Real CANOE - Caso de éxito

ANTECEDENTES

En mayo de 2014 Esventia organizó, conjuntamente con el Club Baloncesto Fuenlabrada SAD, un *curso práctico de introducción al marketing digital para entidades deportivas,* que se difundió a todos los clubes y entidades deportivas de la Comunidad de Madrid con el objetivo de formar en competencias digitales a sus responsables de marketing. Real Canoe inscribió a los dos componentes del Área de Comunicación del Club y fue así como el prestigioso e histórico Real Canoe y Esventia Consultores iniciaron su productiva andadura para desarrollar profesionalmente al personal del Club, mediante actividades formativas relacionadas con habilidades y competencias directivas, sociales, comunicativas, tecnológico-informáticas y otras.

EVOLUCIÓN

Los componentes del Departamento de Gestión del Club, no tardaron en mostrarse dispuestos a formarse y desarrollarse profesionalmente para trabajar con una mayor eficiencia y dar un mejor servicio y atención cada día, tanto a los socios y usuarios, como al personal propio de las diferentes áreas departamentales, secciones y actividades del Club.

Ya en los primeros compases de 2015, la Dirección del Departamento de Gestión cursó con Esventia un programa formativo superior de *desarrollo de competencias y habilidades directivas*. También a inicios de ese año, Esventia preparó para el Equipo de Gestión al completo una acción formativa de habilidades de gestión comercial, cuyos objetivos fueron mejorar los resultados en las actuaciones que ponía en marcha el Club para lograr nuevos socios, mejorar las habilidades de su personal en la venta de servicios y, por supuesto, conseguir la excelencia en la atención y calidad de servicio recibida por los socios y usuarios. Estas dos acciones, supusieron un significativo impulso en los resultados del Club en aquel momento.

A finales de ese mismo año, la dirección del Equipo de Gestión, tomó la iniciativa de organizar una formación para el equipo relacionada con el uso de la herramienta informática Microsoft Excel. El objetivo claro no era otro que la mejora la productividad general en el Departamento.

Fue así como Esventia diseñó una solución formativa en esta materia y se impartió, también en las instalaciones de Real Canoe, el programa formativo “Microsoft Excel en la Gestión de Real Canoe”, mediante el que se aportaron importantes mejoras en el uso de esta herramienta, que

permitieron fundamentalmente ganar mucho tiempo y eficacia en gestiones administrativas, al reducirse-suprimirse también errores en la gestión.

En 2016, la Directora del Equipo de Gestión tuvo la iniciativa de abordar otra competencia en la que quería reforzar al personal de Canoe que tenía contacto con los clientes, socios y usuarios: El uso del Idioma Inglés en la atención al público. Los componentes del Equipo de Gestión se manejaban ya algo en el uso del idioma, pero había que trabajarlo profesionalmente y sobre todo, adecuarlo a las situaciones reales que se presentaban cuando había que mantener conversaciones telefónicas en Inglés de carácter profesional, cuando había que atender en Inglés a los usuarios... Esventia adecuó una solución formativa y durante todo el 2016 se estuvo impartiendo, también en las instalaciones de Canoe, el programa "Inglés en la Atención al Público", al que se incorporaron también empleados de otras áreas de Canoe, como supervisores o socorristas, por ejemplo.

En la recta final de 2016 y el inicio de 2017, con el objetivo de seguir mejorando la profesionalidad y la calidad de servicio ofrecida por el personal del Club, se llevó a cabo el plan formativo *Inteligencia emocional y comunicación en el trabajo*, centrada en desarrollar una comunicación más productiva en las relaciones de trabajo internas y externas.

SITUACIÓN ACTUAL

Hoy, el Área de Gestión de Real Canoe cuenta con un equipo bien dirigido, motivado y comprometido con los valores y con la historia del Club, que trabaja duro y con gran ilusión para lograr los mejores resultados y para que el Club siga siendo cada día un poco más líder.

Nuestra felicitación y reconocimiento desde Esventia, por las iniciativas y decisiones de los Responsables de Real Canoe, en relación a las acciones de mejora profesional de todo su Equipo Humano. Una enorme y creciente contribución a la motivación del espíritu deportivo entre los madrileños y que es modelo de éxito en el ámbito de los clubes deportivos de toda España.

Actualmente, Canoe y Esventia siguen generando ideas y proyectos de desarrollo profesional, dirigidas a las personas que cada día viven con entusiasmo su trabajo en el Club, para seguir superando metas temporada a temporada...