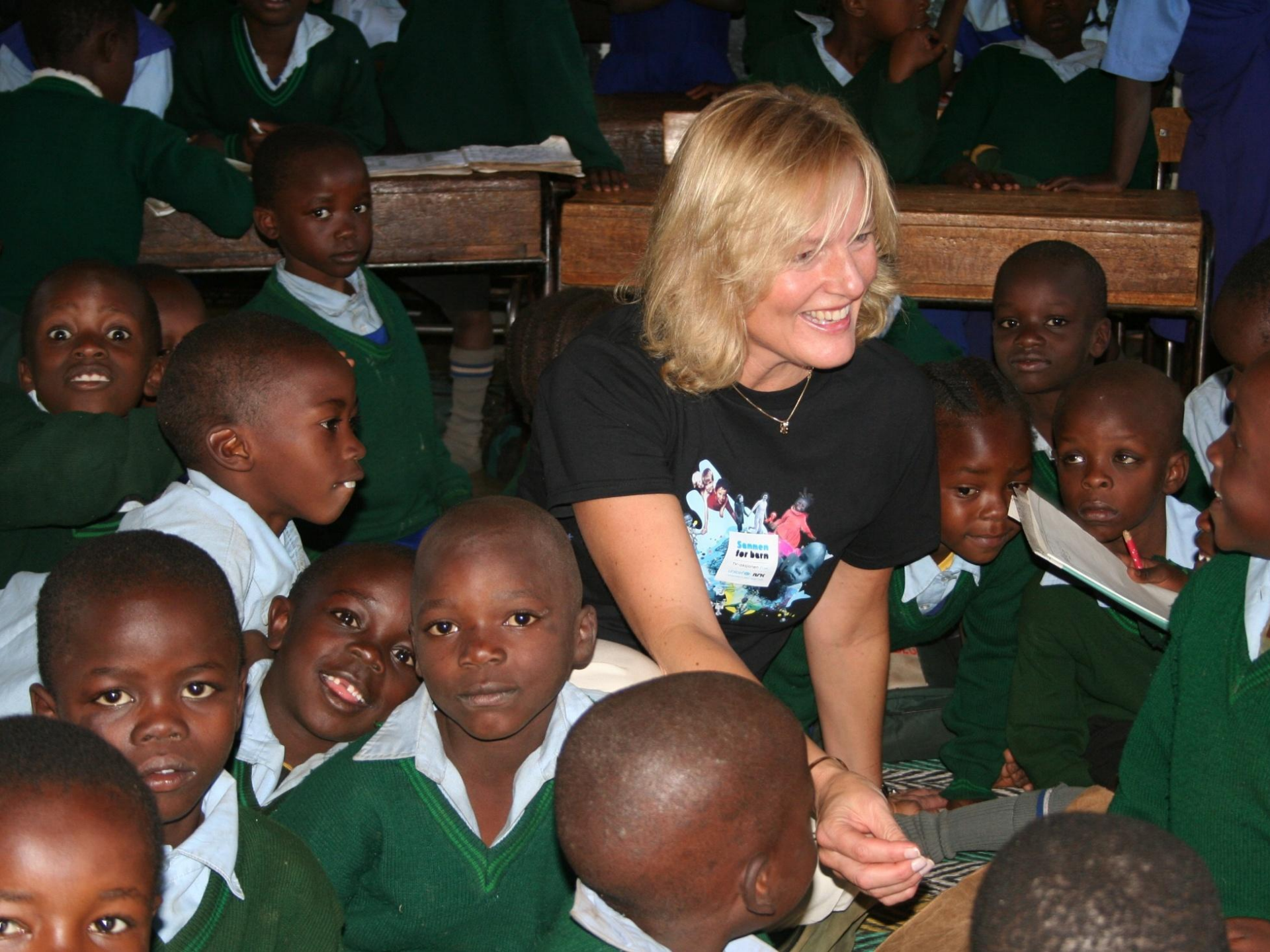


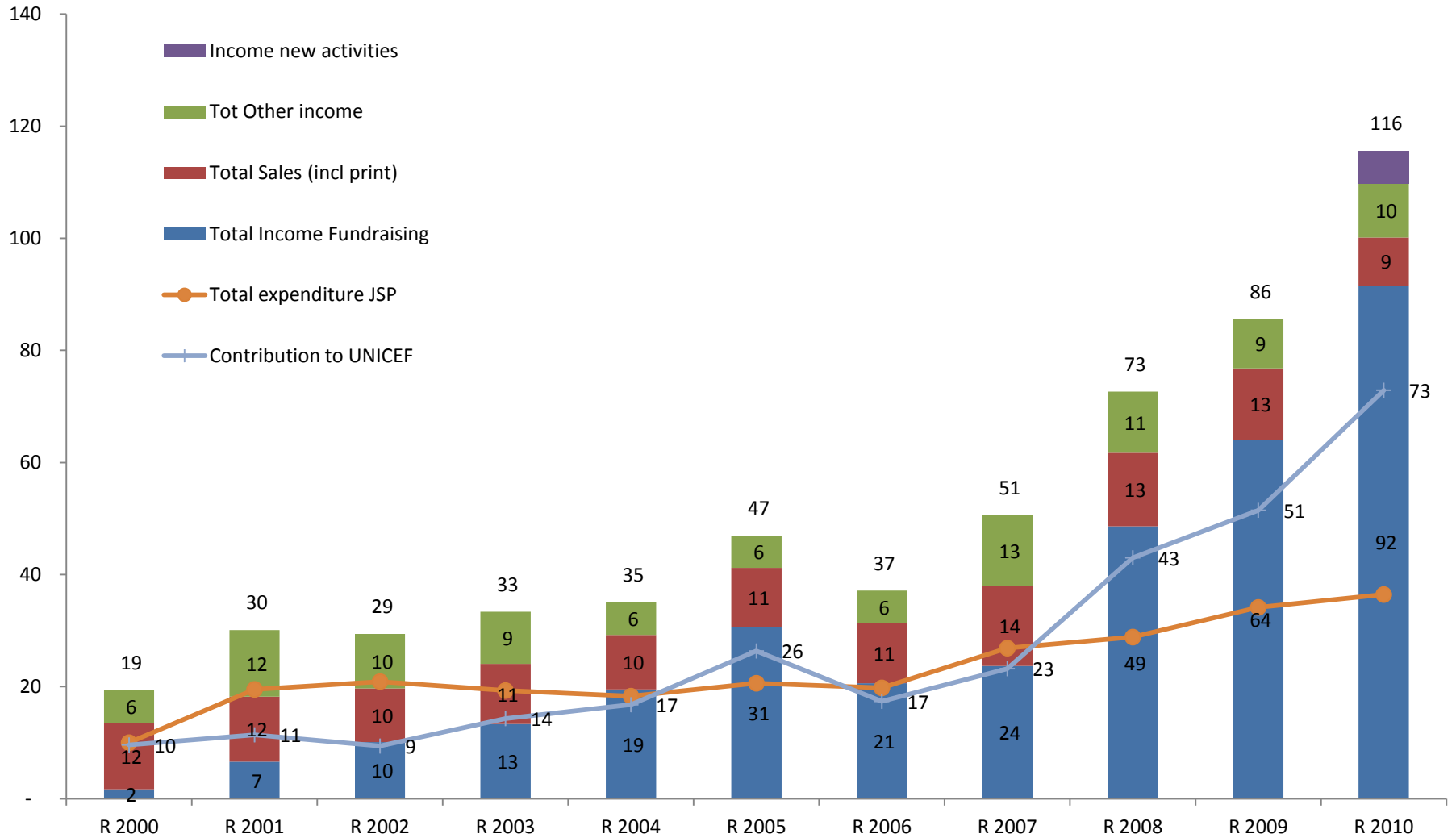
Ledelse av frivillige

Om medlemmer og frivillige
som en ressurs





UNICEF Norge



UNICEFs problem

Salg

- Skaffe nye kunder/medlemmer til en så lav kostnad som mulig
- Front end jobbet iherdig

Pleie

- Maksimere kunde verdi på lang sikt (life time value)
- Back end ble ikke prioritert

Temaer

- Frafall
- Økt lojalitet
- Frivillig engasjement

Frafall

Frafall i Golf Forbundet

- Fra 121.000 til 114.000
- Dvs - 6% fra 2010 til 2011
- 7000 færre medlemmer på ett år

HVA KOSTER FRAFALLET?

7.000

X

4.500,-

=

31,5 millioner

Men det er jo bare
netto frafall,
dere fikk sikkert
noen nye også!?

Hvor mange
meldte seg ut?

14.000?

10.000?

45 millioner!

I tillegg koster det sikkert
noe å håndtere
inn- og utmeldinger?

