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

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

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

**Должностная инструкция**

**управляющего клубом**

**Ценный конечный продукт (ЦКП):** Обеспечить растущую выручку и активных клиентов компании

**Главная статистика (ГС)**: выполненный план по продлениям абонементов

**Цель должности:**

1. Выполнение плана продаж клуба
2. Выполнение еженедельного плана по продлениям клуба
3. Управление взаимоотношениями с клиентами
4. Выполнение плана по активным клиентам
5. Эффективное управление персоналом
6. Высокий коэффициент рейтинга сервиса
7. Обеспечение хозяйственной деятельности клуба

**Организационная структура:**

**1. Общие положения**

1.1. Управляющий клубом относится к категории руководителей.  
1.2. Управляющий клубом назначается на должность и освобождается от нее приказом генерального директора Компании по представлению исполнительного директора.  
1.3 Управляющий клубом подчиняется непосредственно исполнительному директору .

1.4. Управляющему клубом подчиняется персонал клуба

1.5. На время отсутствия управляющего клубом его обязанности исполняет фитнес-консультант

**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 общий план клуба  Срок исполнения: еженедельно  Центр отчетности: исполнительный директор | Пониженный коэффициент |
|  | | * Формировать и отправлять план по клубу на следующий месяц * Срок исполнения: до 30 числа каждого месяца * Качество исполнения: правильно сформированный план.   Центр отчетности: исполнительный директор. | Красная карточка |
|  | | * Формировать и отправлять ежемесячный отчет по целевым показателям. * Срок исполнения: до 01 числа каждого месяца * Качество исполнения: отправленный корректный отчет по эл.почте * Центр отчетности: исполнительный директор | Красная карточка |
|  | | * Предоставлять план продаж и затрат, предложение по оптимизации затрат. * Срок исполнения: ежемесячно, ежеквартально, ежегодно до 30 числа. * Качество исполнения: корректный план * Центр отчетности: исполнительный директор | Красная карточка |
| 20% | | ***2.1.2. Выполнение еженедельного плана***  ***продления клуба*** |  |
|  | | * Контроль сроков по продлению клиентов   Срок исполнения: ежедневно   * Качество исполнения: сформированная ведомость по продлению * Центр отчетности: исполнительный директор | Красная карточка |
| 15% | | * ***2.1.3. Управление взаимоотношениями с клиентами*** |  |
|  | | Обеспечивать активную работу с потенциальными клиентами  Срок исполнения: постоянно  Качество исполнения: продажи согласно стандартам  Центр отчетности: исполнительный директор | Красная карточка |
|  | | Осуществлять расширение клиентской базы  Срок исполнения: постоянно  Качество исполнения: отток не превышает норму  Центр отчетности: исполнительный директор | Желтая карточка |
|  | | * Контролировать сроки и суммы оплат клиентов   Срок исполнения: постоянно   * Качество исполнения: сформированная ведомость с отсутствием долга. * Центр отчетности: исполнительный директор | Красная карточка |
|  | | Контроль проведения замеров клиентам и ведения записи клиентов на тренировки.  Срок исполнения: постоянно  Качество исполнения: замеры проведены в программе   * Центр отчетности: Коммерческий директор. | Желтая карточка |
|  | | Контроль за внесением в справочник корректных сведений по клиентам телефон, эл почта, адре и тд.  Качество исполнения: своевременно представленная информация в течении дня.  Центр отчетности: Коммерческий директор | Желтая карточка |
|  | | Улыбаться и здороваться с каждым клиентом  Качество исполнения: продажи согласно стандартам.  Срок исполнения: постоянно  Центр отчетности: исполнительный директор | Желтая карточка |
|  | | Выстраивать долгосрочные отношения с клиентами по средствам живого общения в клубе  Срок исполнения: постоянно  Качество исполнения: отток не превышает норму  Центр отчетности: исполнительный директор | Красная карточка |
|  | | Осуществлять формирование лояльности у клиентов  Срок исполнения: постоянно  Качество исполнения : отток не превышает норму.  Центр отчетности: Коммерческий директор. | Желтая карточка |
|  | | Информировать руководство фитнес клуба об имеющихся недостатках в обслуживании клиентов  Срок исполнения: по мере необходимости  Качество исполнения: сформированное и обоснованное предложение  Центр отчетности: Генеральный директор. | Красная карточка |
| 10% | | ***2.1.4. Выполнение плана продаж***  ***по товару и услугам*** |  |
|  | | Осуществлять продажи услуг клуба  Срок исполнения: постоянно  Качество исполнения: выполненный план  Центр отчетности: исполнительный директор | Красная карточка |
|  | | Участвовать в проведении презентаций услуг клуба  Срок исполнения: постоянно.  Качество исполнения: продажи согласно стандартам.  Центр отчетности: исполнительный директор | Желтая карточка |
|  | | Находиться в зоне рецепции, чтобы встречать клиентов и общаться с ними  Срок исполнения: постоянно  Качество исполнения: продажи согласно стандартам.  Центр отчетности: исполнительный директор | Желтая карточка |
| 10% | ***2.1.5.Эффективное управление персоналом*** | |  |
|  | | Организовать работу персонала клуба.  Срок исполнения: постоянно  Качество исполнения: Наличие полного состава персонала, квалифицированный.  Центр отчетности: исполнительный директор | Красная карточка |
|  | | * Участвовать в программе адаптации, в подготовке менеджеров к аттестации. Выполнять функции наставника. * Срок исполнения: в течении месяца до отчетной даты * Качество исполнения: оценка по аттестации – 5 * Центр отчетности: исполнительный директор | Красная карточка |
