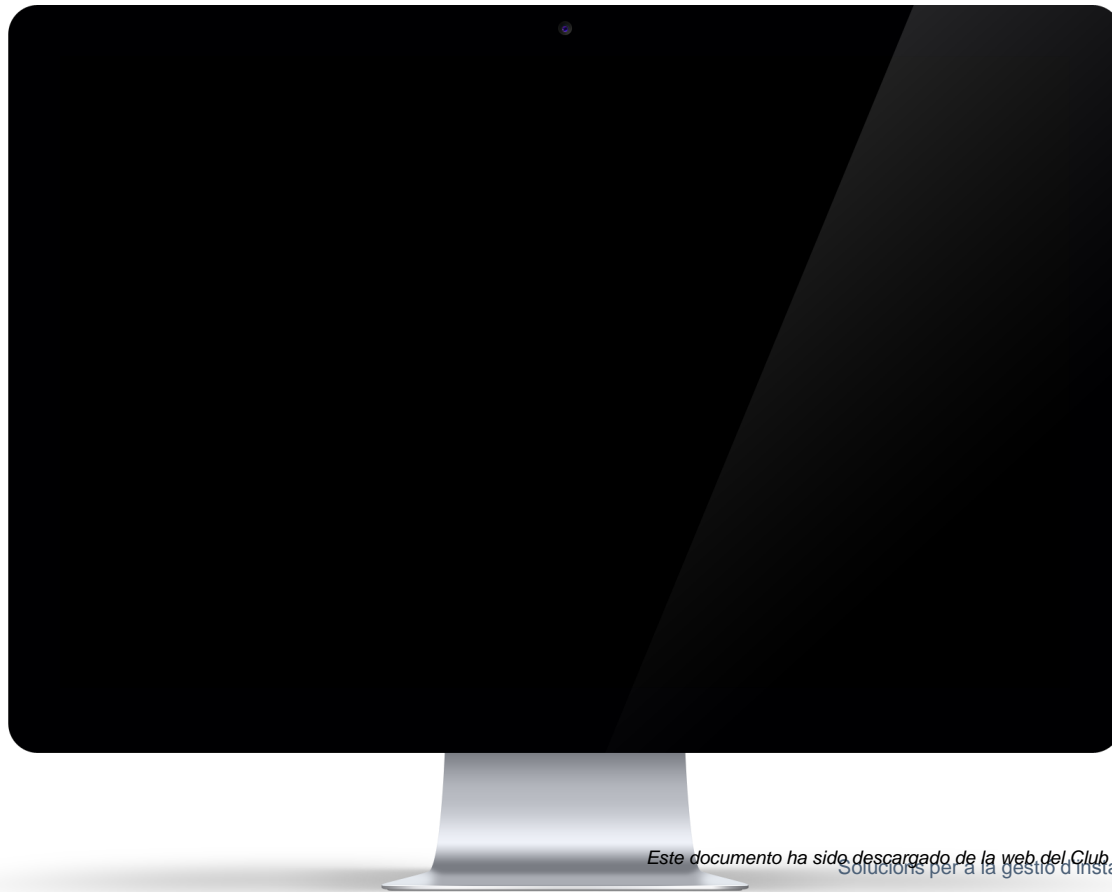




TRANSFORMACIÓ I EXCEL·LÈNCIA

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

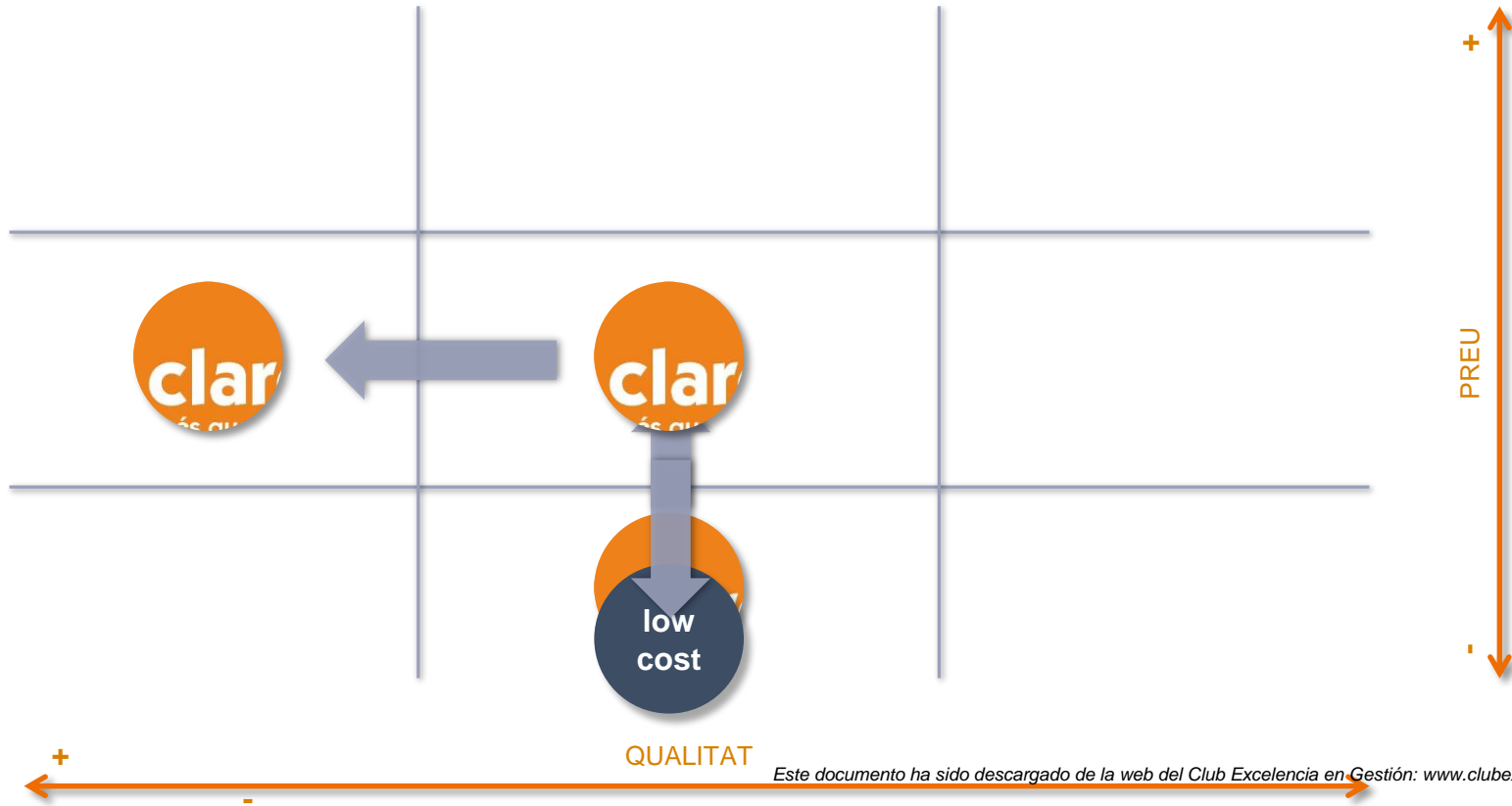


TRANSFORMACIÓ COMPTETITIVA

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



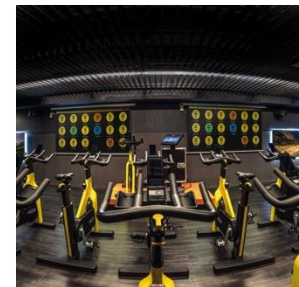
no se t'escaparà res



com a casa



espais preparats i
nets



un equipament de
primera



de tot i mes



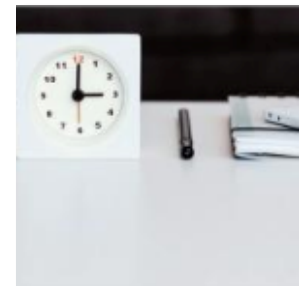
Un gran equip per tu



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



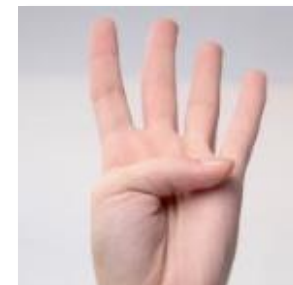
compromesos amb la
societat



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

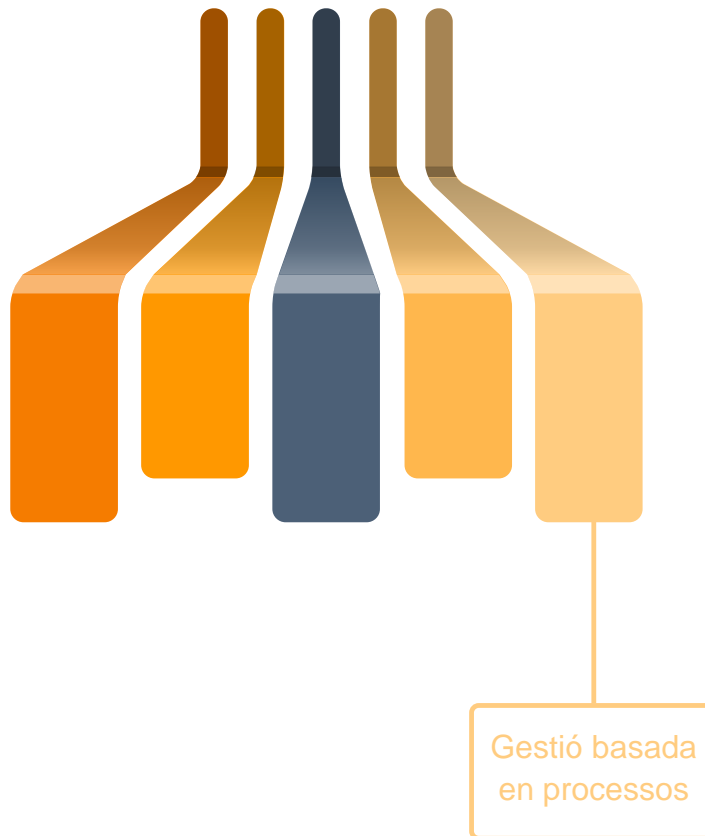
Percentatge de treballadors satisfets (35,8%) + molt satisfets (58,8%)



