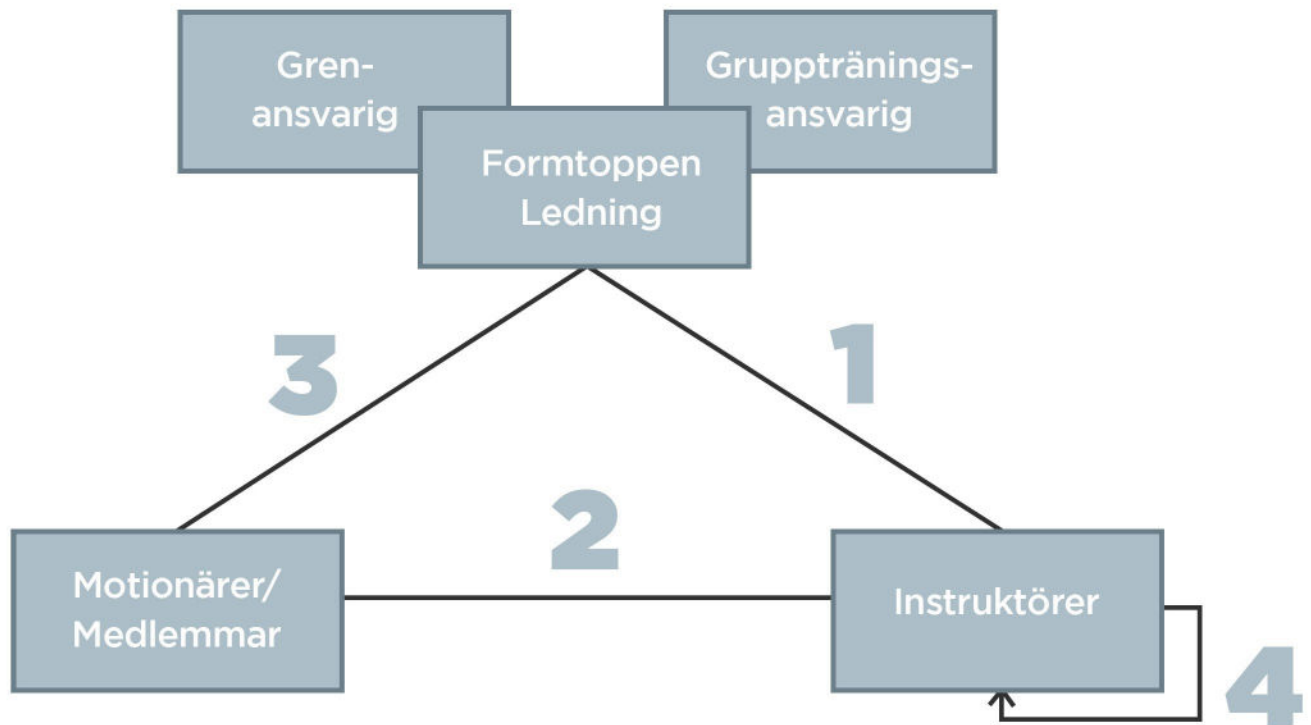


FORM[®] **TOPPEN**

KOMMUNIKATIONSPOLICY

Kommunikationsstruktur



1. Formtoppen - Instruktorer

- All kommunikation mellan Formtoppen och instruktörer ska ske med respekt för individen och med tydlig, konstruktiv återkoppling.
- Kommentarer och återkoppling om schema sker till Gruppträningsansvarig.
- Kommentarer och återkoppling om Formtoppens utbud , priser och erbjudande ska diskuteras med Formtoppens ledning.
- Kommentarer och återkoppling om schema och Formtoppens utbud , priser och erbjudande ska inte diskuteras offentligt varken på Formtoppen eller i andra miljöer.
- Formtoppens instruktörer ska ha tillgång till information om Formtoppens rutiner och arbetssätt för att underlätta kommunikationen.
 - Rutiner och regler för schemaläggningen
 - Motiveringar och tankar kring schemaläggning/ändringar
 - Rutiner för ledarbyte (4)
 - Nyhetsbrevet
 - Förmåner och hur man utnyttjar dessa.
- Formtoppen skickar ut ett Nyhetsbrev som kan innehålla följande
 - Ledningen informerar
 - Statistik (Ekonomi och antalet pass/tränande osv)
 - Ledarporträtt
 - Presentation av receptionister
 - Tillgängligt på "Hemsidan"

2. Instruktor - Motionär

- Instruktorer ska förmedla träningsglädje till motionärerna!
- Kommunikationen ska vara anpassad till passets deltagare.
- Instruktorer inom samma grupp bör ha en gemensam terminologi för hur man benämner övningar
 - Gruppträningsansvarig ansvarar för terminologin.
- Instruktorerna ska förmedla nyheter man ombeds göra (t.ex. events, specialpass osv)
- Instruktorer ska kommunicera med motionärer och vänner - på privata och på Formtoppens sociala medier - på samma sätt som de talat till motionärerna i klass.
- Alla ledare bör ha kunskap om Formtoppens utbud, pass, öppettider och priser för att kunna svara på motionärernas frågor alternativt veta hur/var man hittar informationen.



3. Formtoppen – motionär/medlem

- Formtoppen kommunicerar i huvudsak med det personliga bemötandet:
 - Varje motionär ska få en personlig och kompetent kontakt vid receptionen
- Formtoppen kommunicerar via hemsidan:
 - Hemsidan ska spegla Formtoppens verksamhet och vara lättillgänglig
 - Ska alltid kännas aktuell, uppdaterad och synkroniserad med sociala medier
- Facebook/Instagram:
 - Kan aldrig vara enda källan till information
 - Ledare får gärna dela inläggen på sina sidor
 - Ska alltid kännas aktuell, uppdaterad och synkroniserad med hemsidan
- Skärmar/Planscher i gymmet
 - Målsättningen är att i gymmen och på utvalda platser kommunicera via skärmar.
 - Planscher ska sättas upp på avsatta platser med plansch hållare
 - För många budskap samtidigt ger dålig effekt
 - Event, arrangemang och annat ska senast marknadsföras 14 dagar före.



4. Instruktor - Instruktor

- All kommunikation mellan instruktörer ska ske med respekt för individen och med tydlig, konstruktiv återkoppling.
- Instruktören är ansvarig för att hålla sig uppdaterad med information från Formtoppen: läsa mail, SMS och nyhetsbrev.
- Instruktörer är ansvariga att kontrollera mail och SMS dagligen.
- Vikarieförfrågningar via mail och SMS ska besvaras *till avsändaren*, oavsett om man kan eller ej.
- All återkoppling från motionärer som angår passens upplägg ska kommuniceras till alla instruktörer inom passet/gruppen via gruppträningsansvarig. Detta för att snabbt kunna anpassa och förbättra passets upplägg, om det är relevant.

