

Kreowanie wizerunku w salonach SPA, cz. I

Motywowanie

Kreując wizerunek salonów SPA zapominamy o tym, kto tworzy ten wizerunek. Otoczenie biznesowe postrzega działające na rynku salony przez pryzmat osób, z którymi ma bezpośredni kontakt.

Nie można mówić o pozytywnym wizerunku salonu SPA bez odpowiednio reprezentujących go charyzmatycznych pracowników. To właśnie osoby tam pracujące przyczyniają się do budowania wizerunku salonu. Często jednak zapominamy o najważniejszym elemencie, a mianowicie motywacji.

- Motywacja,
- czyli zespół
- czynników
- uruchamiających
- działanie człowieka.

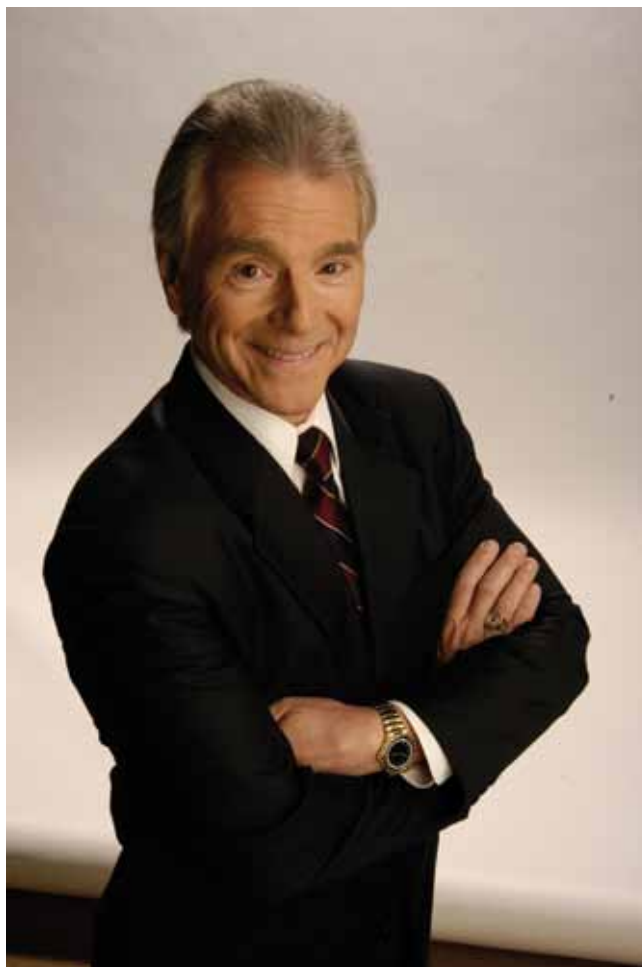
W dobie dzisiejszego kryzysu to bardzo ważny czynnik, dzięki któremu nasi pracownicy mają pozytywne nastawienie do wykonywanej pracy. Motywacja wywołuje, ukierunkowuje i podtrzymuje zachowanie ludzi, zorientowane na jakiś cel.

Dlaczego

zajmujemy się motywacją?

Na to by salon SPA działał sprawnie i efektywnie, składają się cztery elementy:

- odpowiednia organizacja;



- sprawne procesy wewnętrzne;
- wystarczające zasoby materiałowe;
- odpowiednie wykształcenie i motywacja personelu.

Motywowanie pracownika

Skuteczność kierownika jest uzależniona od stopnia umiejętności motywowania i wpływania na podwładnych. Kierownik, który potrafi znaleźć

sposób na motywowanie członków swojego zespołu, zdobywa dostęp do dużego źródła energii. Motywowanie jest podejmowaniem działań wpływających na postawy i zachowania ludzi w celu uruchomienia ich aktywności. Dobra znajomość potrzeb i hierarchii wartości własnych pracowników pozwoli na skuteczną motywację.

