

FINLAND TENNIS CLUBIN JA SMASH TENNIS RY:N KYSELYN PALAUTE JA TOIMENPITEET TULEVAISUUDESSA

Smash-Tennis ry:n jäsenkyselyn ja Finland Tennis Oy:n asiakkaiden palautteen huomioiminen tulevaisuudessa.

Kyselyyn vastasi 77 ihmistä, joista 52% osallistuu ainakin viikoittain Smashin aikuisvalmennukseen. Peliolosuhteita pidettiin yleisesti FiTe Clubilla hyvinä (ka. 3,8) erinomaisen ollessa 5.

Tulevia toimenpiteitä ja palautetta kyselyyn vastanneilta:

Finland Tennis Club

Finland Tennis Clubin kehittämisestä saimme runsaasti palautetta. Syksyn ja kevään aikana tulemme tekemään päätöksiä mahdollisen laajennuksen suhteen, jolloin saamme ratkaistua muutamia tila-ongelmiin liittyviä pulmia. On kaivattu mm. oheistiloja, Clubitiloja ja varastotiloja

Kiinteän hallin osalta on tavoitteena uusia valot tenniskentille 5 ja 6 sekä sulkapallokentille 1 ja 2 sekä 4-12 vuosien 2007-2008 aikana. Yleiseen siisteyteen ja puhtaanapitoon tullaan kiinnittämään erityistä huomiota oma siivoojan avulla. Ilmastoinnin parantaminen on vaikea asia ja siihen auttaa onneksi ilmojen kylmeneminen, koska hallissa ei ole jäähdyttävää ilmastointia. Asiakkaat kaipailivat myös ”siltaa” tenniskentille 2 ja 4 kulun helpottamiseksi. Toive on kirjattu muistiin, mutta ei aiheuta juuri nyt toimenpiteitä.

Plexikupla tullaan uusimaan vuosien 2008-2009 aikana nykyaikaisemmaksi, valoisammaksi, lämpimämmäksi, hiljaisemmaksi ja isommaksi. Tavoitteena saada uuteen kuplaan maakaasulla toimiva lämmitysjärjestelmä kaukolämmön sijaan. Kaukolämmöstä ei saada tarpeeksi tehoja kovilla pakkasilla nykyiseen plexikuplaan, jotta se olisi mukavan lämmin. Ulko Plexikenttien katsomon ja lyöntiseinän kohtalot selviävät vuoden 2006-2007 aikana kun laajennushankkeesta saadaan päätökset tehtyä.

Massakuplan kenttiä tullaan huoltamaan säännöllisesti ja paremmin kesät ja talvet oman vastuhenkilön avulla. Massaa tullaan lisäämään tarvittaessa ja kasteluun tullaan kiinnittämään huomiota ympärivuotisesti. Hoito-ohjeet tullaan päivittämään pikaisesti kaikille kentille helpottamaan asiakkaiden omatoimista kentänhoitoa. Massakenttien edessä olevan vanhan huoltorakennuksen perustuksena ollutta betonikakkua tullaan jatkossa hyödyntämään kesäisin terassina tai ympärivuotisesti parkkipaikkana.

Pukuhuoneiden remonttia jatketaan kesällä 2007, jolloin puhuhuoneet ja WC:t ehostetaan pintaremontilla siisteiksi ja helppohoitoisemmiksi. Kesän 2006 aikana uusitut pesutilat ja saunat tullaan pitämään puhtaina ja raikkaina oman siivoojan toimesta arkisin ja viikonloppuisin. OR-Clean Oy vastaa siisteydestä. Toivoisimme asiakkaidemme välttävän massatossujen kopistelua pukuhuoneissa roskiksen päällä. Pukuhuoneisiin ja invavessaan on asennettu Lindströmin Biozone ionisoivat ilmanpuhdistimet parantamaan ilman laatua.

Fitecafen hintatasosta tuli paljon palautetta ja pyrimme kehittämään kahvilan toimintaan syksyn aikana monipuolistamalla tarjontaa. Kyselyn jälkeen vertailimme pääkaupunkiseudun tennishallien kahviloiden hintoja ja Fitecafe pärjäsi vertailussa hyvin.

Paljon kiitosta vastanneilta sai Finland Tennis Clubin nettivarausjärjestelmä helpottaen vuoronvaraamista ja peruuttamista ilman puhelinsoittoa. Netinkautta varattaessa voit soittaa pelikaverillesi ja samalla katsoa netistä vapaita vuoroja sekä tehdä heti varauksen ilman välisoihtoja suuntaan tai toiseen.

