

Nokia River Golf Ry

Toimintasuunnitelma ja budjetti 2024

Kimmo Sirainen, toiminnanjohtaja

Kokouskutsu / Esityslista

Yhdistyksen varsinainen syyskokous

Aika: ti 14.11.2023 klo 18.00

Paikka: Nokia River Golfin klubitilo, Alastalontie 33, 37120 Nokia

1. Kokouksen avaus
2. Valitaan kokoukselle puheenjohtaja ja sihteeri
3. Valitaan kaksi pöytäkirjantarkastajaa
4. Valitaan kaksi ääntenlaskijaa
5. Todetaan kokouksen laillisuus
6. Päätetään hallituksen jäsenten lukumäärästä
7. Valitaan hallituksen muut jäsenet erovuoroisten tilalle
8. Valitaan kaksi tilintarkastajaa
9. Vahvistetaan tulevan vuoden kausimaksujen, jäsenmaksujen, greenfee- ja pelimaksujen suuruus sekä niiden eräntymisajankohta
10. Vahvistetaan tulevan vuoden talousarvio ja toimintasuunnitelma
11. Nokia River Golfin strategia vuosille 2024-2028
Toiminnanjohtaja esittelee Nokia River Golf Ry:n ja River Golf Oy:n hallitusten hyväksymän Nokia River Golfin strategian vuosille 2024-2028.
12. Kokouksen päätös

1. Kokouksen avaus

- Nokia River Golf Ry:n puheenjohtaja Tommi Jalkanen avaa kokouksen

2. Valitaan kokoukselle puheenjohtaja ja sihteeri

3. Valitaan kaksi pöytäkirjantarkastajaa

4. Valitaan kaksi ääntenlaskijaa

5. Todetaan kokouksen laillisuus

Kokouksesta ilmoitettu www.nokiarivergolf.fi 6.11.2023 eli kokous on laillisesti koolle kutsuttu

12§ Yhdistyksen kokoukset

Yhdistyksen varsinainen syyskokous on pidettävä 31.12. mennessä ja varsinainen kevätkokous on pidettävä 30.4. mennessä. Ylimääräinen yhdistyksen kokous pidetään, kun yhdistyksen kokous niin päättää tai hallitus katsoo tarpeelliseksi tai vähintään yksi kymmenesosa (1/10) yhdistyksen äänioikeutetuista jäsenistä kirjallisesti hallitukselta niin vaatii.

Yhdistyksen kokoukset voidaan järjestää myös Tampereella yhdistyksen kotipaikan lisäksi. Kokoukset voidaan hallituksen niin päättäessä järjestää myös tietoliikenneyhteyden avulla. Kutsu varsinaiseen kokoukseen ja ylimääräiseen kokoukseen on ilmoitettava yhdistyksen virallisella internet-sivulla. Kutsu kokoukseen on ilmoitettava aikaisintaan kolmekymmentä (30) päivää ja viimeistään seitsemän (7) päivää ennen kokousta.

6. Päätetään hallituksen jäsenten lukumäärästä

9§ Hallitus

Yhdistyksen hallitukseen kuuluu puheenjohtaja, joka toimii myös yhdistyksen puheenjohtajana, kaksi (2) kapteenia ja vähintään kahdeksan (8) ja enintään yksitoista (11) muuta jäsentä. Hallitus valitsee keskuudestaan varapuheenjohtajan. Hallituksen jäsenen toimikausi on kaksi (2) vuotta. Jäsenistä puolet tai lähinnä puolet on vuosittain erovuorossa.

Hallitus nimeää asiantuntijaelimiksi toimikuntia tai työryhmiä valmistelemaan ja toteuttamaan omaan toimialueeseensa liittyviä tehtäviä. Hallitus nimeää henkilöt toimikuntiin. Hallitukseen kesken toimintakauden eronneen jäsenen tilalle yhdistyksen kokous voi tarvittaessa valita uuden jäsenen eronneen jäsenen toimikauden loppuajaksi.

Hallitus valitsee kaksi jäsentä Nokia River Golf Ry:n ja River Golf Oy:n yhteiseen työvaliokuntaan.

Vaalitoimikunnan esitys syyskokoukselle

Hallituksen jäsenten lukumäärä

Vaalitoimikunta esittää, että Nokia River Golf Ry:n hallituksen jäsenten lukumäärä pienenee yhdellä jäsenellä. Hallituksen jäsenmäärä olisi nyt 11 jäsentä.

