

ЗАГЛАВИЕ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО: BALAKOOK. COVID-19 ЕМОЦИОНАЛНА ОТПЛАТА

Име на организацията:

BALAKOOK

<https://balakook.com/tienda/>



Държава и сектор на организацията:

Испания. Спортен сектор

Тип организация:

- Бизнес компания
- Публична организация
- **Частна фирма**
- НПО
- Друго:

Размер на организацията:

- **Малка**
- Средна
- Голяма

Кратко описание на организацията:

BALAKOOK е малка компания, работеща в спортния сектор в Андалусия, базирана в Гранада.

Представете си място, където можете да се срещнете и да поговорите за велосипеди, да изпиете питие, да слушате музика или да гледате най-добрите видеоклипове за велосипеди и всичко това заобиколени от най-добрата атмосфера. Това е нашата мечта и сега е реалност. Предприехме действия и ви представяме магазина, който очаквахте.

Balakook разполага с повече от 350 квадратни метра площ, където можете да намерите изложение за велосипеди и аксесоари, както и обширни съоръжения, посветени на монтажа и ремонта на велосипеди. В Balakook ние сме потребители на света на велосипедите и знаем значението на поддръжката и ремонта на велосипеди.

Основните дейности на BALAKOOK са:

- ✓ покупка и продажба на спортно оборудване
- ✓ специализирани съвети при конкуренция
- ✓ Конкретно нашият сектор е велосипедът

Balakoob е млада компания, посветена на спорта, предимно двуколесни спортове, свързани с колоезденето.

Шосейно колоездене, планинско колоездене, туристически велосипеди за всички възрасти и профили.

Предлагаме и съвети по биомеханика и механика на велосипеди.

Ние сме запалени по велосипедите.

Екипът ни се състои от 5 души, посветили тяло и душа на нашата страст – велосипедът.

Кратко описание на изследването:

Balakoob е създадена преди 9 години с намерението да се посвети на това, към което основателите ѝ са пристрастени, а именно светът на две колела.

От хоби се ражда начинът да се изкарва прехраната и основателите вярват, че няма нищо по-възнаграждащо от това да работиш това, което обичаш.

Първоначалната им база е в Марацена, местят се преди 2 години на сегашното си място, близо до природата, за да могат да предложат подкрепа и помощ на всички, на които им предстои да направят пътен или планински маршрут.



Balakoob предлага следните услуги:

- Магазин
- Работилница
- Автомивка
- Автосервиз
- Съблекалня
- Съхранение на велосипеди
- Отдаване под наем
- Монтаж на велосипеди
- Физиотерапевт
- Хиромасаж
- Биомеханични изследвания

В това изследване бихме искали да подчертаем значението на външната мотивация и емоционалното отплащане. Трябва да вземем предвид, че ситуацията на Balakoob в началото на пандемията е доста сложна. Ново бизнес помещение, зад което стои голяма инвестиция, преместване от село Марацена в град Гранада и именно в този контекст избухва пандемията от Covid 19. На екипа се налага да бъде по-близо до потребителите си и да се фокусира основно върху продажбите в работилницата и по телефона.

Вследствие на тази несигурност компанията се фокусира върху това да направи бизнеса си по-видим, така че хората да са наясно колко важни са спортовете на открито в борбата срещу вируса. В ситуация на застой и несигурност откриват възможност, която става реалност, защото обичат това, което правят и обичат спорта на две колела. Лесно им е да промотират страстта си, защото са истински запалени по спорта.

Веднага след като започват да продават голям брой велосипеди и почти изчерпват наличностите на склад, хората започват да използват велосипедите не само като развлечение и хоби в свободното си време, но и като транспортно средство.

Хората осъзнават, че това е един безопасен, екологичен и достъпен за всички начин за придвижване.

Не бива да забравяме, че в ситуация като сегашната, страх и несигурност обземат всички – страх за здравето на близките и несигурност в работата.

Ключови думи:

Мотивация. Самомотивиране. Проактивност. Работна атмосфера.

ПРОФИЛ НА НАЙ-ДОБРА ПРАКТИКА

ДЕТАЙЛНО ОПИСАНИЕ

Мениджър и собственик на компанията, Санти Г., ни показва, че управлението на тази ситуация като предприемач не е било лесно и че предприемачът трябва да знае, че ще трябва да поема рискове, с които ще трябва да се справя през цялото време. В този смисъл, както видяхме, винаги ще има неочаквани събития или ситуации извън нашия контрол, с които ще трябва да се научим да се справяме.

Несигурността, създадена вследствие на COVID-19, е едно от тях, но мотивацията на екипа към работата и любовта, която изпитват към спорта на две колела, им позволяват да се развиват като компания и да могат да предоставят решения за пътуване и спорт на стотици хора. По думите на Кристиан Хименес, управителят на магазина, голям прилив на мотивация е това, че се чувстват щастливи на работа, че правят другите хора щастливи със същата страст, с която и те споделят; не са толкова спечелените пари, а усещането за създаване на общност, обединена от това, което обичат, и по този начин да подобряват стремежите си за професионална и лична реализация.

