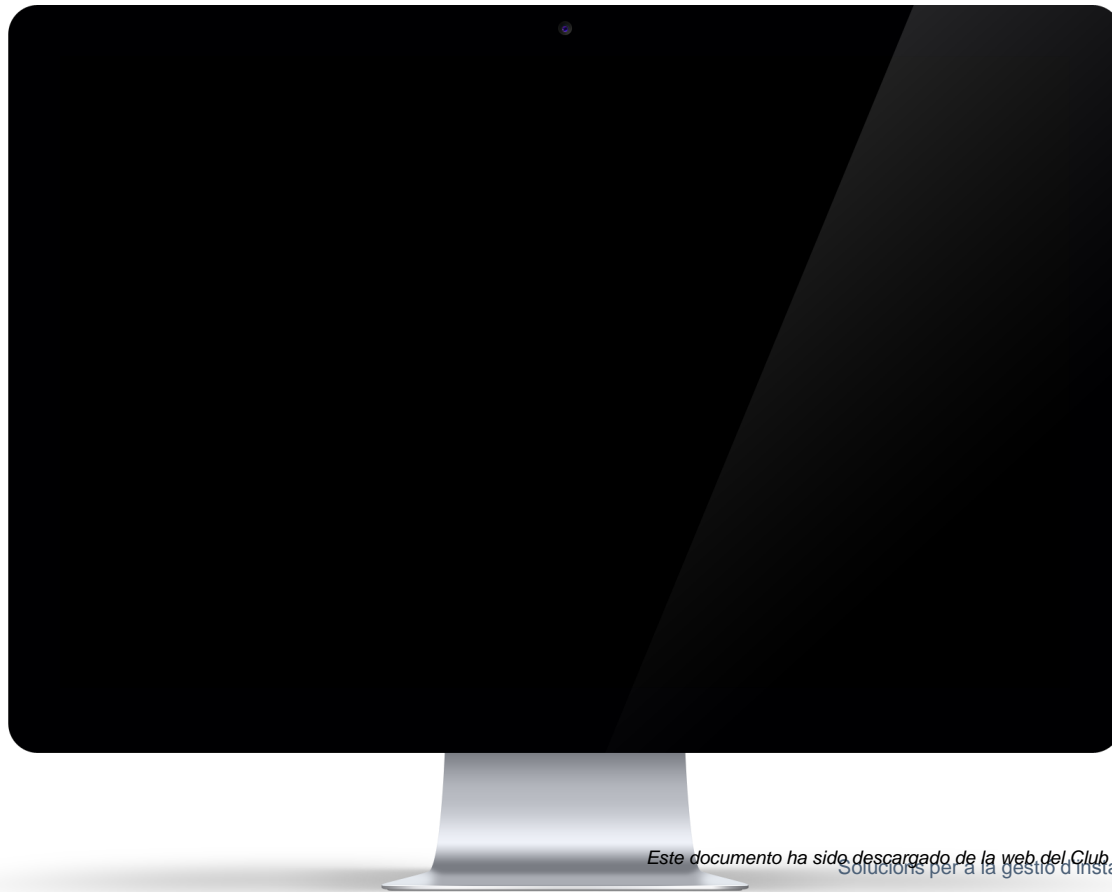




TRANSFORMACIÓ I EXCEL·LÈNCIA

ELS NOSTRES EIXOS DE COMPETITIVITAT

Jornada Solucions per a la gestió d'instal·lacions esportives – 23 novembre 2018





9

CENTRES ESPORTIUS MUNICIPALS



630

TREBALLADORS



21,9 M€

VOLUM D'INGRESSOS AGREGAT



45.000

ABONATS

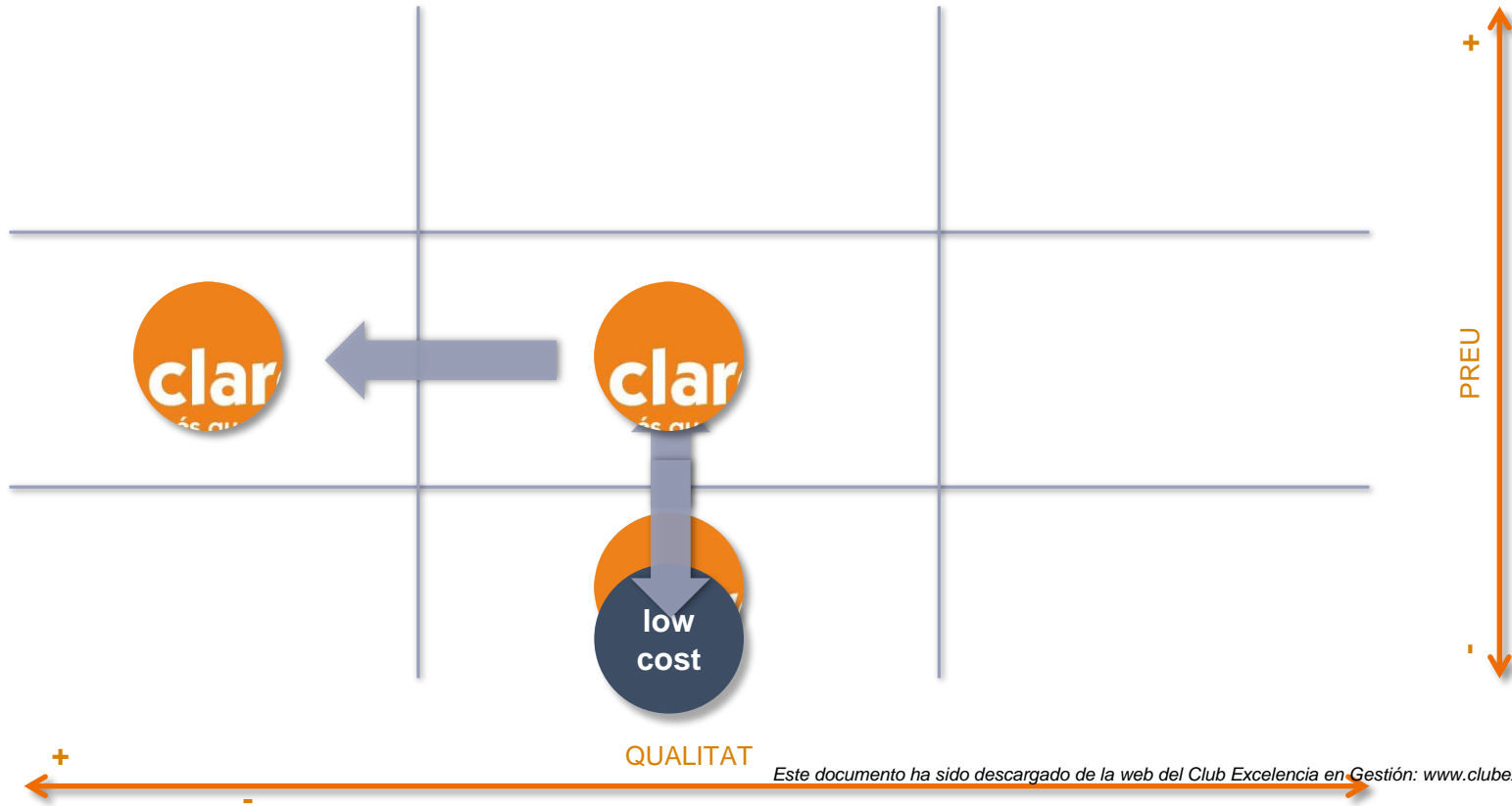


TRANSFORMACIÓ COMPTETITIVA

EL PERQUÈ

Jornada Solucions per a la gestió d'instal·lacions esportives – 23 novembre 2018

2012: MATRIU DE POSSICIONAMENT ESTRATÈGIC





una experiència
a la teva mida



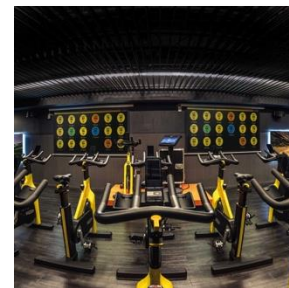
no se t'escaparà res



com a casa



espais preparats i
nets



un equipament de
primera



de tot i mes



Un gran equip per tu



la teva salut, el primer



una escola de vida
sana



horaris amplis i preu
just



sense ànim de lucre



una missió ben clara



vocació municipal



un club de tots



per a tota la família



l'excel·lència ens
inspira



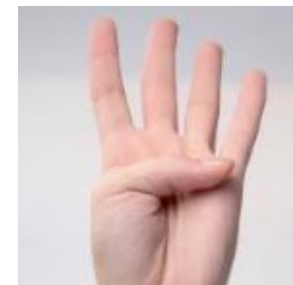
compromesos amb la
societat



ens impliquem amb
l'entorn



cap a una entitat
verda



som d'aquí, som
