



2017

LA CARTA DEI SERVIZI



La presente Carta dei Servizi è il frutto di un attento lavoro esperienziale condotto in 25 anni di attività di erogazione servizi sportivi al cittadino in partnership con le amministrazioni locali. Organizzazione, metodo e calore umano sono le basi della nostra professione. Miglioramento continuo di noi stessi è il nostro obiettivo realizzato mediante l'ascolto, il servizio e il sorriso che sono la cifra della nostra quotidianità.

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

G.I.S. S.S.D. a R.L. è stata fondata il 30 giugno del 1992 ed ha compiuto 25 anni!

L'acronimo sta per **GESTIONE IMPIANTI SPORTIVI SOCIETA' SPORTIVA DILETTANTISTICA a RESPONSABILITA' LIMITATA, NON A SCOPO DI LUCRO**. Il nostro lavoro è dunque da sempre senza finalità lucrative all'insegna dello sport e del benessere.

A venticinque anni dalla nascita ci piace descriverci così dando un diverso significato all'acronimo aziendale:

Gruppo
Intelligente
che Saluta
Sorride
dice di Si
Davanti
alle Richieste
e alle Lamentele

L'azienda come molte altre aziende italiane è un'azienda di famiglia; alla guida dell'azienda di famiglia c'è l'amministratore unico Alessandra Fedon.

Collabora con Gis la società Fardef Piscine di Castelfranco Veneto, Treviso, già iscritta all'Albo Nazionale dei Costruttori, socio dell'AssoPiscine, Associazione Nazionale di Categoria, azienda certificata ISO 9001 responsabile della manutenzione impianti e del controllo automatizzato ingressi dei centri sportivi.

Riassumiamo, di seguito e brevemente, le strutture dove è maturata l'esperienza G.I.S. e il percorso attraverso il quale l'azienda ha potuto consolidare il suo principale obiettivo, ovvero essere impresa solidale per lo sport occupandosi della gestione e della promozione di iniziative sportive, culturali e sociali:

- la Piscina Comunale di Castello di Godego – Treviso
- la Piscina Comunale Del Bianco di Pordenone
- la Piscina Comunale di Treviso
- il Palazzetto dello Sport di Sacile – Pordenone
- il Centro Sport & benessere Molinetto di Malo – Vicenza
- il Centro Sport & benessere La Torre di Sandrigo – Vicenza
- la Piscina Comunale di Maniago – Pordenone
- il Villaggio Sportivo Le Magnolie – Piazzola sul Brenta – Padova
- le Piscine da Arzignano – Arzignano - Vicenza

Obiettivo principale è sempre stato quello di affrontare il grosso problema della gestione di spazi sportivi e aggregazionali che gravitano sulle Amministrazioni Pubbliche offrendo l'esperienza GIS per:

- la gestione di strutture pubbliche già esistenti oppure
- proponendo, attraverso le moderne tecniche di finanza di progetto, la collaborazione con il comune per la realizzazione di nuovi impianti sportivi e la conseguente loro gestione.

GIS oggi dispone di un bagaglio tecnico e professionale frutto di anni di esperienza nel settore che permette di erogare un servizio costante e qualificato al cittadino con certezza sull'importo dell'investimento, già in fase progettuale e sui costi di gestione anche per gli impianti esistenti.

I vari progetti gestionali cui la nostra azienda ha collaborato, frutto di attenta analisi delle diverse problematiche che interagiscono nelle strutture in esame, hanno comportato interventi che mirano a:

- migliorare il servizio al cittadino;
- qualificare i vari settori presenti nel centro sportivo;
- ottimizzare le risorse economiche;
- qualificare l'intera struttura con l'erogazione di servizi che coinvolgano il più alto numero di cittadini.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, religione.

Continuità

A tutti i cittadini sono garantiti servizi continuativi in termini di quantità e qualità nonché la loro regolarità secondo una programmazione annuale comunicata anticipatamente con idonei strumenti informativi.

GIS garantisce l'accesso e la fruizione completa dell'intero impianto sportivo per l'intero anno ed eccezione delle seguenti giornate di ogni anno:

- 1 gennaio;
- 6 gennaio;
- giorno di Pasqua di ogni anno;
- Lunedì dell'Angelo di ogni anno;
- 25 aprile;
- 1 maggio;
- 1 novembre;
- 8 dicembre;
- 25 dicembre;
- 26 dicembre;
- 31 dicembre.

E' possibile la chiusura al pubblico dell'impianto natatorio coperto per lo svolgimento di attività di manutenzione o per lo svolgimento di competizioni agonistiche con avviso alla clientela.

Informazione

A tutti i cittadini è garantita l'accessibilità informativa mezzo opuscoli, bacheche espositive, cartellonistica, sito aziendale, pagine FB nonché il servizio di segreteria sempre attivo.

Privacy

I dati forniti dal cliente sono trattati nel rispetto della normativa sulla Privacy vigente e sono modificabili su richiesta del cliente.

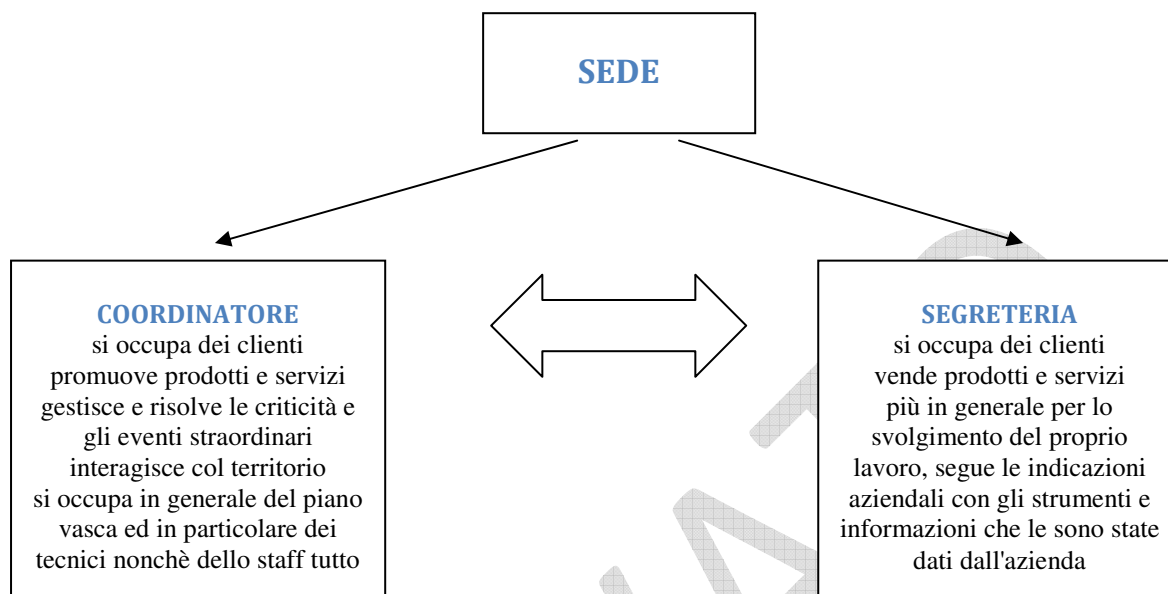
ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO SPORTIVO

Complessivamente nelle sedi la società consta di un ampio organico di tecnici sportivi autonomi specializzati oltre a personale incaricato per la segreteria, servizio spogliatoi, assistenza bagnanti e manutenzioni.

