****

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

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

**Должностная инструкция**

**тренера**

**Ценный конечный продукт (ЦКП):** Проведена тренировка в зале с использованием оборудования по стандартам компании

**Главная статистика (ГС)**: выполнение плана по количеству количество посещений

**Цель должности:**

1. Выполнение плана посещения
2. Обеспечение условий клиенту к продлению абонемента
3. Выполнение плана продаж персональных тренировок
4. Консультации клиентов
5. Продвижение товаров и услуг
6. Обеспечение достижений клиентом результатов

**Организационная структура:**

**1. Общие положения**

1.1. Тренер относится к категории специалистов.
1.2. Тренер назначается на должность и освобождается от нее приказом генерального директора Компании по представлению старшего тренера

1.3. Тренер подчиняется непосредственно старшему тренеру клуба

1.4. На время отсутствия тренера 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 |
| 30% | ***2.1.1. Выполнение плана*** |  |
|  | Перевыполнить личные показателиКачество исполнения: перевыполненный план по посещениям, по персональным тренировкам в зависимости от сезонаСрок исполнения: еженедельноЦентр отчетности: старший тренер клуба | Красная карточка |
|  | Выполнить план по посещениюКачество исполнения: выполнение планов посещаемости залов в сроки установленные руководством, в зависимости от сезона и несезона |  |
| 30% | ***2.1.2. Консультация клиентов,*** ***достижение результата клиентом:*** |  |
|  | Провести тренировки в зале Качество исполнения: явка на работу в соответствии с согласованным расписанием, проведение тренировок в соответствии со стандартами клубаСрок исполнения: ежедневноЦентр отчетности: старший тренер | Красная карточка |
|  | Проконсультировать новых клиентовКачество исполнения: профессиональные и своевременные консультации клиентов, направленные на продажу и продвижение товаров и услуг клубов, увеличение среднего чека, уменьшение процента не продления абонементов Срок исполнения: ежедневно после каждой тренировкиЦентр отчетности: управляющий клуба , старший тренер | Красная карточка |
|  | Осуществлять встречи и общение с клиентами, корректировку программы тренировокКачество исполнения: своевременная встреча с клиентом, донесение до его всей необходимой информации.Срок исполнения: ежемесячноЦентр отчетности: старший тренер клуба | Желтая карточка |
| 20% | ***2.1.3.Продление клиентов:*** |  |
|  | Знать, сколько придет клиентов на каждый час тренировокСрок исполнения: постоянноКачество исполнения: список клиентовЦентр отчетности: старший тренер | Желтая карточка |
|  | Знать клиентов, которые не ходят более 14 днейСрок исполнения: постоянноКачество исполнения: список клиентовЦентр отчетности: старший тренер | Желтая карточка |
|  | Предпринять действия по клиентам, которые не ходят более 14 днейСрок исполнения: постоянноКачество исполнения: клиент, пришедший на тренировкуЦентр отчетности: старший тренер | 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: старший тренер  | Желтая карточка |
|  | Вовлекать администратора к процессу продаж путем направления на конкретного клиента.Качество исполнения: увеличение продаж товара и услугСрок исполнения: постоянноЦентр отчетности: старший тренер | Желтая карточка |
| 5% | **2.2.Сопутствующие задачи:** |  |
|  | 2.2.1. Улыбаться и здороваться с каждым клиентомКачество исполнения: лояльный клиентСрок исполнения: постоянноЦентр отчетности: старший тренер  | Красная карточка |
|  | 2.2.2. Заменить другого тренера по ведению тренировок в зале по мере необходимостиКачество исполнения: явка на работу в соответствии с оговоренным графиком, проведение тренировок в соответствии со стандартами клубаСрок исполнения: по мере необходимостиЦентр отчетности: Старший тренер | Красная карточка |
|  | 2.2.3.Заполнение табелей посещаемости заловКачество исполнения: своевременное корректное заполнение табелей посещаемостиСрок исполнения: ежедневноЦентр отчетности: старший тренер | Желтая карточка |
|  | 2.2.4.Контроль за исправностью инвентаряКачество исполнения: ежедневный мониторинг оборудования, своевременное предоставление информации о неисправности инвентаря.Срок исполнения: ежедневноЦентр отчетности: старший тренер  | Желтая карточка |
|  | 2.2.5. Обеспечить чистоту и порядок в залахКачество исполнения: оценка по рейтингу от 4,6 до 5Срок исполнения: постоянноЦентр отчетности: старший тренер | Желтая карточка |
|  | 2.2.6. 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: старший тренер  | Желтая карточка |
|  | 2.2.7. Включать/выключать кардио и велнес оборудованиеКачество исполнения: работающий тренажерСрок исполнения: ежедневноЦентр 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. Участвовать в вечеринках, конкурсах, семинарах, акциях, спортивных мероприятиях | Желтая карточка |
| Еженедельно, не в ущерб рабочему процессу | 2.3.5. Посещать тренировки не реже 1 раза в месяц | Желтая карточка |

**3. Права тренера**

Тренер 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 тренера**

Тренер 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
* Знание техники ведения тренировок
* Знание анатомии человеческого тела
* Знание противопоказаний к тренировкам
* Виды тренировок
* Оказание первой медицинской помощи
* Знания техники продаж
* умение работать в команде

*Личные качества*:

* Харизма
* Высокая ответственность
* Высокие коммуникационные навыки
* Стрессоустойчивость
* Ориентация на результат
* Возраст – не младше 20 лет

*Ключевые показатели эффективности*:

* Выполненный план по посещениям
* Рост коэффициента по продлению абонементов