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



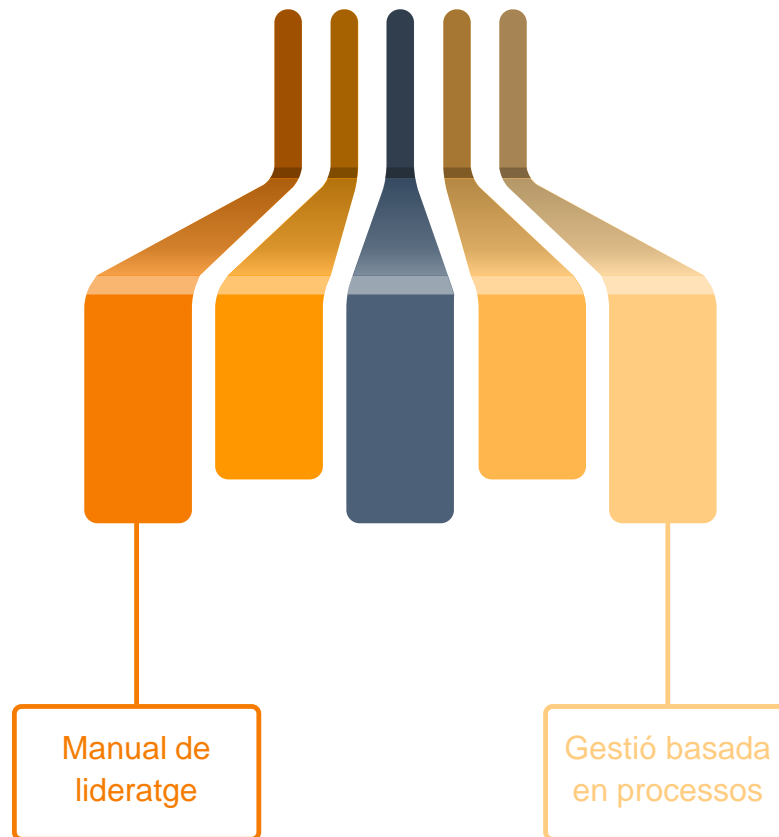
RESPONSABILITAT

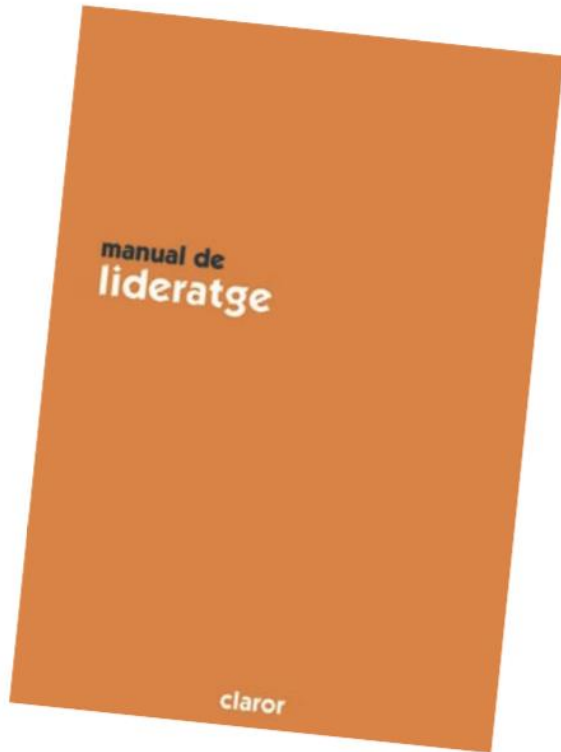


ROL



CLIENT





INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ

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



COORDINACIÓ I PARTICIPACIÓ

Executives – Reunions EDFC – Comissions transversals



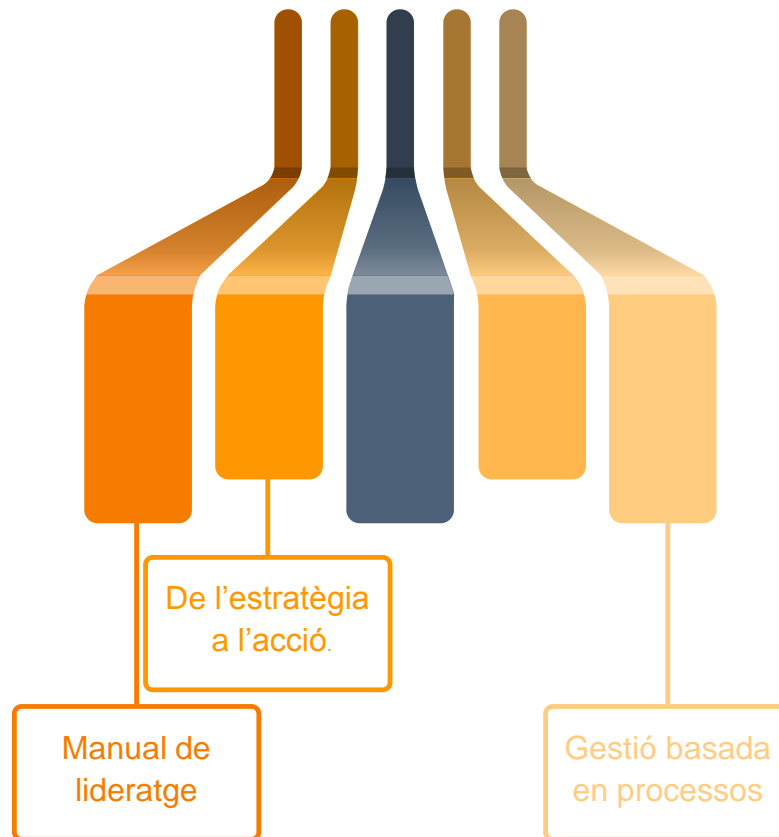
TREBALL EN EQUIP

Calendari corporatiu – Carpets compartides - Drive.

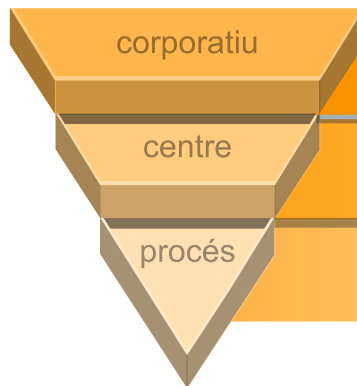


COHESIÓ DE GRUP

Avaluació ascendent – Estadets directives - Voluntariat



MARC ESTRATÈGIC (18-20)



ACCIONS CLAU

PLA ANUAL

FITXA DE REPTES DE PROCÉS

marc estratègic 2018-2020

una mirada a tres anys vista:
Després d'una any intensiu en què hem apostat la realitat per fer nosaltres i consolidar nous processos, incien un tercer any amb a més un servei i una cultura de més evolució. El component amb l'excel·lència integrarem tot allò que som i que fem.