La società di gestione ha desiderio di distinguere l'impianto dagli altri del settore quanto a QUALITA' dei servizi offerti e PROFESSIONALITÀ degli addetti e ritiene che la reception sia il BIGLIETTO da VISITA del CENTRO SPORTIVO GIS.

La segreteria del centro ha una posizione strategica e questo si evince sia da un punto di vista fisico (è la prima cosa che il cliente vede all'atto di ingresso nel centro) che da un punto di vista organizzativo (risponde direttamente alla società).

La segreteria ed il coordinatore figura referente nel centro per la società sono entrambi individuati come realtà vigili e vitali che quotidianamente nell'interesse della società cui appartengono svolgono il lavoro assegnato con cordialità e professionalità, verso clienti e colleghi. Di seguito riportiamo lo schema semplificato dell'organigramma del centro sportivo



La società adotta per lo svolgimento dell'attività di scuola nuoto la didattica federale F.I.N. e può fregiarsi del marchio SCUOLA NUOTO FEDERALE..

Ogni anno la GIS rinnova l'**affiliazione alle Federazioni di appartenenza: F.I.N-F.I.S.D.-CSEN**

PRESENTAZIONE DEI SERVIZI

L'elenco dei servizi erogati è lungo e ricco di spunti di riflessione. E' tuttavia in costante divenire poichè le esigenze degli utenti e gli stimoli del mercato ci impongono attenzione e modifiche ai servizi quotidianamente erogati. L'ordine seguito è dato dal crescere dell'età dall'uomo, partendo dalla sua genesi nel grembo materno per poi proseguire con le variegata esigenze motorie che si sviluppano nel corso della vita.

CORSI PRE PARTO

Con il termine corsi pre-parto vogliamo indicare il corso per il benessere psicofisico in gravidanza destinato alle **gestanti**: si tratta di fatto di un uso differenziato dell'acquagym che è descritta più sotto. **Scopo del corso** è favorire una buona condizione psico-fisica della gestante, portandola attraverso esercizi specifici nell'ambiente acquatico, ad una consapevolezza di sé e del proprio respiro tali da consentire di vivere con serenità e positività le proprie modificazioni fisiologiche. Questo a partire dal cambiamento della sua silhouette, esteticamente evidente, per arrivare sino a tutti quei sintomi che compaiono in questo periodo:

- il mal di schiena, il gonfiore agli arti, la ritenzione idrica;
- la diminuita capacità di concentrazione;
- la maggiore fragilità emotiva;
- l'aumento della fame e del sonno; ecc.

Non si tratta di regole valide per tutte le donne, ognuna avrà più o meno accentuati sintomi/bisogni/necessità e vivrà la propria gravidanza in base a degli elementi che cambiano da persona a persona. Si cercherà comunque sempre di

procedere verso una programmazione dell'attività che possa contenere o qualche volta evitare problemi o fastidi correlati alle modificazioni fisiologiche che la gravidanza comporta e poi agevolare il ritorno all'originaria forma fisica dopo il parto.

Il corso viene frequentato da clienti che sono al terzo mese di gravidanza fino al nono mese.

I corsi hanno un numero molto limitato di persone (10 al massimo) in modo da consentire un rapporto più stretto tra l'istruttrice e l'allieva. I corsi sono seguiti da tecnici del nuoto e ostetriche.

POST-PARTO

Per le **neo mamme**, è previsto un corso mensile specifico **finalizzato** al recupero della forma fisica migliore dopo la gravidanza, a cui si accede solitamente dopo il terzo mese dal parto ed anche in questo caso **si tratta di fatto di un uso differenziato dell'acquafitness che è descritta più sotto**. Un acquagym particolare destinata alle mamme che ricercano l'ambiente favorevole e stimolante che hanno già precedentemente conosciuti. Clienti che, nell'acqua della piscina a loro già nota, con esercizi più intensi che riguardano certi distretti muscolari, mirano al ritorno della propria silhouette normale. Con i corsi post-parto si proponiamo di seguire le clienti dopo l'evento del parto, al fine di aiutarle a riacquistare la originaria forma psico-fisica.

CORSI MAMMA & BABY (3-42 mesi)

Corsi **destinati ai bimbi in età compresa tra i 3 ed i 42 mesi**. Non si tratta di insegnare a nuotare ai bambini ma la finalità è aiutarli a raggiungere l'ambientamento e l'indipendenza in acqua in un ambiente per loro nuovo e ricco di stimoli. Il bambino viene accompagnato in acqua da mamma (o papà) che svolge con lui e con il supporto delle nostre istruttrici la lezione in acqua. La mamma libera da tutto, cullata e massaggiata dall'acqua, si rilassa e ha modo di identificarsi col suo bambino, immerso anche lui per 30 piacevoli minuti, vivendo assieme un momento di maggiore serenità ed entusiasmo con la presenza vigile e costante dei nostri insegnanti.

Le lezioni si svolgono interamente nelle piscine più piccola di cui dispone l'impianto poichè caratterizzate dalla temperatura maggiore e dalla minore profondità. Data la delicata fascia d'età a cui i corsi sono destinati, le lezioni si tengono secondo un programma mono settimanale. Il lavoro proposto in acqua dall'insegnante è direttamente rivolto alla mamma ma sono previste anche sedute con entrambi i genitori.

Per non vanificare il percorso didattico è bene che per tutta la durata del corso la figura adulta che accompagna in acqua il bebè sia sempre la stessa. La segreteria deve abituare il genitore a trovare tempo per condividere questo magico momento con il bambino e sottolineare l'importanza del lavoro in acqua come momento di coccole e dolce armonia tra madre e figlio. Quindi, è necessario che l'adulto non perda lezioni e segua tutto il percorso in acqua scegliendo la fascia d'età corretta in base all'età del proprio figlio: pulcini (3-12mesi), paperotti (13-24mesi), anatroccoli (25-36mesi) e cigni (37-42mesi). Si tratta di tre fasce d'età differenti durante le quali vengono fatte 4 diverse proposte acquatiche. Gli spogliatoi del centro sono attrezzati con box e fasciatoi per agevolare gli adulti con i bebè. Ai piccoli allievi non sono richiesti braccioli o altri sussidi didattici, né certificati medici. E'obbligatorio l'uso del pannolino contenitivo che è disponibile anche in vendita nel centro.

CORSI DI ACQUATICITA' (3-5 anni)

Il corpo immerso in acqua sviluppa degli schemi motori completamente differenti da quelli che è abituato a sviluppare a terra. Questo richiede dapprima lo sviluppo di vere e proprie abilità motorie di base, apprese in forma cosciente che consentono lo sviluppo di una acquaticità di base. Successivamente, quando il corpo si è adattato all'acqua (Ambientamento), si passa all'apprendimento della tecnica della nuotata (Stile Libero, Dorso, Rana, Delfino).

