

DELO TENIŠKIH TRENERJEV KOT STORITEV

V tem poglavju bomo...

- Pojasnili kaj so značilnosti dobre teniške storitve
- Predstavili na kaj mora biti trener pozoren ko izvaja proces učenja ali treniranja
- Poudarili pomen skupinskega dela.

Storitve za stranke - kriteriji

- **Zanesljivost:** Zmožnost zagotoviti obljubljeni; zanesljivo in natančno. Primer: točen prihod na treninge in sestanke, rezervacija igrišč
- **Odzivnost:** Hitro reagiranje, ko stranka potrebuje pomoč; hiter odzivni čas. Primer: hitro vračanje klicev, skrb in reševanje strankinih težav, vključevanje v klubski program in aktivnosti
- **Zagotovila:** Znanje, posredovano članom in sposobnost vzbuditi zaupanje, kompetentnost in spoštovanje. Primer: vestno zagovarjanje svojih načel in klubskih pravil
- **Empatija:** Stopnja sočutja in individualne pozornosti, ki jo pokažete članom. Topel občutek, ki ga stranke dobijo v klubu in ob poslovanju z njim.
- **Urejenost:** Fizični izgled vašega kluba in opreme, tudi vaš lasten izgled in urejenost drugih oseb v klubu.

Storitve za stranke: kratki in preprosti nasveti

- Veselo pozdravi člane in goste takoj, ko jih zagledaš
- Med pogovorom ohrani stik z očmi
- Nasmehni se strankam
- Pazi na osebni videz in kulturno navezovanje stikov
- Preveri izgled svojega delovnega prostora
- Uživaj z ljudmi in v njihovi različnosti

Storitve za stranke: kratki in preprosti nasveti

- Uporabljaljaj besedi hvala in prosim
- Ogovarjaj ljudi po imenu
- Poslušaj več kot samo z ušesi
- Predvidi strankine potrebe
- Pohvali brez zadržkov in iskreno
- Potrudi se dobiti povratne informacije
- Pazi na primeren timing
- Poskrbi, da se stranke počutijo zaželjene

Storitve za stranke: značilnosti, ki zagotavljajo kvaliteto

- Informiranost in razgledanost
- Prijaznost
- Ustrežljivost
- Sočutnost
- Pozitivna govorica telesa
- Iznajdljivost
- Osebna higiena in urejenost
- Vljudnost
- Dostopnost
- Pozornost
- Profesionalnost

Razumevanje pomembnosti skupinskega dela

- Koncept skupinskega dela je izjemno pomemben za uspešno delovanje katerekoli trenerske ekipe.
- Skupinsko delo in nesebičnost sta hrbtenica dobre trenerske ekipe, brez tega je nemogoče uspešno tekmovati.

Razumevanje pomembnosti skupinskega dela

- Lahko imate zbrane na kupu najbolj vrhunske ljudi, toda če medsebojno ne delujejo kot enota , se možnosti za uspeh hitro zmanjšajo.
- Ekipa, ki deluje kot ena povezana enota, je ključ do igralčevega uspeha.

Stvari, na katere je treba biti pozoren pri analizi vaše ekipe

1. So se člani vaše ekipe poenotili glede ciljev in rezultatov?
2. Ali se igralci podpirajo in spodbujajo med sabo?
3. Ali sproščeno komunicirajo med sabo in s trenerji?
4. Ali se vsak igralec zaveda svoje vloge v ekipi?
5. Ali obstaja medsebojno spoštovanje med igralci in trenersko ekipo?

Stvari, na katere je treba biti pozoren pri analizi vaše ekipe

1. Ali igralci govorijo o ekipi z besedami "mi" ali "naši" ali bolj prevladuje "vsak človek zase"?
2. Ali so si ustvarili pozitivno podobo ekipe?
3. Ali se prepoznajo individualni prispevki vsakega posameznika (ne glede na to, ali je prva izbira ali rezerva)?
4. Ali je ekipe kot celota pripravljen na izboljšanje uspešnosti?
5. Ali se vsak član ekipe lahko opredeli, da je "team player"?

Vprašanja?