

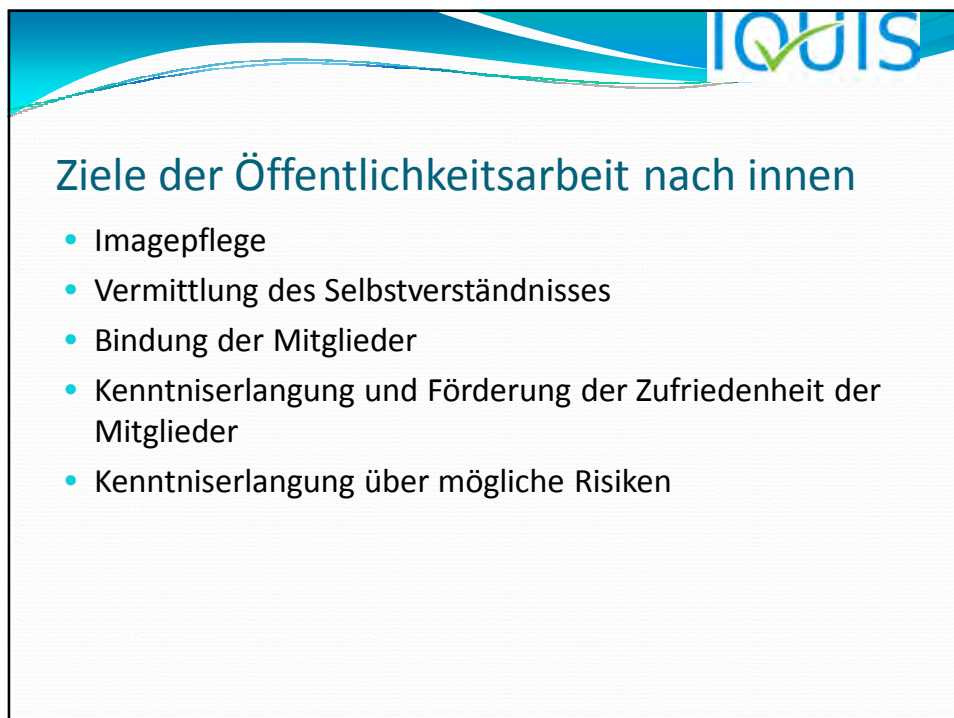
Übersicht

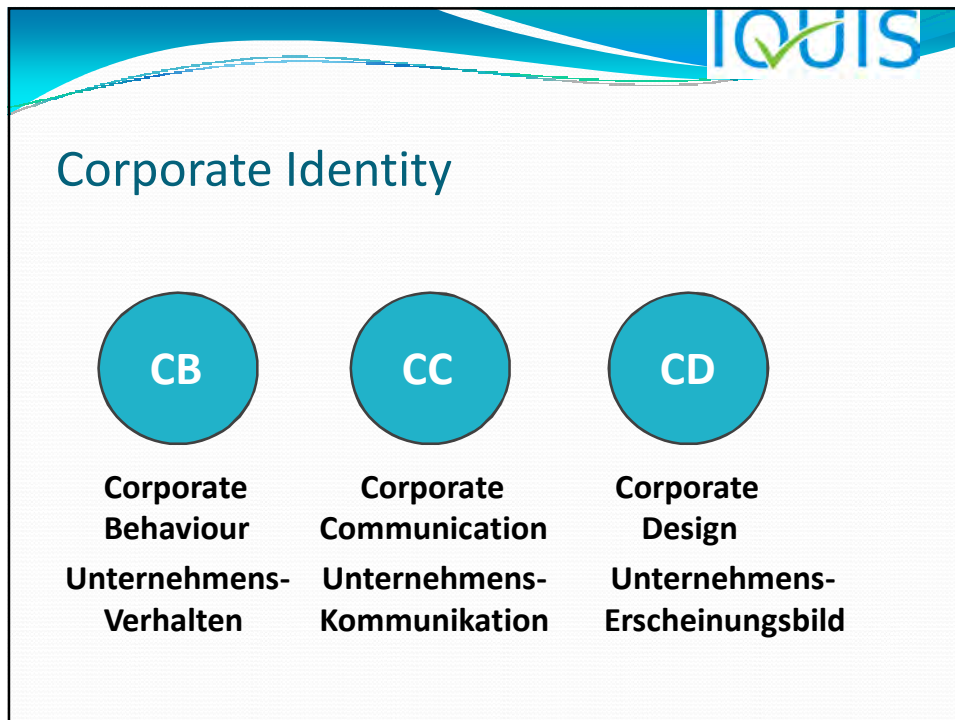
11:45 Uhr
Eröffnung / Ablauf / Zielsetzungen

11:55 Uhr
Impulsreferat


12:25 Uhr
Arbeitsgruppen und Präsentationen

13:25 Uhr
Abschluss






-
- The diagram is titled "Instrumente: Verhalten" and features the IQUIS logo in the top right corner. Below the title is the heading "Verhaltensrichtlinien für" followed by a bulleted list of five categories of personnel.
- Instrumente: Verhalten**
- Verhaltensrichtlinien für**
- Übungsleiter/-innen
 - Abteilungsleiter/-innen
 - Vorstandsmitglieder
 - Weitere Funktionäre
 - Hauptamtliches Verwaltungspersonal