Presso il centro sportivo si presterà un'attenzione particolare ai **bambini in età compresa tra i 3 e i 5 anni** ovvero di scuola materna. In un'età delicata e didatticamente predisposta all'avviamento di un lavoro di acquaticità, ai bambini

vengono fatte proposte ludiche secondo un programma didattico che si svolge massimamente in piscina con acqua meno profonda e a temperatura maggiore. L'ambiente più piccolo, più confortevole, meno affollato e più coccolo permette ai bimbi che affrontano per la prima volta la piscina e sono ancora molto piccoli, di affrontare il nuovo ambiente con serenità in un'atmosfera di piacevole allegria. Non sono ammessi i genitori in acqua. I bambini giocano organizzati in gruppi di piccoli numeri (non meno di 5) e di due differenti livelli: livello base e livello evoluto. Tutti i corsi sono monosettimanali, a numero chiuso e si tengono prevalentemente di pomeriggio e il sabato. Le lezioni durano 40 minuti. Le iscrizioni sono riservate a bambini piccoli alla loro prima esperienza in acqua che si sappiano, però, staccare dal genitore che non entra in acqua (a differenza del Mamma&Baby) e li può solo accompagnare all'ingresso dello spogliatoio. Non servono certificati medici. I numeri sono chiusi e l'istruttrice è unica e va in acqua con loro.

CORSI DI SCUOLA NUOTO RAGAZZI (5-16 anni)

Si tratta della principale attività natatoria del centro sportivo destinata ai bambini in età compresa tra i 5 e i 16 anni ovvero in età scolare. L'ampia offerta corsi in termini di giorni e di orari consentirà di contemperare le diverse esigenze delle famiglie che dovendo badare agli impegni scolastici ed extrascolastici devono trovare un inserimento semplice ed agevole nei corsi di nuoto proposti nel centro sportivo.

L'attività natatoria come eccellente attività sportiva, completa ed armonica, deve essere anche scelta dai giovani e loro famiglie per ragioni di sicurezza. Non è importante saper nuotare il delfino, ma è necessario saper riconoscere i pericoli in acqua, saperli prevenire e in caso di emergenza sapersi salvare.

E' necessario perciò che l'offerta sia in grado di soddisfare l'intera domanda esistente e stimolare coloro che sino ad ora si sono tenuti lontano dall'acqua per paura o per eccessiva sedentarietà. Per questo abbiamo pensato a corsi mono e bisettimanali.

A livello organizzativo, i bambini possono accedere agli spogliatoi un quarto d'ora prima dell'inizio del corso di nuoto e vengono accompagnati dai genitori solo fino ai sei anni. Addette al servizio spogliatoi presidieranno quotidianamente le fasce orarie destinate ai bambini aiutandoli se necessario. Tutti gli allievi vengono divisi per livello (capacità natatorie e non età) sin dalla prima lezione del corso, poi, i ragazzini, raggruppati in modo omogeneo in base alle capacità di nuoto, proseguono il loro percorso natatorio con lo stesso istruttore utilizzando opportunamente le diverse profondità delle piscine. L'organizzazione dei gruppi è affidata al coordinatore di vasca F.I.N.

Sono possibili passaggi di corsia durante lo svolgimento del corso nelle prime lezioni (in genere le prime due) in base alle capacità natatorie che possiedono i bambini e, a fine periodo, viene loro attribuito un piccolo brevetto in base al livello di nuoto raggiunto e simbolicamente rappresentato dalla nostra mascotte colorata: il delfino GISvaldo. Il **brevetto di scuola nuoto federale** viene compilato dagli istruttori e serve, poi, anche come elemento di valutazione iniziale nel caso in cui i bambini si reinscrivano al corso di nuoto successivo. Il brevetto cartaceo è uno strumento di dialogo con la famiglia. Non è una pagella. Ma serve a descrivere il percorso evolutivo del bimbo durante il periodo che va da settembre a giugno a vantaggio del bimbo e della sua famiglia e anche degli istruttori. E' distribuito a dicembre e a giugno di ogni anno.

Non caldegghiamo l'introduzione nella scuola nuoto ragazzi della ginnastica prenatatoria poiché crediamo che il nostro attrezzo/strumento di lavoro sia l'acqua, esperienza da provare in tutte le sue più diverse declinazioni, per tutta la durata della lezione e che il riscaldamento si faccia in acqua.

Non è possibile stabilire i tempi di apprendimento e, conseguentemente, il passaggio da un livello all'altro. Le variabili dell'allievo sono la sua età, le caratteristiche morfologiche (alto, basso, magro, grasso) e psicologiche (nuoto perché mi hanno iscritto i miei genitori), una certa naturale predisposizione all'acqua e variabili esterne (famiglia, fratelli nuotatori, amici, scuola, etc.).

Sono contestualizzazione specifiche del nuoto nonché sue moderne varianti i corsi di nuoto sincronizzato, i corsi teen destinati ai ragazzi in età compresa tra i 13-17 e i corsi top level junior e senior corrispondentemente per coloro che sono in età compresa tra i 14 e i 18 anni e i 18 e i 24 destinati alla creazione di opportunità sportive per i giovani dal 12 ai 24 anni.

PUNTI BLU ESTIVI (5-12 anni)

Si tratta di attività ricreative/ludico sportive, non solo natatorie, destinate ai ragazzi ed organizzate durante tutto il periodo estivo: dalla fine all'inizio della scuola. Le attività sono destinate ai bambini dell'ultimo anno di scuola materna fino alle scuole medie. Ragazzi che nella cornice blu delle piscine svolgono insieme attività ricreative e manuali, giochi di gruppo e lezioni di nuoto seguiti di tecnici della piscina. L'utilizzo dell'impianto coperto in tutti i suoi locali e di quello all'aperto, offrono svariati spunti per l'organizzazione di un servizio variegato e polivalente che si sviluppa su un modulo settimanale con scontistica per iscrizioni di più settimane consecutive e agevolazioni per i fratelli. E' previsto l'inserimento di bambini down e/o disabili e/o con vari gradi di disabilità tra i bambini "non disabili" senza problema alcuno. Le aree coperte garantiscono la continuità del lavoro sia come riparo dalla calura estiva che come ricovero in caso di maltempo.

PUNTI BLU INVERNALI (5-12 anni)

All'occorrenza anche durante il periodo natalizio in cui i ragazzi sono a casa da scuola si svolgono attività ricreative destinate ai bambini dell'ultimo anno di scuola materna fino alle scuole medie. Le finalità e le modalità sono le medesime delle attività estive di cui sopra, naturalmente le iniziative acquatiche sono tutte al coperto.

CORSI DI SCUOLA NUOTO ADULTI/SIGNORE

Si tratta di corsi di nuoto specifici indirizzati ad un pubblico adulto, offrendo un'ampia gamma di orari mattutini e serali organizzati in corsi dalla diversa disponibilità di livelli natatori per contemperare tutte le esigenze della clientela.