Toivomme asiakkaitemme käyttävän mahdollisimman paljon varaustilanteessa nettiä. Puhelinvarausten yhteydessä pyrimme hoitamaan tehokkaasti varaukset turhia löpöttelemättä. Tasan ja puolen aikoihin kassalle saattaa muodostua jonoa maksutilanteessa ja toivomme, että osa asiakkaistamme voisivat maksaa vuoron myös pelitunnin jälkeen. Myös puhelimella läpi pääseminen on tästä syystä hankalampaa juuri ennen vuorojen vaihtumista.

Asiakaspalvelua 58% vastanneista piti ainakin hyvänä. Pyrimme kouluttamaan asiakaspalvelijoita ja informoimaan myös paremmin viikonlopputyöntekijöitä palvelun parantamiseksi. Finland Tennis Club ja Smash-Tennis ry ovat palvelulaitoksia ja jos emme osaa vastata johonkin asiaan tai kysymykseen otamme asiasta selvää sekä palaamme asiaan pikaisesti. Parannamme myös mahdollisuuksiemme mukaan palvelua Völkl Pro Shopissa ja huomioimme asiakkaan. Mailanjännityspalvelu sai kiitettävän arvosanan nopeudessa ja ammattimaisuudessa. Vastanneet toivoivat myös monipuolisuutta Shopin valikoimiin. Jatkossa voimme asiakkaan pyynnöstä tilata myös vaihtoehtoisia pallo- ja mailamerkkejä suoraan ostajalle.

Uusi infotaulu pääsisäänkäynnin edessä helpottaa hallissa liikkumista ja Tennisliiton sekä Hierojan tilojen löytämistä vastanneiden mukaan.

Smash-Tennis ry

Seuran valmennustoimintaan toivottiin entistä suunnitelmallisempaa otetta ja selkeyttä. Asiaan on jo syksyn aikana kiinnitetty huomiota ja toiminta on mennyt isoilla askeleilla eteenpäin. Myös monipuolisuutta harjoittelussa on lisätty mm. ohjatuilla fyysisillä harjoitteilla kentällä ja sen ulkopuolella, koordinatiivisilla harjoitteilla sekä syvävenyttelyllä.

Myös seuraotteluita toivottiin ja ensimmäinen on sovittu marraskuussa senioreille Tapiolassa. Ilmoittautuminen infotaulun vieressä olevaan listaan.

Tiedottamisen kehittämistä toivottiin kaikilla osa-alueilla. Smashin valmennuksen osalta voivat KV, PV ja AV valmennettavat ilmoittautua postituslistalle osoitteessa www.smashtennis.org. Syksyn aikana pyrimme myös päivittämään Smashin jäsenien ja valmennettavien postituslistat ajantasalle. Tiedotuksesta tulee jatkossa vastaamaan Pia Hakkaraisen tilalla toimintapäällikkönä 2.10.2006 aloittava Olli Helminen.

Hyvä informaation lähde jäsenille on myös hallin ilmoitustaulut, infotaulu ja www.smashtennis.org ja www.finlandtennis.com

Erilaisia kilpailu- ja huvimatkoja toivottiin ulkomaille. Syyskuussa pikkujunnut olivat jo tutustumassa Tallinnan kisoihin ja tavoitteena taas lähteä keväällä Calahondaan.

Perusvalmennuksen kehittäminen on myös koko ajan käynnissä uudistamalla valmennus- ja tuntisuunnitelmia. Mickey Tour pelipäiviin toivotaan uusia osallistujia ja uutena tänä syksynä ensimmäisen kerran pelataan myös minitennistä softpallolla. Uutena tänä syksyksi kokeillaan myös Power Minitennistä motivoituneille pelaajille pienemmissä ryhmissä omalla miniteniskentällä. Motivoituneet ja kilpailuhenkiset pelaajat pyritään valmentajien avulla keräämään pienempiin ryhmiin mahdollisimman aikaisin. Jos jälkikasvusi on kiinnostunut kilpailun aloitamisesta ota yhteyttä Perusvalmennusvastaava Juha Romppaseen niin viedään asiaan eteenpäin. Jokaisella Smashin valmennuksessa olevalla pelaajalla on mahdollisuus pelata ilman korvausta seuran omalla miniteniskentällä aina kun se on vapaana. Tavoitteena myös kehittää palautekysely kaikille valmennettaville ja toiminnasta poisjääville nettiversiona sekä toteuttaa se säännöllisesti palautteen saamiseksi.

