

Περιεχόμενα

Πρόλογος Αγγλικής Έκδοσης ix

Μέρος I Ανθρώπινοι πόροι

1 Αναγνωρίζοντας τη σημασία των Ηγετών και των Διοικητικών Στελεχών

Θεωρία της διοίκησης και ηγεσίας

Αναγνωρίζοντας τη διαφορά μεταξύ διοίκησης και ηγεσίας

Προσπαθώντας ως Διοικητικό Στέλεχος: παγίδες προς αποφυγή

Επιτυγχάνοντας ως Διοικητικό Στέλεχος: Στρατηγική για τη διαχείριση του ταλέντου

2 Κατανόηση του οργανωτικού σχεδιασμού

Θέσεις ανάπτυξης και διοίκησης

Ρόλοι και ευθύνες

Συγγραφή περιγραφών θέσης εργασίας

Κερδοσκοπικοί οργανισμοί

Μη κερδοσκοπικές κοινοτικές εγκαταστάσεις

Γυμναστήρια σε νοσοκομεία

Οργανισμοί φυσικής κατάστασης σε επιχειρήσεις

3 Πρόσληψη του καλύτερου προσωπικού για τις εγκαταστάσεις σας

Ανάλυση των αναγκών σε προσωπικό

Αξιοποίηση των περιγραφών θέσεων εργασίας

Σχεδιασμός του κατάλληλου μέσου πρόσληψης

Ανάπτυξη στρατηγικών συνέντευξης

Επιλογή του καλύτερου υποψηφίου για τη θέση

4 Εκπαίδευση και ανάπτυξη προσωπικού

Πέντε βήματα για τη δημιουργία προγραμμάτων εσωτερικής εκπαίδευσης

Εξωτερικοί πόροι για εκπαίδευση και ανάπτυξη

Εκτίμηση κόστους εκπαίδευσης

5 Επιδόσεις διευθυντικού προσωπικού

Ο ρόλος του διευθυντή στην απόδοση του προσωπικού

Βήματα στη διαχείριση της απόδοσης

Λήξη της απασχόλησης ενός υπαλλήλου

6 Ανάπτυξη προγράμματος αποζημιώσεων

Μορφές αποζημίωσης

Αποζημίωση και διαχείριση

Βασικά προγράμματα αποζημίωσης
Πληρωμή βάσει απόδοσης

Μέρος II Πρόσληψη μελών, διατήρηση και κερδοφορία

7 Εμπορική προώθηση του προγράμματός σας

Ανάπτυξη σχεδίων στρατηγικής εμπορικής προώθησης
Έρευνα εμπορικής προώθησης
Προσδιορισμός αγορών-στόχων
Καθορισμός στόχων και επιδιώξεων εμπορικής προώθησης
Σχεδιασμός του εταιρικού εμπορικού σήματος και του εμπορικού σήματος του προγράμματος
Εμπορική προώθηση χρησιμοποιώντας τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης
Βέλτιστες πρακτικές στη σύγχρονη εμπορική προώθηση
Σύνταξη ενός αποτελεσματικού σχεδίου εμπορικής προώθησης
Αξιολογώντας τα προγράμματα εμπορικής προώθησης

8 Αύξηση των πωλήσεων ιδιοτήτων μέλους

Προώθηση της συνεργασίας μεταξύ του γραφείου υποδοχής και του προσωπικού μελών
Βέλτιστες πρακτικές μέσω τηλεφώνου
Μεγιστοποίηση της διαδικασίας πώλησης με προσωπική επαφή
Πωλήσεις εταιρικής και ομαδικής ιδιότητας μέλους

9 Εστιάζοντας στην εξυπηρέτηση πελατών

Αναγνωρίζοντας τη σημασία της εξυπηρέτησης και της αφοσίωσης των πελατών
Αναγνωρίζοντας τα χαρακτηριστικά του πελάτη σας
Κατανόηση των επιθυμιών του πελάτη
Εκπαίδευση προσωπικού για υψηλής ποιότητας εξυπηρέτηση πελατών
Αντιμετωπίζοντας δύσκολους πελάτες
Βέλτιστες πρακτικές εξυπηρέτησης πελατών
Παρακολούθηση των αποτελεσμάτων της εξυπηρέτησης πελατών

10 Διατήρηση μελών μέσω διαχείρισης προγράμματος

Διατήρηση ιδιότητας μέλους
Προσδιορίζοντας τον σκοπό του προγραμματισμού
Διαφοροποίηση των δραστηριοτήτων
Πρόοδος των προγραμμάτων
Προώθηση των προγραμμάτων
Αξιοπιστία του χρονοδιαγράμματος
Ανάληψη ευθυνών για την ανάπτυξη και την διατήρηση
Προγραμματισμός με λογική πρόοδο
Ανάπτυξη ενός επιτυχημένου προγράμματος
Αναγνωρίζοντας την σημασία των διευθυντών του προγράμματος

- 11 Δημιουργία εσόδων μέσω κέντρων κέρδους**
Ανάπτυξη και οργάνωση κέντρων κέρδους
Πέντε κοινά κέντρα κέρδους

Μέρος III Λειτουργία και διαχείριση εγκαταστάσεων

- 12 Κατανόηση της οικονομικής διαχείρισης**
Λογιστική σε ταμειακή βάση έναντι λογιστικής σε δεδουλευμένη βάση
Δημοσιονομικές καταστάσεις
Προϋπολογισμός
Διαχείριση εισοδήματος
Εισπρακτέοι λογαριασμοί
Ανάλυση πωλήσεων
Διαχείριση δαπανών
Φορολογικά θέματα
- 13 Διαχείριση κινδύνου: αναφορικά με ανησυχίες για την υγεία και την ασφάλεια**
Anthony Abbott και Mike Greenwood
Δημιουργία ασφαλούς περιβάλλοντος
Έλεγχος πριν από την δραστηριότητα
Διαχείριση αξιολογήσεων φυσικής κατάστασης
Σχεδιάζοντας προγράμματα ασφαλούς άσκησης
Παροχή προσανατολισμού ασφάλειας
Επιβλέποντα μέλη
Διαχείριση έκτακτων καταστάσεων
Τεκμηρίωση διαχείρισης κινδύνου
- 14 Συντήρηση των εγκαταστάσεών σας**
Mike Greenwood και Anthony Abbott
Δραστηριότητες συντήρησης
Τέσσερις τομείς της διαχείρισης της συντήρησης
Καθορίζοντας τις ανάγκες συντήρησης
Πραγματοποιώντας μια εκτίμηση αναγκών
Σχεδιασμός του προγράμματος συντήρησης των εγκαταστάσεων
Προσωπικό
Εφαρμογή ενός προγράμματος συντήρησης
Αξιολογώντας τη συντήρηση των εγκαταστάσεων
Ανάπτυξη ενός προληπτικού προγράμματος συντήρησης
- 15 Κατανόηση νομικών και ασφαλιστικών θεμάτων**
John Wolohan
Αστική έναντι ποινικής ευθύνης
Δίκαιο περί αδικπραξιών

Συμβάσεις
Εργασιακό δίκαιο
Θέματα ασφάλισης

16 Στρατηγικός σχεδιασμός και αξιολόγηση

Στρατηγικός σχεδιασμός
Αξιολόγηση
Μοντέλο αξιολόγησης υγείας και φυσικής κατάστασης
Ανάλυση τοποθεσίας
Βιομηχανική εξέλιξη και διαφοροποίηση

Παράρτημα • Αναφορές • Ευρετήριο
Σχετικά με τους συγγραφείς • Συνεργάτες