7. Valitaan hallituksen muut jäsenet erovuoroisten tilalle

Hallituksen jäsenet

Vaalitoimikunnan esitys Nokia River Golf Ry:n syyskokoukselle on, että vuonna 2023 erovuoroiset hallituksen jäsenet Tommi Jalkanen, Olli Ikäheimo, Martina Pellinen, Kari Mustalahti ja Petri Vesa jatkavat seuraavalle 2-vuotiselle hallituskaudelle. Kaisa Luhtala ja Risto Turunen eivät jatka hallituksessa.

Uudeksi hallituksen jäseneksi vaalitoimikunta esittää Timo Pajumäkeä.

Nokia River Golf Ry:n puheenjohtajan ja kapteenien valinta

- Esitetään, että Tommi Jalkanen valitaan yhdistyksen puheenjohtajaksi seuraavaksi kaksivuotiskaudeksi
- Esitetään, että yhdistyksen kapteeneiksi valitaan Martina Pellinen ja Olli Ikäheimo seuraavaksi kaksivuotiskaudeksi

Yhdistyksen syyskokouksessa

- valitaan yhdistyksen puheenjohtaja joka toinen vuosi
- valitaan kaksi (2) kapteenia, joka toinen vuosi
- päätetään hallituksen jäsenten lukumäärästä sääntöjen 9§:n rajoissa
- valitaan muut hallituksen jäsenet erovuoroisten tilalle
- valitaan kaksi tilintarkastajaa ja heille varahenkilöt
- vahvistetaan tulevan vuoden talousarvio ja toimintasuunnitelma
- vahvistetaan tulevan vuoden kausimaksujen, jäsenmaksujen ja green fee -maksujen suuruus sekä niiden eräntymisajankohta
- käsitellään muut kokouskutsussa mainitut asiat.

8. Valitaan kaksi tilintarkastajaa

- Esitetään, että Nokia River Golf Ry:n tilintarkastajiksi tilikaudelle 2024 valitaan Jari Paloniemi, KHT ja Veikko Terho, KHT. Molemmat Moore Idman tilintarkastusyhteisöstä.

9. Vahvistetaan tulevan vuoden kausimaksujen, jäsenmaksujen, greenfee- ja pelimaksujen suuruus sekä niiden erääntymisajankohta

10. Vahvistetaan tulevan vuoden talousarvio ja toimintasuunnitelma

Budjetti 2024

Nokia River Golf Ry

Budjetin perusteet 2024

- Strategian mukainen toiminta
- Johtamisen kehittäminen
- Kulujen tarkka hallinta
- Myynnin kehittäminen
- Viestinnän ja markkinoinnin kehittäminen
- Uusien jäsenten hankinta
- Kentänhoito

Strategian mukainen toiminta

Tavoite: Strategisten tavoitteiden saavuttaminen

Nokia River Golf Strategia 2024-2028



Visio

Pirkanmaan laadukkain, asiakasystävällisin ja taloudellisesti kannattava golfyhteisö

Toiminnan tarkoitus

Nokia River Golfin tarkoituksena on tuottaa osakkeenomistajille, jäsenille, vieraspelaajille ja yhteistyökumppaneille ympärivuotisesti monipuolisia golfiin liittyviä palveluita strategiset tavoitteet huomioiden.

Tavoitteet 2028

- Ry:n kassa 380 000 €
- Jäsenmäärä 2 360
- Vieraspelaajat 13 500
- NPS 78

Kentät / Pelaaminen

- Kenttähenkilökunta
- Osaaminen
- Palvelut
- River ja Rock - kaksi ykköskenttää
- Kenttien hoito ja laatu
- Investoinnit
- Kenttätoimikunta
- Kilpagolf

Markkinointiviestintä

- Markkinointiviestintästrategia
- Riverin henki - yhteisö
- Kuinka saamme ihmiset puhumaan ja kiinnostumaan meistä
- Jäsenet, osakkaat, vieraat, yritykset, kumppanit, ei-golfaavat

Arvopohja

Yhdessä eteenpäin, palvelen, vastuullisesti ja tasa-arvoisesti

Asiakaskokemus

- Henkilökunta
- Osaaminen
- Kohderyhmät
- Tapa toimia asiakaslähtöisesti
- Hinnoittelu
- Palvelut ja tuotteet
- Varausjärjestelmä
- Toimikunnat
- Arjen kumppanit