L'attività didattica di scuola nuoto per adulti si svolge di mattina, pausa pranzo, pomeriggio e sera. Il primo giorno, divisi in gruppi omogenei in base alla capacità di nuoto gli adulti proseguono il loro percorso natatorio con lo stesso istruttore secondo un percorso didattico programmato dal coordinatore F.I.N. coi tecnici della scuola nuoto federale.

I corsi si terranno in piscina didattica e in quella da 25mt dalla profondità maggiore e sono suddivisi per livello in modo da poter perseguire **finalità** diverse: l'ambientamento in acqua, la didattica del nuoto, attività di allenamento.

SCUOLA NUOTO OVER 65

GIS ritiene, confortata anche dalla recente letteratura, che negli ultimi vent'anni del XX secolo si è verificato in Italia un incremento della popolazione oltre i 65 anni d'età dal 15% al 25% e si prevede che la percentuale possa salire in futuro anche oltre il 30%. Le terapie farmacologiche e chirurgiche spesso permettono di prolungare la durata della vita ma non sempre di migliorarne la qualità. Quindi, all'incremento della popolazione anziana conseguirà un inevitabile aumento dei costi sociali sia per i singoli che per la comunità. Bisogna perciò rendere le persone che si avviano verso una certa soglia d'età autosufficienti e con una buona qualità di vita il più a lungo possibile. Perciò GIS vuole guardare con fiducia al futuro, proponendo un'opportunità costruttiva nel perseguimento di questo obiettivo che vada a migliorare la salute e il benessere delle persone destinate a vivere ora più a lungo di un tempo. Inoltre, è indubbio che un rallentamento dei processi fisiologici legati all'invecchiamento comporterebbe notevoli vantaggi anche in termini di psicologici e di autostima. Questo progetto, infatti, vuole essere un aiuto per rielaborare le proprie difficoltà e trovare i supporti necessari per crescere. Salute, infatti, non sta solo per assenza di malattia ma anche per sensazione di benessere generale percepita del soggetto.

Nel tentativo di perseguire l'obiettivo generale del benessere si possono dare concreti contributi ad aspetti quali:

- PREVENZIONE

- RISPOSTA ALLE FORME DI EMARGINAZIONE
- LE RELAZIONI
- VALORIZZAZIONE DEL GRUPPO
- EDUCARE ED INCORAGGIARE LE PERSONE
- VIVERE APPAGANTI ESPERIENZE IN UN CLIMA PERFETTAMENTE STUDIATO
- COLLABORAZIONE, COESIONE E SOCIALITA'

I soggetti destinatari di questo progetto di attività motoria in acqua sono diversi: tutti gli adulti, Over 65 che possono trarre benefici dalla pratica di una sana attività motoria in acqua.

Potremmo chiederci PERCHE' L'ACQUA? In realtà, in acqua è ridotto al minimo il pericolo di traumi e fratture, data la bassa velocità e l'impossibilità di cadute. E' ridotto il sovraccarico sull'apparato locomotore. Viene graduato l'impegno cardio vascolare e viene migliorato il tono muscolare. E' ridotta la pressione venosa agli arti inferiori. E' ridotta la concentrazione di allergeni inalanti, rispetto ad altri ambienti destinati alla pratica sportiva. In acqua non esistono disabilità.

L'attività in acqua organizzata nell'impianto natatorio consta di attività motorie facili, non faticose, graduali e proposte da tecnici del nuoto GIS dalla adeguata preparazione. Lo spazio in acqua deve essere ampio perciò verrà utilizzata la piscina semiolimpica la cui profondità è tale da garantire un continuo lavoro di scarico senza sovraccarico della colonna vertebrale.

Ogni singola lezione avrà come obiettivo specifico lo stimolo motorio preceduto da attività di riscaldamento prima e da defaticamento alla fine, con particolare attenzione alla successione e graduazione dei carichi di lavoro. In acqua si praticherà la disciplina classica del nuoto e si effettueranno anche altre attività motorie con vari tipi di ginnastica. Il tutto realizzato con esercizi individuali o di squadra con diverse finalità in funzione del protocollo di programmazione adottato.

CORSI DI ACQUATICITA' PER ADULTI

Una variante particolare del corso di nuoto per adulti sono i corsi di **acquaticità**: destinati a persone che hanno paura dell'acqua oppure non ne hanno mai fatta esperienza alcuna oppure sono dotati di particolari rigidità fisiche o psichiche. Perciò, è bene che questi particolari clienti sin dall'atto di iscrizione siano destinati per un certo periodo ai corsi di acquaticità al fine di apprendere completamente nozioni quali: POSTURA, GALLEGGIAMENTO, RESPIRAZIONE ed EQUILIBRIO in acqua. Poi, in base ai risultati raggiunti e a discrezione dell'istruttore che li ha seguiti, gli adulti potranno essere passati al corso "classico" di scuola nuoto adulti.

CORSI DI NUOTO PER TURNISTI

La nostra società ha intenzione di attivare anche corsi per **turnisti**. Si tratta di un modo originale per consentire di fare corsi di nuoto per adulti anche a coloro che di solito per problemi di orario di lavoro a turni difficilmente potrebbero fare un'attività sportiva programmata. L'utente può se interessato scegliere il percorso turnisti e combinare assieme nella stessa giornata più orari, diversi da quelli fissi, comunemente proposti dalla segreteria.

CORSI DI ACQUA FITNESS

Con il termine generico di acquafitness si intendono una polivalenza di corsi proposti in acqua più o meno profonda, con l'uso di attrezzi a tempo di musica. La famiglia dei corsi con i piccoli attrezzi va ricondotta sotto il nome di acquagym. Rivolta per tradizione ad una clientela femminile, dai 16 anni in poi, l'acquagym è la moderna rappresentazione del nuoto che avanza e che ha portato il fitness direttamente in piscina. Fatta per chi cerca una ginnastica nuova tutta benessere e salute è, poi, proposta a vari livelli di fatica ed è organizzata in vasca didattica e in quella da 25mt in base al tipo di lavoro proposto.

Ad es. per chi soffre di rigidità articolari, problemi circolatori, dolori cervicali, lombari e alla colonna vertebrale, l'ideale è che il corpo immerso in acqua possa lavorare in assenza di peso, evitando così un sovraccarico muscolare ed articolare che difficilmente sarebbe sopportabile.

Il corso proposto è denominato ginnastica dolce in acqua si svolge senza l'uso di musica e interamente in vasca profonda.

Oppure, per una clientela giovane e dinamica che cerca una lezione intensa e faticosa il corso proposto è acqua gym in vasca grande a tempo di musica, con battito cardiaco elevato e sostenuto per buona parte dei 45 minuti e l'uso di piccoli attrezzi di vario tipo.

Inoltre, il continuo idromassaggio vascolare migliora il drenaggio linfatico-venoso apportando benefici per tutto l'apparato cardio-circolatorio. Il sistema respiratorio viene potenziato grazie alla pressione toracica esercitata dall'acqua sul corpo immerso e grazie ad una mirata attività respiratoria.