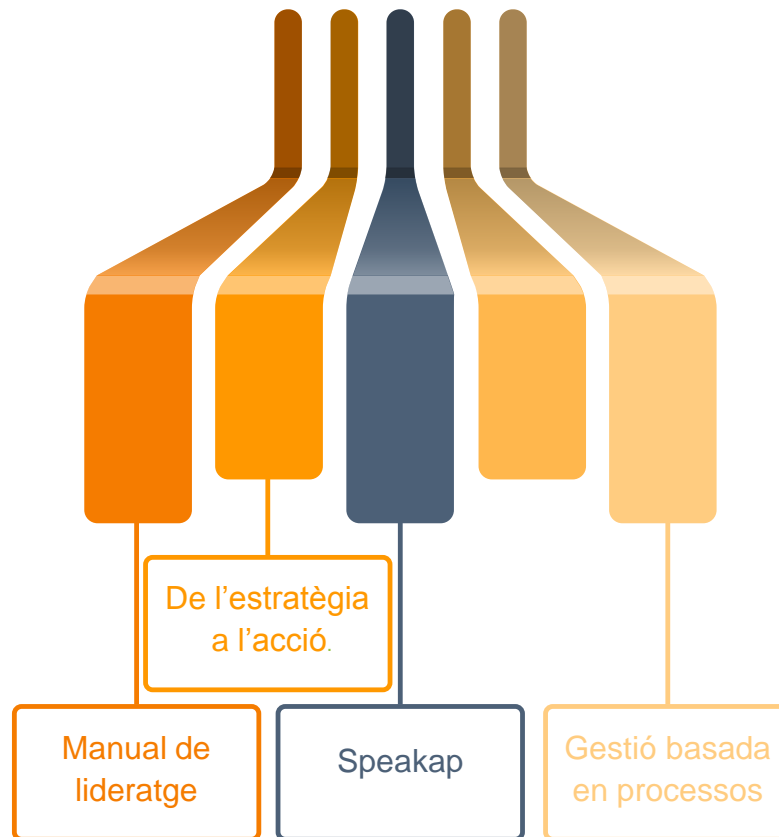
- ★ **▲ Amb major impacte social**
- ✓ Més transparent
- ✓ Major estabilitat mediambiental
-
- 📌 **Indicadors:**
- NPI generador > 7%
- NPI ambiental > 7%
- Reducció de més d'un 3% de la petjada ecològica

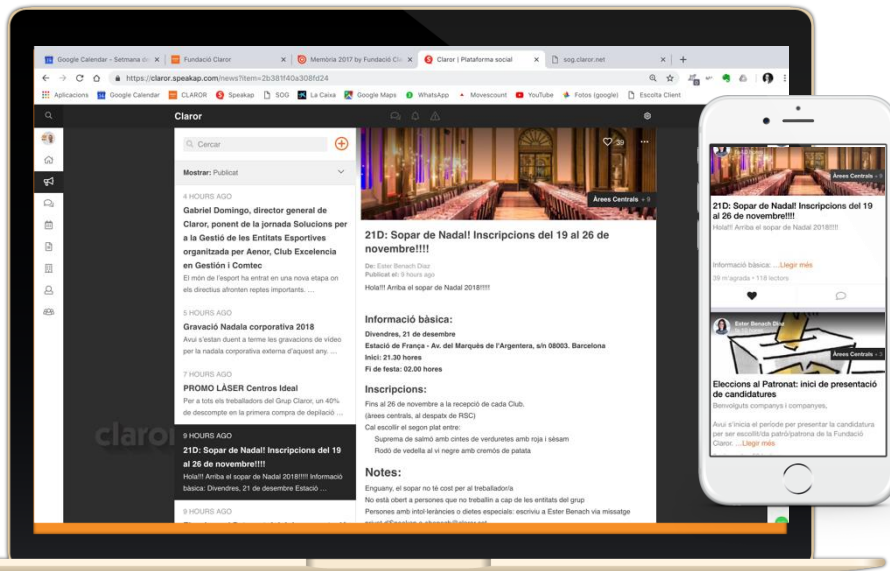
- ★ **▲ Creació d'empreses i eines actives (diferil i tracte) d'ètiques i sostenibilitat**
- 📌 **Indicadors:**
- Índex 2018 > 25
- Retorn > 10%
- Impacte per persona fora de la quota > 25
- Satisfacció dels clients: > 75% a PE | > 75% a SE | > 85% a SL

- ★ **▲ Una entitat gran, estable i líder**
- ✓ Una organització àgil i innovadora
- ✓ Un Patrimoni adaptat al moment
-
- 📌 **Indicadors:**
- Mides econòmiques de l'entitat: > 220M€
- Generació de recursos (flu de caixa) > 1.500.000€
- > 100 punts ESG

- ★ **▲ Un bon lloc per treballar**
- ✓ Amb els millors professionals
- ✓ Un bon treballador
- ✓ Un bon treballador
-
- 📌 **Indicadors:**
- Satisfacció general > 85%
- Cost programat de contractació
- Retenció de personal per sobre del 70%







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



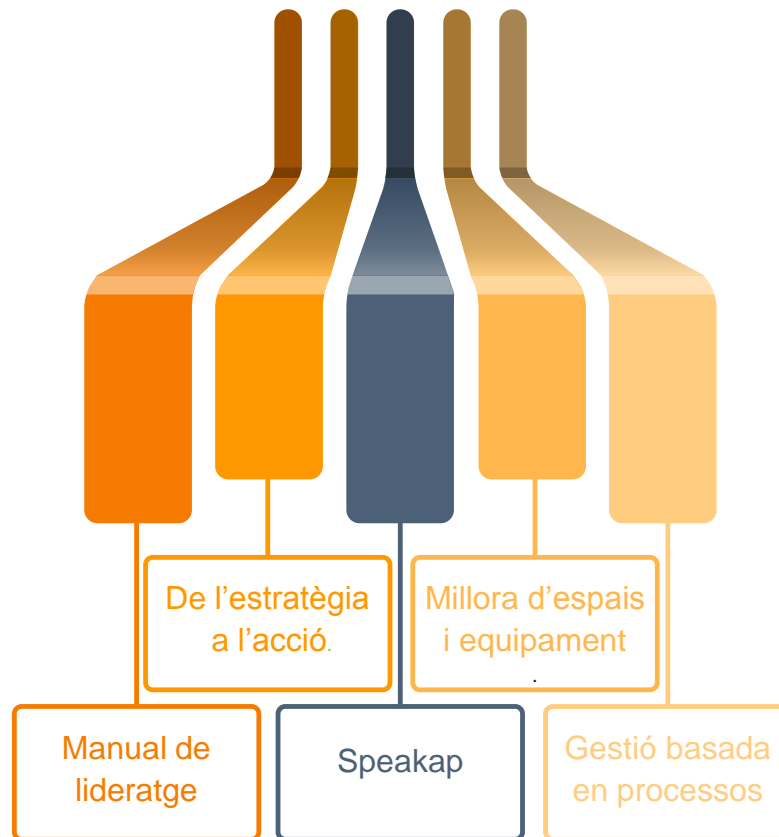
Ascendent-Descendent

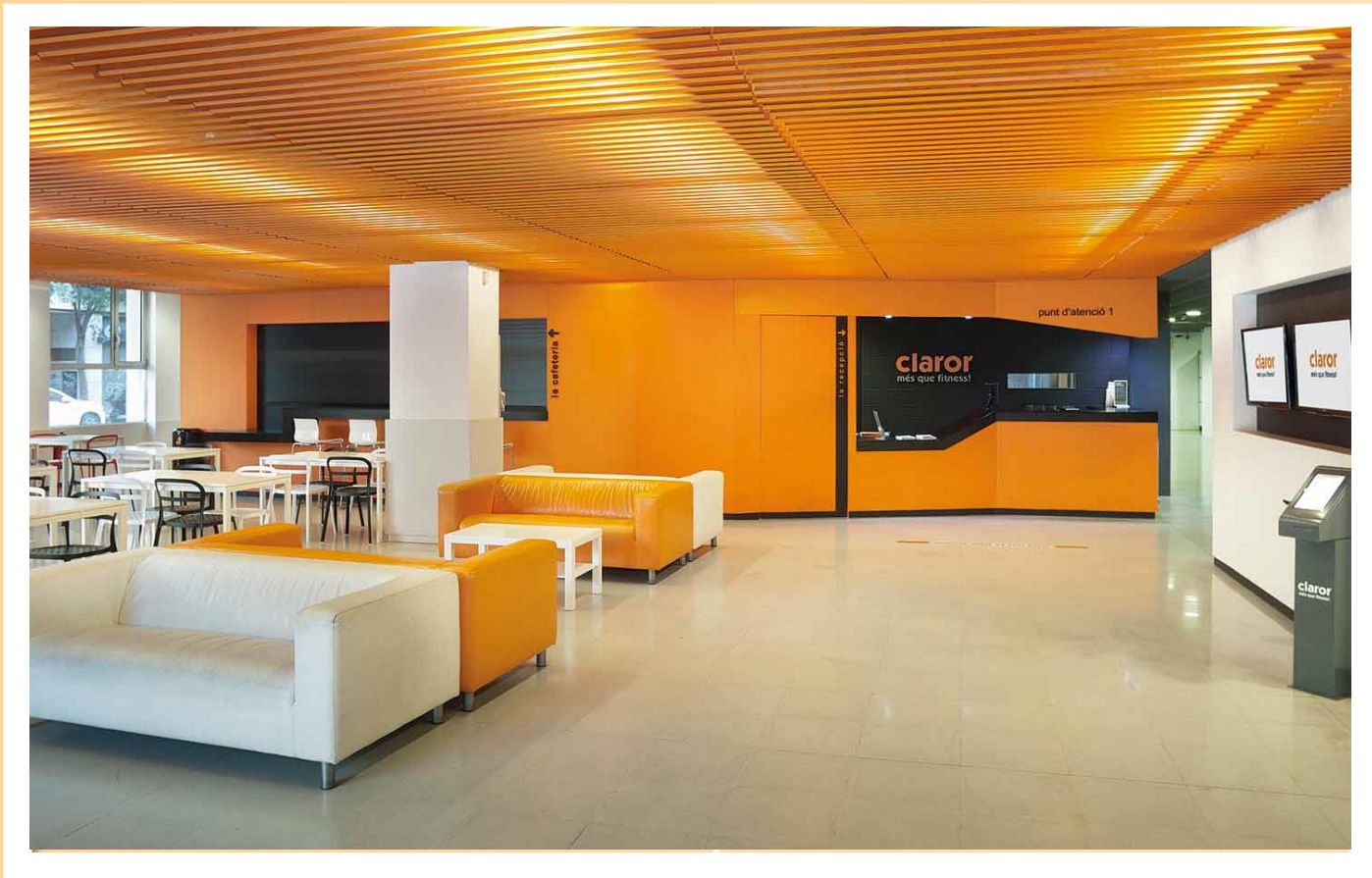
Permet comentar i "likes". Ideal per a fer sondejos i rebre opinió sobre propostes

