**C:\Users\Сергей\Downloads\logo.png**

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.В.Игохин

**Должностная инструкция**

**администратора фитнес клуба**

**Ценный конечный продукт (ЦКП)**:

1.Обеспечить поступление выручки в кассу и на расчетный счет через продажи

2. Клиенты, довольные обслуживанием

**Главная статистика (ГС)**: выполнение личного, недельного и общего плана продаж товара, программ питания, персональных тренировок, услуг велнеса, услуг по массажу, прочих услуг

**Цель должности:**

1. Обеспечение клиентской поддержки в фитнес-клубе, по телефону и ERP
2. Продвижение товара и услуг
3. Обеспечение сервиса, порядка и чистоты в Клубе
4. Обеспечение кассового обслуживания
5. Составление сопутствующей документации
6. Ведение отчетности
7. Обеспечение лояльного отношения к клиентам

**Организационная структура:**

**1. Общие положения**

1.1. Администратор относится к категории специалистов.  
1.2. Администратор назначается на должность и освобождается от нее приказом генерального директора Компании по представлению управляющего клубом.  
1.3. Администратор подчиняется непосредственно управляющему клубом, а в его отсутствие – фитнес-консультанту  
1.4. На время отсутствия администратора его права и обязанности переходят к фитнес-консультанту