Talous

- Myynti
- Kassa
- Kannattavuus
- Lainojen hoitokyky
- Budjetointi
- Kustannusrakenne
- Investoinnit, PTS - vuosittainen olosuhteiden parantaminen
- Hinnoittelu
- Osakkeen ja omistamisen arvo

Johtamisen kehittäminen

Tavoite: Valmentavan johtamisen kehittäminen ja luvut käyttöön kentänhoidossa

- Valmentava johtaminen
 - Ydinhenkilökunnan säännöllinen sparraus ja tavoitteiden saavuttamisen seuraaminen
- Luvut käyttöön kentänhoidossa
 - Sähköinen tehtävien hallinta - ohjelmiston käyttöönotto
 - Ajankäytön tunnusluvut näkyväksi

Kulujen tarkka hallinta

- Vuoden 2023 mukainen tarkka kulujen hallinta
 - Priorisointi
 - Henkilöstökulujen hallinta tehokkuuden kautta
 - Töiden organisointi

Viestinnän ja markkinoinnin kehittäminen

Teemavuosi: Niin hyvin kuin osaamme

- Onnistuminen valituissa kanavissa
- Tärkeää jäsentyytyväisyyden kannalta

Uusien jäsenien hankinta

Tavoite: +100 uutta jäsentä

- Jäsenistön nettopoistuma kauden 2023 aikana 200 jäsentä
- Tavoitteena +100 uutta jäsentä:
 - Alle 21-vuotiaat eli juniorit
 - Aloittelijat
 - Opiskelijat
 - Jo pelaavat aikuiset
- Mittari: Jäsenmäärä 31.8.2024

Kentänhoito

Tavoite: Mahdollisimman hyvä kentän laatu läpi kauden

- Sähköinen työtehtävien jako ja seuranta käyttöön 2024
- Mahdollisimman aikainen rangen avaus keväällä 2024
- Kentänhoidon perustyö keskiössä
- Robotiikka käyttöön yhdellä omalla isolla koneella kesän 2024 aikana
- Teepaikkojen uusinta:
 - Rock 1, River 10
 - River 5 lyöntipaikat matoiksi
- Kentänhoidon päätapahtumat: Mercedes Trophy, lyöntipelin SM-kilpailut, Laine & Barkov Charity Golf sekä seuran mestaruuskilpailut

Lyöntipelin SM-kilpailut 17.-20.7.2024

Tavoite: Tapahtuma, joka saa positiivista julkisuutta.

- Sopimusneuvottelu Suomen Golfliitossa 26.10.2023 / Juha Juvonen
- Pro-am 15.-16.7.2024.
 - Tavoitteena yhteensä 50 joukkuetta, joista SGL:lle 10 paikkaa

NPS

2023 tulos 40 (+5 vs 2022)

- Kuinka parantaa?
 - Tiedotuksen ja viestinnän parantaminen avainasemassa
 - Onnistuneet rekrytoinnit
 - Ravintola Bufferin onnistuminen ja parantaminen
 - Kentän mahdollisimman hyvä kunto
 - Jäsenistön entistä parempi kuuntelu
 - Toimikuntien vastuiden kirkastaminen

Tiedossa olevat riskit 2024

- Kentän talvehtiminen
- Kumppanuustuotot ensi kaudelle ehkä suurin tuottoriski
- Jäsenmäärän lasku

HINNOITTELU

Liikuntapalveluiden ALV muuttuu 2024 aikana

Muutos 10% > 14%

- Muutoksen todennäköinen ajankohta on kesä-heinäkuu 2024
- Alv:n muutos viedään tuolloin suoraan hinnoitteluun täysimääräisesti

Jäsenten hinnat

Aikuisten kausimaksuihin +10€

- Jäsenyyden hinnoitteluun ei muutoksia
- Padel kuuluu jäsenyyteen 2024 jäsenetuna +40€ padelmaksulla / pelikausi

	Kausi 2024
Jäsenmaksu aikuinen	280
Jäsenmaksu opiskelija	125
Jäsenmaksu juniori alle 21v	120
Kausimaksu	600
Kausimaksu arki ennen klo 14	430
Kausimaksu River koska 9R	370
Jäsengreenfee	45
Kausimaksu opiskelija ikä >27	375
Vuokrapelioikeus >21v	190
Käsittelymaksu 20€ toimiston kautta vuoratuille	
Kausimaksu juniori 13-21	125
Kausimaksu alle 12-v sis jäsenyyteen	0
Vuokrapelioikeus <21v	105