E' una lezione completa fatta di esercizi in acqua che tonificano e rassodano i punti critici femminili: gambe, glutei ed addominali, che migliorano la resistenza fisica, che divertono e rilassano, che lavano via la stanchezza e lo stress, che riattivano la circolazione del sangue. Tutte le fasce muscolari possono lavorare a pieno ritmo e questo solo grazie all'abilità dei nostri istruttori che sanno confezionare i corsi più adatti alle clienti!

E' vero che attrezzi didattici e cinture galleggianti danno sostegno ed equilibrio durante le lezioni in acqua anche alle clienti che non sanno ancora nuotare, ma non è facile per un'istruttrice lavorare con una cliente che HA PAURA DELL'ACQUA. All'atto d'iscrizione è nostra cura verificare sempre che la cliente abbia un minimo di acquaticità.

Il centro sportivo elabora sue proposte specifiche nelle molteplici varianti possibili per l'acquagym ad inizio stagione, a settembre, avendo cura di variarle sia come intensità che come proposte di lavoro in acqua. Per questo gli appuntamenti sono vari e la loro varietà è un punto di forza della piscina.

Comprendete dunque che viene usata una denominazione generica per tutta una serie di corsi che devono essere ben esplicitati al cliente dalla segreteria. La segreteria deve capire cosa desidera veramente il cliente e collocarlo nel corso più adatto: c'è chi lavora e vuole regalarsi due ore alla settimana di svago e salute; c'è chi è libera solo una volta alla settimana; c'è chi vuole essere il protagonista di una ginnastica nuova, dinamica, indicata a qualsiasi persona, mentre la musica, il divertimento e il coinvolgimento faranno compagnia durante il lavoro duro ed intenso in acqua.. Da notare che è ben difficile commettere errori poiché si tratta pur sempre di corsi completi in un ambiente, l'acqua appunto, ricco di stimoli, fonte di benessere e di divertimento. Tuttavia, bisogna fare attenzione a chi non ha più un'età giovanissima (evitando di inserire certi clienti in corsi di elevata intensità nella proposta di lavoro in acqua) a chi è affetto da ernie (evitando la vasca poco profonda) oppure ha problemi di salute (informandosi bene sulla resistenza fisica del cliente).

Perciò gli orari sono tanti, come pure i giorni a disposizione. Per non parlare, poi, delle proposte per coloro che svolgono un lavoro a turni.

Per ragioni organizzative, anche questi corsi come la maggior parte delle attività notorie proposte hanno un numero massimo di clienti iscrivibili. Il nuoto che avanza propone anche l'uso di grandi attrezzi per lo svolgimento di lezioni di acqua gym che così si trasforma in acquabike (nel caso di bicicletta in acqua) oppure water trekking (ovvero tappeto un acqua) o quant'altro ancora. Nel caso della bike, per esempio, si tratta di corsi caratterizzati da lezioni con lunghe e piacevoli pedalate in acqua a tempo di musica grazie all'ausilio dei grandi attrezzi. Immersi e coccolati dall'acqua in gruppi da 15/16 persone in base al numero di attrezzi, proponiamo corsi monosettimanali o bisettimanali che conducono lungo un viaggio ideale in bicicletta, alternando salite e discese, andamenti di corsa più lente e più veloci. La musica qui più che altrove ha un ruolo fondamentale: la pedalata è infatti sincronizzata dal ritmo musicale. La presenza dell'acqua crea nel frattempo un continuo massaggio idrico, stimola la circolazione e combatte la cellulite.

Attenzione!!! Stavolta sono i benvenuti anche gli uomini che potranno esercitarsi in 45' min di duro lavoro facendo del fitness in acqua in piscina didattica come finora hanno potuto fare solo le donne.

Le iscrizioni sono aperte a clienti dai 16 anni in poi (uomini e donne) che abbiano già raggiunto una buona acquaticità.

RIEDUCAZIONE FUNZIONALE IN ACQUA

Per chi è già affetto da dolori, reumatismi, ha subito traumi recenti o non ha più un'età giovanissima il corso di rieducazione funzionale in acqua contribuisce notevolmente a ripristinare una certa soglia di equilibrio fisico ed anche psichico. L'attività erogata non si deve confondere con la idrokinesiterapia che appartiene alle attività sanitarie e deve essere erogata da un fisioterapista. I corsi cui qui facciamo riferimento sono, invece, corsi specifici in acqua seguiti da un tecnico del nuoto (istruttore, diplomato ISEF) che possono essere avviati in un normale impianto natatorio ad uso pubblico.

Il servizio viene erogato al singolo utente almeno 2 volte la settimana in apposite giornate ed orari. Le lezioni sono da 40 minuti in acqua ma anche sono possibili lezioni a secco. Lo spazio acqua utilizzato può essere vario e seconda della tipologia di lavoro proposta cosiccome i massimali dei clienti iscrivibili al corso che per questa attività vanno da un minimo di 6 a un massimo di 10.

Prima dell'iscrizione al corso è necessario avere il consenso dell'istruttore/tecnico che svolge l'attività in acqua il quale deve vedere se il caso rientra tra quelli trattabili e soprattutto per verificare l'individuazione esatta della fascia oraria in cui inserire il cliente. A corsi avviati, infatti, spesso la clientela è suddivisa per fasce orarie anche in base al lavoro in acqua che propone l'istruttore, per cui certe fasce orarie per un cliente possono risultare più idonee di altre.

NUOTO LIBERO

L'attività di nuoto libero intesa come attività motoria libera in acqua compiuta sotto la vigilanza di un assistente bagnanti viene erogata quotidianamente con ampio spazio per il pubblico come da orari in vigore e pubblicati sul depliant. Gli orari e gli spazi sono maggiori d'estate grazie all'utilizzo anche dell'impianto all'aperto.

La società cerca di controllare le presenze, soprattutto nelle fasce orarie serali per evitare situazioni di sovraffollamento e conseguentemente di cattivo servizio. Si utilizzano sempre i coni segna corsia poiché spesso il nuoto libero si svolge in contemporanea con altre attività natatorie. Viene prestata una particolare attenzione alla temperatura dell'acqua che pur sopra le soglie stabilite dall'ASL abbia comunque una temperatura gradevole ed idonea all'attività natatoria svolta. L'ingresso è consentito con l'acquisto di un singolo biglietto oppure di abbonamento personale, con particolari agevolazioni per i RESIDENTI. Nel centro si fanno normalmente ingressi ridotti anche per le forze dell'ordine (carabinieri, polizia, vigili, guardia di finanza, vigili del fuoco, guardia forestale, militari e polizia penitenziaria) dietro presentazione del tesserino di riconoscimento.