catalans



TRANSFORMACIÓ COMPETITIVA

ELS RESULTATS

Jornada Solucions per a la gestió d'instal·lacions esportives – 23 novembre 2018

49,3%
rotació anual

Una reducció de 20 punts percentuals



71%

ESTABILITAT DELS ABONATS

Percentatge del conjunt d'abonats amb més d'un any d'antiguitat

19,2

NPS

Net Promoter Score: Índex de recomanació

95%

SATISFACCIÓ TREBALLADORS

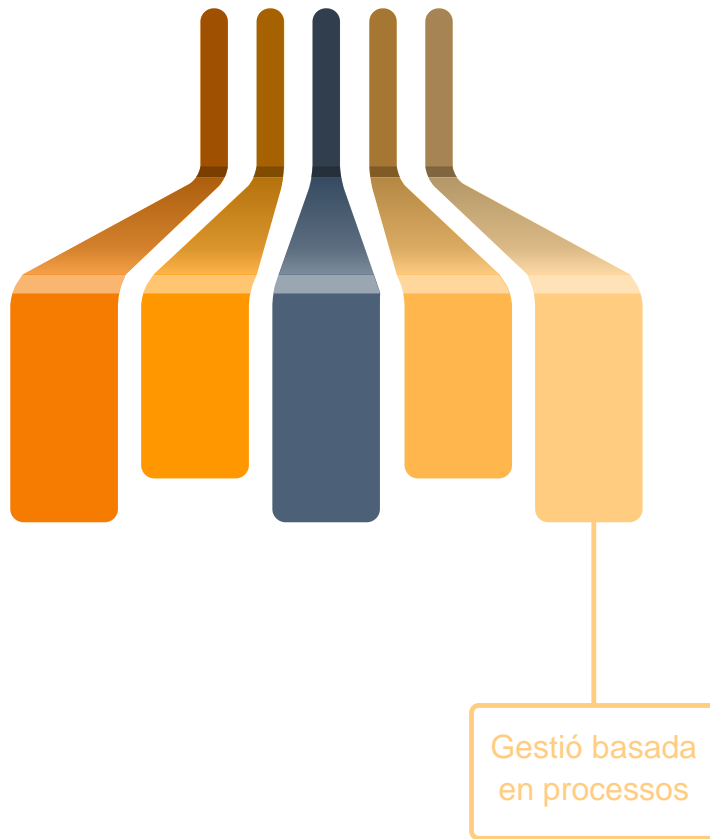
Percentatge de treballadors satisfets (35,8%) + molt satisfets (58,8%)

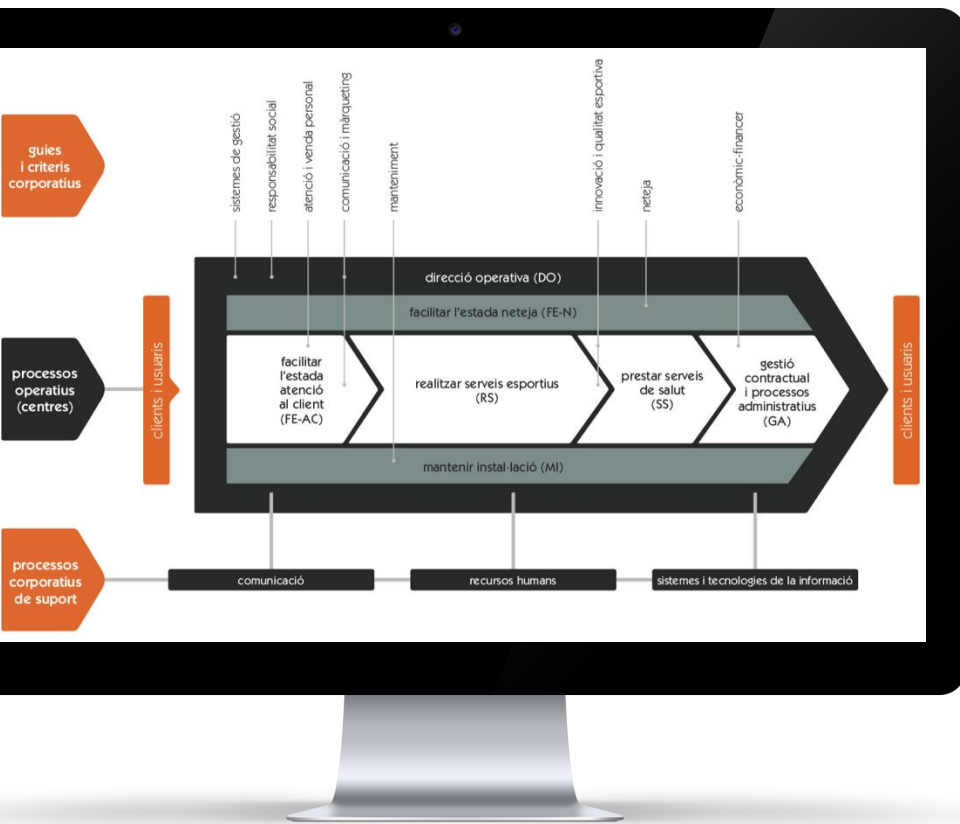


TRANSFORMACIÓ COMPETITIVA

5 ELEMENTS DE LA SEVA GESTIÓ

Jornada Solucions per a la gestió d'instal·lacions esportives – 23 novembre 2018





MAPA DE PROCESSOS OPERATIUS

Una forma clara i endreçada de distribuir la responsabilitat sobre el client entre l'equip de responsables



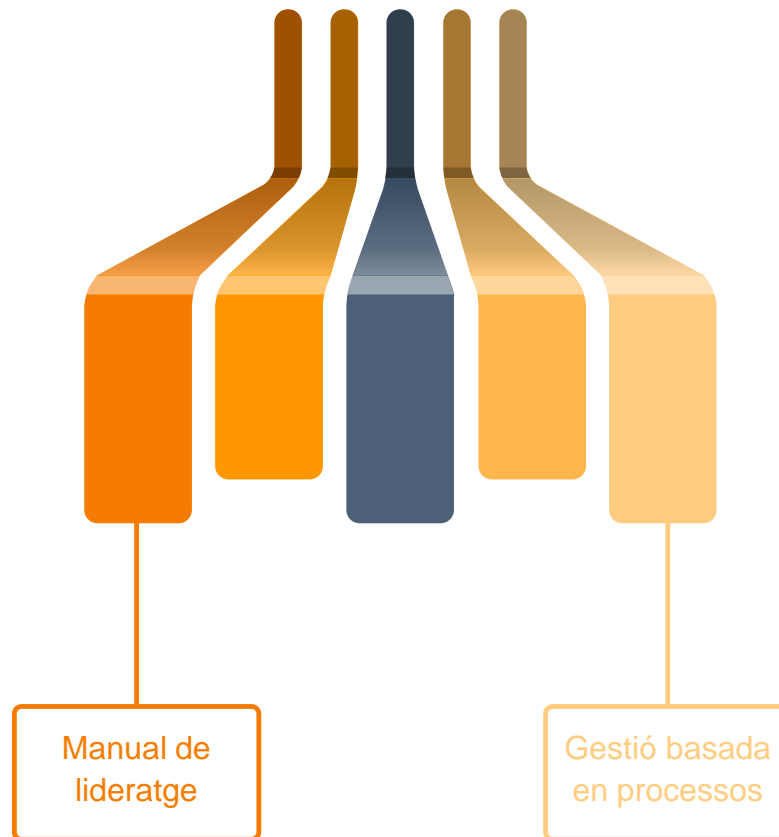
RESPONSABILITAT

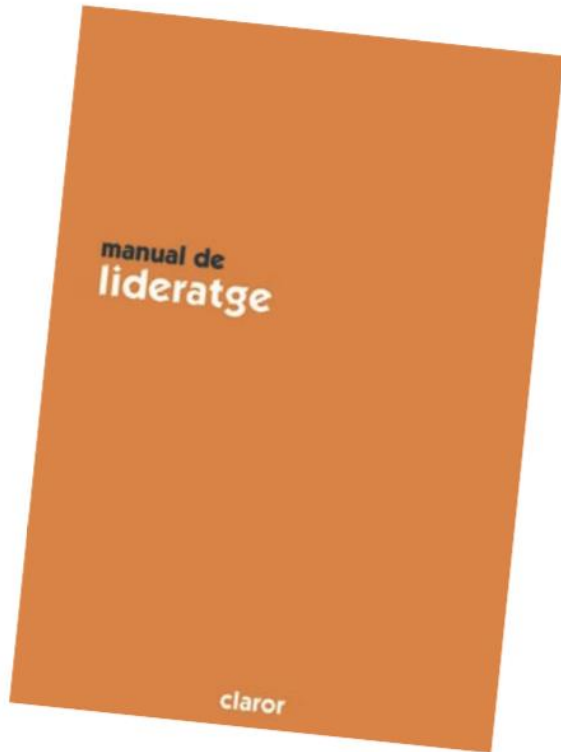


ROL



CLIENT





INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ

Reunions EDC's – Sessions informatives – Speakap – Agenda setmanal – Infoclub – els Moments