Greenfee-hinnat

- Ei korotuksia
- Jäsenen seurassa samassa peliryhmässä muutos alennukseen 5€ > 10€

	18 reikää 2024
Vieraat	
Aikuinen	68
Opiskelija	34
Juniori	28
Jäsenet	
Aikuinen	45
Opiskelija	27
Juniori	25

Jäsen- ja kausimaksujen laskutus

- Jäsenmaksut ja vuokrapelioikeudet laskutetaan joulukuun alussa ja eräpäivä on 3.1.2024
- Kausimaksut laskutetaan maaliskuun alussa ja eräpäivä on 20.3.2024
- Riverin kautta välitettävän vuokrapelioikeuden hinta 170€ + 20€ toimistomaksu

Investointisuunnitelma

- 2024 toteutetaan:
 - Teeboksi Rock 1
 - Teeboksi River 10
 - Piha-alueen kehittäminen käyntiin suunnitelman mukaisesti
 - River 5 teeboksit matoille

Henkilöstökulut

Riverissä henkilöstökulut 35% liikevaihdosta (2023)

- TES:n palkankorotukset:
 - 1.4.2023 +3,5%
 - 1.2.2024 +2,5%
- Vuonna 2023 henkilöstökulut 816.000€, eli korotus +20.000€ samoilla tunneilla kuin 2023

Numeerinen budjetti 2024

- Varsinaisen toiminnan tuotot 1.924.000€
- Jäsenmaksut 432.000€
- Kulut 2.314.400€
- Tulos +41.600€
- Kassa 31.12.2024 +260.000€.
- Budjetissa huomioitu Charter Member lainan päättyminen ja sitä kautta -45.000€ tuloksen heikentyminen

	Toteuma 2022	BUDJETTI 2023	Ennuste 2023	Budjetti 2024
TUOTOT				
Varsinainen toiminta	1 754 652 €	1 779 000 €	1 932 800 €	1 937 500 €
Kausimaksut	684 140 €	640 000 €	706 000 €	676 500 €
Vuokratuotot	36 258 €	43 000 €	30 000 €	32 000 €
Open-kilpailumaksut	111 760 €	100 000 €	67 000 €	70 000 €
Yritystapahtumatuotot	6 838 €	30 000 €	80 000 €	80 000 €
Mainostuotot	237 475 €	250 000 €	250 000 €	240 000 €
Pro-Shop	31 109 €	50 000 €	54 000 €	60 000 €
Peliliput		6 000 €		
Green Fee	347 043 €	360 000 €	392 000 €	400 000 €
Bägivarasto ja golfautot	45 197 €	45 000 €	45 000 €	48 000 €
Range	92 587 €	110 000 €	120 000 €	140 000 €
Opetus	114 932 €	70 000 €	45 000 €	60 000 €
Padel	1 853 €	5 000 €	2 200 €	
Golfstudios	21 695 €	20 000 €	23 000 €	25 000 €
Vuokramökit	3 874 €	5 000 €	5 300 €	6 000 €
Muut tuotot	73 000 €	45 000 €	113 300 €	100 000 €
Jäsenmaksut	469 023 €	440 000 €	440 000 €	432 000 €
Tuotot yhteensä	2 223 675 €	2 219 000 €	2 372 800 €	2 369 500 €
KULUT				
Henkilöstökulut	847 319 €	800 000 €	811 000 €	836 400 €
Poistot	83 867 €	57 538 €	80 500 €	80 000 €
Vuokra RY - Oy	340 333 €	320 000 €	368 000 €	368 000 €
Jäsenmaksut	65 650 €	56 000 €	64 733 €	60 000 €
Kentänhoito	390 171 €	400 000 €	266 000 €	350 000 €
Muut kulut	621 814 €	500 000 €	677 667 €	620 000 €
Kulut yhteensä	2 349 154 €	2 133 538 €	2 267 900 €	2 314 400 €
Tulos	-125 479 €	85 462 €	104 900 €	55 100 €

Vuokra Ry - Oy

Vuokra 2023 tulee olemaan 365.700€

- Sopimuksen mukaan min 343.736,33
(vuosittainen 1% korotus)
- Kiinteistövero noussut 4086,67€ >
16.451,55€
- Maa-alueen vuokra noussut 25.558,51€ >
27.412,00€
- Korkokulut nousseet 25.078,50€ >
38.197,38€

