



УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
_____ Игохин С.В.
«___» _____ 2016г.

СТАНДАРТ
«Общая информация о компании»
« Миссия и ценности»

Условные сокращения:

ГД – генеральный директор
КД – коммерческий директор
ФД – финансовый директор
ГБ- главный бухгалтер
ДпМ – директор по маркетингу
ДпР–директор по развитию
ДпФ – директор по фитнесу
ДС – директор салона
РПП- руководитель по подбору персонала
СМ-сервис менеджер
СММ- менеджер
М- маркетолог
МпП – менеджер по проектам
СТ- старший тренер
УК – управляющий клуба
А-администратор
МпФ – менеджер по продажам фитнес
ФК- фитнес консультант
Т– тренер
М- массажист
МЛ- менеджер логист
ЗС- заведующий складом
П - программист
ЗХ- заведующий хозяйством
УП – уборщик помещений
В – водитель
Т - техник

1. Общие положения.

1.1. Базовые принципы и цели.

Броско-фитнес – это сервисная компания, занимающаяся фитнесом. Успех компании – в успехах и радости женщин, приходящих к нам в клубы. Именно поэтому мы стараемся сохранить свои главные преимущества:

- Клуб и фитнес-программы, созданные специально для женщин;
- One stop – one shop (все необходимые услуги «красота-здоровье-похудение» под одной крышей);

- Фитнес-клуб около дома;
- Очевидные результаты занятий, постоянный мониторинг достижений каждого клиента;
- Неповторимая атмосфера душевного уюта и отличного сервиса.
- Уникальные тренировки.
- Команда профессионалов работающая для вас.

Наша главная задача – сделать все, чтобы время, проведенное женщиной в клубе Броско фитнес, стало для нее самым приятным за весь день.

Каждая женщина в клубе Броско добивается поставленных целей, благодаря безопасным, эффективным и веселым тренировкам, консультациям по правильному питанию, регулярному мониторингу достигнутых результатов, поддержке квалифицированных тренеров и друзей по клубу.

Броско – это клуб, в котором женщина всегда может:

- Забыть о проблемах и посвятить время себе;
- С удовольствием работать над своим телом;
- Получить заряд энергии и бодрости;
- Общаться с близкими по духу людьми;
- Позволить себе расслабиться и отдохнуть.

Цели компании Броско-фитнес:

- Открытие новых фитнес клубов;
- Увеличение доли рынка;
- Увеличение прибыли компании;
- Повышение эффективности;
- Создание лояльного клиента, который всегда будет доволен нами и никогда нас не покинет;

1.2. Целевая аудитория.

Целевая аудитория: Все женщины.

1.3.Сфера применения.

Настоящие Стандарты распространяются на все подразделения клуба «Броско Фитнес»

Участниками данного бизнес процесса являются: генеральный директор, коммерческий директор, финансовый директор, главный бухгалтер, директор по маркетингу, директор по развитию, директор по фитнесу, директор салона , руководитель по подбору персонала, сервис менеджер, менеджер, маркетолог, менеджер по проектам, старший тренер, управляющий клуба, администратор, менеджер по продажам фитнес, фитнес консультант,

тренер, массажист, менеджер логист, заведующий складом, программист, заведующий хозяйством, уборщик помещений, водитель, техник.

Куратор за содержанием, изменениями и внедрением Стандарта «Броско фитнес» - Генеральный директор.

Главный контролер исполнения Положения- Генеральный директор .

1.4.График создания положения Стандарта.

Данный Стандарт принимается единовременно, начинает свое действие с 1.09.2016 г.

Ежеквартально могут вноситься коррективы в Стандарт, но не позднее 1 числа месяца следующего за кварталом.

Действия данного Стандарта устанавливается приказом после его утверждения генеральным директором.

1.5. Миссия и ценности.

В компании «Броско-Фитнес» существует стандарты и свод корпоративных правил, которые описывают нормы работы и поведения с коллегами, клиентами и обществом в целом. Эти стандарты и правила работы позволяют нам быть профессионалами своего дела и позиционировать Компанию как надежного партнера.

1.6. Миссия компании Броско.

- **Оказывать выдающийся сервис;**

Искреннее заботиться о клиенте, его комфорте и самочувствии.

