

Hvordan bli medlem i NMK

Ta kontakt med hovedkontoret på telefon 32 21 00 34, mail via vår nettside www.nmk.no eller du henvender deg direkte til den klubben du ønsker medlemskap i. De bistår deg videre for å få medlemskapet registrert.

Velkommen som medlem!

Medlemsfordeler

Choice hotellene – 20 % på laveste flytende pris
Racing – 30 % på abonnement, nyhetsbrev
Bladet Bil – 25 % på abonnement, 1 gratis utgivelse
Gode medlemspriser på profileringsartikler, tøy etc
YX - 30 øre pr liter
Flere gode fordeler kommer i inneværende år....



TELEFONLISTE:

NMK s FUNKSJONÆRGUIDE



MOTORKLUBBEN FOR ALLE
- uansett gren!

**96 klubber over
hele Norge**

Over 19000 medlemmer

- Egne NMK Mesterskap
- Populære sommercuper
i Kart og Motocross
- NMKs Landsfinaler i Bilcross
for junior og senior
- Sportspriser
- Arrangørpriser
- Ildsjelpris
- Markedsføringsprisen

Størst og best innen motorsport!

Tlf.: 32 21 00 34 • www.nmk.no



Funksjonærene

En funksjonær bør ha kunnskaper om sin oppgave. Det gjelder så vel praktiske detaljer som opplysninger av sportslig art. Kunnskapen gjør deg tryggere i rollen som funksjonær, og den som er trygg, gjør en bedre jobb. Dette er generelt og gjelder oss alle. I tillegg trenger du spesielle kunnskaper for din arbeidsoppgave.

Service blir til i det øyeblikket den produseres.

Service synes ikke, men den setter spor. Dessverre er det ofte sånn at det som ikke blir gjort eller det som ikke er bra, er det som blir husket etterpå.

Enkelte egenskaper kreves for å tilby god service. Her er noen punkter du bør bite deg merke i:

Entusiasme

Du bør viser engasjement for motorsport.

Ansvarsfølelse

Du må kunne ta ansvar. Det betyr at du løser din oppgave uten at noen behøver å kontrollere deg.

Selvstendighet

Nå og da må du kunne ta raske beslutninger på egenhånd, ofte under press. Bruk sunn fornuft. Våg å prøve, og ta risikoen ved å gjøre en feil.

”Alt er bedre enn og ikke gjøre noe i det hele tatt.”

Diskresjon og lojalitet

Du representerer arrangøren overfor deltagere og publikum. I en vanskelig situasjon er det aldri riktig å skyldte på en svak organisasjon eller at du ikke får informasjon. Lojaliteten gjelder også overfor funksjonærkamerater. For å kunne arbeide nær hverandre må vi kunne stole på hverandre. Problemer tas opp med den det gjelder.

Varsling av ulykker, tyveri og brann

All alarmering skal skje til løpsledelsen eller til 112 (politiet), som står i direkte kontakt med løpsledelsen og andre redningsetater.

Hvordan du varsler, står det mer om i din instruks. Les denne før noe skjer, så er du bedre forberedt.

Om noe skjer, skal du ALDRI uttale deg til presse eller andre. I slike tilfeller skal du ALLTID henvise til løpsledelsen, som er de eneste som kan komme med uttalelser.

Miljø – sikkerhet – kvalitet – etikk

NMK arbeider med å utvikle våre arrangementer slik at vi

- reduserer påvirkningen på miljø og helse
- øker sikkerheten for publikum, funksjonærer og deltagere
- bidrar til bedre opplevelser og forbedre kvaliteten sportslig og kommersielt.

Instruks banefunksjonær Hastighet uten lys

Instruks banefunksjonær Hastighet med lys

Instruks banefunksjonær MX

Instruks sperrevakt/veivakt Rally

NMK

Norsk Motor Klubb har ca 19.000 medlemmer og har 96 klubber fordelt over hele landet. Organisasjonen har eksistert siden 1916

Unnvik å:

- Anklage, si ikke ”Du har drukket for mye”
- Diskutere
- Forhandle eller gi etter der det er tydelig at gjesten må avvises
- Løse situasjonen alene. Tilkall hjelp før situasjonen utarter.

Klager

Klager skal du se positivt på. Det gir muligheter til å finne ut hva som kan gjøres bedre. Møt med positivt og forsøk å finne en løsning. Lag eventuelt en kort, skriftlig oppsummering av klagen og lever den til din overordnede. Da kan vi diskutere problemet i ettertid og bli bedre neste gang.

10 gode råd

- 1 Sett deg inn i dine arbeidsoppgaver, diskuter dem gjerne med din overordnede.
- 2 Skaff deg oversikt over arrangementet.
- 3 Husk at du skal oppføre deg som en ”vert”.
- 4 Møt opp i god tid og vær forbredt.
- 5 Ta med deg tilstrekkelig utstyr (mat, varme klær osv) til dagens arbeid.
- 6 Vær vennlig og høflig, men også bestemt.
- 7 Vis smidighet og toleranse så sant det er mulig.
- 8 Din innsats gjør arrangementet vellykket.
- 9 Vurdér om din oppgave kan løses på en bedre måte.
- 10 Gjør deg notater om dine erfaringer og gi dem til din sjef.