Както посочихме по-горе, ключовото действие, което позволява на компанията да преодолее перипетиите, е устойчивостта.

От момента, в който цялата второстепенна търговия е затворена, те не губят вяра в това, че чрез карането на велосипед може да се създаде безопасна среда за пътуване до работното място във времена на пандемия. И именно върху това убеждение основават комуникацията си в социалните медии. Необходимо е да накарат клиентите си да осъзнаят, че те са там за тях и взимат всички необходими мерки за безопасност, за да направят магазина си едно сигурно и приятно място.

- **Съвместна дейност.** Санти и Кристиан Хименес ни обясняват промяната в перспективата на екипната работа, наложило се е да бъдат по-точни и да оптимизират времето си. Хубавото е, че всеки един от екипа е способен да изпълни всяка задача – от вдигане на телефона, среща с клиенти, каране на велосипед до помощ в работилницата. Това, което се опитват да направят, е екипът да чувства, че е допринесъл с нещо положително, да се чувства удовлетворен от усилията, които е положил.
- **Лично признание.** Екипът винаги се е чувствал много сплотен и винаги е бил признат за ценен ресурс на компанията, което провокира и тази вътрешна мотивация у служителите. Не става въпрос само за материалното стимулиране, ами и за лично признание и благодарност за добре свършената работа.
- **Възхваляване на постиженията.** BalaKook се опита да повиши вътрешната мотивация, като напомня на служителите си за техните успешни постижения чрез публикации във Facebook и извършва съвместни дейности, като разходки с велосипед с целия екип. Накратко, за да се възползваме максимално от вътрешната мотивация на всеки служител, ние се опитахме да постигнем връзката и баланса между задоволяването на личните нужди на всеки служител с общата полза за компанията.

- **Делегиране и даване на повече отговорност.** Според Санти, собственик на Valakook, е хубаво да се предлага възможността на всички служители да поемат по-важни функции, които предполагат по-голяма отговорност, да ги допускат да участват в стратегически решения и да се консултират с тях, тъй като те също имат интерес от подобряването и развитието на компанията. Това от своя страна действа вдъхновяващо на служителите, така че те да могат да извадят най-доброто от себе си и своите способности. Не става дума за по-голяма отговорност в компанията, за да печелите повече пари, а за засилване на вашите стремежи за професионална и лична реализация.

ОБОСНОВКА

Екипът на Babadook заедно с техния мениджър Санти имаха опит като търговски съветници и консултанти в сектора на велосипедите и до момента всичко беше чудесно. Но ситуацията, произтичаща от COVID-19, ги



изправя пред реалност на несигурност, в която единственият начин да се справят е като осъзнаят, че работата им е да осигуряват на хората щастие през свободното им време. В този смисъл те не са просто продавачи на велосипеди, те продават моменти на щастие заедно с велосипеда. А това е безценно.

Урокът, който бихме искали да покажем, е, че е по-лесно да се измъкнеш от лоша ситуация, когато обичаш работата, която вършиш. И в този смисъл мениджърът трябва да насърчава всички работници да се чувстват част от екипа, отдавайки необходимото внимание на самотивацията и емоционалната отплата на всеки работник. Компанията трябва да накара служителите да

участват и да бъдат част от екипа. Ето защо разгледахме тази компетентност по-горе. Това изисква компанията да се грижи за служителя: ако политиката на компанията не се грижи за благосъстоянието на своите служители, за създаването на добра работна среда, за признаването на своите служители, всичко това в крайна сметка оказва негативно влияние дори върху най-самотивираният работник. През цялото време на пандемията екипът на Valakook беше ръка за ръка, помагайки си един друг, присъствайки и подкрепяйки живота и семействата на всички служители, включително и на клиенти си.

Има много компании за велосипеди и доставчици на услуги, но служители на Valakook са винаги на разположение на клиенти си и в много случаи се създават приятелски отношения. Това е така, защото ги е грижа за щастието на клиента, защото то е част от тяхното щастие.

Непосредствената ситуация с COVID-19 беше предизвикателство за компанията, те бяха изправени пред задачата хората да осъзнаят колко важен е спортът на открито и че, въпреки трудностите животът продължава. В тази среда всички ние трябва да си помагаме и да насърчаваме местната търговия.

Това е успехът на компанията – работа в екип, признаването на положените усилия и емоционалната отплата, както и вътрешната мотивация на всички служители.

ЦЕЛИ

Компанията Balakook си поставиха за цел да излязат от ситуацията на мерки и ограничения с гаранцията, че ще могат да запазят работните места на служителите си и да избегнат фалит на компанията.

Успехът на компанията по време на пандемията се основава главно на следните стълбове:

- Съвместна дейност
- Предпазни мерки
- Насърчаване на единството между служителите чрез въвличането им в ситуацията.
- Гъвкава работна среда
- Популяризиране на социалните мрежи; всички служители влизат в ролята на "Мениджър на общността", публикувайки екскурзии и маршрути и промотирайки свободното време на две колела...