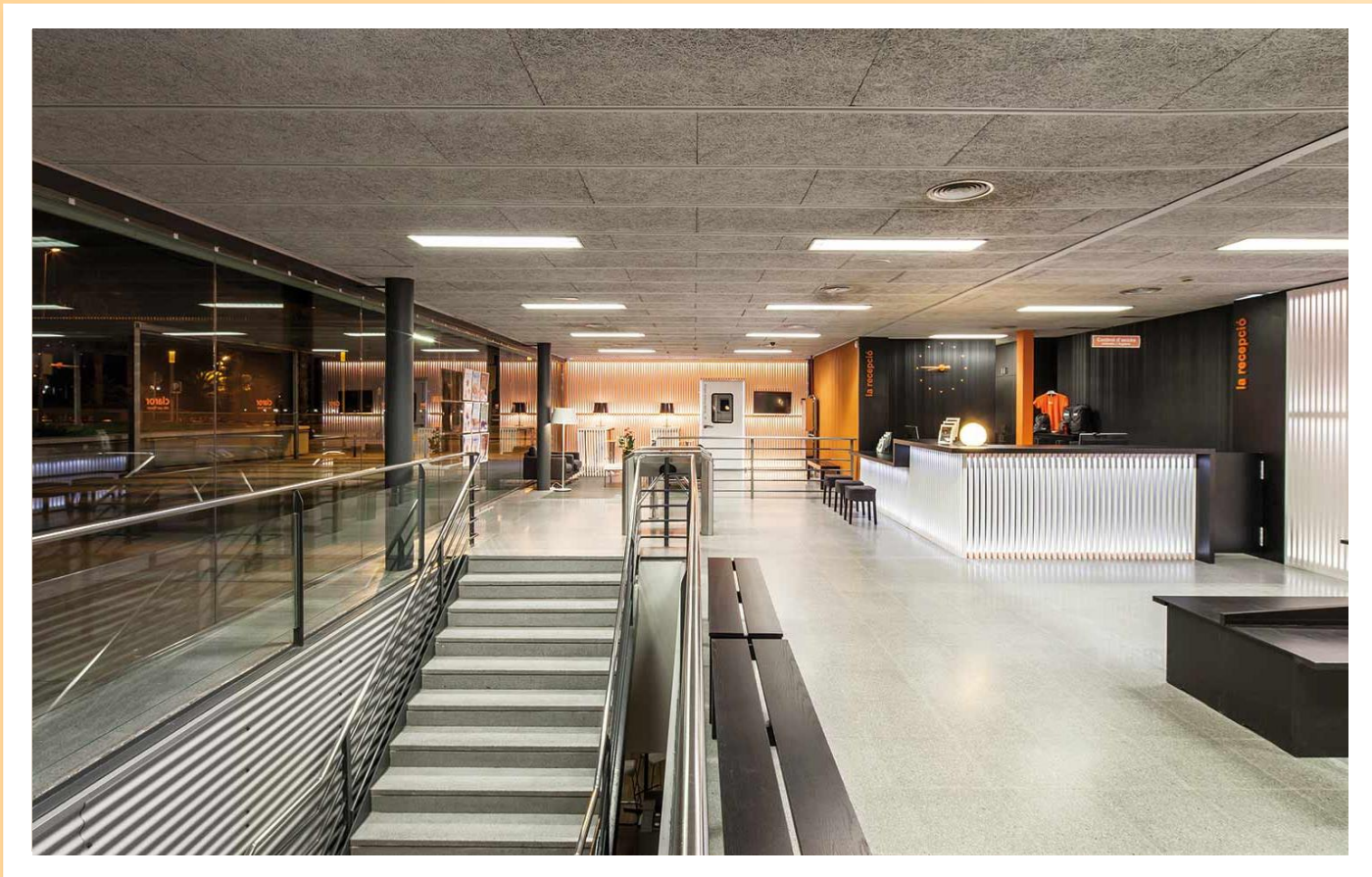


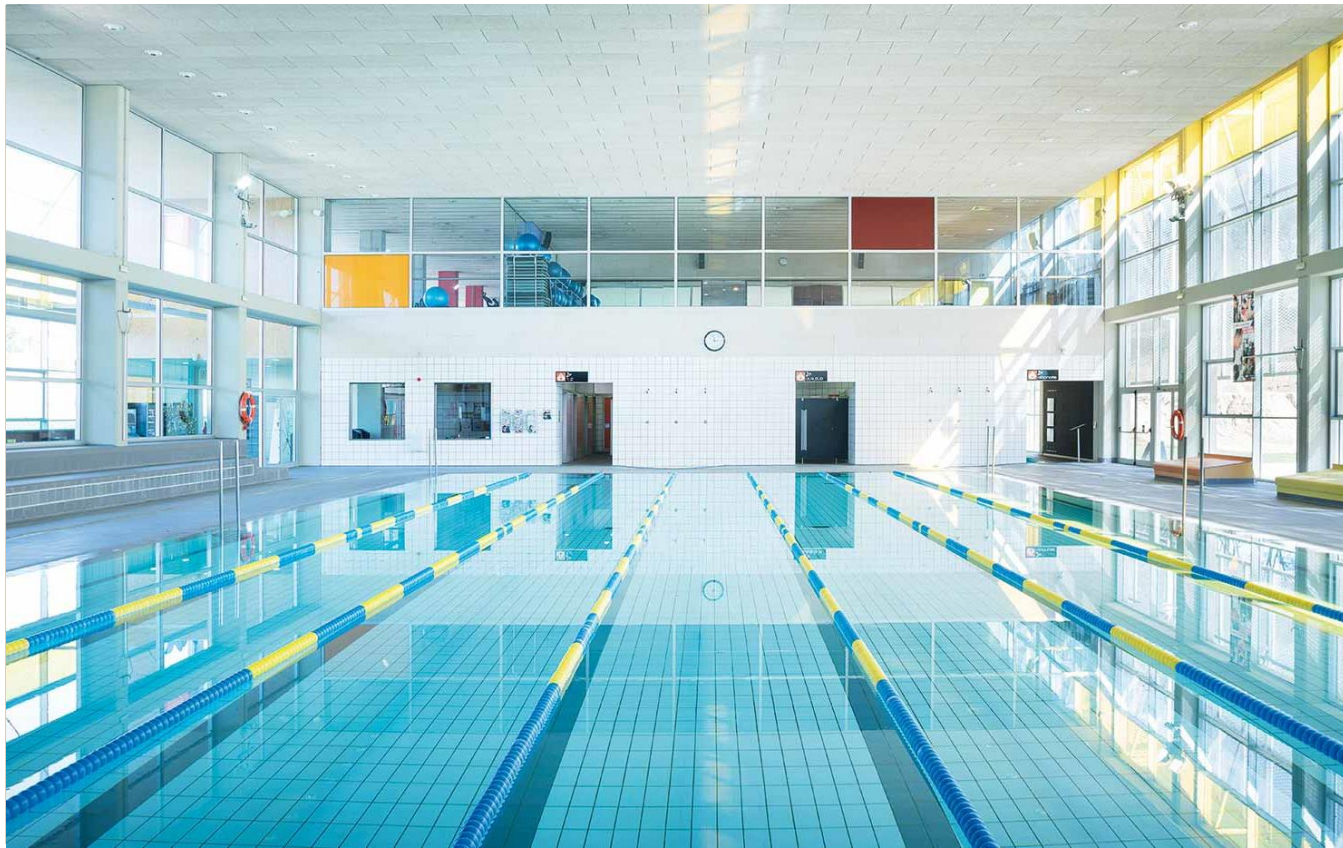
Adaptat a l'organització

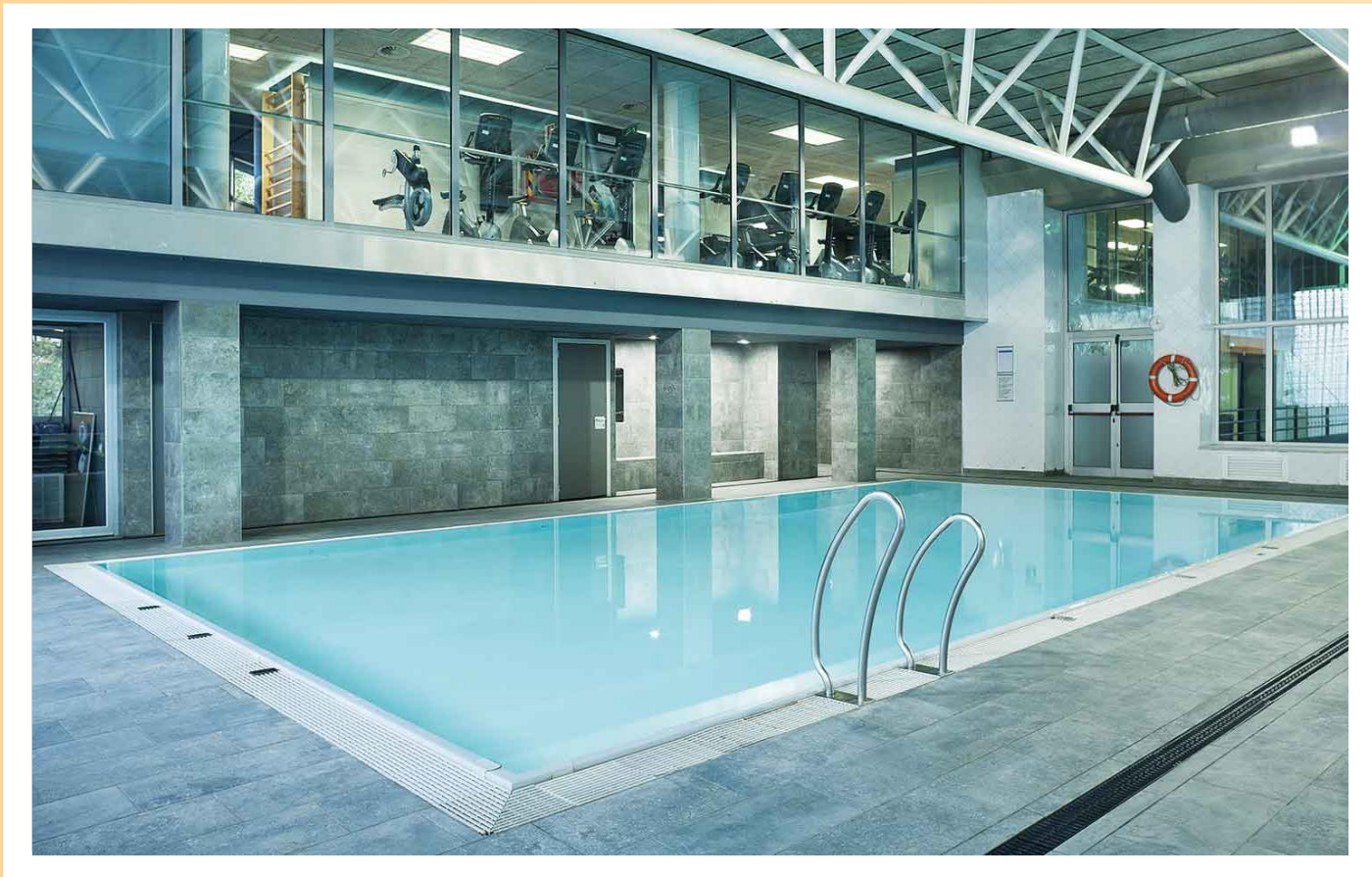
D'ús professional i dins de l'organització. Permet crear grups d'acord amb l'organització. Repositori documental



