



УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
\_\_\_\_\_ Игохин С.В.  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2018г.

**СТАНДАРТ**  
**«Работа с клиентом в первые три месяца»**

## **Условные сокращения:**

ГД – генеральный директор

ИД – исполнительный директор

УК – управляющий клуба

ДпМ – директор по маркетингу и продажам

МпФ – менеджер по продажам фитнес

ФК- фитнес консультант

СМ-сервис менеджер

А-администратор

СТ-старший тренер

Т– тренер

## **1. Общие положения**

### **1.1. Базовые принципы**

Целью введения данного стандарта является, увеличение лояльности клиентов, уменьшении оттока, достижение клиентом желаемого результата.

Стандарт состоит из этапов последовательной работы с новым членом клуба.

Этапы работы- это простейшие действия, которые должны совершаться сотрудниками при работе с новыми клиентами.

### **1.2. Сфера применения**

Действие данного стандарта о работе с новыми клиентами в первые три месяца распространяется на все подразделения.

Стандарт применяется для:

- Внутреннего использования при решении задач по оформлению нового члена клуба;
- Обеспечения документированной базы по клиентам фитнес клубов;
- Обеспечения непрерывной работы с членами клубов;

Стандарт «Работа с клиентом в первые три месяца» - документ, регламентирующий действия сотрудников при работе с клиентами.

Участниками данного бизнес процесса являются генеральный директор, исполнительный директор, управляющий клуба, директор по маркетингу продажам, менеджер по продажам, старший тренер, тренер клуба, фитнес консультант.

Куратор внедрения стандарта фитнес клубов «Броско фитнес» - исполнительный директор

Куратор работы и оформления клиентов Менеджерами по продажам клуба в соответствии со стандартом –Управляющий фитнес клуба.

Куратор работы с клиентами Тренерами клубов – Старший тренер.

Главный контролер исполнения Положения- Генеральный директор .

Члены комитета по дорожной карте- Коммерческий директор, Директор по маркетингу.

### 1.3.График создания положения Стандарта.

Данный Стандарт принимается единовременно, начинает свое действие с 1.02.2018 г.

Ежеквартально могут вноситься коррективы в Стандарт, но не позднее 1 числа последнего месяца квартала.

Действия данного Стандарта устанавливается приказом после его утверждения генеральным директором.

#### Описание стандарта по работе с клиентом в первые три месяца:

№	Бизнес-процедура	Исполнители	Адресат предоставления информации	Сроки
<b>1. Процедура оформления клиента администратором.</b>				
1.1	Выявление потребностей клиента на стадии первого обращения с помощью открытых вопросов: <ul style="list-style-type: none"> <li>• С какой целью обратились?</li> <li>• Какой ожидаемый результат?</li> <li>• Занимались ли до этого?</li> <li>• Какие посещали занятия?</li> <li>• Как себе представляете процесс похудения/ набора веса? И т.д.</li> </ul> Заполняется анкеты клиента.	А.	УК	Непосредственно в момент обращения клиента в клуб.

1.2	Заполняется графа запроса в анкете клиента, исходя из полученных ответов.	А.	УК	Непосредственно в момент обращения клиента в клуб.
1.3	Закрепление администратора за клиентом происходит согласно смене, фиксируется в программе. ERP.	А.	УК	Непосредственно в момент обращения клиента в клуб.
1.4	Заявкой может быть: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Входящий звонок.</li> <li>• Купон с интернета.</li> <li>• Взятая рекомендация.</li> <li>• Посетитель клуба.</li> <li>• Запрос с соц. сетей.</li> </ul>	А.	УК	Непосредственно в момент обращения клиента в клуб.
1.5	Заявка вносится в программу ERP, заполняется ФИО клиента, номер телефона, источник информации, менеджер, тип события (воронка продаж). В случае, если клиент обращался ранее в любой из ФК Броско, и заявка была заведена, то она не дублируется.	А.	УК	Непосредственно в момент обращения клиента в клуб.