**2. Должностные обязанности**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| % необходимого времени | **2.1. Ключевые задачи:** | Ответственность за несоблюдение задачи |
| 20% | ***2.1.1. Выполнение общего плана клуба*** |  |
|  | Перевыполнить личные показатели  Качество исполнения: перевыполненный личный и общий план клуба  Срок исполнения: еженедельно  Центр отчетности: управляющий клуба | Пониженный коэффициент |
| 10% | ***2.1.2. Прием входящих звонков и осуществление исходящих звонков действующим и потенциальным клиентам Клуба:*** |  |
|  | Пригласить клиента на пробное занятие  Качество исполнения: клиент, купивший абонемент  Срок исполнения: постоянно  Центр отчетности: управляющий клуба | Красная карточка |
|  | Осуществить звонок клиенту, не пришедшему на пробное занятие  Качество исполнения: клиент, купивший абонемент Срок исполнения: постоянно  Центр отчетности: управляющий клуба | Красная карточка |
|  | Принять входящий звонок  Качество исполнения: компетентный ответ на звонок  Срок исполнения: постоянно  Центр отчетности: управляющий клуба | Желтая карточка |
|  | Поздравить клиента с днем рождения  Качество исполнения: лояльный клиент  Срок исполнения: постоянно  Центр отчетности: управляющий клуба | Желтая карточка |
| 5% | ***2.1.3.Презентация фитнес-клуба***  ***потенциальным и новым клиентам:*** |  |
|  | Подготовить необходимые материалы: буклеты, пакет документов для нового клиента (расписание, и т.д.)  Качество исполнения: готовый пакет документов  Срок исполнения: постоянно  Центр отчетности: управляющий клуба | Желтая карточка |
|  | Встретить нового клиента, выявить потребность, предоставить выгоды  Качество исполнения: клиент, готовый к покупке абонемента  Срок исполнения: постоянно  Центр отчетности: управляющий клуба | Красная карточка |
|  | Обеспечить нового клиента рекламно-брендовыми материалами: РБМ  Качество исполнения: наличие у клиента РБМ  Срок исполнения: постоянно  Центр отчетности: управляющий клуба |  |
|  | Познакомить нового клиента с тренером, направить на тренировку  Качество исполнения: клиент, готовый к покупке абонемента  Срок исполнения: постоянно  Центр отчетности: управляющий клуба | Желтая карточка |
|  | Взять у клиента рекомендации: телефоны знакомых, родственников  Качество исполнения: рост клиентской базы  Срок исполнения: постоянно  Центр отчетности: управляющий клуба |  |
|  | Осуществить продажу абонемента  Качество исполнения: рост клиентской базы  Срок исполнения: постоянно  Центр отчетности: управляющий клуба | Красная карточка |
| 5% | ***2.1.4. Заключение сделки/оформление договора:*** |  |
|  | Заполнить все данные клиента по паспорту, подписать с клиентом договор  Качество исполнения: верно подписанный договор  Срок исполнения: постоянно  Центр отчетности: управляющий клуба | Красная карточка |
| 5% | ***2.1.5. Кассовая дисциплина:*** |  |
|  | **Проверить кассу со сводным отчетом о наличии денежных средств**  Качество исполнения: наличие денежных средств соответствует отчету  Срок исполнения: постоянно  Центр отчетности: управляющий клуба | Красная карточка |
|  | **Заполнить кассовый журнал**  Качество исполнения: своевременно и верно заполненный журнал  Срок исполнения: постоянно  Центр отчетности: управляющий клуба | Желтая карточка |
|  | **Принять наличные денежные средства от клиента, передать чек**  Качество исполнения: наличные денежные средства в кассе  Срок исполнения: постоянно  Центр отчетности: управляющий клуба | Красная карточка |
|  | **Провести эквайринговую операцию**  Качество исполнения: денежные средства зачислены на расчетный счет Компании  Срок исполнения: постоянно  Центр отчетности: управляющий клуба | Красная карточка |
| 20% | ***2.1.6.Продажа товаров и услуг:*** |  |
|  | Предлагать , готовить и принимать оплату за все продукты, представленные в фитнес баре  Качество исполнения: рост продаж товара  Срок исполнения: постоянно  Центр отчетности: управляющий клуба | Красная карточка |
|  | **О**существлять продажу велнес услуг, персональных тренировок, программ питания  Качество исполнения: рост продаж услуг Компании  Срок исполнения: постоянно  Центр отчетности: управляющий клуба | Красная карточка |
|  | Проводить анализ остатка сопутствующих товаров, предлагаемых клиенту на рецепции, и проводить их закупку по необходимости  Качество исполнения: наличие товара на витрине  Срок исполнения: постоянно  Центр отчетности: управляющий клуба | Желтая карточка |
| 20% | ***2.1.7. Обеспечение чистоты и порядка*** |  |
|  | Мониторить запасы чистящих средств, канцтоваров и при необходимости организовывать их заказ и доставку  Качество исполнения: наличие чистящих средств, канцтоваров  Срок исполнения: постоянно  Центр отчетности: управляющи | Желтая карточка |
|  | Обеспечивать чистоту и порядок на баре, солярии, в клубе (детской комнате, душевых, туалете)  Качество исполнения: оценка по рейтингу от 4,5 баллов  Срок исполнения: постоянно  Центр отчетности: управляющий клуба | Красная карточка |
|  | Следить за чистотой оборудования и его функциональностью, а также за работой оборудования, предпринимать меры по исключению поломок.  Качество исполнения: чистое, исправное оборудование  Срок исполнения: постоянно  Центр отчетности: управляющий клуба | Желтая карточка |
|  | В случае обнаружения неисправности/поломки оборудования оповестить завхоза, внести данные в чек-лист.  Качество исполнения: своевременно внесенная заявка  Срок исполнения: постоянно  Центр отчетности: управляющий клуба | Желтая карточка |
| 5% | ***2.1.8. Работа в ЕRР*** |  |
|  | Отметить карточки посещений клиентов  Качество исполнения: внесенная отметка о посещении  Срок исполнения: постоянно  Центр отчетности: управляющий клуба |  |
| 5% | ***2.1.9. Инвентаризация*** |  |
|  | Принимать участие в инвентаризации  Качество исполнения: проведенная инвентаризация  Срок исполнения: постоянно  Центр отчетности: управляющий | Желтая карточка |
|  | Производить пересчет товара при передаче смены  Качество исполнения: остатки товара соответствуют программе  Срок исполнения: постоянно  Центр отчетности: управляющий | Красная карточка |
| 1% | ***2.1.10.Заполнить статистики*** |  |
|  | Внести все статистические данные: показатели выполнения плана за неделю, ключевые показатели эффективности  Качество исполнения: своевременно внесенные корректные данные  Срок исполнения: ежедневно, еженедельно, ежемесячно  Центр отчетности: исполнительный директор | Желтая карточка |
| 1% | ***2.1.11. Составить карточку продукта*** |  |
|  | Внести достоверную информацию по выполнению личных показателей  Качество исполнения: своевременно внесенные данные по показателям  Срок исполнения: до 3-го числа каждого месяца  Центр отчетности: управляющий | Желтая карточка |
| 3% | **2.2. Сопутствующие задачи:** |  |
|  | 2.2.1. Улыбаться и здороваться с каждым клиентом  Качество исполнения: продажи согласно стандартам.  Срок исполнения: постоянно  Центр отчетности: исполнительный директор | Желтая карточка |
|  | 2.2.2. Записывать членов клуба на все дополнительные услуги клуба, вовремя доносить до клиентов все важные изменения в работе клуба, собирать жалобы, пожелания клиентов, и быстро на них реагировать  Качество исполнения: оповещенные клиенты  Срок исполнения: постоянно  Центр отчетности: управляющий | Желтая карточка |
|  | 2.2.3. Включать/выключать велнес тренажеры  Качество исполнения: работающий тренажер  Срок исполнения: ежедневно  Центр отчетности: управляющий | Желтая карточка |
|  | 2.2.3. Заполнять журнал по использованию минут в солярии  Качество исполнения: своевременно заполненный журнал  Срок исполнения: постоянно  Центр отчетности: управляющий | Желтая карточка |
|  | 2.2.4. Принимать меры к предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций, рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием посетителей  Качество исполнения: нивелированная ситуация  Срок исполнения: постоянно  Центр отчетности: управляющий | Желтая карточка |
| % необходимого времени | **2.3. Дополнительные обязанности:**  перечень задач, действий и процессов, по которым разделяется ответственность совместно с другими работниками Подразделения и других Подразделений, за исключением прямых руководителей и подчиненных. |  |
| По мере необходимости | 2.3.1. Выполнять отдельные служебные поручения своего непосредственного руководителя | Желтая карточка |
| По мере необходимости | 2.3.2. Уметь оказать первую медицинскую помощь пострадавшему | Желтая карточка |
| По мере необходимости | 2.3.3. Участвовать в программе адаптации стажеров, в подготовке стажеров к аттестации | Желтая карточка |
| По мере необходимости | 2.3.4. Разносить рекламную продукцию по требованию руководства, участвовать в промо акциях | Желтая карточка |
| По мере необходимости | 2.3.5. Участвовать в вечеринках, конкурсах, семинарах, акциях, спортивных мероприятиях | Желтая карточка |
| Еженедельно, не в ущерб рабочему процессу | 2.3.6. Посещать тренировки не менее трех раз в неделю | Желтая карточка |

