

## Workshop 2 "Tevreden leden"

De ontwikkelingen in de maatschappij vragen om de ontwikkeling van sportbonden naar een meer klant- en marktgerichte sportorganisatie. De sportbranche staat dan ook voor de uitdaging van de Transitie in de Sport: de (door)ontwikkeling van sportbond naar brancheorganisatie waarbij er expliciet aandacht is in het 'anders' organiseren en aanbieden van de sport. We kunnen op een aantal thema's in de sport efficiënter en effectiever (samen)werken, de governance en wijze van besturen verbeteren en meer markt- en klantgericht denken en werken. De tijd waarin mensen alleen maar sporten in verenigingsverband is voorbij. Mede door social media weten sporters elkaar via andere wegen te bereiken en te organiseren. De klantbehoefte verschuift, wensen en behoeften van de sportende mens zijn aan verandering onderhevig.

Om hier adequaat op in te springen is het goed te weten hoe de klant uw (sport)producten en diensten waardeert, en waar wensen en behoeften liggen. Maar ook om de bondscultuur en -organisatie hierop in te richten, én om nieuwe verdienmodellen te ontwikkelen, (potentiële) sporters te binden. Zodat de sportbond – met recht – de autoriteit in haar tak van sport is.

Maar... hoe meet & weet ik klanttevredenheid?

Tijdens de Workshop "Tevreden leden" van NOC\*NSF en de NTFU gaan we in op de praktische uitvoering van het klanttevredenheidsonderzoek. Sportkoepel NOC\*NSF en Sportbond NTFU delen vanuit hun rol in de branche de ervaringen m.b.t.

Ledentevredenheidsonderzoek, het omgaan en interpreteren van kwalitatieve en kwantitatieve output en het effectueren van de resultaten in beleid en strategie. We gaan in op het stellen van de juiste vragen, het realiseren van efficiency en de verbinding tussen klanttevredenheid en medewerkerstevredenheid.

*Schrijf je nu in voor de coaching klanttevredenheid op woensdag 28 januari bij &Samhoud in Utrecht. [http://fd7.formdesk.com/sportenzaken/coaching\\_klanttevredenheidsonderzoek](http://fd7.formdesk.com/sportenzaken/coaching_klanttevredenheidsonderzoek)*