Per tutte le attività natatorie come pure per il nuoto libero è obbligatoria la cuffia. E' obbligatorio farsi la doccia prima di entrare in acqua e struccarsi bene. Le borse si lasciano negli armadietti chiusi: non si portano le borse in piano vasca. E' vietato mangiare in piano vasca; è vietato accedere al solarium fuori stagione. Non si può uscire dall'impianto e poi rientrarvi, nello stesso giorno salvo casi eccezionali gestiti dalla segreteria. Vengono prestate ai clienti che nuotano le tavolette. I ragazzi fino a 12 anni devono essere accompagnati da un adulto. Per la sicurezza di tutti si vietano tuffi, apnee, palette, pinne e maschere perché possono arrecare danno a sé e agli altri.

DISABILITA'

Insegnare a nuotare nel fantastico e stimolante ambiente dell'acqua ad una persona abile è complesso; per un disabile lo è di più. Tuttavia, le attività natatorie che il centro può offrire a queste persone sono tante.

- Nuoto libero per disabili autosufficienti. In questo caso non c'è alcuna necessità particolare: l'impianto sportivo è a norma perciò non esistono barriere architettoniche. Si applicano le tariffe apposite e si consentono gli

ingressi nei normali orari di apertura al pubblico. A richiesta si possono far convergere i clienti tutti in uno stesso orario per farli sentire più uniti, insieme in acqua e si stipulano accordi con organizzazioni locali consentendo l'ingresso a prezzi convenzionati. Il prezzo d'entrata è quello vigente come da listino e il pagamento va fatto alla segreteria dietro emissione di scontrino fiscale per la singola entrata o per l'abbonamento.

- Lezioni individuali. In questo secondo caso, se esiste del personale sufficientemente capace e sensibile si avviano lezioni individuali in fasce orarie richieste dal cliente ed autorizzate da GIS. Si applicano le tariffe previste per le lezioni individuali. Il prezzo d'entrata è quello vigente nel centro come da listino per le lezioni individuali e il pagamento va fatto alla segreteria dietro emissione di scontrino fiscale per la singola entrata o di pacchetti di più entrate se il singolo utente preferisca pagare anticipatamente alcuni ingressi.

- Corsi per disabili. In questo terzo caso, se esiste del personale sufficientemente capace e sensibile si avviano corsi per un certo numero di disabili in fasce orarie di primo pomeriggio (14,30 e 15,15) o tarda mattinata, in un clima di generale tranquillità e serenità per tutti.

In tutti i casi si applicano le tariffe previste per i servizi come da depliant stagionale e agevolazioni particolari solo se sono esplicitamente indicate. E' nostra abitudine offrire sempre la possibilità di inserire i soggetti affetti da disabilità in un normale corso di nuoto, magari destinato normalmente a fasce d'età inferiori.

- Concessione spazi acqua ai centri che svolgano attività di assistenza ai disabili che ne facciano richiesta senza messa a disposizione di un istruttore.

ATTIVITA' NATATORIE CON LE SCUOLE

Attraverso la progettazione e realizzazione con l'Amministrazione Comunale di un centro sì moderno e polifunzionale, GIS desidera dare il suo concreto contributo allo sviluppo motorio e sociale della vita di ogni allievo certa che:

- la scuola sia il mezzo motore dell'attività sportiva aperta a tutti;
- l'apprendimento in gruppo è un apprendimento agevolato;
- in acqua le diversità si ridimensionano notevolmente fino ad annullarsi;
- le capacità natatorie si sviluppano al meglio quando le abilità di base sono acquisite precocemente.

A tale scopo, annualmente è stato elaborato un progetto di attività in acqua con le scuole "Una cuffia nello zaino" che è stampato, rilegato e consegnato appositamente alla Amministrazione comunale oltre che alle scuole di ogni ordine e grado. Esso contiene i seguenti elementi:

- presentazione
- descrizione caratteristiche impianto
- organizzazione dei corsi
- personale preposto
- giorni ed orari
- salvamento in acqua
- costi e pagamenti
- modulistica e procedure
- equipaggiamento
- trasporto

La presentazione del progetto spetta al coordinatore che avrà la possibilità di fare proposte concrete che intreccino le disponibilità degli spazi acqua delle piscine e degli istruttori della scuola nuoto con le esigenze scolastiche dei vari istituti. Esso cerca di rendere agevole e fluido il dialogo con i dirigenti scolastici e si reca direttamente a scuola per presentare a promuovere l'attività natatoria.

Il progetto è rivolto a tutti gli alunni dalle scuole materne in poi con un approccio didattico modulato a seconda dell'età degli scolari e distinto tra scuole materne, primarie e secondarie.

La nostra società propone attività differenziate per le diverse fasce d'età e sulla base dei livelli natatori precedentemente raggiunti.

Questo tipo di attività richiede almeno cicli di dieci lezioni. I bambini all'inizio dei corsi vengono valutati dal coordinatore congiuntamente ai nostri insegnanti in base a specifiche prove in acqua e ricondotti in gruppi omogenei per capacità natatoria. La loro collocazione nei gruppi durante lo svolgimento dei corsi potrà subire delle ulteriori modifiche in base alle conoscenze acquisite e alle abilità dimostrate. A fine corso, per i ragazzi dalle scuole elementari in poi è previsto il rilascio di un riconoscimento scritto del livello natatorio raggiunto.

Lo svolgimento delle lezioni in acqua da parte degli istruttori si svolge con un approccio ludico per i bambini delle scuole materne e via via sempre più tecnico per i bambini più grandi, secondo il seguente schema di lavoro in acqua.

- bambini dell'asilo nido > esperienze ludiche in acqua;
- bambini della scuola materna > corso di acquaticità livello base ed evoluto;
- bambini della scuola elementare > corso di acquaticità e tecnica del nuoto sapientemente dosati in base ai livelli;
- ragazzi della 4/5 elementare e delle scuole medie > multiacquatica.

Ne consegue che l'approccio didattico in acqua è personalizzato in base alle caratteristiche degli individui e che vengono utilizzate a tal fine tutte le piscine di cui dispone la struttura sportiva.

Gli obiettivi **comuni** destinati in primis ad uno sviluppo armonico e salutare del corpo, sono:

- imparare a stare in acqua;
- imparare le nuotate grezze;
- imparare le nuotate fini;

al fine di insegnare il benessere in acqua.

AGONISMO

All'interno del centro sportivo GIS ha aperto una sezione dedicata all'agonismo.

Si tratta di una attività riconosciuta dai più come non remunerativa (costa più di quanto in realtà renda), di scarso appeal (in pochi vogliono dedicarsi all'agonismo appena entrano in un corso di scuola nuoto) che richiede spazi d'acqua (si avvia solo dopo un po' che l'impianto è aperto in modo da poter capire qual è lo spazio giusto da dedicarvi in termini di corsie, giorni ed orari senza penalizzare la scuola nuoto ordinaria con le risorse economiche che questa garantisce).

Eppure la proponiamo perché è vista da Gis come: il naturale sfogo dei più capaci della scuola nuoto ragazzi, come momento aggregazionale forte per tutti coloro che (anche gli over 25) vogliono dedicarsi al nuoto avanzato e cimentarsi nelle gare. Perciò, definiti orari e spazi acqua consoni, allenatori capaci e tariffe eque, si potrà iniziare.