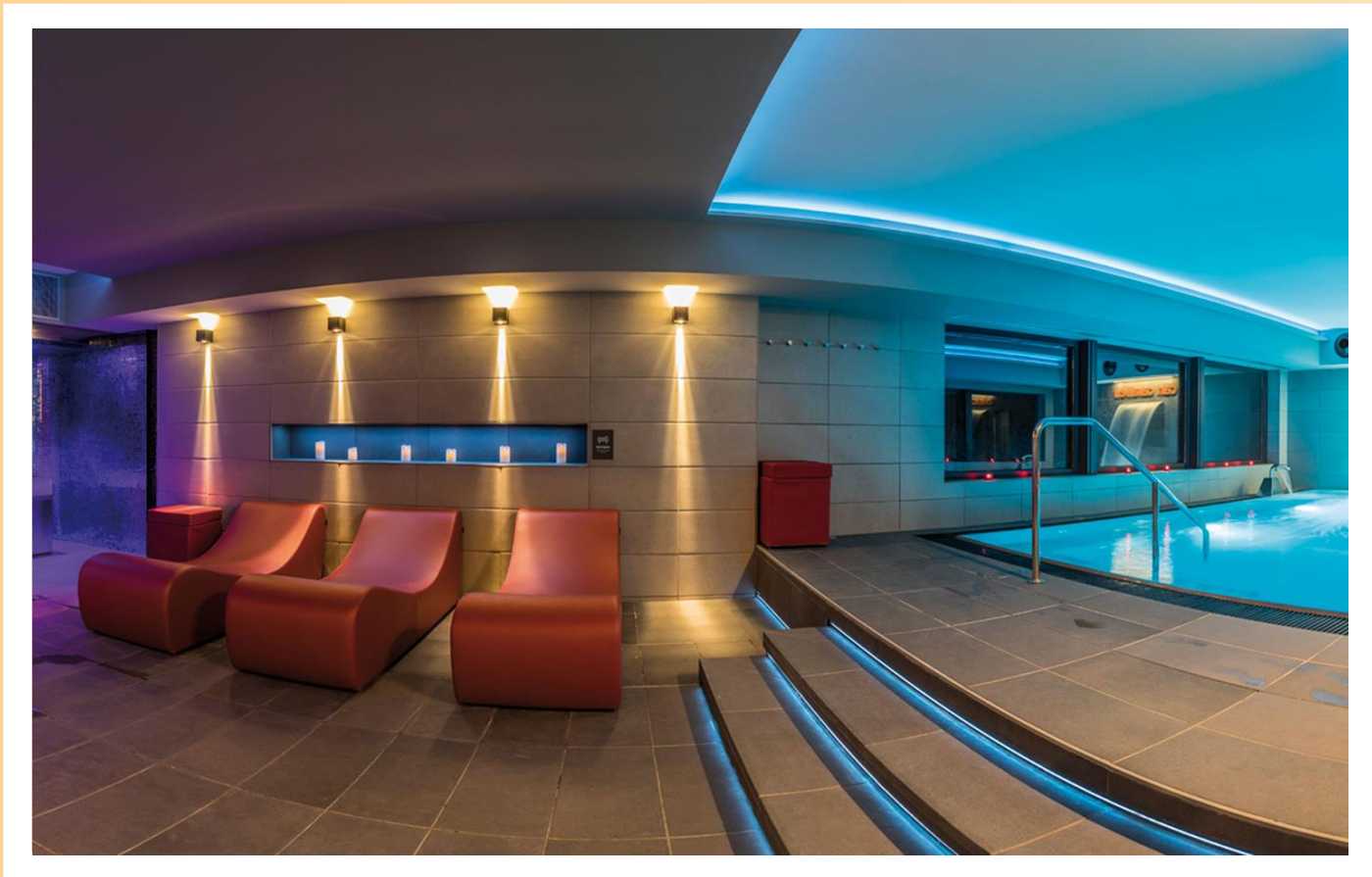


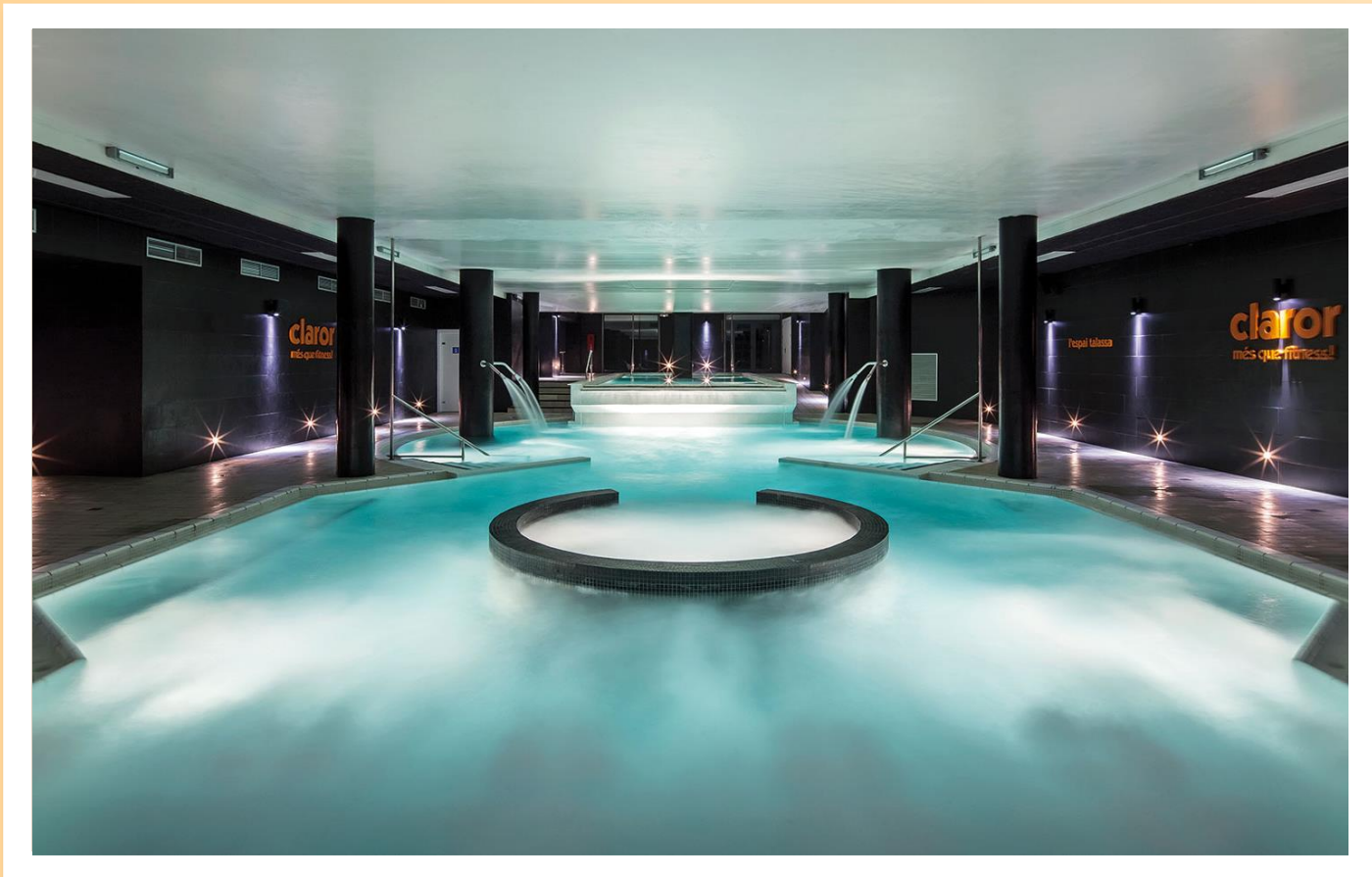


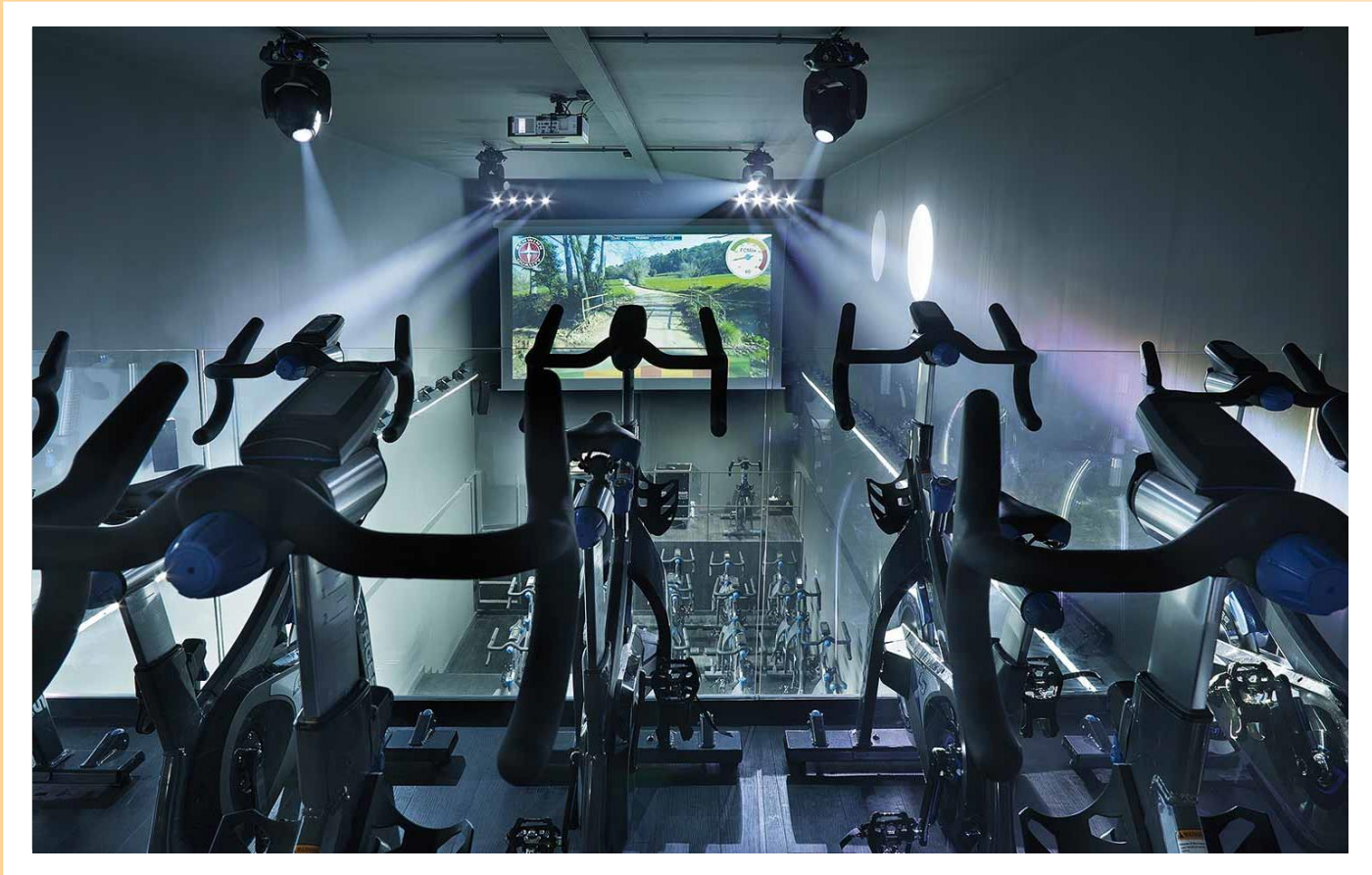