1.6	Закрепление фитнес консультанта который работает в данном клубе за новым клиентом при переходе из статуса потенциальный в активный	А.	УК	Непосредственно в момент продажи клубной карты клиента.
1.7	Закрепление тренера в программе происходит при внесении данных диагностики клиента в карту клиента. Заполняется поле «Тренер»	ФК	УК	Непосредственно в момент проведения диагностики.
1.8	Замеры клиента осуществляются после оформления клубной карты. Данные вносятся в программу ERP. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Рост.</li> <li>• Вес.</li> <li>• Обхват груди.</li> <li>• Обхват талии.</li> <li>• Обхват живота.</li> <li>• Обхват таза.</li> <li>• Обхват бедер.</li> <li>• Обхват икр.</li> <li>• Обхват рук.</li> <li>• Процент жира (измеряется на жиранализаторе)</li> </ul>	ФК	СТ	В течение 5 ти дней с момента покупки клиентом клубной карты.
1.9	Назначение встречи со специалистом по питанию. Планируется дата, время и место консультации. Данные клиента передаются фитнес консультанту.	А. ФК.	СТ, УК.	В течение 5 ти дней с момента покупки клиентом клубной карты.

	Дата и результаты консультации фиксируется в программе ERP.			
<b>2. Стандарт работы Фитнес консультанта с клиентом в первые три месяца.</b>				
2.1	Предоставление клиенту базовой информации по тренингу и питанию от специалистов, исходя из первоначально выявленных потребностей, противопоказаний. Информация передается в виде инструкции.	ФК.	СТ	В течение 5-ти дней с момента покупки клубной карты
2.2	Первый звонок клиенту закрепленного за ним фитнес консультант. Задаются вопросы: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ваши ощущения от тренировочного процесса?</li> <li>• Какие возникают вопросы?</li> <li>• Какие пожелания? и т.д.</li> <li>• Дал ли Вам рекомендации тренер?</li> <li>• Покупаете ли вы спортивное питание?</li> </ul>	ФК.	СТ	По истечению двух недель после начала посещения клиентом клуба.
2.3	Ответы фиксируются и заносятся в карту клиента, вносится сервисный звонок в программе ERP.	ФК.	СТ	Непосредственно после звонка
2.4	Второй звонок клиенту закрепленного за ним фитнес консультанта Задаются вопросы: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Видите ли вы изменения?</li> <li>• Если да, то какие?</li> <li>• Что бы вы хотели скорректировать?</li> <li>• Есть ли вопросы по питанию?</li> </ul> Назначается повторная встреча клиента с фитнес консультантом.	ФК	СТ	Через 1 мес. посещения клиентом клуба
2.5	Ответы фиксируются фитнес консультантом и в карту клиента, вносится сервисный звонок в программе ERP.	ФК	СТ	Непосредственно после звонка
2.6	Проведение повторных замеров ,их фиксация в программе, анализ параметров.	ФК	СТ	Не позднее трех дней после повторного звонка.
2.7	Третий звонок клиенту закрепленного за ним фитнес консультанта. Задаются вопросы: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Видите ли вы изменения?</li> <li>• Если да, то какие?</li> <li>• Что бы вы хотели скорректировать?</li> </ul>	ФК	СТ	Через 2 мес. Посещения клуба

