



## Total Quality Club Management

**Dé meest professionele, persoonlijke en structurele aanpak voor sportschoolhouders om hun organisatie optimaal aan te sturen.**

**Het Total Quality Club Management programma van EFAA is een op ISO gebaseerd en op de sportcentra toegespitst management- en kwaliteitsprogramma, dat de totale organisatie omvat.**

**Voor Total Quality Club Management kiest u als u:**

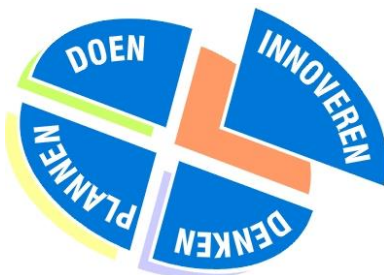
- uw organisatie op orde wilt brengen**
- beter wilt kunnen delegeren**
- de kwaliteit structureel wilt bevorderen**
- effectiever wilt werken met uw team**
- én**
- meer rendement wilt behalen**



## EFAA

EFAA helpt ondernemers en managers in de sport- en gezondheidsbranche het beste uit zichzelf en hun bedrijf te halen. Onder andere door deze gedegen en kwalitatieve opleiding aan te bieden, waarin ze actief worden begeleid in het optimaal organiseren van de organisatie.

## De aanpak



Wat wij veel tegenkomen in de praktijk is dat de ondernemer geen ruimte meer heeft om te innoveren. Hij blijft als het ware hangen in de dagelijkse praktijk. Hij wordt opgeslokt door de ad-hoc problematiek van alledag, waardoor hij niet meer toekomt aan vooruitdenken.

Wij laten samen met u de cirkel weer draaien, waardoor uw bedrijf zich kan blijven ontwikkelen.

## Doelstelling

De ultieme doelstelling voor de ondernemer/manager is om uitsluitend te werken aan de organisatie en niet perse in de organisatie. Total Quality Club Management is een management programma waarmee de u als ondernemer/manager een structuur heeft aangebracht over de organisatorische eindverantwoordelijkheden, gebruik kan maken van alle praktische gebruikersdocumenten en resultaat gericht kan bouwen aan een kwalitatieve organisatie.

Of het nu gaat om een kleinere organisatie of over een sportcentrum met 2000 leden en 10 tot 20 personeelsleden. We lopen dagelijks tegen tientallen vragen en uitdagende situaties per dag, die vragen om een oplossing.

We willen vat op de organisatie, inzicht, structuur, controle over eindverantwoordelijkheden en zeker over het resultaat. Het gebrek aan structuur brengt ad hock, onrust en soms chaos. Waar staan die documenten? Hebben we dit niet al eens besloten? Wat waren de afspraken ook al weer? Hoe kan ik het resultaat beter aansturen? Hoe kan ik leidinggevend beter coachen naar optimale prestatie?

Deze en veel meer vragen worden beantwoord in het Total Quality Club Management programma van de EFAA.



## Structuur

Elk bedrijf heeft te maken met marketing, algemeen beleid, personeelsbeleid, administratie, afdelingen, producten en diensten (fitness, groepsactiviteiten, etc.), facilitaire zaken en kwaliteitsbeleid.

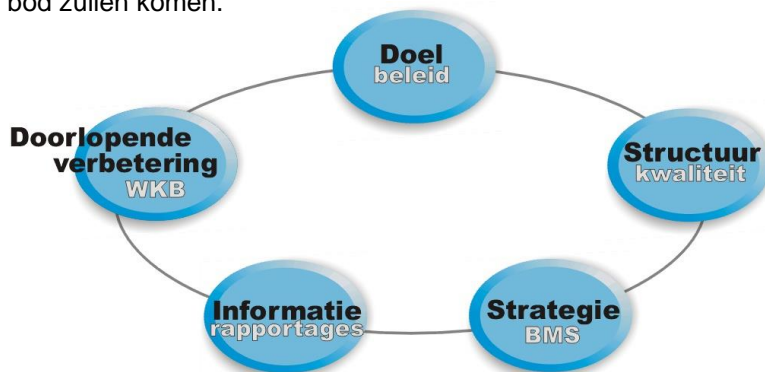
Zonder structuur zitten alle zaken die op deze vlakken moeten gebeuren en de procedures in het hoofd van de manager/ondernemer. Uit onderzoek blijkt dat daardoor meer dan 60% vergeten of te laat ingezet wordt, waardoor de onrust en chaos ontstaat.