- **Сделать фитнес доступным большинству женщин;**

Поддерживать низкие цены на наши услуги.

- **Дарить женщине радость и делать её сильнее;**

Наши клиентки – это все что у нас есть.

- **Время, проведенное в клубе, должно стать для нее лучшим за весь день;**

Мы по-настоящему любим их просто потому что они – женщины

1.7. Ценности компании Броско.

- Оказывать «Ух ты!»-сервис нашим клиентам. Завоевывать Горячих поклонников.
- Единство и энтузиазм. Мы уважаем вклад каждого сотрудника и понимаем, что мы нужны друг другу. Любой из нас всегда готов протянуть руку помощи.
- Постоянное самосовершенствование. Быть любопытным и открытым всему новому.
- Брать на себя ответственность и, вместе с тем, позволять другим принимать решения.
- Скромность и достоинство. Каждый из нас знает себе цену. При этом все мы общаемся максимально открыто и существуем вне всяких «сословных ограничений».
- Личный пример – лучший способ руководства.
- Простота в поведении и принятии решений.
- Бережливость. Достигать большего меньшими средствами.
- Главные дела ждут нас впереди. Не останавливаться на достигнутом!
- Здравый смысл. Смотреть в лицо действительности и не терять связи с реальными событиями в нашем бизнесе.

Мы руководствуемся в своей работе основополагающими корпоративными ценностями.

1. Совершенствование.

- Непрерывное развитие и созидание являются инструментами долгосрочного успеха нашей Компании.
- Каждый из нас стремится достигать большего результата в своей работе за счет проявления инициативы и внедрения инноваций, обеспечивая высокую результативность всей Команды.
- Мы нацелены на развитие своих профессиональных компетенций.

2. Ответственность.

- Мы придерживаемся принципов корпоративной ответственности.
- Мы действуем открыто и честно по отношению к нашим коллегам, клиентам, партнерам.
- Мы осознаем и несем ответственность за каждое свое действие и конечный результат.
- Мы уверены, что от действий каждого из нас зависят успех и благополучие коллег и Компании, и клиентов.

3. Компетентность.

- Высокий уровень компетенции каждого из нас — это показатель статуса всей Компании.
- Мы ориентируемся на опыт мировых лидеров.
- Каждый из нас стремится максимально полно использовать имеющиеся ресурсы — рабочее время, оборудование, материалы, а вместе мы задаем высокие стандарты ведения бизнеса.
- Мы руководствуемся в своих решениях корпоративными стандартами и ценностями Компании, превышая ожидания наших клиентов.

- Мы совершенствуем свой профессиональный уровень — знания, способности и навыки, что позволяет нам планомерно двигаться вперед.

4. Партнерство.

- Мы ценим каждого клиента и партнера Компании. Партнерские отношения строятся на основе взаимного доверия и уважения. Наша Компания — это команда единомышленников, которая работает для клиентов, придерживаясь высокого уровня обслуживания.
- Мы разрабатываем программы и услуги, направленные на благополучие и здоровье наших клиентов. Это подразумевает полную открытость для новых идей, новых подходов к работе и внимание к отзывам и оценкам, поступающим от конечных потребителей.
- В каждом своем действии мы направлены на удовлетворение наших клиентов.

1.8. Составляющие успеха компании Броско.

- Удовлетворять ожидания клиентов по всем услугам, включая не только тренировку, но и создание хорошего настроения, консультации по правильному питанию и регулярный мониторинг достигнутых результатов.
- После продажи мы относимся к своему нынешнему клиенту с тем же вниманием и интересом, с каким пытались его привлечь.
- В клубах Броско царит искренняя заинтересованность людей друг в друге, забота и доброта – все это генерируют люди, работающие в клубе.
- Только действительно хорошие люди и истинные профессионалы способны обеспечить своим клиентам первоклассный сервис.

СОГЛАСОВАНО:

Коммерческий директор _____	Билибенко Е.В.	«__» _____	2016г.
Директор по маркетингу _____	Сергеева М. А.	«__» _____	2016г.
Главный бухгалтер _____	_____	«__» _____	2016г.
Руководитель по персоналу _____	_____	«__» _____	2016г.
Старший тренер _____	Ремпель А.А.	«__» _____	2016г.
Сервис менеджер _____	Новикова Е.О.	«__» _____	2016г.