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Есть ли вопросы по питанию?</li> </ul> <p>Назначается встреча фитнес консультанта с клиентом.</p>			
2.8	Ответы фиксируются фитнес консультантом и в карту клиента, вносится сервисный звонок в программе ERP.	ФК	СТ	Непосредственно после звонка
2.9	Проведение замеров ,их фиксация в программе ERP, анализ параметров.	ФК	СТ	Не позднее трех дней после звонка
2.10	<p>Финальный звонок клиенту. Задаются вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Довольны ли вы результатами проделанной работы?</li> <li>• Планируете ли вы продлить абонемент»</li> </ul> <p>Назначение встречи с клиентом.</p>	ФК	СТ	Через 3 месяца после первого посещения клиентом клуба
2.11	Ответы фиксируются консультантом и в карту клиента, вносится сервисный звонок в программеERP.	ФК	СТ	Непосредственно после звонка
2.12	.Подводятся итоги ,анализируется результат. Если он не достигнут, то производится корректировка программы тренировок и питания.	ФК	СТ	Не позднее недели после проведения встречи с клиентом.
2.13	Поощрение клиента в случае достижения поставленного результата (подарок)	СТ, УК	КД	Не позднее недели после проведения встречи с клиентом.
2.14	Формирование отчета о результатах продления абонементов, результатах достижения клиентами, оценкой работы тренера и диетолога.	СТ	КД	До 5-го числа ежемесячно.
<b>3. Продление абонемента.</b>				
3.1	Формирование списка клиентов к продлению из программы ERP на следующий месяц .	ФК	УК	Ежемесячно с 25 числа текущего
3.2	Совершение сервисного звонка с целью мониторинга качества обслуживания и решения вопросов возникших у клиента в тренировочном процессе. Совершая действия к продлению клиентом абонемента (согласно утвержденного опросника на данный период)	ФК	УК	В первые три дня месяца.
3.3	Внесение информации по результатам обзвона в программу ERP в « Исходящее событие» согласно категорий ответов. <b>1. Категория:</b>	ФК	УК	После осуществление сервисного звонка клиенту

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Не понравилось</li> <li>• Не удобное расписание</li> <li>• Противопоказания к нагрузкам</li> <li>• Нет результата</li> <li><b>2. Категория:</b></li> <li>• Не устраивает сервис</li> <li>• Не удобно добираться</li> <li><b>3. Категория:</b></li> <li>• Нет денег</li> <li>• Дорого</li> <li>• Лень</li> <li>• Не разрешает муж</li> <li>• Нет времени</li> <li>• Уходит к конкуренту</li> <li><b>4. Категория:</b></li> <li>• Болезнь</li> <li>• Отпуск</li> <li>• Декрет</li> <li>• Командировка</li> <li>• Переезд</li> <li>• Сессия</li> <li>• Ремонт</li> <li>• Болезни детей</li> <li><b>5. Категория</b></li> <li>• Выполнено</li> </ul>			
3.4	<p>Отработка сотрудниками возникших у клиента вопросов и замечаний по работе клуба, на основании внесенных согласно категориям данных в программу ERP</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Категория – Старший тренер</li> <li>2. Категория - Сервис менеджер</li> <li>3. Категория - Управляющий</li> <li>4. Категория - Старший фитнес консультант</li> </ol>	СТ, СМ, УК, СФК,	УК	1-4 категория не позднее 3-х дней с момента сервисного опроса.
3.5	Совершить контроль о том , что клиенту ответственный сотрудник согласно категории перезвонил и ответил на вопросы клиента	ФК	УК	В течении трех дней с момента внесения информации в программу ERP
3.5	5. Категория – Администратор. Совершение звонка администратора с целью продления абонемента.	А.	УК	За 10 дней до окончания абонемента.

СОГЛАСОВАНО:

Исполнительный директор. \_\_\_\_\_ Билибенко Е.В. «\_\_» \_\_\_\_\_ 2018г.

Директор по маркетингу и продажам \_\_\_\_\_ Сергеева М. А. «\_\_» \_\_\_\_\_ 2018г.

Старший тренер. \_\_\_\_\_ Чувашаева Ю. «\_\_» \_\_\_\_\_ 2018г.

Сервис менеджер. \_\_\_\_\_ Новикова Е.О. «\_\_» \_\_\_\_\_ 2018г.



Приложение №1

Стандарта « Работа с клиентом в первые три месяца»

«Сервисная анкета администратора»



Сервисная анкета клиента.

Клуб \_\_\_\_\_

Клиент \_\_\_\_\_

(ФИО)

Дата опроса « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 г.

1. Соответствует ли наш клуб вашим требованиям по качеству обслуживания и набору предоставляемых услуг, ведению тренировок?

\_\_\_\_\_

2. Имеются ли пожелания? -

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. Имеются ли замечания к качеству обслуживания, персоналу, оборудованию?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. Вами получены результаты от посещения клуба?

\_\_\_\_\_