11. Nokia River Golfin strategia 2024-2028

- Seuraavilla dioilla runko Nokia River Golfin strategiasta
- Strategia tullaan hyväksymään lopullisesti hallitusten päätöksenä

Nokia River Golf Strategiarunko

Nokia River Golf Ry hallitus

River Golf Ry hallitus

Kuinka strategia toteutuu

Strategia on tapa toimia / säännöllinen tarkastelu

- Strategian tarkastelu on osa jokaista hallitusten kokousta
- Tavoitteiden tarkastelu vuosittain hallitusten strategiaseminaarissa
- Strategian tavoitteiden jaottelu strategiakaudelle toimintasuunnitelman yhteydessä
- Strategian mukainen operatiivinen toiminta



Nokia River Golf Strategia

2024-2028

Visio

Pirkanmaan laadukkain, asiakasystävällisin ja taloudellisesti kannattava golfyhteisö

Toiminnan tarkoitus

Nokia River Golfin tarkoituksena on tuottaa osakkeenomistajille, jäsenille, vieraspelaajille ja yhteistyökumppaneille ympärivuotisesti monipuolisia golfiin liittyviä palveluita strategiset tavoitteet huomioiden.

Tavoitteet 2028

- Ry:n kassa 380 000 €
- Jäsenmäärä 2 360
- Vieraspelaajat 13 500
- NPS 78

Kentät / Pelaaminen

- Kenttähenkilökunta
- Osaaminen
- Palvelut
- River ja Rock - kaksi ykköskenttää
- Kenttien hoito ja laatu
- Investoinnit
- Kenttätoimikunta
- Kilpagolf

Markkinointiviestintä

- Markkinointiviestintästrategia
- Riverin henki - yhteisö
- Kuinka saamme ihmiset puhumaan ja kiinnostumaan meistä
- Jäsenet, osakkaat, vieraat, yritykset, kumppanit, ei-golfaavat

Arvopohja

Yhdessä eteenpäin, palvelen, vastuullisesti ja tasa-arvoisesti

Asiakaskokemus

- Henkilökunta
- Osaaminen
- Kohderyhmät
- Tapa toimia asiakaslähtöisesti
- Hinnoittelu
- Palvelut ja tuotteet
- Varausjärjestelmä
- Toimikunnat
- Arjen kumppanit

Talous

- Myynti
- Kassa
- Kannattavuus
- Lainojen hoitokyky
- Budjetointi
- Kustannusrakenne
- Investoinnit, PTS - vuosittainen olosuhteiden parantaminen
- Hinnoittelu
- Osakkeen ja omistamisen arvo

Arvopohja

Yhdessä eteenpäin

- Jatkuva parantaminen
- Pitkän tähtäimen kehittämissuunnitelma
- Innovatiivisuus
- Asiakkaiden kuuntelu
- Riverin henki, jossa jokainen kokee itsensä tärkeäksi

Palvellen

- Asiakas ensin
- Asiakkaan silmä
- Viestinnän onnistuminen
- Asiakkaiden kuuntelu
- Kentänhoidon ja kentän korkea laatu

Vastuullisesti

- Kestävä kehitys
- Taloudellinen kannattavuus
- Eettinen vastuullisuus
- Moraalinen vastuullisuus
- Vastuullinen johtaminen

Tasa-arvoisesti

- Jäsenistön tasa-arvoisuus
- Syrjinnän ja epäasiallisen käytöksen nollatoleranssi
- Eri asiakasryhmien huomioiminen



Nokia River Golf Strategia

2024-2028

Visio

Pirkanmaan laadukkain, asiakasystävällisin ja taloudellisesti kannattava golfyhteisö

Toiminnan tarkoitus

Nokia River Golfin tarkoituksena on tuottaa osakkeenomistajille, jäsenille, vieraspelaajille ja yhteistyökumppaneille ympärivuotisesti monipuolisia golfiin liittyviä palveluita strategiset tavoitteet huomioiden.