Sześć technik skutecznej motywacji:

- Informacja – powiedz pracownikowi o jego zadaniach. Pracownik powinien wiedzieć, jakie jest jego miejsce w strukturze salonu SPA, jakie znaczenie dla salonu SPA ma jego praca (dlaczego jest ważna). Poza tym musi wiedzieć, co należy do jego obowiązków i w jaki sposób będzie oceniany.
- Informacja zwrotna – powiedz pracownikowi jak mu idzie.

- Pracownik
- musi wiedzieć
- jak sobie radzi.

By było to możliwe, należy precyzyjnie sformułować cel, jaki powinien

on osiągnąć, a następnie informować go o postępach. Precyzyjnie określany cel to opis przyszłości w kategoriach określonych wskaźników (termin, efekty pracy, konkretne korzyści itp.). Informacja zwrotna ma charakter motywujący, ponieważ pracownik dowiaduje się jak sobie radzi w pracy. Ten sposób motywacji może zwiększyć wyniki o 12-15%.

- Pochwała – powiedz pracownikowi, że jest dobry.

• Pracownik powinien być wspierany pozytywną informacją na temat wykonywanej przez siebie pracy.

Jeśli coś osiągnął, to warto dać temu wyraz przez pochwałę. Przełożony powinien zawsze docenić nie tylko efekty pracy, ale także włożony w nią wysiłek. W tym celu należy interesować się pracą podwładnych i okazywać im uznanie. Przy okazji dobrze jest zapytać pracownika, w jaki sposób osiągnął takie wyniki. Jest to potwierdzenie naszego zainteresowania.

- Słuchanie – słuchaj z zainteresowaniem pracownika. Pracownik winien mieć możliwość wypowiedzenia swojego zdania w świadomości, że przełożony go wysłucha. Pytaj o komentarze i pomysły. Szczególnie u osób o dużej motywacji osiągnięć (a tak jest najczęściej w grupie wysokiej klasy profesjonalistów) jest to niezbędny element właściwie rozumianej funkcji motywowania. Ponadto, bardzo często nasi podwładni wiedzą znacznie więcej niż my o realiach swojej pracy. Ich perspektywa jest inna, często bardziej praktyczna i poparta osobistym doświadczeniem. Rózsądnie jest mieć to na uwadze.

- Zaangażowanie – angażuj pracownika. Pracownik powinien mieć możliwość uczestnictwa w procesie pracy. Prace sprawniej postępują, jeśli ludzie w nią zaangażowani uczestniczą w podejmowaniu decyzji. Poproś o pomoc, wykorzystaj wiedzę i doświadczenie zespołu. Znany jest powszechnie tzw. efekt synergii – potencjał grupy zwykle przekracza sumę potencjałów intelektualnych jej członków. Warunkiem efektu synergii jest dobra komunikacja w zespole.

- Delegowanie zadań – wprowadź pracownika w nowe zadania. Pracownik powinien mieć możliwość wykazania się odpowiedzialnością i inicjatywą. Pozwól ludziom osiągać wyniki, a nie tylko wykonywać zadania. Bądź w pobliżu, ale nie przejmuj kontroli. Możliwość podejmowania samodzielnych decyzji jest czynnikiem niezwykle motywującym, pod jednym warunkiem – że zadanie nie przekracza znacznie możliwości pracownika. Musi on także wiedzieć, że w przypadku niepowodzenia nie będzie za to karany, ale będzie miał możliwość omówienia problemów, które się pojawiły, uzyskania wsparcia oraz otrzymania drugą szansę.

Elementy kształtujące motywację
Perspektywa pracownika

- Poczucie odpowiedzialności za powierzone zadanie.

- Równowaga pomiędzy predyspozycjami pracownika a wymaganiami stawianymi przez salon SPA: zbyt duże wymagania (frustracja), zbyt małe wymagania (nuda, monotonia, lekceważenie pracy).

- Poczucie sprawstwa – pracownik wie, że ma wpływ na to, co robi i widzi efekty swoich działań.