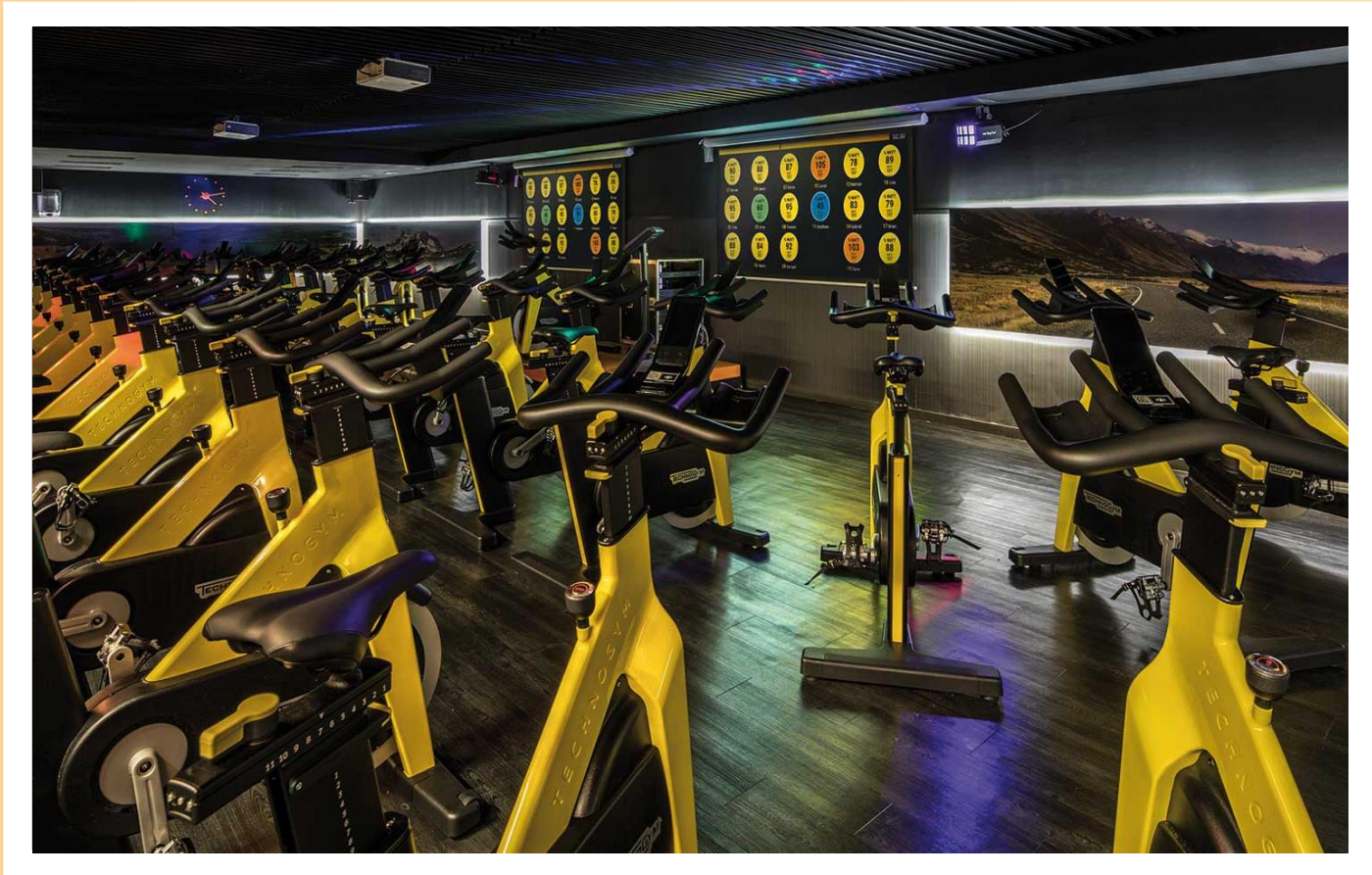


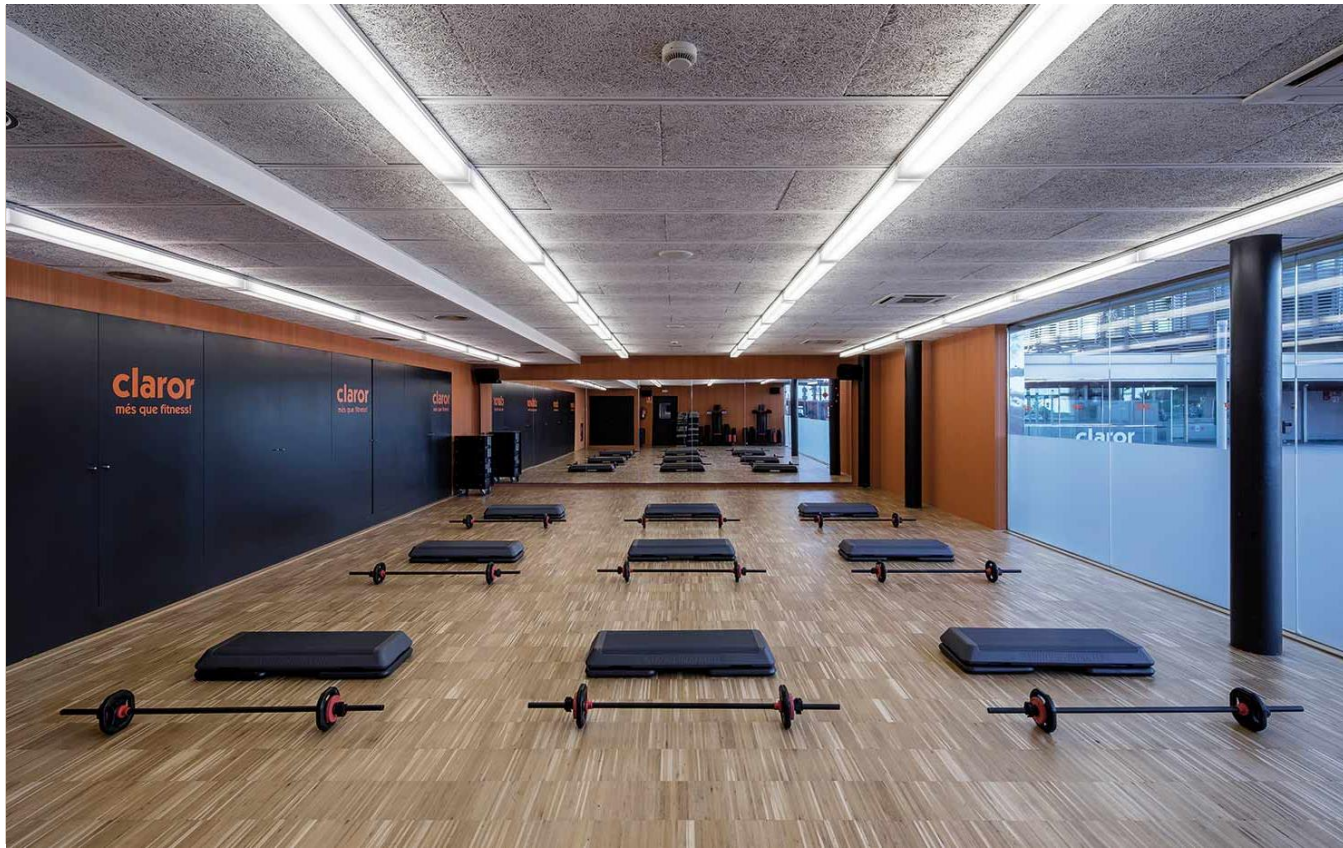


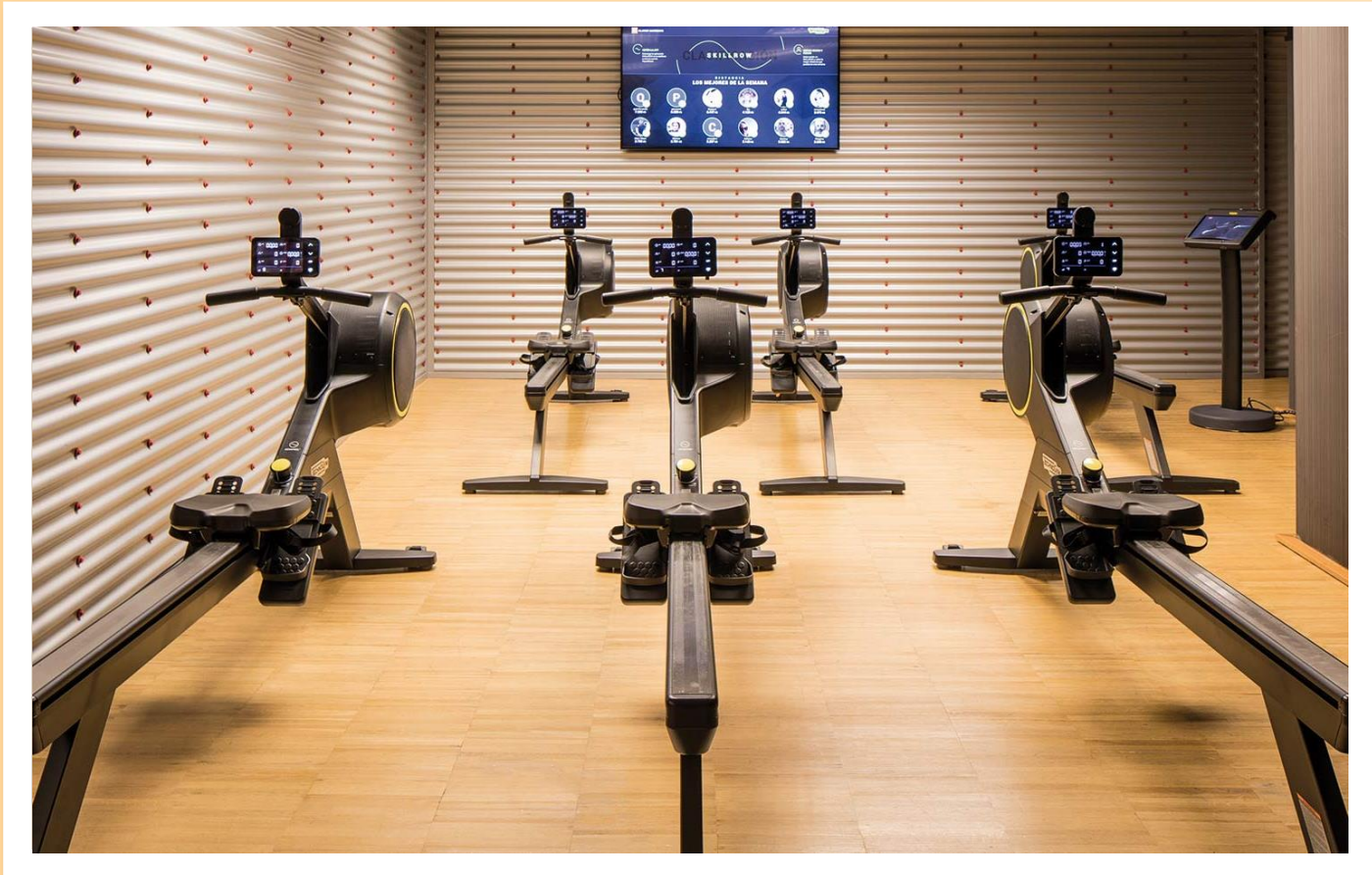