Instrumente: Verhalten

Anlassbedingte Beispiele


- Übungsleiter/-innen und Abteilungsleiter/-innen
 - Umgang mit Interessenten
 - Umgang mit Anfragen zur bestehenden Mitgliedschaft
 - Verhalten bei Sportunfällen
 - Umgang mit Beschwerden
 - Umgang mit vereinsinternen Problemen bei der Umsetzung der Sportstunden



Instrumente: Verhalten

Anlassbedingte Beispiele


- Vorstandsmitglieder
 - Bindung freiwilliger Funktionäre
 - Teilnahme an Vereinsveranstaltungen
 - Nahbarkeit/offenes Ohr
 - Umgang mit Mitgliedern und Funktionären in Belastungssituationen



Instrumente: Verhalten

Anlassbedingte Beispiele

- Hauptamtliches Verwaltungspersonal
- Prozessrichtlinien
- Richtlinien für persönliche Gespräche
- Richtlinien für Telefonate



Instrumente: Kommunikation


- Vereinszeitung
- Druckerzeugnisse für Mitglieder
- Imagebroschüren
- Schaukästen
- Homepage/Newsletter/soziale Netzwerke
- Informationsabende
- Sportveranstaltungen
- Gesellige Veranstaltungen

Instrumente: Erscheinungsbild

- Vereinsfarben
- Logo
- Slogan
- Vereinskleidung/Vereinsartikel
- Zustand der Anlagen/Hallen
- Zustand der Sportgeräte
- Zustand der Geschäftsstelle
- Funktionäre/Hauptamtliche Mitarbeiter


Ausgangssituation

Der TV 1879 Nürnberg e. V. mit rund 800 Mitgliedern in 6 Sparten möchte gezielt Öffentlichkeitsarbeit nach innen betreiben. Grund hierfür ist das Abwandern von Mitgliedern zu Nachbarvereinen mit teilweise gleichen Sportangeboten und ähnlicher Beitragshöhe. Der Vorstand kann sich den Grund nur durch die gute Öffentlichkeitsarbeit der Nachbarvereine erklären. Schließlich wird in den Abteilungen grundsätzlich gute Arbeit geleistet und auch der Vorstand ist sehr engagiert. Also macht sich die Vereinsführung auf den Weg, die Öffentlichkeitsarbeit nach innen zu verstärken.



Ausgangssituation

- Ansprechpartner für die Mitglieder sind momentan ausschließlich ehrenamtliche Funktionäre.
- Einmal im Jahr wird ein Jahresheft mit Rückblicken und Ausblicken erstellt, das in den Sportstunden verteilt wird.
- Die Vereinshomepage informiert über das Sportangebot und die Kontaktdaten der Ansprechpartner.
- Die Abteilungen stellen zudem auf ihren Seiten Informationen zu aktuellen Veranstaltungen ein.
- Von Zeit zu Zeit erscheinen Presseartikel zu Wettkämpfen und Punktspielen.



Ausgangssituation

In der Vorstandssitzung wurden folgende Ziele für 1 Jahr festgelegt (in Klammern: Budget):

1. Entwicklung eines Fragebogens zur Befragung der Mitglieder, um die Identifikation der Mitglieder mit dem Verein zu ermitteln (100,00 €)
2. Erhöhung der Transparenz gegenüber den Mitgliedern in Bezug auf die Vereinsarbeit des Vorstandes (500,00 €)
3. Verbesserung der Serviceleistungen des Vereins für die Mitglieder (1.500,00 €)



Aufgabe Gruppe 1

Entwicklung eines Fragebogens zur Befragung der Mitglieder, um die Identifikation der Mitglieder mit dem Verein zu ermitteln (100,00 €)

- Welche Fragen sollen den Mitgliedern gestellt werden?
- Wie lange dauert die Beantwortung des Fragebogens?
- Wie erreichen die Fragebögen die Mitglieder?
- Welchen Effekt hat diese Aktion auf die Mitglieder?
- Welcher Rücklaufgrad gilt für Sie als repräsentativ?



Aufgabe Gruppe 2

Erhöhung der Transparenz gegenüber den Mitgliedern in Bezug auf die Vereinsarbeit des Vorstandes (500,00 €)

- Welche Informationen sollen kommuniziert werden?
- Welche Kommunikationsmittel werden eingesetzt?
- Wie messen Sie den Erfolg?



Aufgabe Gruppe 3

Verbesserung der Serviceleistungen des Vereins für die Mitglieder (1.500,00 €)

- Welche Serviceleistungen fallen in nahezu jedem Verein an?
- Wie schätzen Sie die Erwartungshaltung der Mitglieder ein?
- Welche Mittel setzen Sie ein, um dieser Erwartungshaltung gerecht zu werden?



Bearbeitung

Vorbereitungszeit: 30 Minuten

Präsentation und Auswertung: 10 Minuten je Gruppe



Abschluss

**Viel Erfolg bei Ihrem
freiwilligen Engagement!**



Qualität tut dem Verein gut!

Am Hochacker 4 85630 Grasbrunn
Tel. 089/ 460 89 288
www.iquis-qm.de