Всичко това се основава на подобряване на ангажираността и въвличането на служителите в компанията.

Създаването на добра работна среда за служителите е ключът към повишаване на мотивацията и представянето на екипа на компанията.

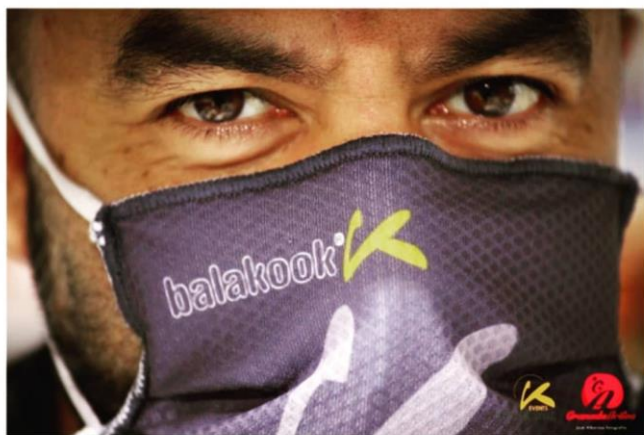
РЕЗУЛТАТИ

Сантяго се е опитал да създаде баланс между самомотивацията на всеки служител да израства и реализира себе си и успеха на компанията, като за целта създава екип за противодействие на външните фактори. Някои от тези фактори могат да имат негативно влияние върху насърчаването на тази мотивация, като например несигурността, произхождаща от пандемията в периода на мерки и ограничения.

Ключовите фактори за противодействие са:

- Служителите работят по-усърдно, когато видят, че ръководството на компанията се интересува от тяхното благополучие и изграждането на екип.
- Когато на служителя се възлага отговорност и доверие за вземане на решения, той развива чувство за принадлежност към компанията и се чувства мотивиран по време на работа, това в резултат допринася за по-доброто представяне.
- Създаване на „семейна“ работна среда, така че служителят да се чувства спокоен
- Насърчаване на служителите да искат да постигнат целите си за развитие и да следват стратегия, в която се чувстват ангажирани.
- Подкрепа на самореализацията и личностното израстване на служителите в BALAKOOK.

ПОУКА



мотивацията в рамките на компанията играе основна роля, защото позволява не само да се увеличи потенциалът на всеки работник, позволявайки му да удовлетвори своите лични цели и в същото време тези на компанията, но и да можем да се борим срещу неблагоприятни условия като тези, с които се сблъскахме при закриването на бизнесите.

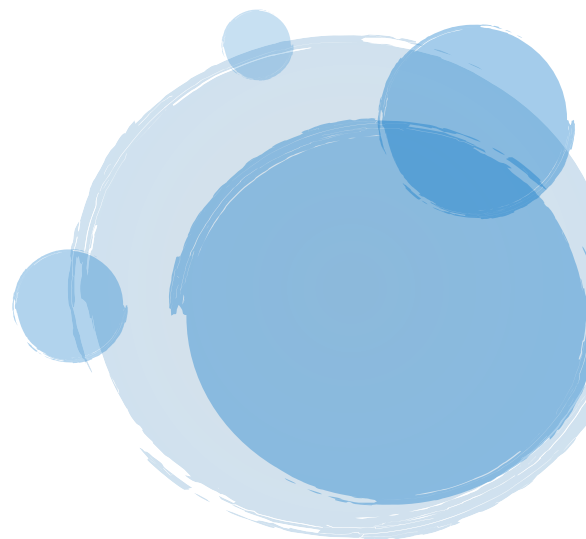
При липса на добра мотивация, всяка трудност изглежда непосилна, особено ако има несигурност в работата, ако мотивацията на работника е не само материална, но зависи и от емоционалната му заплата, за работника е по-лесно да се предаде пред трудностите. Това може да се отрази в поведението на работниците, причинявайки в някои случаи стрес на работното място, което от своя страна засяга цялата компания, причинявайки ниска производителност и незадоволителни резултати. От друга страна, ако има добра мотивация, ще има повече положителни резултати, по-добри трудови отношения, по-голяма ефективност, наред с други положителни ефекти. Ето защо BALAKOOK се ангажира с мотивацията на своите служители, което заедно с личната мотивация на всеки от тях оказва голямо влияние върху създаването на работна среда, благоприятна за постигането както на личните цели на всеки един служител, така и бизнес целите на компанията.

Друг урок, който е научил и който се опитва да приложи в BALAKOOK, е да насърчава тимбилдинга.

Хавиер Гил научи, че **организационната мотивация играе основна роля**, защото позволява да се увеличи потенциалът на всеки работник, позволявайки да се задоволят личните му цели и в същото време тези на компанията.

Когато не е налице добра мотивация, това може да се отрази в поведението на работниците, причинявайки в някои случаи стрес на работното място, което от своя страна се отразява на самата компания, което води до лошо изпълнение на работата и засяга целите на компанията.

От целия този опит с COVID-19 става ясно, че



МАТЕРИАЛИ



Продавач консултантът Кристиан Хименес



Екипът на BALAKOOK