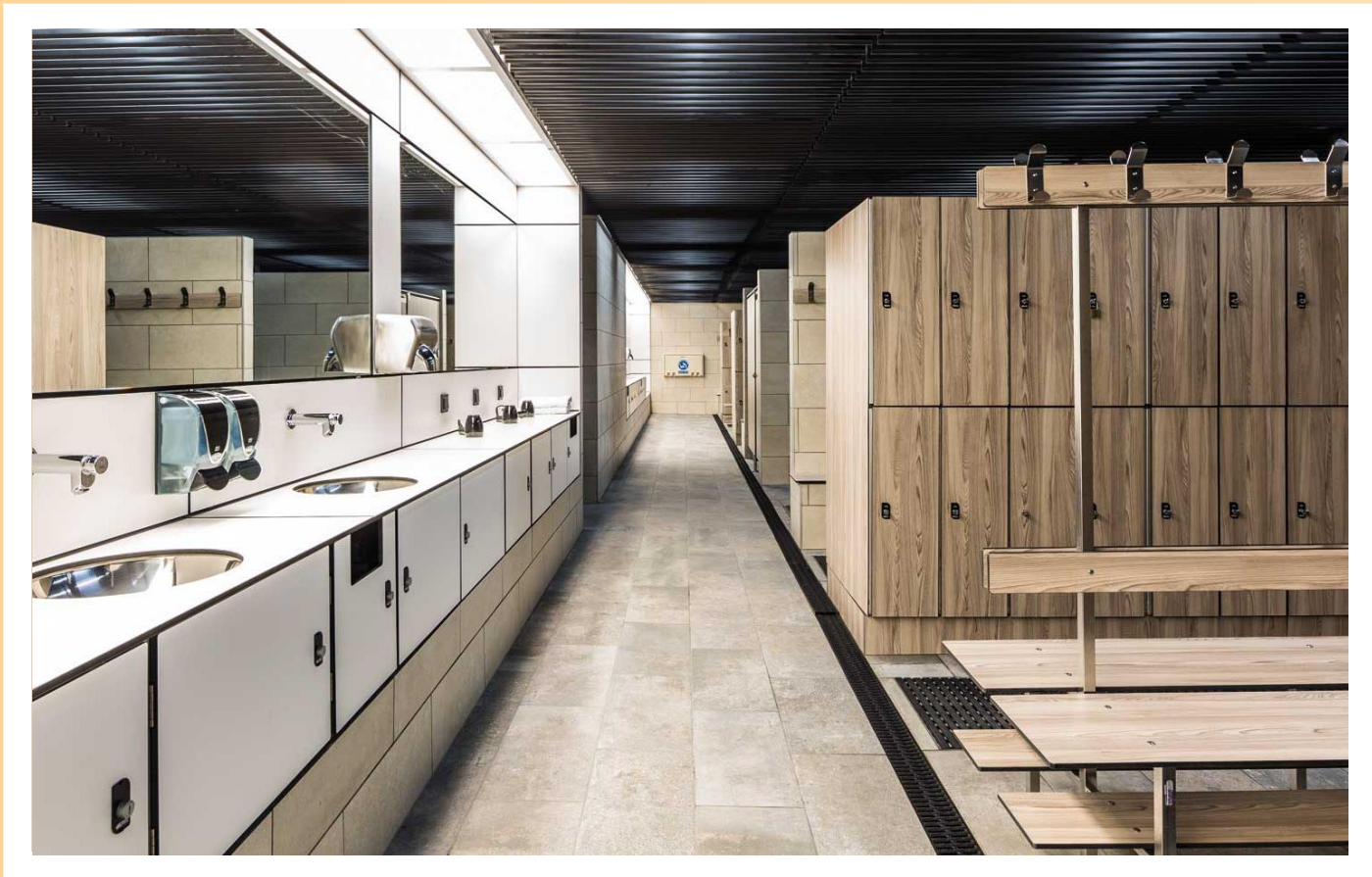












claror

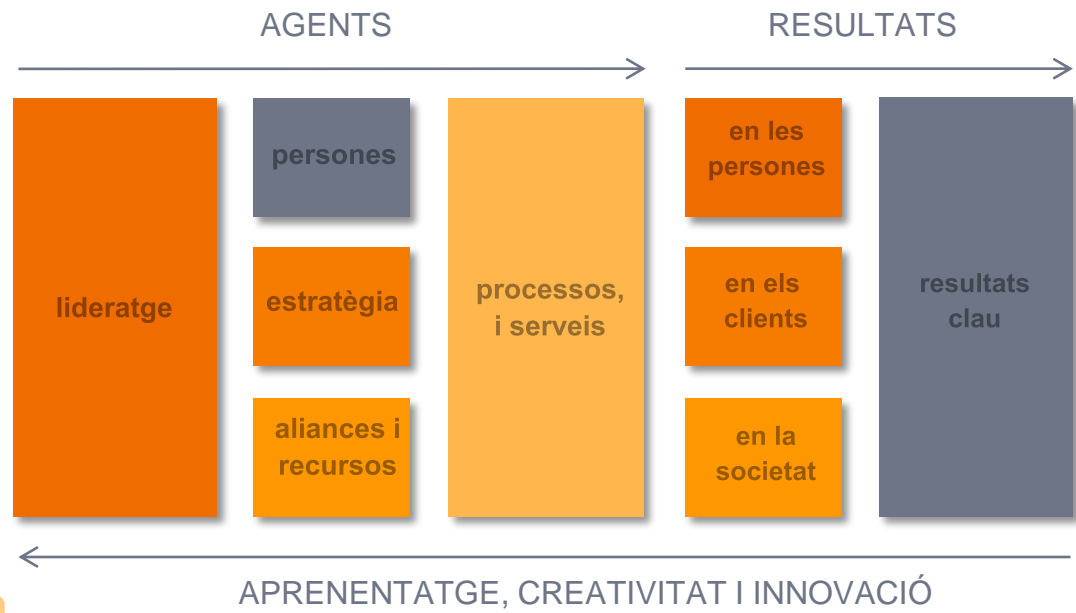
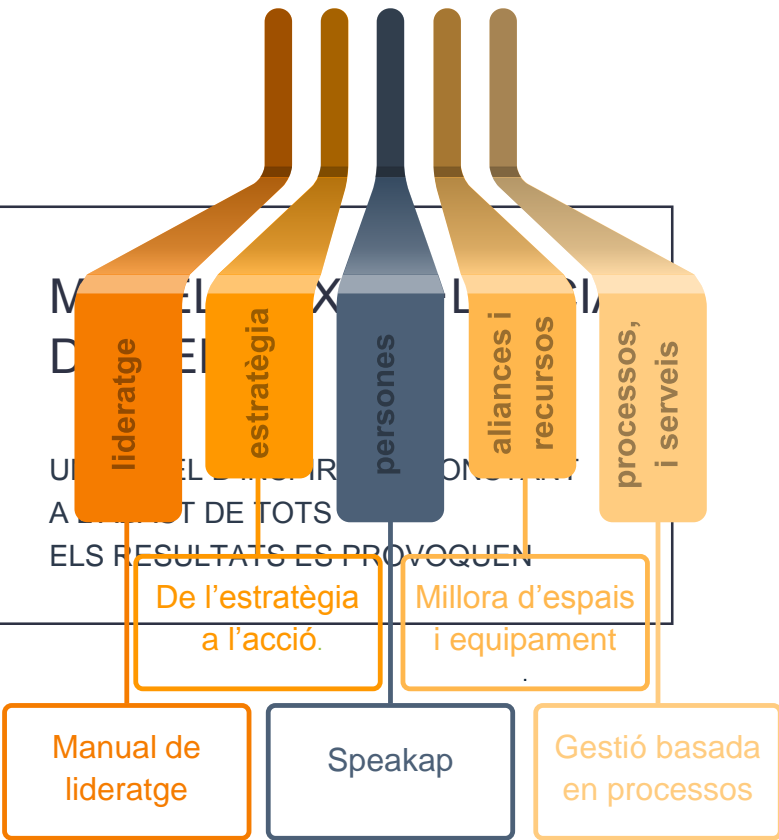
