****

 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 показателиКачество исполнения: перевыполненный личный и общий план клубаСрок исполнения: еженедельноЦентр 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 занятиеКачество исполнения: клиент, купивший абонементСрок исполнения: постоянноЦентр отчетности: управляющий клуба | Красная карточка |
|  | Осуществить звонок клиенту, не пришедшему на пробное занятиеКачество исполнения: клиент, купивший абонемент Срок исполнения: постоянноЦентр отчетности: управляющий клуба | Красная карточка |
|  | Принять входящий звонок Качество исполнения: компетентный ответ на звонокСрок исполнения: постоянноЦентр отчетности: управляющий клуба | Желтая карточка |
|  | Поздравить клиента с днем рожденияКачество исполнения: лояльный клиентСрок исполнения: постоянноЦентр 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 документовСрок исполнения: постоянноЦентр отчетности: управляющий клуба | Желтая карточка |
|  | Встретить нового клиента, выявить потребность, предоставить выгодыКачество исполнения: клиент, готовый к покупке абонементаСрок исполнения: постоянноЦентр отчетности: управляющий клуба | Красная карточка |
|  | Обеспечить нового клиента рекламно-брендовыми материалами: РБМКачество исполнения: наличие у клиента РБМСрок исполнения: постоянноЦентр отчетности: управляющий клуба |  |
|  | Познакомить нового клиента с тренером, направить на тренировкуКачество исполнения: клиент, готовый к покупке абонементаСрок исполнения: постоянноЦентр отчетности: управляющий клуба | Желтая карточка |
|  | Взять у клиента рекомендации: телефоны знакомых, родственниковКачество исполнения: рост клиентской базыСрок исполнения: постоянноЦентр отчетности: управляющий клуба |  |
|  | Осуществить продажу абонементаКачество исполнения: рост клиентской базыСрок исполнения: постоянноЦентр отчетности: управляющий клуба | Красная карточка |
| 5% | ***2.1.4. Заключение сделки/оформление договора:*** |  |
|  | Заполнить все данные клиента по паспорту, подписать с клиентом договорКачество исполнения: верно подписанный договорСрок исполнения: постоянноЦентр 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 отчетуСрок исполнения: постоянноЦентр отчетности: управляющий клуба | Красная карточка |
|  | **Заполнить кассовый журнал**Качество исполнения: своевременно и верно заполненный журналСрок исполнения: постоянноЦентр отчетности: управляющий клуба | Желтая карточка |
|  | **Принять наличные денежные средства от клиента, передать чек**Качество исполнения: наличные денежные средства в кассеСрок исполнения: постоянноЦентр отчетности: управляющий клуба | Красная карточка |
|  | **Провести эквайринговую операцию**Качество исполнения: денежные средства зачислены на расчетный счет КомпанииСрок исполнения: постоянноЦентр отчетности: управляющий клуба | Красная карточка |
| 20% | ***2.1.6.Продажа товаров и услуг:*** |  |
|  | Предлагать , готовить и принимать оплату за все продукты, представленные в фитнес бареКачество исполнения: рост продаж товараСрок исполнения: постоянноЦентр отчетности: управляющий клуба | Красная карточка |
|  | **О**существлять продажу велнес услуг, персональных тренировок, программ питанияКачество исполнения: рост продаж услуг КомпанииСрок исполнения: постоянноЦентр отчетности: управляющий клуба | Красная карточка |
|  | Проводить анализ остатка сопутствующих товаров, предлагаемых клиенту на рецепции, и проводить их закупку по необходимостиКачество исполнения: наличие товара на витринеСрок исполнения: постоянноЦентр 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 доставкуКачество исполнения: наличие чистящих средств, канцтоваровСрок исполнения: постоянноЦентр 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 балловСрок исполнения: постоянноЦентр 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 оборудованиеСрок исполнения: постоянноЦентр отчетности: управляющий клуба | Желтая карточка |
|  | В случае обнаружения неисправности/поломки оборудования оповестить завхоза, внести данные в чек-лист. Качество исполнения: своевременно внесенная заявкаСрок исполнения: постоянноЦентр отчетности: управляющий клуба | Желтая карточка |
| 5% | ***2.1.8. Работа в ЕRР*** |  |
|  | Отметить карточки посещений клиентовКачество исполнения: внесенная отметка о посещенииСрок исполнения: постоянноЦентр отчетности: управляющий клуба |  |
| 5% | ***2.1.9. Инвентаризация*** |  |
|  | Принимать участие в инвентаризации Качество исполнения: проведенная инвентаризацияСрок исполнения: постоянноЦентр отчетности: управляющий | Желтая карточка |
|  | Производить пересчет товара при передаче сменыКачество исполнения: остатки товара соответствуют программеСрок исполнения: постоянноЦентр отчетности: управляющий | Красная карточка |
| 1% | ***2.1.10.Заполнить статистики*** |  |
|  | Внести все статистические данные: показатели выполнения плана за неделю, ключевые показатели эффективностиКачество исполнения: своевременно внесенные корректные данныеСрок исполнения: ежедневно, еженедельно, ежемесячноЦентр отчетности: исполнительный директор | Желтая карточка |
| 1% | ***2.1.11. Составить карточку продукта*** |  |
|  | Внести достоверную информацию по выполнению личных показателейКачество исполнения: своевременно внесенные данные по показателямСрок исполнения: до 3-го числа каждого месяцаЦентр отчетности: управляющий | Желтая карточка |
| 3% | **2.2. Сопутствующие задачи:** |  |
|  | 2.2.1. Улыбаться и здороваться с каждым клиентомКачество исполнения: продажи согласно стандартам.Срок исполнения: постоянноЦентр 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 реагироватьКачество исполнения: оповещенные клиентыСрок исполнения: постоянноЦентр отчетности: управляющий | Желтая карточка |
|  | 2.2.3. Включать/выключать велнес тренажерыКачество исполнения: работающий тренажерСрок исполнения: ежедневноЦентр отчетности: управляющий | Желтая карточка |
|  | 2.2.3. Заполнять журнал по использованию минут в солярииКачество исполнения: своевременно заполненный журналСрок исполнения: постоянноЦентр отчетности: управляющий | Желтая карточка |
|  | 2.2.4. Принимать меры к предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций, рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием посетителейКачество исполнения: нивелированная ситуацияСрок исполнения: постоянноЦентр 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