La suddivisione della F.I.N. prevede i **propaganda** ovvero bambini destinati all'avviamento all'agonismo: sono piccoli vengono reclutati nella scuola nuoto ed indirizzati alla propaganda contattando personalmente i genitori. Si passa poi agli **esordienti A/B** e ai **categoria** per finire coi **master** (gli agonisti over 25). Trattandosi di attività agonistica il logico fine ultimo sono le gare: appuntamenti periodici per misurare le proprie prestazioni a tutte le età. Tuttavia, tutta la preparazione atletica nel centro deve far leva su elementi quali lo spirito di squadra, il sacrificio personale, il legame con i propri compagni, il rispetto nei confronti della propria società e dell'allenatore che si propongono come strumenti per il raggiungimento di prestazioni sempre migliori in gara (che sono cosa diversa dalle vittorie in gara). La società dal canto suo si assume l'impegno di contribuire ad alimentare una sana educazione sportiva per tutti gli atleti.

ATTIVITA' NELLE PALESTRE

Con il termine **sala cardio** si intende la attività di muscolazione che avviene nelle sale attrezzate con macchine cardio ed isotoniche. L'accesso alla sala è consentito durante tutto l'arco della giornata secondo orari indicati dal depliant con varie proposte di abbonamento e conseguenti tariffe. Le iscrizioni sono ammesse in qualsiasi momento poichè non si tratta di una struttura a corsi. Il lavoro viene organizzato proponendo al cliente un circuito elaborato su scheda personalizzata valevole per un certo periodo di tempo. Il cliente per la maggior parte degli orari d'apertura della palestra è seguito dall'istruttore che compone un programma personalizzato su scheda e controllato del coordinatore fitness.

Con il termine **sala corsi** si intende la organizzazione di corsi fitness guidati da un insegnante specializzato. L'accesso ai corsi è consentito con variegati tipi di abbonamento: a corso, a tempo e a pacchetto di ingressi per andare incontro a tutte le esigenze degli utenti. Il calendario dei corsi in palestra generalmente è lo stesso di quello della piscina. I corsi proposti vengono scelti in base alle esigenze della clientela poiché spesso accanto ad una sana attività motoria il cliente cerca anche la novità sportiva del momento. Perciò, accanto a corsi più tradizionale e consolidati come ginnastica di mantenimento, GAG, ginnastica OVER 65 piuttosto che aerobica, verranno proposti corsi di pilates, ballo e danza.

ALTRI SERVIZI SPORTIVI

Le attività sportive di tennis e calcio a 5 sono state demandate all'associazione Centro Tennis Arzignano che gestisce in autonomia 6 campi da tennis per lo svolgimento durante l'anno di questa attività sportiva specifica e 2 campi in erba sintetica per lo svolgimento durante l'anno del gioco del calcio.

SERVIZI NON SPORTIVI

In sintonia con lo spirito aggregazionale che si vuole promuovere all'interno del centro sportivo trovano posto:

- un ampio bar-ristorante sempre aperto in grado di soddisfare gli utenti del centro sportivo 12 mesi l'anno e dotato di un ingresso indipendente per protrarre i propri orari di apertura oltre quelli della piscina;
- un corner shop, punto vendita per l'acquisto di prodotti per il nuoto;
- una sala riunione utile per le riunioni dei collaboratori del centro, gli incontri con i genitori, gli incontri con il gruppo delle gestanti e clienti diversi;

ATTIVITA' DI FORMAZIONE

GIS è una società affiliata alla F.I.N. e i tecnici del nuoto in piscina devono adottare nello svolgimento del loro lavoro le metodologie espressamente indicate dalla Federazione Italiana Nuoto. L'esistenza di figure specializzate e competenti all'esercizio della didattica del nuoto ci ha permesso ogni anno di fregiarci del titolo di SCUOLA NUOTO FEDERALE. La didattica proposta in acqua non è mai affidata al caso ma è conseguenza delle indicazioni della FIN e integrata ed esplicitata nelle nostre programmazioni interne. Queste vengono debitamente applicate in piano vasca dagli istruttori, coordinati e controllati a loro volta dalla figura del coordinatore tecnico. Gli istruttori stessi vengono formati tramite i corsi federali F.I.N. e la società controlla annualmente i titoli e rinnovi dei brevetti. In genere, sono preferiti titoli rilasciati da organizzazioni riconosciute a livello istituzionale in ambito formativo quali ISEF e FIN.

Settimanalmente un rappresentante della società monitora in loco tutto il personale del centro sportivo.

Mensilmente con riunioni puntuali viene controllato, coordinato, monitorato ed organizzato dalla sede centrale il lavoro dei coordinatori dei centri sportivi in gestione.

Annualmente specifici corsi interni a GIS servono per formare, aggiornare e monitorare tutto il personale dei diversi centri sportivi organizzato per gruppi di collaboratori così individuati:

- coordinatori generali;
- addette al desk;
- assistenti bagnanti;
- istruttori;

-personale di servizio.

Inoltre, si eseguono tutti gli adempimenti necessari in tema di sicurezza, prevenzione ed emergenza nel centro sportivo e la figura di RSPP tiene annualmente corsi per il personale nel rispetto di precisi protocolli di autocontrollo, sicurezza e valutazione rischi.

Si tratta di un generale programma di formazione già consolidato da anni nella società e che investe sia i collaboratori del singolo centro sportivo sia i collaboratori di tutti i centri da GIS gestiti e presi nella loro collegialità. Tutto questo lavoro documentato ha contribuito nel tempo a qualificare il lavoro di tutto il personale, sviluppando spirito d'orgoglio e senso di appartenenza, percepito ed apprezzato dall'utente finale.

PRENOTAZIONI, ISCRIZIONI E FREQUENZE AI CORSI

Gli utenti possono partecipare ai corsi dietro pagamento dell'abbonamento iscrizione anticipata. Per alcuni corsi, invece, strutturati a pacchetto è obbligatoria la prenotazione. Nel caso in cui un corso non parta per mancato raggiungimento del numero minimo la società propone la conversione del credito in altra attività o, laddove non fosse possibile, rimborsa la quota dietro presentazione della ricevuta rilasciata al cliente all'atto dell'iscrizione.

La raccolta delle iscrizioni avviene direttamente al desk attraverso le seguenti modalità:

-precedenza ai CLIENTI FREQUENTANTI i corsi in essere che potranno iscriversi al corso successivo in qualsiasi momento, evitando così code e picchi di lavoro per il personale;

-la settimana prima dell'inizio del nuovo corso verrà data la possibilità di iscriversi ai NUOVI CLIENTI mettendo loro a disposizione i posti rimasti liberi.

L'iscrizione prevederà per gli utenti il pagamento di una quota annuale d'iscrizione, la sottoscrizione di un modulo di iscrizione, la consegna al desk di un certificato medico di buona salute e il ricevimento di una card magnetica necessaria per l'ingresso al centro sportivo. La prima emissione è gratuita, gli eventuali duplicati della card sono a pagamento.