COORDINACIÓ I PARTICIPACIÓ

Executives – Reunions EDFC – Comissions transversals



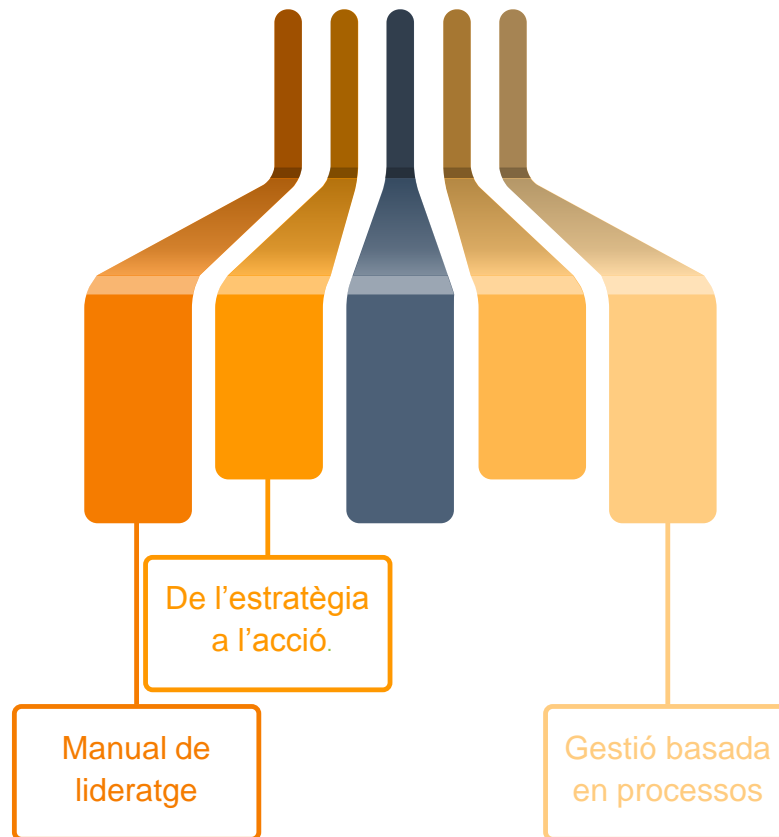
TREBALL EN EQUIP

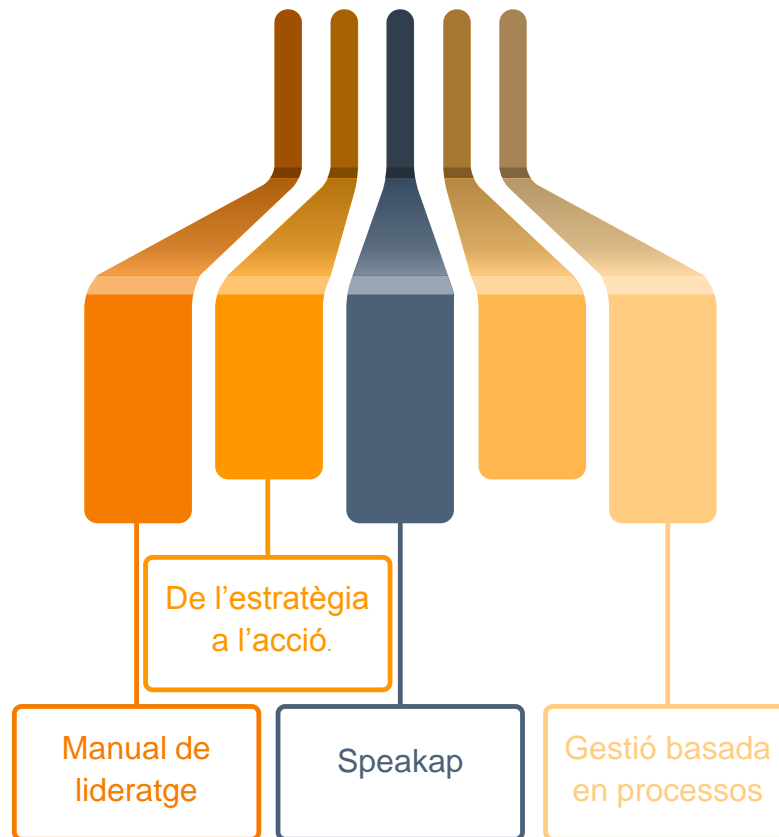
Calendari corporatiu – Carpets compartides - Drive.

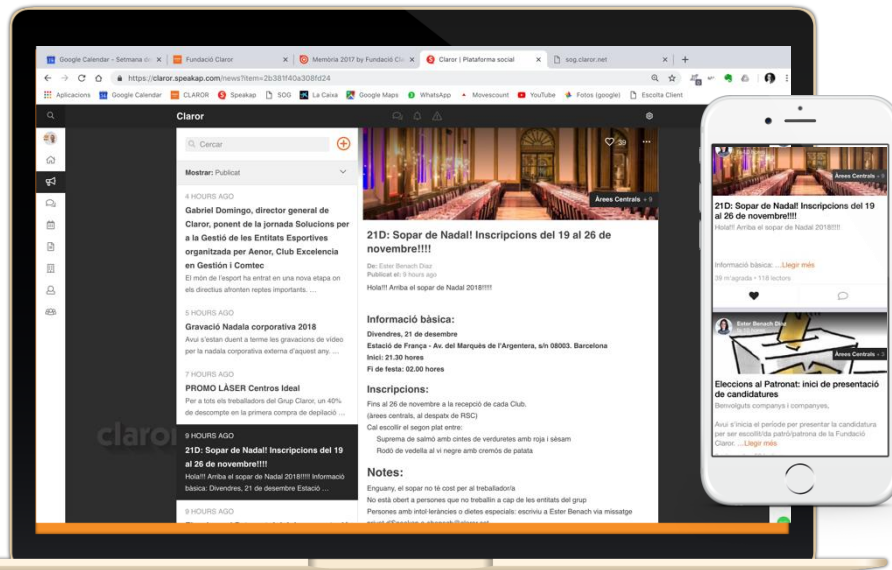


COHESIÓ DE GRUP

Avaluació ascendent – Estadets directives - Voluntariat







Notícies i mur

El millor de facebook. Post fàcils i senzills.
Notícies de difusió general amb indicació de lectura



