****

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.В.Игохин

**Должностная инструкция**

**фитнес-консультанта**

**Ценный конечный продукт (ЦКП):** увеличивающееся количество клиентов, которые продлевают абонемент

**Главная статистика (ГС)**: выполнение плана по количеству клиентов, которые продлили абонемент

**Цель должности:**

1. Обеспечение условий клиенту к продлению абонемента
2. Консультация клиента
3. Обеспечение достижений клиентом результатов
4. Продвижение товара и услуг
5. Рекомендации к усовершенствованию системы лояльности

**Организационная структура:**

**1. Общие положения**

1.1. Фитнес-консультант относится к категории специалистов.
1.2. Фитнес-консультант назначается на должность и освобождается от нее приказом генерального директора Компании по представлению управляющего клубом.
1.3. Фитнес-консультант подчиняется непосредственно управляющему клубом.

1.4. На время отсутствия управляющего клубом фитнес-консультант исполняет его обязанности
1.5. На время отсутствия фитнес-консультанта его права и обязанности переходят к другому должностному лицу, о чем объявляется в приказе по организации.

**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 |
| 15% | ***2.1.2. Консультация и адаптация клиентов*:** |  |
|  | Провести первичную консультацию клиентаКачество исполнения: своевременно проведенная консультацияСрок исполнения: ежедневно, в течении трех дней с момента приобретения абонемента клиентомЦентр отчетности: управляющий клуба | Красная карточка |
|  | Составить программу питания и тренировок для клиентаКачество исполнения: у всех клиентов составлена программа, соответствующая физическому состоянию и потребностям клиентаСрок исполнения: ежедневноЦентр отчетности: управляющий клуба | Красная карточка |
|  | Провести замеры клиента, внести их в программу ERPКачество исполнения: у всех клиентов сделаны замеры и внесены в программуСрок исполнения: в соответствии с установленным графиком, первые три месяца посещения клиентом клубаЦентр отчетности: управляющий клуба | Красная карточка |
|  | Познакомить клиента с тренеромКачество исполнения: своевременное представление клиенту тренера.Срок исполнения: ежедневно, при посещении клиентом первого занятияЦентр отчетности: управляющий клуба | Желтая карточка |
|  | Осуществить повторные встречи с клиентами, провести консультации и откорректировать программы питания и тренировокКачество исполнения: в срок проведенные встречи и консультации с клиентами, скорректированные программы тренировок и питанияСрок исполнения: ежедневно, в соответствии с графиком, установленным правилами, в течении первых трех месяцев посещения клиентом клубаЦентр отчетности: управляющий клуба | Красная карточка |
|  | Ознакомить клиента с достигнутыми результатами Качество исполнения: своевременное представление клиенту результатов.Срок исполнения: постоянноЦентр отчетности: управляющий клуба | Желтая карточка |
|  | Вести марафоны по питанию и другие мероприятия, касающиеся программ питанияКачество исполнения: своевременное составление программ, ответы на вопросы, ежедневные оn-line консультации клиентовСрок исполнения: по мере необходимости Центр отчетности: управляющий клуба | Красная карточка |
| 35% | ***2.1.3.Продление клиентов:*** |  |
|  | Сделать звонки клиентам к продлению за 2-3 недели до начала продления, проставить дату и комментарий в программе по отзыву клиента. В случае выявления жалоб, неудовлетворенности и т.д., подключить к процессу продления ответственного сотрудника и нивелировать отрицательный отзыв. Решить вопрос о продлении.Качество исполнения: сделаны звонки всем клиентам к продлению согласно спискаСрок исполнения: постоянноЦентр отчетности: Управляющий | Красная карточка |
|  | Выстраивать долгосрочные отношения с клиентами по средствам живого общения в клубеСрок исполнения: постоянноКачество исполнения: растущая конверсия по продлению Центр отчетности: Управляющий | Красная карточка |
| 5% | ***2.1.4. Организация мастер-классов, семинаров*** |  |