Profesjonell innstilling

Profesjonalitet er å ta ansvar for sin egen opptreden og kontrollere den. Du må være hjelpsom, også i vanskelige og stressende situasjoner. En sånn innstilling betaler seg alltid – det du gir, får du også igjen. Når du har funksjonærvesten på, så er du i tjeneste.

Fleksibilitet

Planer kan bli forandret i siste minutt. Dette må alle være innstilt på, og når det inntreffer, må du hjelpe til å gjennomføre forandringene med full kraft.

Samarbeidsevne

Det er helt nødvendig å kunne samarbeide med funksjonærkamerater og løpsledelse slik at vi blir ett lag med godt samspill. Hjelp til og støtt hverandre. Vis at du verdsetter hjelp fra andre funksjonærer og løpsledelse.

Selvtillit

Stol på dine egne vurderinger. Alle har et grunnleggende behov for anerkjennelse, men det er ikke alltid den kommer til uttrykk. Venn deg til at ros kan være sjelden vare, også når du gjør en god jobb. Lær deg å vurdere din egen innsats og ros deg selv. Du vet når du har vært rask og gjort det du skal.

Kommunikasjon

Det er umulig å ikke kommunisere, og de du betjener tolker alt du gjør fra sitt ståsted. Kommunikasjonen handler om å være på riktig bølgelengde, og husk at sannheten ligger i betrakterens øye. Det er sjelden fruktbart å gå i forsvar. Du vinner bare når du viser god vilje til samarbeid og problemløsning.

Holdninger

En holdning er en måte å forholde seg til en hendelse på, og holdningen avgjør hvordan du utfører jobben. Holdninger kan være en personlig egenskap, men er like ofte et valg. Bestem deg for å være positiv og la det vises i alt du sier og gjør.

Noen gode råd

- Observer andre som har en positiv holdning.
- Heng deg ikke opp i det negative, forsøk å snu det til noe positivt.
- Bruk positive uttalelser.
- Ha som utgangspunkt at ethvert møte med gjesten skal bli positivt.
- Se etter positive signaler.
- Tenk positivt "Dette klarer jeg fint".

Hva er service?

Service er

- tjenesteutøving, som å gi opplysninger og svare på spørsmål
- tilfredsstille de behov det i øyeblikket er behov for. Et kort svar kan være alt som trengs, særlig hvis det blir gitt i en vennlig tone og med et smil
- måten du løser oppgaven på – rolig eller anspent, trivelig eller nedlatende
- Gi så fylldig informasjon og raske svar du er i stand til å gi.
- Det lille ekstra som ikke er forventet – et "Ha en hyggelig dag" til avslutning kan være nok til å gi godt inntrykk.

Våre deltagere/publikum

Hva er god og hva er dårlig service?

Han eller hun er fullstendig suveren i vurderingen om de har fått det de ønsker. For å behandle mennesker likt må du behandle dem på forskjellige måter.

En av våre hovedoppgaver er å gi deltagerne best mulige forhold.

Media

Media er profesjonelle yrkesutøvere som er der for å gjøre en jobb. De skal ta de beste bildene og skrive de gode, positive artiklene. De er svært viktig for motorsporten, så vi må alltid strekke oss langt for å gi media best mulig arbeidsforhold.

Harmoni

Ett kjennetegn på god service er en atmosfære av harmoni og trivsel. Nøkkelen til dette ligger ofte hos funksjonærene. Er det en god tone funksjonærene imellom, smitter dette ofte over på deltagere og publikum.

Hva gjør du i vanskelige situasjoner?

Når situasjonen først har oppstått, avhenger utfallet av hva du sier og gjør. Du kommer alltid lengst med sunn fornuft.

- Sure og sinte personer har også krav på respekt, men la deg ikke påvirke.
- Hold avstand. Vær hyggelig og saklig.
- Forsøk å oppnå en trivelig og positiv atmosfære.
- Skill mellom person og sak.
- Bruk høvelig språk og still spørsmål. Lytt og vis forståelse.
- Ikke gå i forsvar, ikke skyld på andre. Finn årsaken til problemet.
- Foreslå en løsning og få aksept for den fra gjesten.
- La folk få gi uttrykk for sin irritasjon uten at du tar det personlig. Når en part får si hva han/hun mener, går som regel den verste aggresjonen over.

Alkoholpåvirkede gjester.

Vanlige måter å løse problemer på fungerer som regel ikke på påvirkede personer. Noen retningslinjer som kan hjelpe deg:

- Bruk en positiv tone. En vennlig stemme forebygger potensielle problemer.
- Si fra at du og dine kollegaer har en instruks som beskriver hva som gjelder.
- Forsikre deg om at du har medhjelpere i nærheten.
- Forsøk med vanlige teknikker. Lytt og vis forståelse.
- Snakk direkte til gjesten om vedkommende må bortvises.
- Fokuser på oppgaven, ikke på person.
- Ta imot hjelp fra eventuelle venner til personen.
- Hjelp til med å ordne transport om gjesten må avvises