més que fitness!

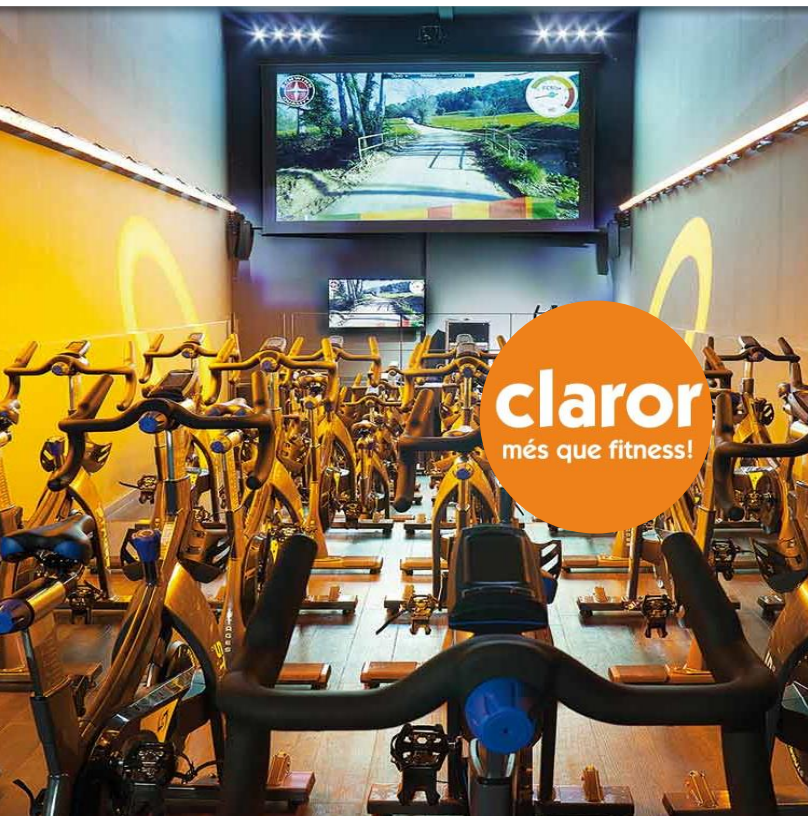


MODEL EFQM

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