Tavoitteet 2028

- Ry:n kassa 380 000 €
- Jäsenmäärä 2 360
- Vieraspelaajat 13 500
- NPS 78

Kentät / Pelaaminen

- Kenttähenkilökunta
- Osaaminen
- Palvelut
- River ja Rock - kaksi ykköskenttää
- Kenttien hoito ja laatu
- Investoinnit
- Kenttätoimikunta
- Kilpagolf

Markkinointiviestintä

- Markkinointiviestintästrategia
- Riverin henki - yhteisö
- Kuinka saamme ihmiset puhumaan ja kiinnostumaan meistä
- Jäsenet, osakkaat, vieraat, yritykset, kumppanit, ei-golfaavat

Arvopohja

Yhdessä eteenpäin, palvelen, vastuullisesti ja tasa-arvoisesti

Asiakaskokemus

- Henkilökunta
- Osaaminen
- Kohderyhmät
- Tapa toimia asiakaslähtöisesti
- Hinnoittelu
- Palvelut ja tuotteet
- Varausjärjestelmä
- Toimikunnat
- Arjen kumppanit

Talous

- Myynti
- Kassa
- Kannattavuus
- Lainojen hoitokyky
- Budjetointi
- Kustannusrakenne
- Investoinnit, PTS - vuosittainen olosuhteiden parantaminen
- Hinnoittelu
- Osakkeen ja omistamisen arvo

**Pirkanmaan laadukkein,
asiakasystävällisin ja taloudellisesti
kannattava golfyhteisö**



Laadukkain ja asiakasystävällisin

Olemme laadukkain ja asiakasystävällisin golfyhteisö, sillä ylitämme jäsentemme, vieraspelaajien ja kumppaneidemme ennakko- ja ihanneodotukset. Ne alkavat ajatuksesta pelata golfia Nokialla, ajanvarauksen kautta itse tapahtumaan laadukkaine kenttineen ja oheispalveluineen ammattitaitoisen henkilöstön avustamana.

Golfin pelaaminen miellyttävässä peliseurassa henkeä salpaavien idyllisten maalaismaisemien ympäröimänä. Pelikierroksen päätyttyä ajatukset ikimuistoisesta kokemuksesta tallentuvat muistiin raikkaiden juomien ja maukkaiden aterioiden lomassa terassilla tai kartanon ravintolassa. Mieleen jäi vain yksi ajatus, koska uudelleen?



Taloudellisesti kannattava

Golfyhteisön toiminnan tulee olla taloudellisesti niin kannattavaa, että se kykenee täyttämään yhteiskunnalliset velvoitteet, huolehtimaan vastuista ja velvoitteista osakkeenomistajille, jäsenistölle ja yhteistyökumppaneille sovittujen ehtojen mukaisesti.

Siten yhteisö kykenee turvaamaan toimintansa jatkuvuuden myös tulevaisuudessa.



Nokia River Golf Strategia

2024-2028

Visio

Pirkanmaan laadukkain, asiakasystävällisin ja taloudellisesti kannattava golfyhteisö

Toiminnan tarkoitus

Nokia River Golfin tarkoituksena on tuottaa osakkeenomistajille, jäsenille, vieraspelaajille ja yhteistyökumppaneille ympärivuotisesti monipuolisia golfiin liittyviä palveluita strategiset tavoitteet huomioiden.

Tavoitteet 2028

- Ry:n kassa 380 000 €
- Jäsenmäärä 2 360
- Vieraspelaajat 13 500
- NPS 78

Kentät / Pelaaminen

- Kenttähenkilökunta
- Osaaminen
- Palvelut
- River ja Rock - kaksi ykköskenttää
- Kenttien hoito ja laatu
- Investoinnit
- Kenttätoimikunta
- Kilpagolf

Markkinointiviestintä

- Markkinointiviestintästrategia
- Riverin henki - yhteisö
- Kuinka saamme ihmiset puhumaan ja kiinnostumaan meistä
- Jäsenet, osakkaat, vieraat, yritykset, kumppanit, ei-golfaavat

Arvopohja

Yhdessä eteenpäin, palvelen, vastuullisesti ja tasa-arvoisesti

Asiakaskokemus

- Henkilökunta
- Osaaminen
- Kohderyhmät
- Tapa toimia asiakaslähtöisesti
- Hinnoittelu
- Palvelut ja tuotteet
- Varausjärjestelmä
- Toimikunnat
- Arjen kumppanit

Talous

- Myynti
- Kassa
- Kannattavuus
- Lainojen hoitokyky
- Budjetointi
- Kustannusrakenne
- Investoinnit, PTS - vuosittainen olosuhteiden parantaminen
- Hinnoittelu
- Osakkeen ja omistamisen arvo

12. Kokouksen päätös