Hva om dere klarte å
redusere frafall
fra 6 til 5%?

4,3 mill kroner
mer pr år!

...hvert år!

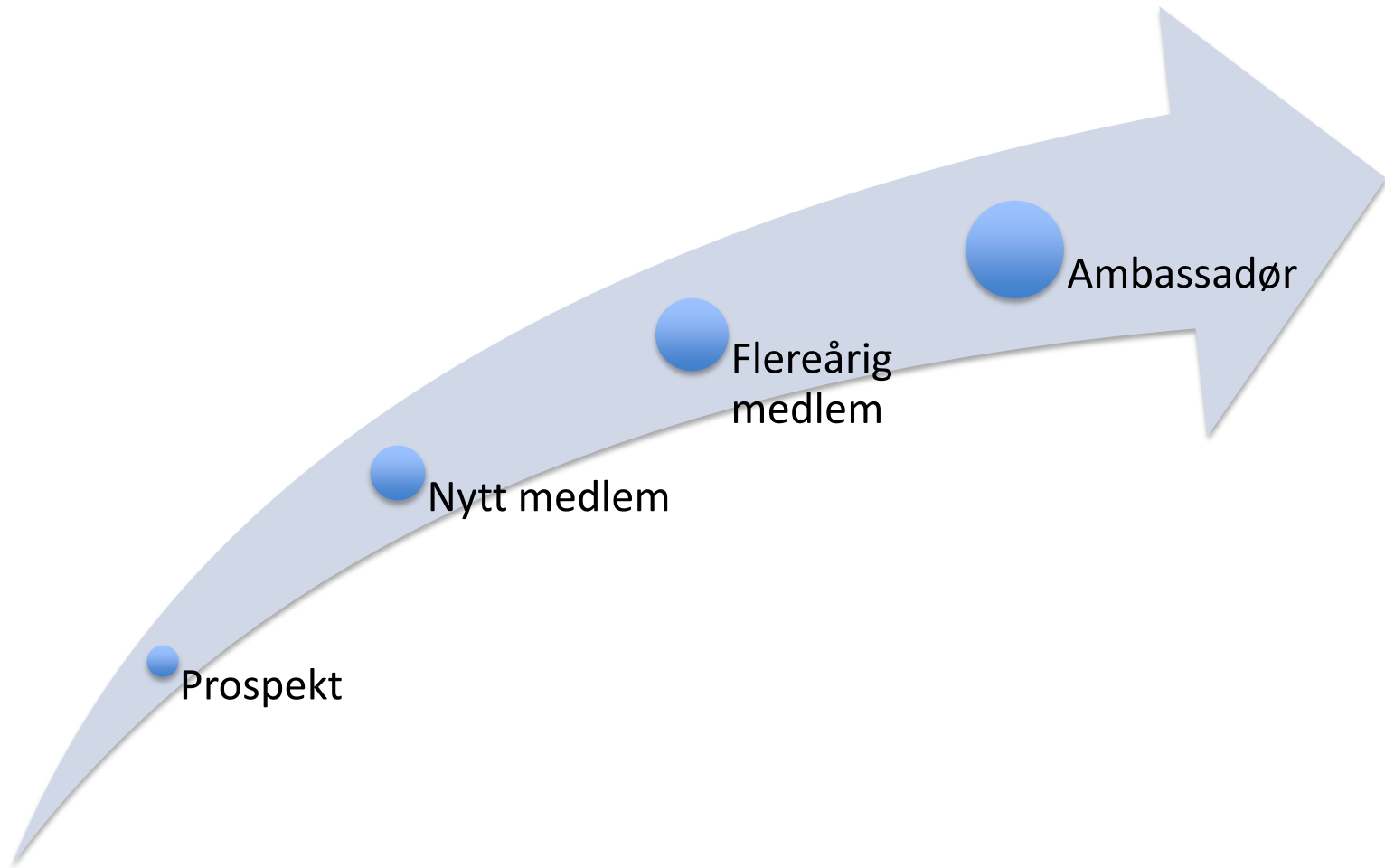
Et tankeeksperiment rundt bordet

- Hvor mange medlemmer meldte seg ut fra din klubb i fjor?
- Hva er medlemsavgiften hos dere?
- Hva betyr dette i bortfalte inntekter?
- Hva ville 15% lavere frafall bety hos dere?

