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

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 показатели  Качество исполнения: перевыполненный личный и общий план клуба  Срок исполнения: еженедельно  Центр отчетности: управляющий клуба | Пониженный коэффициент |
| 15% | | ***2.1.2. Консультация и адаптация клиентов*:** |  |
|  | | Провести первичную консультацию клиента  Качество исполнения: своевременно проведенная консультация  Срок исполнения: ежедневно, в течении трех дней с момента приобретения абонемента клиентом  Центр отчетности: управляющий клуба | Красная карточка |
|  | | Составить программу питания и тренировок для клиента  Качество исполнения: у всех клиентов составлена программа, соответствующая физическому состоянию и потребностям клиента  Срок исполнения: ежедневно  Центр отчетности: управляющий клуба | Красная карточка |
|  | | Провести замеры клиента, внести их в программу ERP  Качество исполнения: у всех клиентов сделаны замеры и внесены в программу  Срок исполнения: в соответствии с установленным графиком, первые три месяца посещения клиентом клуба  Центр отчетности: управляющий клуба | Красная карточка |
|  | | Познакомить клиента с тренером  Качество исполнения: своевременное представление клиенту тренера.  Срок исполнения: ежедневно, при посещении клиентом первого занятия  Центр отчетности: управляющий клуба | Желтая карточка |
|  | | Осуществить повторные встречи с клиентами, провести консультации и откорректировать программы питания и тренировок  Качество исполнения: в срок проведенные встречи и консультации с клиентами, скорректированные программы тренировок и питания  Срок исполнения: ежедневно, в соответствии с графиком, установленным правилами, в течении первых трех месяцев посещения клиентом клуба  Центр отчетности: управляющий клуба | Красная карточка |
|  | | Ознакомить клиента с достигнутыми результатами  Качество исполнения: своевременное представление клиенту результатов.  Срок исполнения: постоянно  Центр отчетности: управляющий клуба | Желтая карточка |
|  | | Вести марафоны по питанию и другие мероприятия, касающиеся программ питания  Качество исполнения: своевременное составление программ, ответы на вопросы, ежедневные оn-line консультации клиентов  Срок 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 списка  Срок исполнения: постоянно  Центр отчетности: Управляющий | Красная карточка |
|  | | Выстраивать долгосрочные отношения с клиентами по средствам живого общения в клубе  Срок исполнения: постоянно  Качество 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, семинар  Срок исполнения: согласно плана  Центр отчетности: Директор по продвижению и маркетингу | Красная карточка |
|  | | Осуществлять формирование лояльности у клиентов  Качество исполнения: участие в вечеринках, семинарах, акциях.  Срок исполнения: постоянно  Центр 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 услуг  Срок исполнения: постоянно  Центр отчетности: Управляющий | Красная карточка |
|  | | Вовлекать администратора к процессу продаж путем направления на конкретного клиента.  Качество исполнения: увеличение продаж товара и услуг  Срок исполнения: постоянно  Центр отчетности: Управляющий | Желтая карточка |
| 5% | | ***2.1.6. Работа в ЕRР*** |  |
|  | | Внести всю информацию по клиенту в программу ERP  Качество исполнения: своевременно внесенная корректная информация по клиентам  Срок исполнения: ежедневно  Центр отчетности : управляющий клуба | Красная карточка |
| 3% | | ***2.1.7.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% | | ***2.1.8. 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 |
| 1% | | **2.2.Сопутствующие задачи:** |  |
|  | | 2.2.1. Обеспечить обновление на доске успеха  Качество исполнения: своевременно внесенные обновления  Срок исполнения: до 15-го числа квартала следующего за отчетным  Центр отчетности: управляющий | Красная карточка |
|  | | 2.2.2. Улыбаться и здороваться с каждым клиентом  Качество исполнения: продажи согласно стандартам.  Срок исполнения: постоянно  Центр отчетности: исполнительный директор | Желтая карточка |
|  | | 2.2.3. Обеспечить чистоту и порядок в клубе  Качество исполнения: оценка по рейтингу от 4,6 до 5  Срок исполнения: постоянно  Центр 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 реагировать  Качество исполнения: оповещенные клиенты  Срок исполнения: постоянно  Центр отчетности: управляющий | Желтая карточка |
|  | | 2.2.5. Консультировать посетителей по вопросам наличия имеющихся услуг, проводимым специальным акциям, наличием бонусных программ и т.д  Качество исполнения: проконсультированные клиенты  Срок исполнения: постоянно  Центр отчетности: управляющий | Красная карточка |
|  | | 2.2.6. Принимать участие в инвентаризации  Качество исполнения: проведенная инвентаризация  Срок исполнения: постоянно  Центр 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 оборудование  Срок исполнения: постоянно  Центр 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 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. 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