|  | | * Принимать решения по представлениям о наложении административных взысканий (штраф, выговор), применении мер поощрения к персоналу клуба   Срок исполнения: по мере необходимости   * Качество исполнения: взятая объяснительная, служебная записка * Центр отчетности: Генеральный директор | Желтая карточка |
| 10% | | ***2.1.6. Контрольно-кассовая дисциплина*** |  |
|  | | Контролировать фактическое наличие денег в кассе с компьютером и с ККМ, наличие записи в кассовой книге  Срок исполнения: ежедневно  Качество исполнения: соответствие денег в кассе и компьютере.  Центр отчетности: Бухгалтерия | Красная карточка |
|  | | Контроль заполнения всех кассовых документов и сведение наличие денежных средств (приходно-кассовые ордера, расходные кассовые ордера, сводный отчет)  Срок исполнения: ежедневно  Качество исполнения: правильно оформленные все документы.  Центр отчетности: Бухгалтерия. | Желтая карточка |
|  | | Осуществлять контроль над сохранностью материальных ценностей.  Срок исполнения: постоянно  Качество исполнения: Отсутствие недостач  Центр отчетности: Генеральный директор. | Красная карточка |
|  | | Оформлять возвраты абонементов  Срок исполнения: постоянно  Качество исполнения: сделана заявка на возврат  Центр отчетности: Генеральный директор |  |
|  | | Участвовать в проведении инвентаризаций товарно-материальных ценностей  Срок исполнения: ежемесячно  Качество исполнения: отсутствие недостач.  Центр отчетности: Генеральный директор | Желтая карточка |
|  | | * Занимается контролем остатков товара и осуществляет заказы на пополнение ассортимента. * Срок исполнения: до 23 числа каждого месяца * Качество исполнения: заявка на расходование денег в рамках бюджета. * Центр отчетности: Главный бухгалтер. | Красная карточка |
|  | | * Формировать заявки на расходование денежных средств в рамках бюджета. * Срок исполнения: по мере необходимости. * Качество исполнения: в срок оформленная заявка. * Центр отчетности: главный бухгалтер | Красная карточка |
|  | | * Формировать авансовые отчеты * Срок исполнения: в конце каждого месяца * Качество исполнения: корректный авансовый отчет * Центр отчетности: главный бухгалтер |  |
| 10% | | * ***2.1.7. Административно-хозяйственная деятельность*** |  |
|  | | Осуществлять общее руководство административно-хозяйственной деятельностью клуба  Срок исполнения: постоянно  Качество исполнения: Отсутствие замечаний  Центр отчетности: исполнительный директор | Красная карточка |
|  | | Взаимодействовать с контролирующими органами  Срок исполнения: при проведении проверок  Качество исполнения: решенный вопрос с контролирующими органами  Центр отчетности: исполнительный директор | Красная карточка |
|  | | Взаимодействовать с арендодателем  Срок исполнения: постоянно  Качество исполнения: отсутствие претензий со стороны арендодателя  Центр отчетности: исполнительный директор | Желтая карточка |
|  | | Принимать участие в разработке и осуществлении мероприятий по повышению эффективности работы клуба  Срок исполнения: постоянно отчет до 5-го числа каждого месяца  Качество исполнения: сформированное и обоснованное предложение  Центр отчетности: Генеральный директор | Красная карточка |
|  | | Поддерживать чистоту клуба, обеспечивать наличие рекламной продукции, чистящих средств, размещать рекламную информацию в клубе.  Срок исполнения: постоянно  Качество исполнения: отсутствие замечаний.  Центр отчетности: исполнительный директор | Красная карточка |
|  | | Следить за работой оборудования, предпринимать меры по исключению поломок. Следить за ТО, чистотой оборудования и его функциональностью.  Срок исполнения: постоянно, согласно графика.  Качество исполнения: отсутствие замечаний.  Центр отчетности: исполнительный директор | Желтая карточка |
|  | | Вносить заявку в чек-лист  Срок исполнения: ежедневно  Качество исполнения: своевременно внесенная заявка Центр отчетности: исполнительный директор | Желтая карточка |
|  | | Контроль формирования ценников на товар, распечатывает прайс листы, расписания, аннотации.  Срок исполнения: по необходимости.  Качество исполнения: своевременно представленная информация в течении дня.  Центр отчетности: исполнительный директор | Красная карточка |
|  | | Контроль заполнения журнала по использованию минут в солярии  Срок исполнения: ежедневно  Качество исполнения: журнал всегда актуален.  Центр отчетности: исполнительный | Желтая карточка |
| 3% | | ***2.1.8.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 | Красная карточка |
| 1% | | ***2.1.9. Составить карточку продукта*** |  |
|  | | Внести достоверную информацию по выполнению личных показателей   * Качество исполнения: верно составленная карточка продукта.   Срок исполнения: до 3-го числа каждого месяца  Центр отчетности: исполнительный директор | Желтая карточка |
| 1% | | **2.2.Сопутствующие задачи:** |  |
|  | | * 2.2.1. Осуществлять мониторинг цен конкурентов ближайших клубов и доведение цен и условий до персонала. * Срок исполнения: ежемесячно до 5 числа. * Качество исполнения: знание цен конкурентов и условий сотрудниками клуба. * 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: исполнительный директор | Желтая карточка |
|  | | 2.2.3. 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: исполнительный директор | 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: исполнительный директор | 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 управляющего клубом**