Missatgeria

El millor de whatsapp. Comunicació un a un i en petits grups



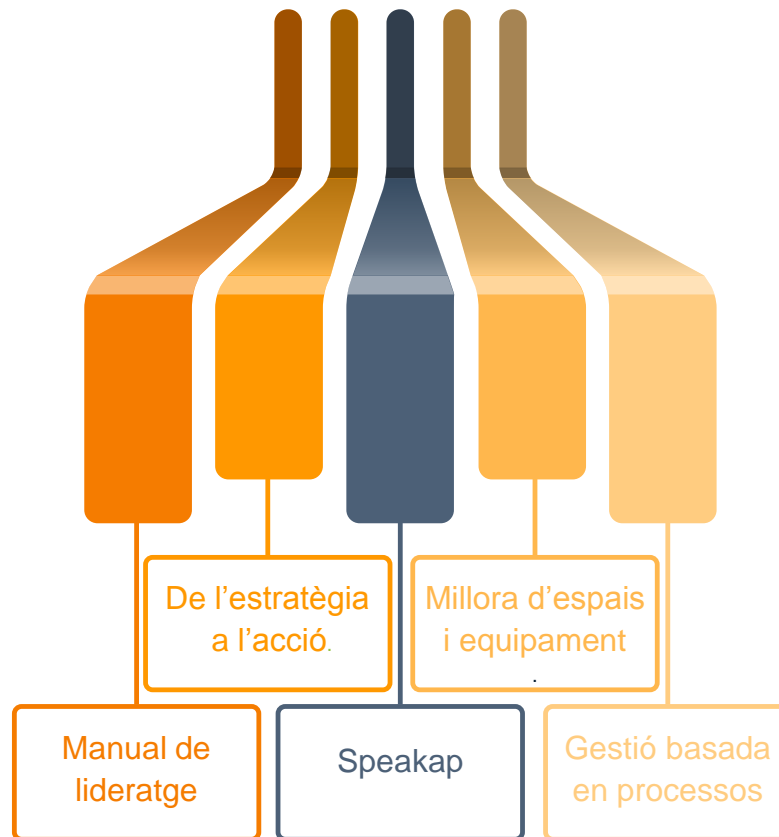
Ascendent-Descendent

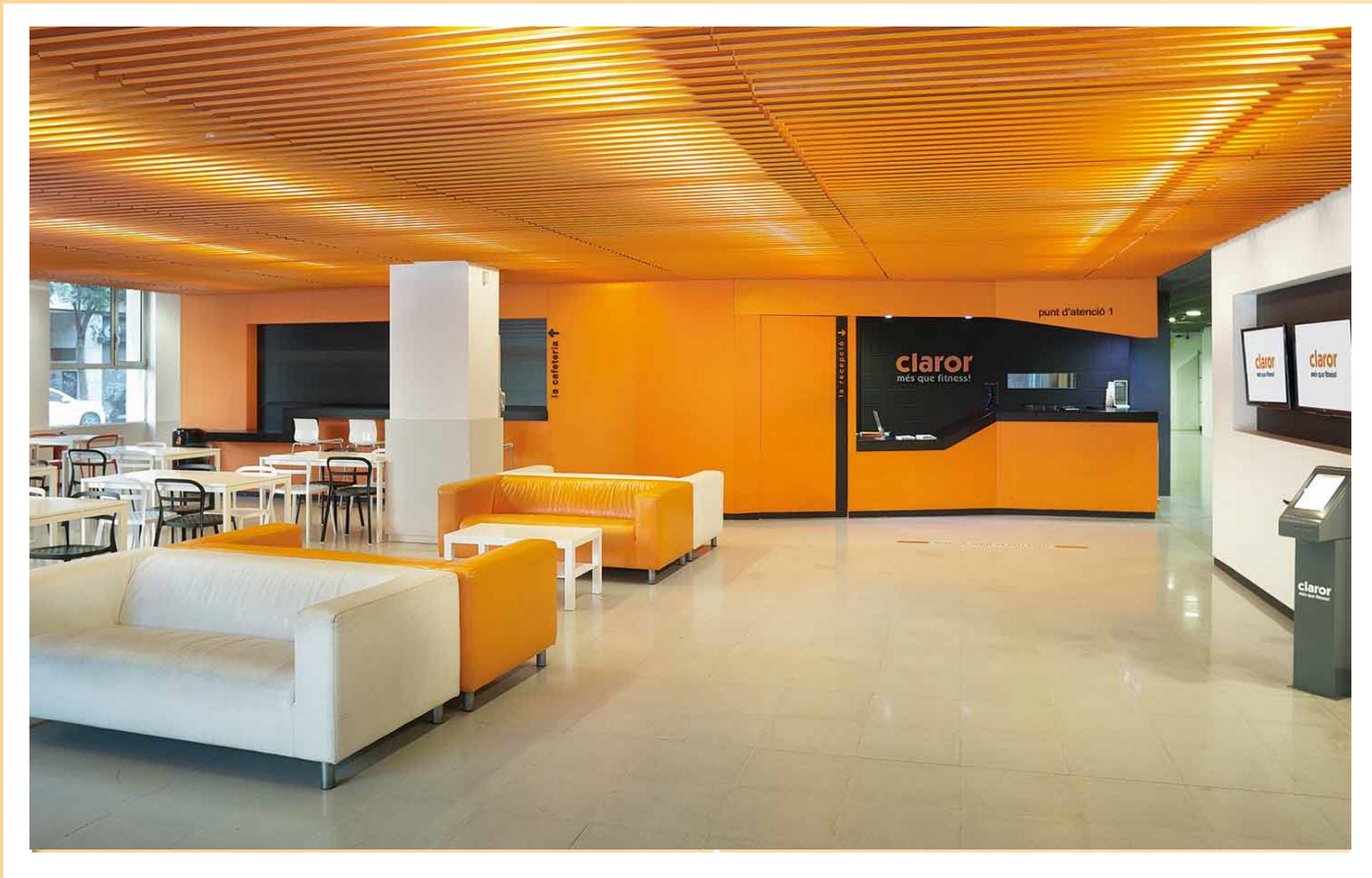
Permet comentar i "likes". Ideal per a fer sondejos i rebre opinió sobre propostes