|  | Осуществить организацию МК, семинара согласно маркет-плана. Организовать клиентов на МК.Качество исполнения: проведенный МК, семинарСрок исполнения: согласно планаЦентр отчетности: Директор по продвижению и маркетингу | Красная карточка |
|  | Осуществлять формирование лояльности у клиентовКачество исполнения: участие в вечеринках, семинарах, акциях.Срок исполнения: постоянноЦентр отчетности: Управляющий | Желтая карточка |
| 15% | ***2.1.5. Продвижение товаров и услуг:*** |  |
|  | Рекомендовать клиентам покупку спортивного питания, персональных тренировок и велнес.Качество исполнения: увеличение продаж товара и услугСрок исполнения: постоянноЦентр отчетности: Управляющий | Красная карточка |
|  | Вовлекать администратора к процессу продаж путем направления на конкретного клиента.Качество исполнения: увеличение продаж товара и услугСрок исполнения: постоянноЦентр отчетности: Управляющий | Желтая карточка |
| 5% | ***2.1.6. Работа в ЕRР*** |  |
|  | Внести всю информацию по клиенту в программу ERPКачество исполнения: своевременно внесенная корректная информация по клиентамСрок исполнения: ежедневноЦентр отчетности : управляющий клуба | Красная карточка |
| 3% | ***2.1.7.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% | ***2.1.8. 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 |
| 1% | **2.2.Сопутствующие задачи:** |  |
|  | 2.2.1. Обеспечить обновление на доске успехаКачество исполнения: своевременно внесенные обновленияСрок исполнения: до 15-го числа квартала следующего за отчетнымЦентр отчетности: управляющий | Красная карточка |
|  | 2.2.2. Улыбаться и здороваться с каждым клиентомКачество исполнения: продажи согласно стандартам.Срок исполнения: постоянноЦентр отчетности: исполнительный директор | Желтая карточка |
|  | 2.2.3. Обеспечить чистоту и порядок в клубеКачество исполнения: оценка по рейтингу от 4,6 до 5Срок исполнения: постоянноЦентр отчетности: управляющий | Красная карточка |
|  | 2.2.4. 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 |
|  | 2.2.5. Консультировать посетителей по вопросам наличия имеющихся услуг, проводимым специальным акциям, наличием бонусных программ и т.дКачество исполнения: проконсультированные клиентыСрок исполнения: постоянноЦентр отчетности: управляющий | Красная карточка |
|  | 2.2.6. Принимать участие в инвентаризации Качество исполнения: проведенная инвентаризацияСрок исполнения: постоянноЦентр отчетности: управляющий | Желтая карточка |
|  | 2.2.7.Следить за чистотой оборудования и его функциональностью, а также за работой оборудования, предпринимать меры по исключению поломок. Качество исполнения: чистое, работающее оборудованиеСрок исполнения: постоянноЦентр отчетности: управляющий | Желтая карточка |
|  | 2.2.8. Принимать меры к предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций, рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием посетителей.Качество 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. Составлять заявки на товар, чистящие и моющие средства, канцелярские товары. Ремонт оборудования | Желтая карточка |
| По мере необходимости | 2.3.6. Участие в вечеринках, конкурсах, семинарах, акциях, спортивных мероприятиях | Желтая карточка |
| Еженедельно, не в ущерб рабочему процессу | 2.3.7. Посещает тренировки не менее трех раз в неделю | Желтая карточка |

**3. Права фитнес-консультанта**

Фитнес-консультант 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 фитнес-консультанта**

Фитнес-консультант 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 стандартов, 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 Высшее образование
* Знания по спортивному питанию, тренировкам
* Навык составления программ питания
* Знания техники продаж
* Способность к анализу

*Личные качества*:

* Высокая ответственность
* Высокие коммуникационные навыки
* Стрессоустойчивость
* Проявление инициативы
* Ориентация на результат
* Возраст – не младше 23 лет

*Ключевые показатели эффективности*:

* Выполненный план продаж по услугам и спортивному питанию
* Рост коэффициента по продлению абонементов