Управляющий клубом имеет право:

3.1. Распоряжаться имуществом и средствами клуба с соблюдением требований, определенных законодательством, решениями учредителя, иными нормативными правовыми актами.

3.2. Принимать решения в пределах своей компетенции.

3.3. Представлять интересы клуба во взаимоотношениях с гражданами, юридическими лицами, органами государственной власти и управления.   
3.4. Знакомиться с решениями руководства организации, касающимися его деятельности.  
3.5. Представлять руководству предложения по совершенствованию своей работы и работы компании.  
3.6. Информирует руководство организации об имеющихся недостатках в обслуживании посетителей, принимает меры к их ликвидации.  
3.7.Сообщать своему непосредственному руководителю о всех выявленных в процессе своей деятельности недостатках и вносить предложения по их устранению.

3.8. Требовать от руководства создания нормальных условий для выполнения служебных обязанностей.

**4. Ответственность управляющего клубом**

Управляющий клубом 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.

4.5. За причинение материального ущерба Компании — в пределах, установленных действующим трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации.

4.6. Управляющий клубом несет персональную ответственность за последствия принятых им решений, выходящих за пределы его полномочий, установленных законодательством, уставом, иными нормативными правовыми актами. Он не освобождается от ответственности, если действия, влекущие ответственность, были предприняты лицами, которым он делегировал свои права.

**Профиль**

*Профессиональные качества*:

* Высшее образование
* Знания техники продаж
* Навык управления персоналом
* Знания по спортивному питанию, тренировкам
* Способность к анализу

*Личные качества*:

* Высокая ответственность
* Высокие коммуникационные навыки
* Стрессоустойчивость
* Проявление инициативы
* Ориентация на результат
* Возраст – не младше 25 лет

*Ключевые показатели эффективности*:

* Выполнение плана по активным клиентам
* Коэффициент конверсии гость/клиент
* Выполнение плана продаж по товару и услугам
* Рост коэффициента по продлению абонементов