Aikuisvalmennukseen toivottiin valmennusta myös kesäajaksi. Toteutamme kyselyn vuoden alussa mahdollisesta halukkuudesta jatkaa valmennusta Juhannukseen 2007 saakka ns. sisäkauden ryhmissä. Toivottiin vielä motivoituneempia valmentajia aikuisvalmennukseen kehittämään toimintaan.

Seurassamme on jo noin 200 aikuispelaaja ainakin kerran viikossa mukana ohjatussa toiminnassa ja mielestäni se on uskomaton määrä innokkaita aikuispelaajia. Tulemme ottamaan yhteyttä PV:ssä ja KV:ssä olevien lasten vanhempiin ja tiedustelemme kiinnostusta aloittaa tennisharrastus peruskurssin kautta Smashissa. Hyvin hoidettuna tyytyväinen aikuispelaaja viihtyy seurassa pitkään ja on paras mainos seuran toiminnasta. Erilaisia tapahtumia on toivottu lisää ja syyskuussa Smash järjestikin Aikuisvalmennettaville mm. viikonloppuleirin Pajulahden Liikuntakeskuksessa.

Smashin valmentajista pääsääntöisesti pidettiin todella paljon. Toivottii lisää taktiikan ja tekniikan opettamista, täsmällisyyttä sekä läsnäoloa. Myös enemmän kuria tai puheenvuoroa puheliaan valmentajien harjoituksissa kaivattiin. Tasapuolisuutta, helposti lähestyttävyyttä, kuuntelua ja muiden huomiointia pidettiin tärkeänä. Vastuuvallmentaja listaa toivottiin nettiin pikaisesti ja se tullaan päivittämään viikolla 39.

Sarjatenniksen tiedottaminen kaipaa palautteen mukaan kehittämistä. Olemme nyt varanneet sarjatennistä varten oman ilmoitustaulun käytävälle ns. plexikuplaan menevän oven luota. Myös pääsisäänkäynnin luona olevaan infotauluun merkitään isommat liigatapahtumat. Suomen Senioritenniksen ja Suomen Tennisliiton liigajoukkueiden kokoonpanot ja otteluohjelmat tullaan lähiaikoina laittamaan ilmoitustaululle. Nyt seuran sivuilla on jo STL:n liigajoukkueet ja SST:n kokoonpanot päivittyvät näinä päivinä.. Ottelupäivät ja alkamisajat ovatkin hankalampi juttu pitää ajantasalla ainaisten muutosten takia. Toivoisin joukkueiden kapteenien informoivan jäsenistöä ja Smashin toimistoa mahdollisista aikataulumuutoksista.

FiTe Club Pooliin toivottiin enemmän tapahtumia kaksin- ja nelinpelien muodossa. Tavoitteena järjestää jäsenille ja muille halukkaille tapahtumia. Mukava nelinpelitapahtuma on Webber Nelinpeliturnaus Finland Tennis Clubilla 21.10.2006. Lisätietoja:
<http://www.webfellows.fi/webber/tennis/liiga.html>

Pikkujoulut kaikille jäsenille tullaan järjestämään joulukuussa 15.-17.12.2006 kinkku- ja karkkikisojen yhteydessä.

Kilpailuihin ilmoittautumista tulemme kehittämään tapahtumaan netin kautta lokakuun aikana. Jokainen ilmoittanut pelaaja saa kuittauksen ilmoittautumisen perille menosta ja sijaluvun kuinka mones ilmoittautuja hän ko. sarjassa on. Myös järjestäjät saavat pelaajat kaikki tarvittavat tiedot kilpailua varten, koska ohjelma ei muuten hyväksy ilmoittautumista vastaanotetuksi.

Smashin jäseneduista annettiin hyvää palautetta ja niitä toivottiin lisää. Tavoitteenamme on kerätä jäsenetuja lisää jäsenistön toiveidenkin mukaan. Tulemme uuteen (2007) jäsenkorttiin kirjaamaan selvemmin saatavat edut ja informoimme niistä myös ilmoitustaululla.

Kyselyyn suhtauduttiin erittäin positiivisesti ja sille toivottiin jatkoa. Tulemme toteuttamaan kyselyn säännöllisesti.

Kiitos kaikille vastaajille.

terveisin

Tapio Totro

Smash-Tennis ry
toiminnanjohtaja

Finland Tennis Oy
toimitusjohtaja