Particolare attenzione viene riposta nelle iscrizioni ai corsi di scuola nuoto dove, oltre all'inserimento nel corso, la segreteria dovrà prestare particolare attenzione all'attribuzione del livello. Il primo giorno di lezione spetterà, poi, al coordinatore di vasca verificare che l'iscrizione sia corretta in quella corsia assegnata dalla segreteria oppure procedere ad un cambio, questo in base alla prova fatta e alle capacità dell'utente effettivamente dimostrate in acqua.

L'utente può iscriversi pagando in contanti o tramite POS.

La società incoraggia la frequenza, la regolarità dell'esercizio sportivo e il benessere fisico più in generale. Ma laddove esistessero delle difficoltà oggettive il cliente iscritto ha diritto al recupero di una lezione persa su 7 o a 2 lezioni perse su 14. Le lezioni sono da scontare a nuoto libero entro e non oltre il termine del corso stesso. In caso di motivazioni gravi è possibile recuperare gli ingressi per un arco di tempo maggiore.

Per il principio di continuità, nel periodo estivo da giugno a settembre i calendari subiscono delle modifiche quanto a numero di lezioni proposte per ogni corso ma tutte le medesime tipologie di corsi di cui sopra vengono erogate senza soluzione di continuità da giugno in poi.

Per i ragazzi, in particolare, si propongono corsi intensivi di due settimane poiché si conta molto per il periodo estivo sulla maggior disponibilità dei ragazzi a frequentare la piscina in quanto, liberi da impegni scolastici, rientri e attività varie, si possono dedicare solo ed esclusivamente al nuoto. La maggior frequenza estiva consente il raggiungimento di livelli e abilità superiori in tempi più brevi.

Per gli adulti tutti i corsi (nuoto, acquafitness e loro diversificazioni) vengono semplicemente accorciati al fine di essere maggiormente accessibili compatibilmente anche con i periodi di ferie che si concedono solitamente gli adulti in questo periodo dell'anno.

I depliant aggiornati riportano giorni, orari e calendari nonché prezzi di ogni corso nuoto e fitness erogato nel centro sportivo. Nonchè indicazioni su iscrizioni, recuperi ed eventuali consigli utili.

Inoltre, GIS ha sviluppato sconti particolari per famiglie, applicando la formula FAMILY BONUS sulle contemporanee iscrizioni ai corsi di più componenti della stessa famiglia.

La società consente tutti i giorni l'ingresso gratuito per il nuoto libero ai bimbi fino a tre anni compiuti.

Le iniziative che GIS adotta e gli strumenti che utilizza per promuovere e pubblicizzare i servizi nel centro sportivo sono:

depliant stagionali: tutte le proposte dei corsi/servizi erogati dal centro sportivo sono contenute nel depliant informativo da consegnare ai clienti con le dovute spiegazioni a cura della segreteria dell'impianto. Essi contengono il calendario dei corsi del centro sportivo, l'elenco descrittivo di tutti i corsi e i servizi erogati, con i prezzi e le durate delle lezioni, infine il numero telefonico e l'indirizzo del centro sportivo. Nel corso dell'anno vengono pubblicate **due** versioni: una valida per il periodo che va da settembre a giugno e la seconda per il periodo estivo che va da giugno a settembre. Questi vanno tenuti a disposizione sul desk per il cliente e consegnati a richiesta dopo averne spiegato le modalità di consultazione ed iscrizione ai corsi. Gli stessi possono venire anche distribuiti in tutto il bacino d'utenza interessato.

Sito web: www.gis.it è un altro strumento con il quale la società intende promuovere e diffondere i servizi della piscina nonché presentare attività e news periodiche; è visibile on line ed è aggiornato periodicamente dalla società, in esso verranno anche riportate le date delle manifestazioni che la società si riserva di organizzare al fine di promuovere l'attività natatoria del centro.

Magazine societario: il GIS MAGAZINE annuale è un altro strumento che consente di diffondere su supporto cartaceo le iniziative del gruppo; ha una periodicità annuale e riporta iniziative ed attività dei centri sportivi nella loro collegialità; strumento cartaceo, giovane e dinamico, è consultabile anche nel sito della società.

Attività promozionale su stampa e TV locali serviranno per la promozione sul territorio.

Formazione: tutto il personale di ogni ordine e grado è monitorato, formato e aggiornato periodicamente al fine di garantire un buon rapporto chiaro e trasparente con tutte le categorie di utenti all'insegna della professionalità e della competenza, ma anche della cordialità e cortesia; annualmente è previsto un momento formativo interno per ciascuna delle figure professionali coinvolte, nonché le verifiche per il primo soccorso e la gestione delle emergenze; tutto ciò è per noi molto importante in quanto le attività acquatiche, per i contenuti tecnico-sportivi ed i valori educativi e formativi, contribuiscono al benessere sociale, favoriscono lo sviluppo psico-fisico della persona ed aiutano a crescere ad a vivere meglio

Front desk: il front desk è costituito da personale possibilmente individuato in loco, preparato da GIS, monitorato quotidianamente, istruito secondo precise procedure societarie già consolidate a livello di gruppo che andranno dalla iscrizione al cliente alla gestione delle lamentele; verrà preparato per rispondere a tutte le richieste e lamentele della clientela e per spiegare dettagliatamente tutte le iniziative del centro sportivo; è presente all'ingresso un libro dove ogni cliente può annotare lamentele e consigli; le addette avranno cartellini identificativi con indicati nome e mansione svolta.

CUSTOMER CARE

L'attenzione scrupolosa al cliente ed in particolare alle richieste nonché alle lamentele di cui può farsi portavoce ha indotto GIS a sviluppare i seguenti strumenti di report e di verifica, nonché di misurazione del livello di soddisfazione e importanza.

A tale scopo ogni tre anni un questionario al cliente ci permette di approfondire la qualità percepita del servizio erogato da GIS.

Attraverso colloqui individuali tra il coordinatore e i genitori cerchiamo il contatto diretto coi genitori dei bambini iscritti ai corsi di scuola nuoto per qualsiasi dubbio o criticità li caratterizzi.

Consentiamo l'ingresso ai genitori in tribuna l'ultimo giorno di lezione al fine di poter consentire loro di verificare il percorso didattico del proprio figlio con vista dalle tribune spettatori

Inviando a casa il brevetto di SCUOLA NUOTO FEDERALE al fine di consentire alla famiglia di poter comprendere i progressi tecnici fatti dal bambino, descrivendo le tappe in acqua del percorso evolutivo.

Facciamo visitare al nuovo utente il centro prima dell'iscrizione in piscina o in sala al fine di poterli consentire una prima sommaria visione d'insieme più significativa di tante parole.

Nel rispetto della trasparenza dei rapporti con il pubblico è stata pubblicata nel 2016 la carta dei servizi cui seguirà una versione sintetica in occasione del 25° anno con la pubblicazione del Magazine societario.

Il personale in servizio indossa divise e al desk cartellini di riconoscimento.

Al desk è sempre disponibile un quaderno per le considerazioni critiche positive e negative dei clienti del centro sportivo per migliorare e per migliorarci.

RISERVATO