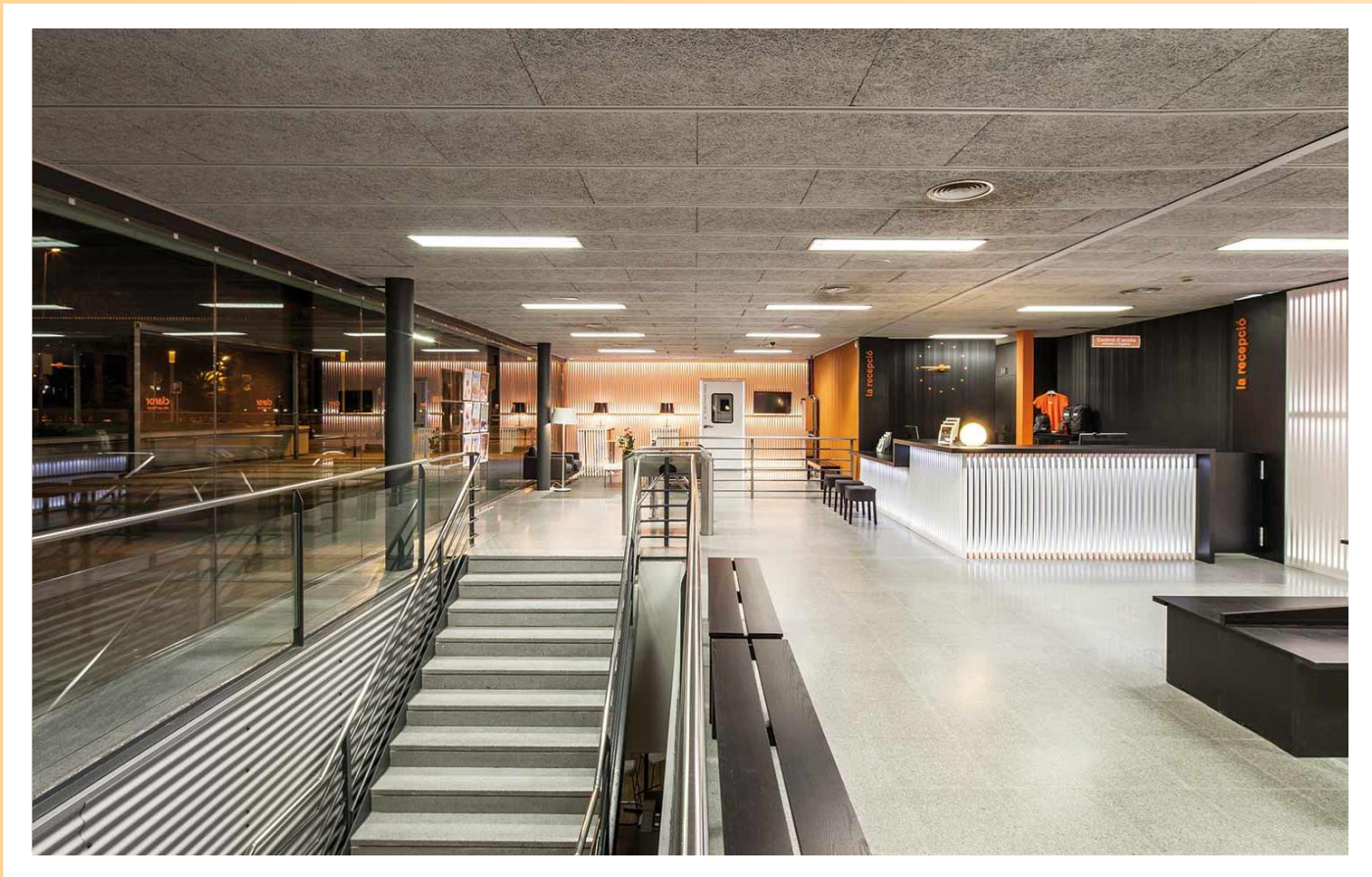


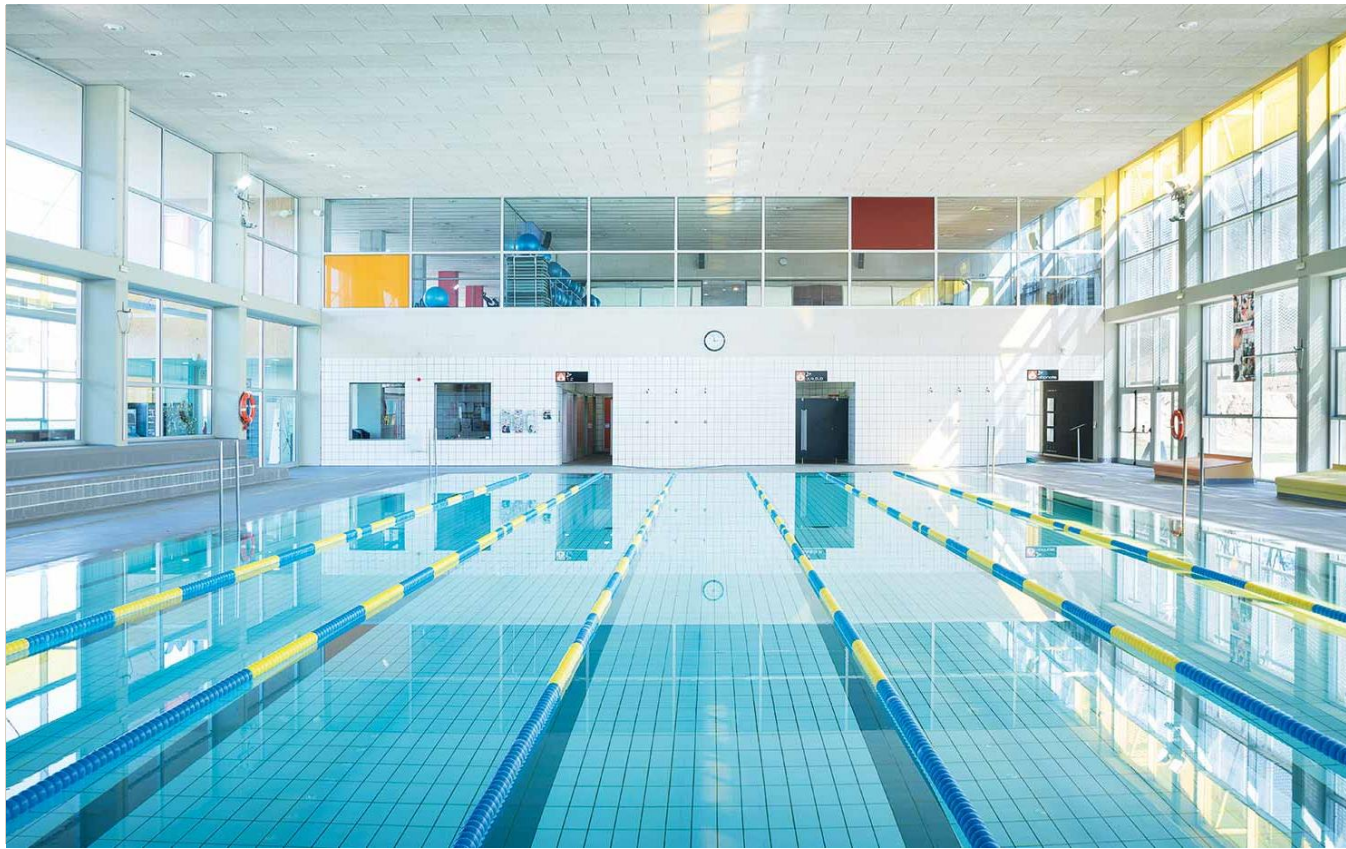
Adaptat a l'organització

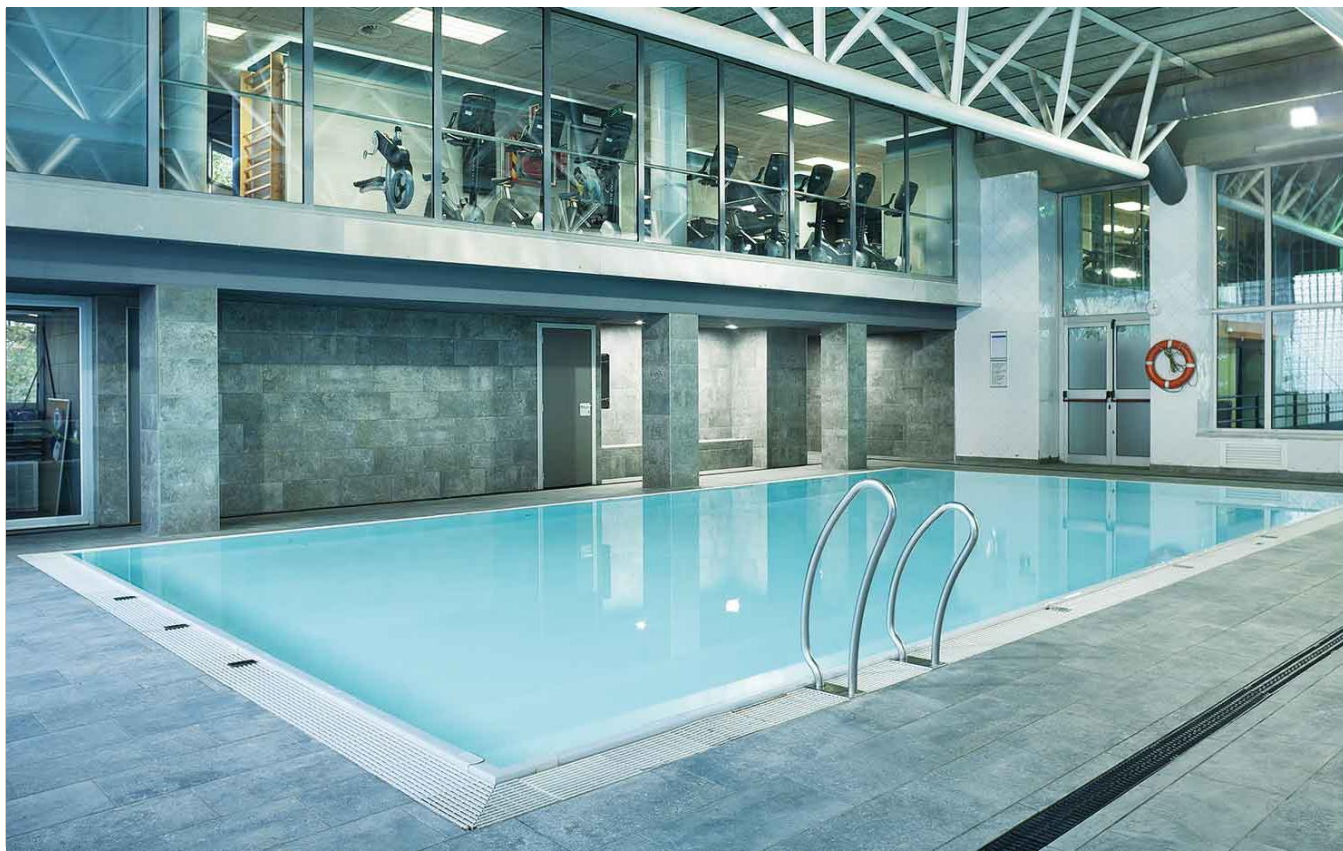
D'ús professional i dins de l'organització.
Permet crear grups d'acord amb l'organització.
Repositori documental