**3. Права администратора**

Администратор имеет право:  
3.1. Знакомиться с решениями руководства организации, касающимися его деятельности.  
3.2. Представлять руководству предложения по совершенствованию своей работы и работы компании.  
3.3. Информирует руководство организации об имеющихся недостатках в обслуживании посетителей, принимает меры к их ликвидации.  
3.4.Сообщать своему непосредственному руководителю о всех выявленных в процессе своей деятельности недостатках и вносить предложения по их устранению.  
3.5. Требовать от руководства создания нормальных условий для выполнения служебных обязанностей.  
3.6. Принимать решения в пределах своей компетенции.

**4. Ответственность администратора**

Администратор несет ответственность:  
4.1. За невыполнение и/или несвоевременное, халатное выполнение своих должностных обязанностей.

4.2. За качество консультирования, и обслуживания клиентов фитнес клуба.  
4.3. За несоблюдение действующих инструкций, приказов и распоряжений по сохранению коммерческой тайны и конфиденциальной информации.  
4.4. За нарушение правил внутреннего трудового распорядка, трудовой дисциплины, правил техники безопасности и противопожарной безопасности.

**Профиль**

*Профессиональные качества*:

* Среднее или среднее профессиональное образование и без предъявления требований к стажу работы
* Опыт работы в сфере продаж, знания техники продаж
* Отработка «холодных» звонков

*Личные качества*:

* Высокая ответственность
* Высокие коммуникационные навыки
* Стрессоустойчивость
* Возраст – не младше 20 лет
* Взаимодействует с Управляющим фитнес-клуба, персоналом и клиентами клуба.
* Должен знать распорядок работы фитнес-клуба,а также понимать все бизнес-процессы внутри клуба
* Знать описание групповых занятий, проходящих в клубе
* Должен действовать в соответствии с занимаемой должностью.
* Должен действовать в соответствии с общим курсом развития фитнес бизнеса и правилами, определенными в фитнес-клубе.

*Ключевые показатели эффективности*:

* Выполнение общего плана продаж по выручке
* Выполнение личного плана продаж по товару и услугам