Beregn effekten

Lojalitet

Lojalitetsstigen



Lojale medlemmer

- Er medlemmer lenger
- Er mer aktive
- Deltar i aktiviteter
- Snakker positivt om klubben
- Rekrutterer nye medlemmer
- Stiller opp på dugnader og som frivillig

.... men en slik fokus vil IKKE gi lojale medlemmer....

Lojalitet bygges gjennom

- Føle seg velkommen
- Føle at de er viktige og spesielle
- Føle at de blir satt pris på
- At det er hyggelig å være der
- At de blir godt behandlet av de ansatte
- ... og selvsagt at ”produktet” er bra

Hva skal til for å gjøre
medlemmene bedre i golf
og mer lykkelig fordi det er
gøy og hyggelig å være medlem
nettopp her?

Det handler om mennesker

Medlemmene

De ansatte

De ansatte

- Er forskjellige
- Har ulike roller
- Men alle må forstå mål og forventninger til:
 - Service
 - Kultur
- Reell fokus og ekte ledelse!

Hvor tydelig er vi som ledere på medlemmenes viktighet?

- Mål for medlemmene
- Verktøy
- Ressurser
- Ledelsesmessig fokus

Kultur og service

- Være et godt eksempel
- Sette ord på
- Gi opplæring
- Følge opp og gi tilbakemelding
- Fremme kreativitet og initiativ

Medlemmene er forskjellige

- Motivasjon
 - Sosialt utbytte
 - Nettverk
 - Konkurransen
 - Trim
 - Frisk luft
- Alder, kjønn
- Hvor lenge de har spilt
- Hvor lenge de har vært medlem
- Hvor ofte de spiller
- Ferdighet - handicap

Systematikk

Utvikling av et lojalitetsprogram

Informasjon om medlemmene kan være nøkkel til lojalitet

- Har mye info allerede
 - Medlemsregister og undersøkelser
 - Segmentering i ulike grupper?
- Trenger vi mer info?
 - Ved innmelding
 - Gjøre en kundeundersøkelse
 - Koble informasjon
- Få tillatelse til å ta vare på data
- Etablere et system/database