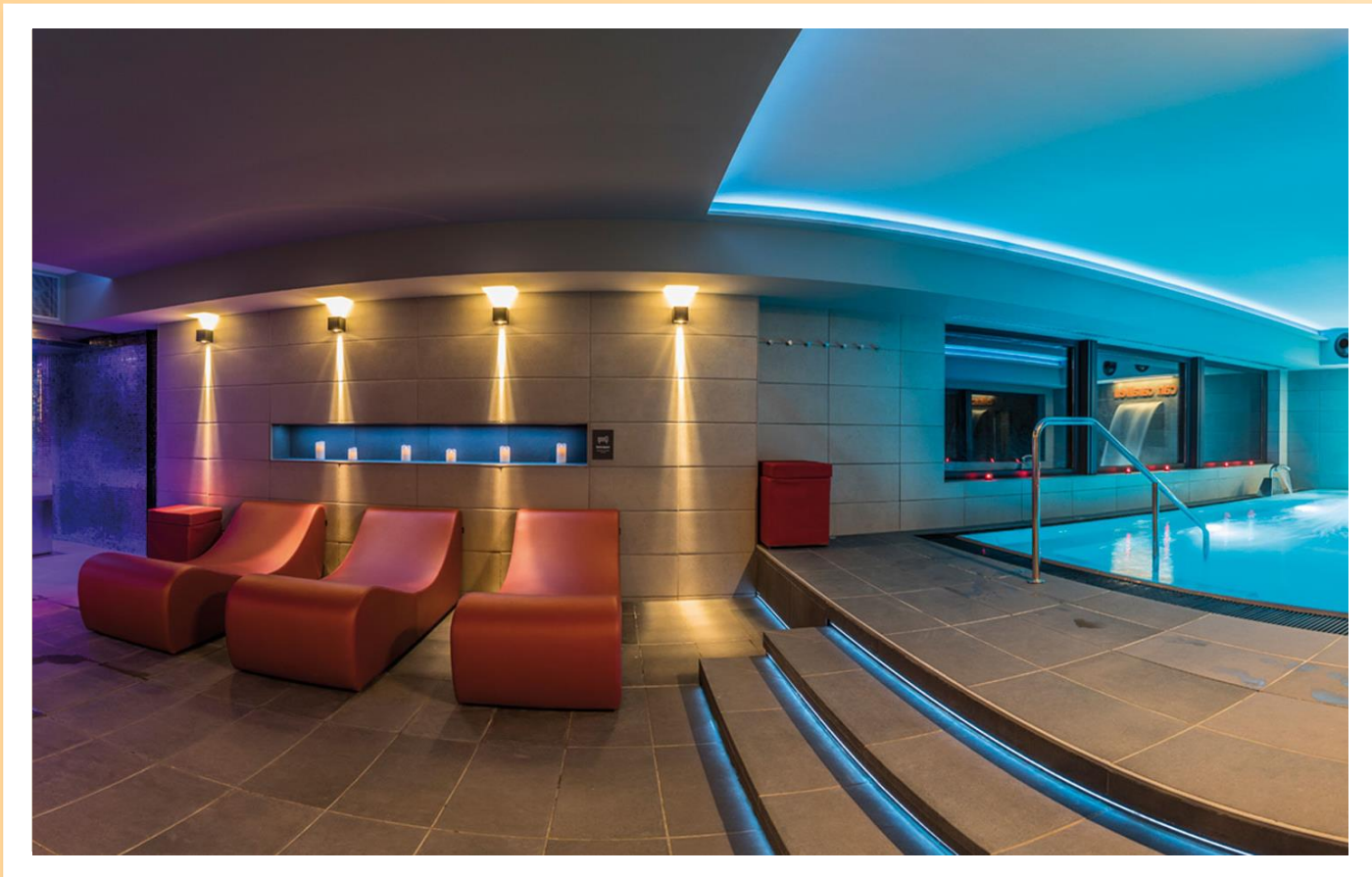




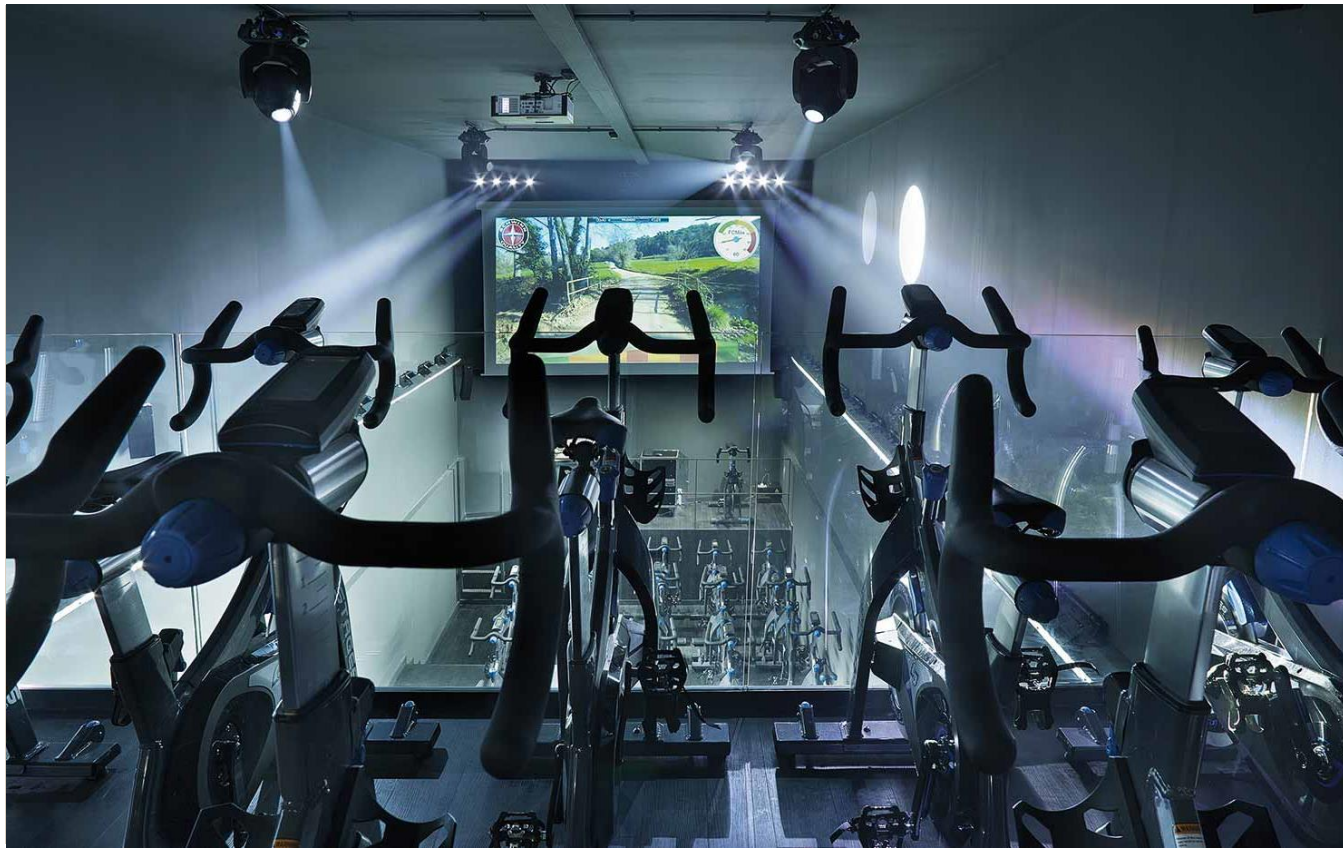


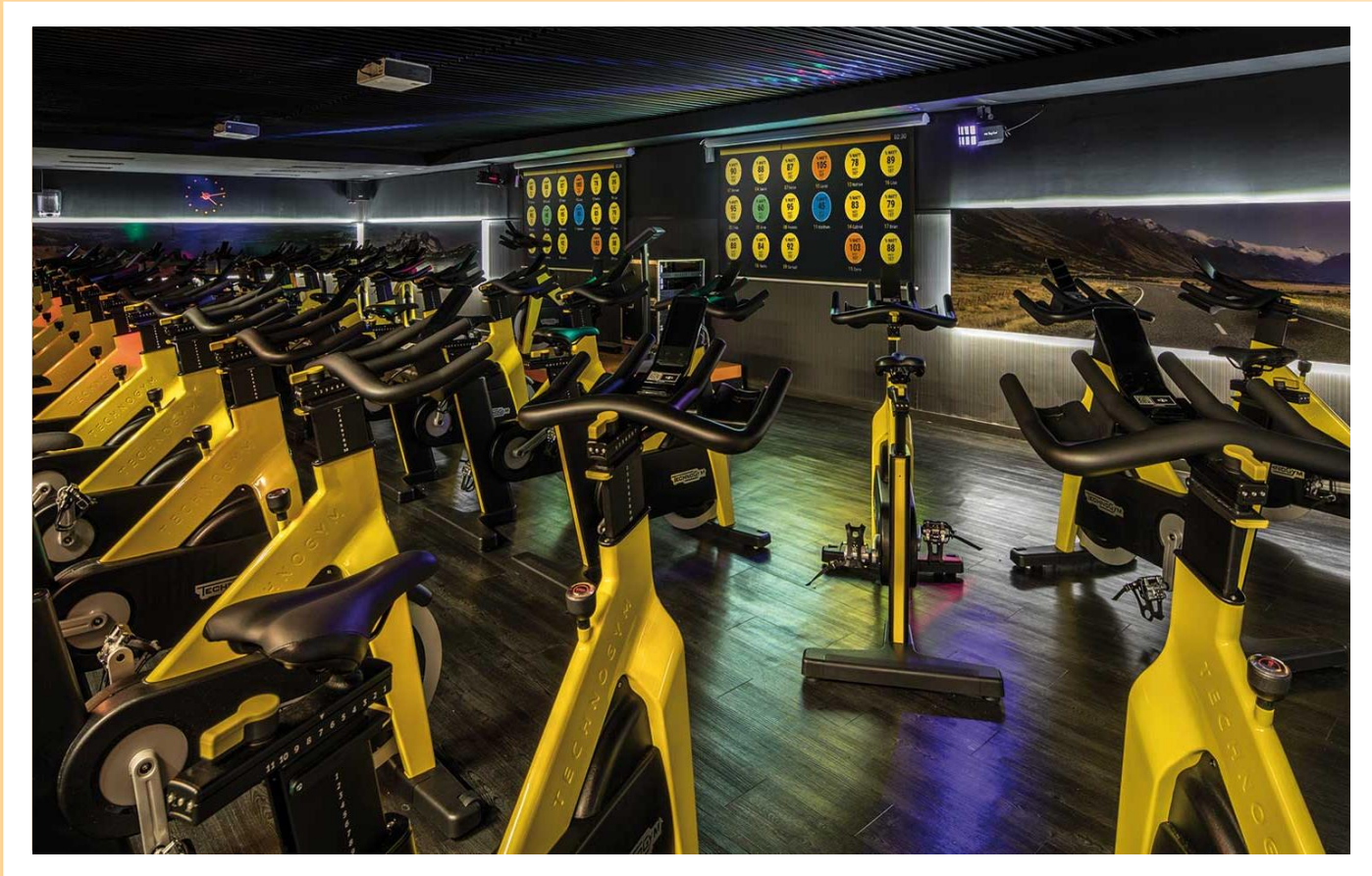


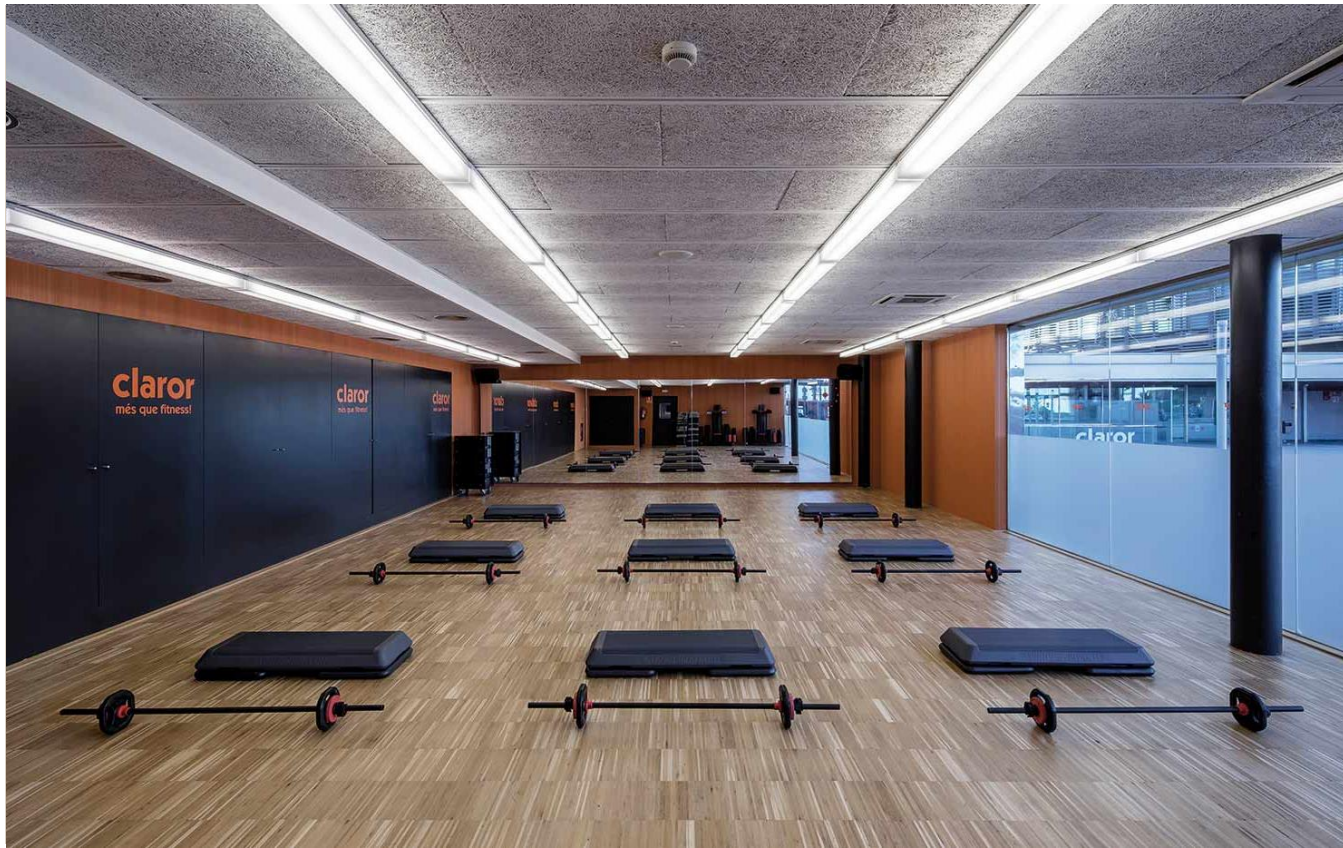


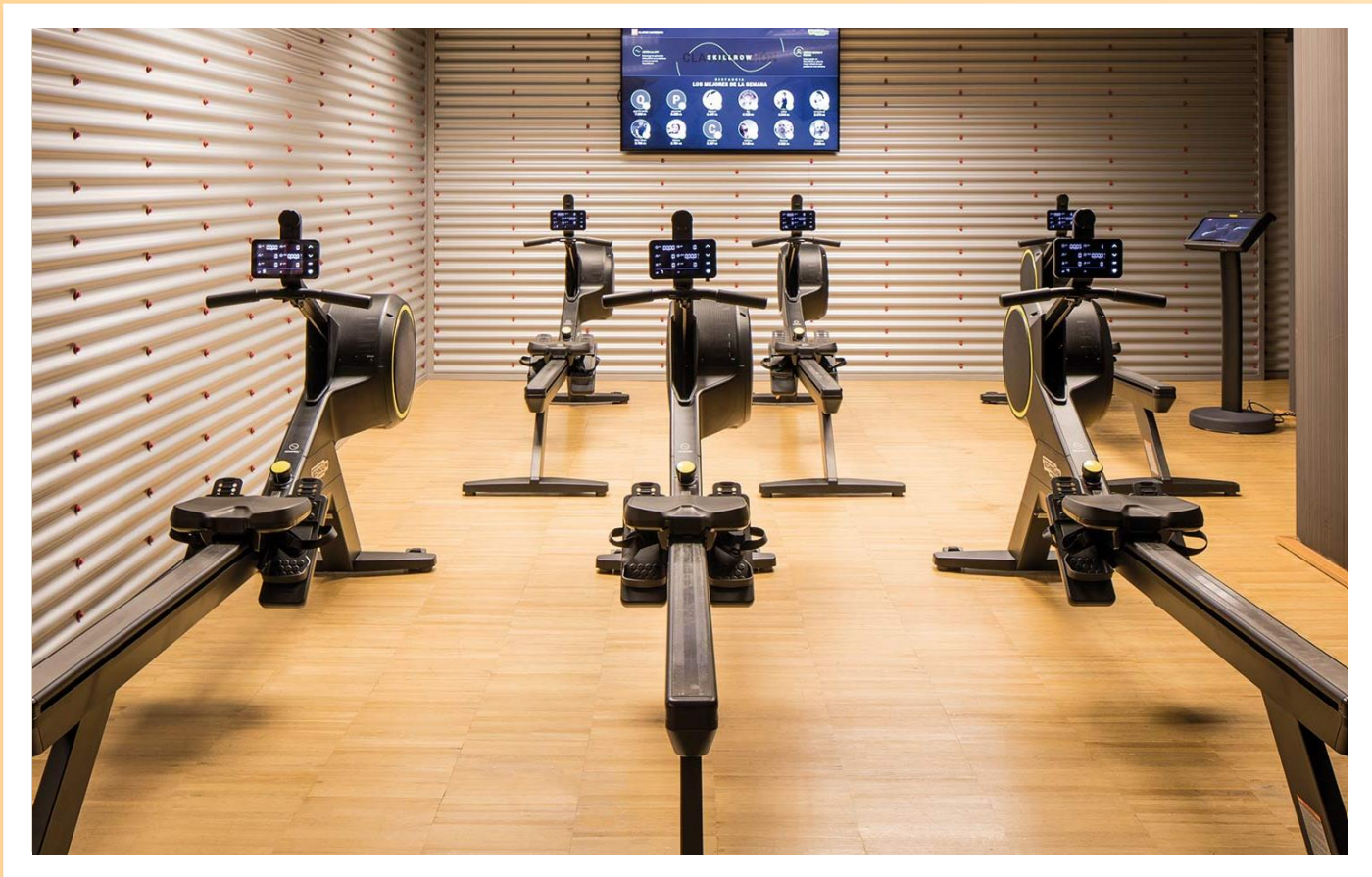