Het volgende model dient niet alleen voor een zoekstructuur voor documenten, het is ook een basis om de organisatie en eindverantwoordelijkheden effectief in te kaderen.



## Inhoud

De structuur is opgebouwd op basis van het onderstaand model, waarin alle elementen van uw organisatie aan bod zullen komen.



### Beleid

Beleidsdoelstellingen helder en meetbaar geformuleerd, gedocumenteerd en aangevuld met activiteiten om deze doelstellingen te realiseren. Richting voor bedrijfsontwikkeling op gebied van kwaliteit, marketing, personeelsbeleid en klantenservice.

### Kwaliteit (procedure handboek)

Structuur en standaardisatie zorgen voor eenduidigheid en effectiviteit. Dat is het resultaat van een effectief kwaliteitssysteem (ISO). Alle belangrijke procedures helder omschreven en getoetst aan de ISO normen.

### Management systeem (jaarplan)

Bundeling van alle eindverantwoordelijkheden en een vertaling naar praktische persoonlijke werkprotocollen. Op weg naar een zelfsturende organisatie!

### Informatie (rapportages)

Op de 15<sup>e</sup> van de maand een overzicht van de financiële en operationele cijfers. Effectief werken aan de organisatie in de plaats van uitsluitend in de organisatie!

### Ontwikkeling – WKB (wat kan beter)

Het structureren van de informatiestroom vanuit de klanten en de teamleden geeft de organisatie informatie waarmee de service optimaal en efficiënt kan door ontwikkelen.



## Inhoud

Module 1	Eindproduct
Strategisch clubmanagement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beleidsplan en speerpunten</li> <li>• Organogram</li> <li>• Organisatieplan</li> </ul>
Operationeel clubmanagement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activiteitenplannen per organisatieveld</li> <li>• Organisatorische jaarplannen</li> <li>• Persoonlijke jaar- en maandplanners</li> <li>• Wet en regelgeving</li> </ul>
Module 2	Eindproduct
Personeelsmanagement 1; <i>Interne communicatie, bedrijfscultuur, functieprofielen en delegeren</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communicatieplan</li> <li>• Agenda, notulen, actielijsten</li> <li>• Teamcommunicatie (logboek)</li> <li>• Functieprofielen</li> </ul>
Personeelsmanagement 2, <i>werving en selectie, inwerken, functioneren, beoordelen en belonen</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inwerkchecklist</li> <li>• Opleidingsplan</li> <li>• Functioneringsgesprekken</li> <li>• Arbeidsvoorwaarden</li> <li>• Ziekte/vrij/vakantie</li> </ul>
Module 3	Eindproduct
Marketing en salesmanagement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marketingplan</li> <li>• Sales procedure</li> </ul>
Retentie, klantmanagement en klant communicatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klant contact management</li> <li>• Doelgroep gerichte begeleiding</li> <li>• Klantactiviteiten</li> </ul>
Module 4	Eindproduct
Facilitair & financieel management	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onderhoudsplan</li> <li>• Hygiëne check</li> </ul>
Effectief aansturen van de organisatie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afdelingsrapportage</li> <li>• KPI rapportage</li> </ul>
Module 5	Eindproduct
Effectieve klantbegeleiding; de core business verankerd in procedures en werkdocumenten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contact procedure fitness 1<sup>e</sup> jaar</li> <li>• Procedure 1<sup>e</sup> fitness instructie</li> <li>• Procedures vervolg fitness instructies</li> <li>• Fitness afdelingsmanagement</li> <li>• Procedure groepslessen</li> </ul>
Opstellen kwaliteitshandboek en doorlopende ontwikkeling van kwaliteit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteitshandboek</li> <li>• Klachten/ WKB</li> <li>• Interne audits</li> <li>• Bekend houden van procedures</li> </ul>

## Meteen starten

Opstarten met het kwaliteit management traject kan op elk moment. De begeleiding vindt op afstand plaats via telefoon en e-mail. De doorloopsnelheid bepaald u geheel zelf. U krijgt alle noodzakelijke werkdocumenten en online hulpmiddelen/tools aangereikt. De kosten bedragen 95 euro per maand, excl. Btw. De gemiddelde duur van implementatie is 8 tot 12 maanden.

Voor de opstart, mail John van Heel op [j.vanheel@efaa.nl](mailto:j.vanheel@efaa.nl)

EFAA  
Houtstraat 14  
6001 SJ WEERT  
T 0495 – 533229  
E [info@efaa.nl](mailto:info@efaa.nl)  
I [www.efaa.nl](http://www.efaa.nl)