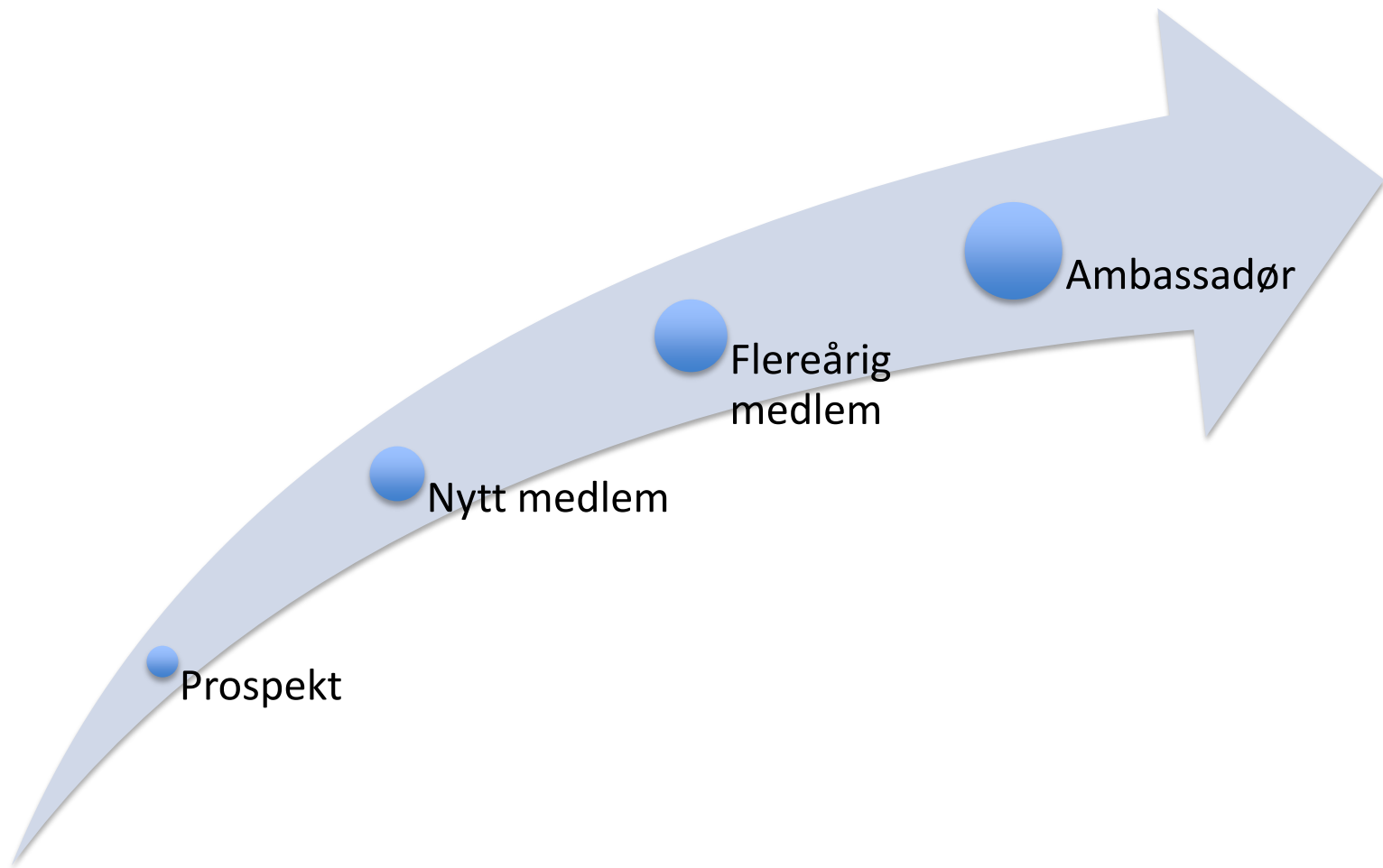
Medlemspleie

- Vise at vi setter pris på i det daglige
- Nyhetsbrev om viktige ting i klubben
 - Gjør det personlig – navn og bilder på de som jobber
 - Holde oppdatert på viktig informasjon (NB ikke spam!)
- Vurdere å bruke Facebook-grupper, Instagram etc
- Invitere til arrangementer, VIP-arrangementer?
- Fordelsprogrammer,
 - medlemsrabatter i proshop, hos pro-timer etc
 - medlemskort m bonusprogram??

Årshjul



Hvilke er de mest kritiske tidspunkter i medlemsskapet?



Innmelding/gjennomført kurs

- Et kritisk øyeblikk
 - Føle seg velkommen
 - Finn ut litt om medlemmet (alder, ferdighet, ønsker)
 - Send velkomstbrev, praktisk informasjon og takk!!
 - Har vi noen fordeler å skilte med?
- Kan vi bruke medlemmer til velkomst-komité?
 - Telefonisk oppfølging; fortelle om klubben, tilbud, aktiviteter, om de kjenner andre medlemmer?
 - Gi argumenter for hvorfor vi gjerne vil ha mailadresse
 - Veldig effektivt begge veier!

Utmelding

- Hva kan vi lære?
- Kan vi få dem tilbake igjen?
- Skal vi følge opp etter ett år eller to?

Del erfaringer rundt bordet

- Hva har vi gjort som fungerer?
- Noe nytt jeg kunne tenke meg å teste ut?

Frivillighet

Orker ikke, gidder ikke, passer ikke

- Påstand:
 - Jo mer organisert og forpliktende, jo større er vegringen og frafallet
 - Jo mindre man krever og hører, jo mindre tilknyttet og mindre viktig, og jo lettere er det å falle fra
- Kunsten å finne relevansen og balansen

Sammen om et mål

Ikke undervurdere verdien av det sosiale - eierskap og fellesskap

What s in it for me?

- Argumentene; hvilke oppgaver har vi og hva kan deltakelse gi tilbake
 - Ferdigheter
 - Sosialt
 - Annet
- Bryte oppgavene ned i konkrete aktiviteter,
- Ikke for stort og ikke for langsiktig
- Bruke folks kompetanse og egenskaper

Arrangementer

- Hvordan kan våre behov være tilbud til ulike segmenter:
 - Styre og stell – erfaring og nettverk
 - Vedlikehold – frisk luft og sosialt samvær
 - Arrangementer – egne behov og sosialt samvær
- Hvilke interesser kan ligge i medlemsgruppen hvor frivillige kan organisere
 - Singelturnering
 - Senior
 - Nybegynner
 - Helse

Husk å takke!

Dele rundt bordet

- Hvilke oppgaver er det lettest å få frivillig innsats?
- Hva kan vi gjøre mer av for økt frivillighet?

Takk for meg