- Możliwość zaspokojenia potrzeb.

- Możliwość rozwoju i podnoszenia kwalifikacji.

REKLAMA

100x280 mm



- Praca zapewniająca dostateczną ilość czasu na życie osobiste.
- Niski poziom stresu.
- Stabilizacja i pewność zatrudnienia.
- Korzystne porównanie włożonych nakładów pracy do uzyskanych korzyści.

System oceny i motywacji

- Jasne i sprawiedliwe zasady funkcjonowania w salonie SPA (w tym kryterium wymagań i wynagradzania).
- Krótki odstęp czasu między wykonaniem pracy a nagrodą (zawsze należy docenić wysiłek, nie tylko efekt końcowy).
- Jasno określone obowiązki.
- Wynagrodzenie adekwatne do wysiłku, efektów i kontekstu salonu SPA i rynku.

Cztery zasady kształtowania zachowań pracowników

Kształtowanie pożądanych zachowań pracownika odbywa się przez motywację, która ma charakter

sprawiedliwego i nieuchronnego rozdziału nagród i kar.

Kara i nagroda to czynniki, których wystąpienie zwiększa lub zmniejsza ryzyko ponownego wystąpienia danego zachowania.

W takim ujęciu nasze działanie wymaga stosowania czterech zasad.

- Pełna konsekwencja. Decyzje podejmowane są tylko i wyłącznie na podstawie analizy wyników działań pracownika. Wykluczone jest opieranie się na sympatii, więziach rodzinnych czy przyjacielskich.

- Odczuwalność nagród i kar. Ustalenie takiego poziomu nagrody lub kary, żeby był odczuwalny przez pracownika. Nagrody powinny powodować zadowolenie, kary powinny być stymulujące.

- Szybkość reakcji. Zachowanie bliskości w czasie pomiędzy zachowaniem pracownika z reakcją kierownika (nagrody lub sankcji).

- Nieuchronność. Za odpowiednie zachowanie pracownik powinien otrzymać nagrodę, zaś za nieodpowiednie winien być ukarany.

Zasady

motywowania pracowników

Jak opracować plan działania?

- Określ, jakie zachowanie zasługuje na uznanie.

- Określ rodzaj zachowania, jakie należy nagradzać, a jakie karać. Wyznacz pożądany poziom efektywności. Pamiętaj, że kierownicy muszą ustalić zadowalający poziom efektywności i zachowania pracownika po to, by mogli powiedzieć podwładnym, co muszą zrobić dla uzyskania nagrody. Dla wielu pracowników samo wyznaczenie do nowego zadania jest motywujące. Zapewnij osiągalność ustalonego poziomu efektywności. Jeśli

podwładni uważają, że cele, do których mają dążyć są niemożliwe do osiągnięcia, ich poziom motywacji będzie niski.

- Wyodrębnij etapy pracy, w których możesz wyrazić uznanie.

Niektóre zadania są bardzo skomplikowane i wymagają pracy w dłuższym przedziale czasu.

Przy tego typu zadaniach pracownik nie widzi efektów swojej pracy. Stąd zadaj sobie pytanie, jakie etapy możesz wyodrębnić w drodze do celu, i w jaki sposób docenisz pracownika w czasie ich osiągnięcia.

- Określ nagrody cenione przez każdego z podwładnych. Jeśli nagrody mają działać motywująco, muszą być odpowiednie dla danej osoby. Kierownicy mogą ustalić, do jakich nagród dążą ich podwładni, obserwując ich reakcje w różnych sytuacjach i pytając, jakich nagród pragną. Zapewnij odpowiednie nagrody. Niskie nagrody będą motywować w niskim stopniu.

c.d.n.

podyskutuj o tym w serwisie
fitness.wp.pl w WP.PL



Katarzyna Świątalska

Trener i konsultant zarządzania. Psycholog, wiedzę i doświadczenie zdobywała na Uniwersytecie im. A. Mickiewicza w Poznaniu.