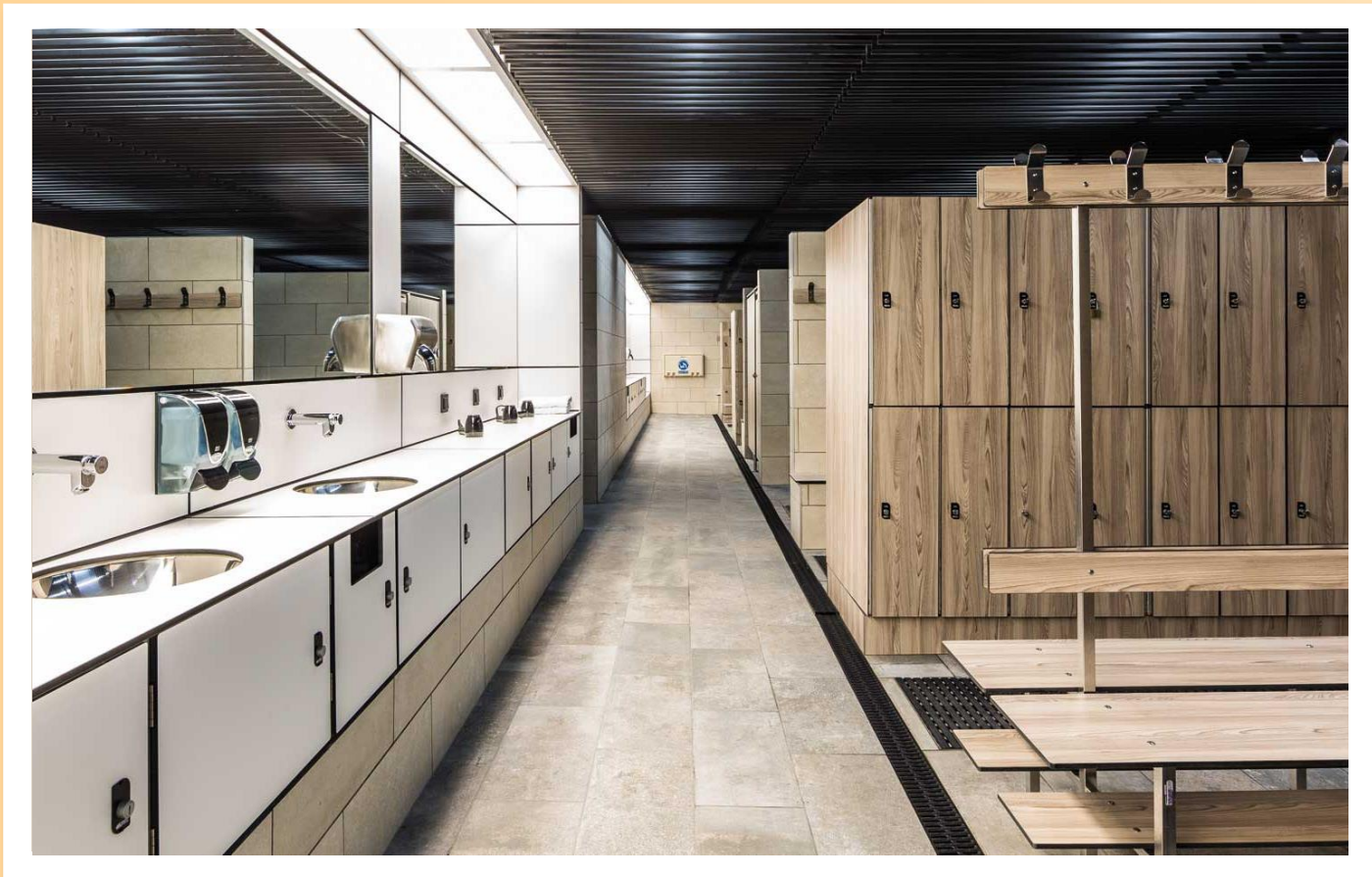












claror

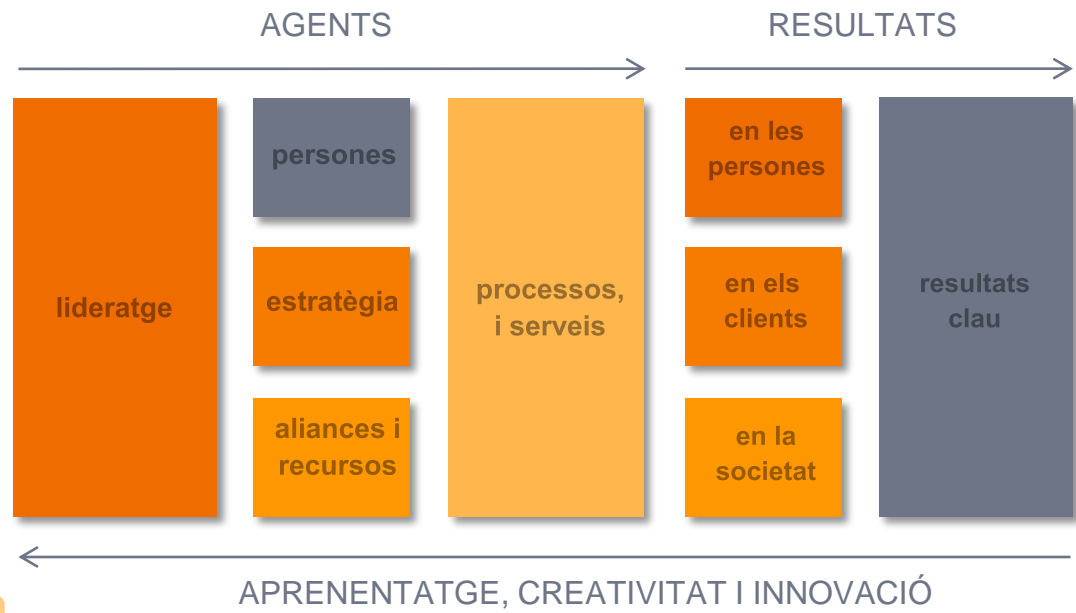
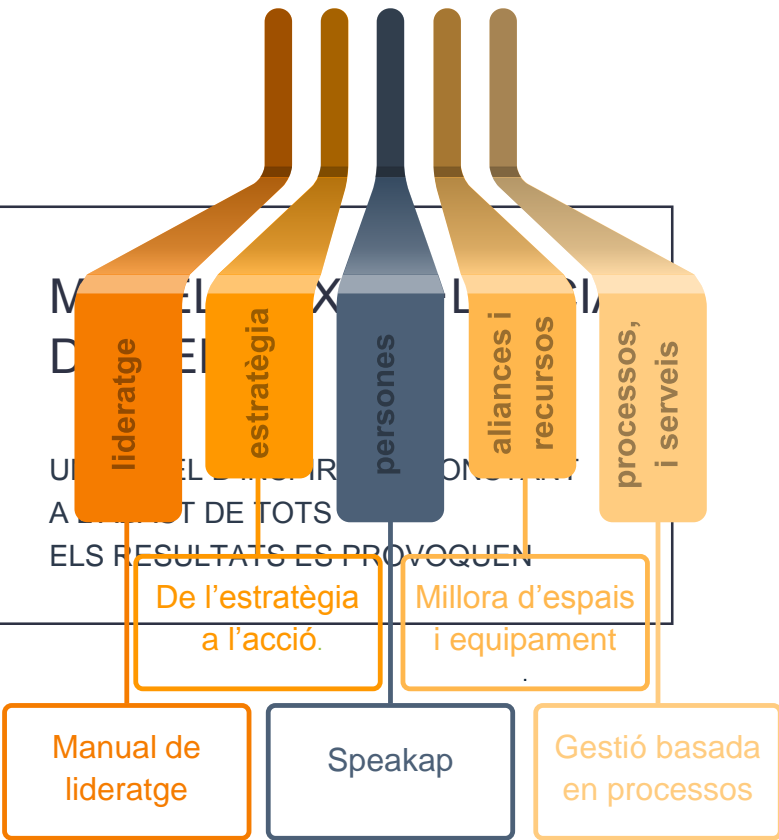
més que fitness!

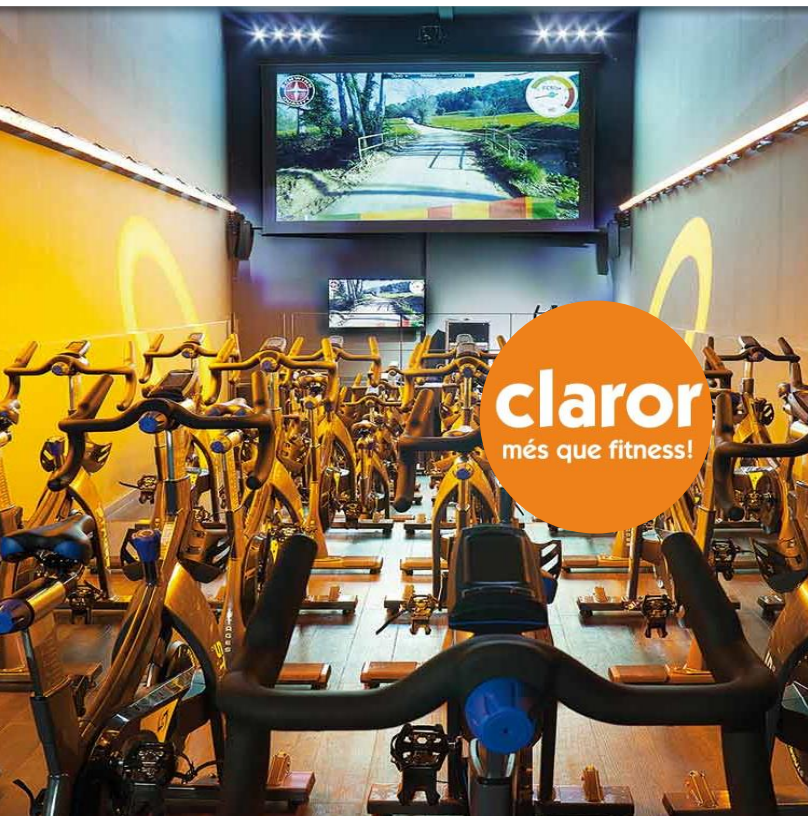


MODEL EFQM

UN MODEL D'EXCEL·LÈNCIA INSPIRADOR

Jornada Solucions per a la gestió d'instal·lacions esportives – 23 novembre 2018





GRÀCIES

Jornada Solucions per a la gestió d'instal·lacions esportives – 23 novembre 2018

