

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

\_\_\_\_\_\_\_ Билибенко Е.В.

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_2020г.

**СТАНДАРТ**

**«Работа с клиентом в первые три месяца»**

**Условные сокращения:**

ГД– генеральный директор

КД- Коммерческий директор

УК– управляющий клуба

ДпМ– директор по маркетингу

МпФ– менеджер по продажам фитнес

СМ-сервис менеджер

А-администратор

СТ- старший тренер

Т– тренер

Смм- менеджер социальных сетей

**1.Общие положения**

**1.1.Базовые принципы**

Целью введения данного стандарта является, увеличение лояльности клиентов, уменьшении оттока, достижение клиентом желаемого результата.

Стандарт состоит из этапов последовательной работы с новым членом клуба.

Этапы работы - это простейшие действия, которые должны совершаться сотрудниками при работе с новыми клиентами.

**1.2.Сфера применения**

Действие данного стандарта о работе с новыми клиентами в первые три месяца распространяется на все подразделения.

Стандарт применяется для:

* Внутреннего использования при решении задач по оформлению нового члена клуба;
* Обеспечения документированной базы по клиентам фитнес клубов;
* Обеспечения непрерывной работы с членами клубов;

Стандарт «Работа с клиентом в первые три месяца» - документ, регламентирующий действия сотрудников при работе с клиентами.

2

Участниками данного бизнес процесса являются генеральный директор, исполнительный директор, управляющий клуба, директор по маркетингу продажам, менеджер по продажам, старший тренер, тренер клуба, фитнес консультант.

Куратор внедрения стандарта фитнес клубов «Броско фитнес» - исполнительный директор

Куратор работы и оформления клиентов Менеджерами по продажам клуба в соответствии со стандартом –Управляющий фитнес клуба.

Куратор работы с клиентами Тренерами клубов – Старший тренер.

Главный контролер исполнения Положения- Генеральный директор .

Члены комитета по дорожной карте- Коммерческий директор, Директор по маркетингу.

**1.3.График создания положения Стандарта.**

Данный Стандарт принимается единовременно, начинает свое действие с 1.02.2018 г.

Ежеквартально могут вноситься коррективы в Стандарт, но не позднее 1 числа последнего месяца квартала.

Действия данного Стандарта устанавливается приказом после его утверждения генеральным директором.

**Описание стандарта по работе с клиентом в первые три месяца:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Бизнес-процесс | Исполнители | Адресат предоставления информации | Сроки | ЦКП |
| 1,1 | Выявление потребности клиента с помощью вопросов:   * С какой целью обратилась * Какой ожидаете результат * Занимались ли до этого * Какие посещали занятия   Заполняется анкета | А | УК | В момент обращения клиента в клуб | Заполненная анкета клиентом , с подписью |
| 1,2 | Заполняется графа запрос анкета  клиента, исходя из полученных ответов. | А | УК | В момент обращения клиента в клуб | Заполненная анкета клиентом , с подписью |
| 1,3 | Закрепление администратора за Клиентом происходит согласно смене, Фиксируется в программе. ERP. | А | УК | В момент обращения в клуб | Видно ФИО админа в программе ERP |
| 1,4 | Заявкой может быть:  Входящий звонок.  Купон с интернета.  Взята рекомендация.  Посетитель клуба.   Запрос с соц.сетей | А | УК | В момент обращения клиента в клуб | Отработанная заявка, |
| 1,5 | Заявка в носится в программу  ERP, заполняется ФИО клиента ,номер телефона, источник информации, менеджер, тип события(воронка продаж). В случае , если клиент Обращался ранее в любой из ФК Броско, и заявка была заведена, то она е дублируется. | А | УК | В мосент обращения клиентом в клуб | заведенная в программу ERP |
| 1,6 | Закрепление тренера в программе Происходит при внесении данных Диагностики клиента в карту клиента. Заполняется поле«Тренер» | УК | УК | В момент обращения клиентом в клуб | Отображается ФИО тренера на странице ERP |
| 1,7 | Замеры клиента осуществляются После оформления клубной карты. Данные вносятся в программу ERP   * Рост * Вес * Обхват груди * Обхват талии * Обхват живота * Обхват таза * Обхват бедер * Обхват икр * Обхват рук | УК | СтТ | Втечении 5 дней после покупки абонемента | Замеры клиента внесены в программу ERP |
| 1,8 | Назначение встречи со специалистом Планируется дата, время И место консультации | УК | СтТ | Втечении 5 дней после покупки абонемента | Комментарий в программе с датой и временем проведения замеров |
| 1,9 | Предоставление клиенту базовой Информации по тренингу и питанию От специалистов, исходя из Первоначально выявленных потребностей, противопоказаний. Информация передается в виде инструкции. | УК | Ст Т | Втечении 5 дней после покупки абонемента | Комментарий в программе по проведенной консультации |
| 2. | Первый звонок клиенту  Задаются вопросы:   * Ваши ощущения от тренировочного процесса * Какие возникают вопросы * Какие пожелания * Дал ли вам рекомендации тренер * Покупаете ли вы спортивное питание | Ук | СтТ | По истечению двух недель с момента посещения клуба | Комментарий в программе по итогу беседы с клиентом |
| 2,1 | Ответы фиксируются и заносятся в Карту клиента ,вносится сервисный Звонок в программе ERP. | УК | СтТ | Непосредственно после звонка | Комментарий в программе по итогу беседы с клиентом |
| 2,2 | Второй звонок клиенту  Задаются вопросы:   * Ваши ощущения от тренировочного процесса * Какие возникают вопросы * Какие пожелания * Дал ли вам рекомендации тренер * Покупаете ли вы спортивное питание   Назначается повторная встреча | УК | СтТ КД | Через 1 месяц после посещения клиентом клуба | Комментарий в программе по итогу беседы с клиентом |
| 2,3 | Ответы фиксируются и заносятся в Карту клиента ,вносится сервисный Звонок в программе ERP | УК | СтТ КД | Непосредственно после звонка | Комментарий в программе по итогу беседы с клиентом |
| 2,4 | Проведение повторных замеров ,их фиксация в программе, анализ параметров | УК | СтТ КД | Не позднее трех дней после звонка | Замеры клиента внесены в программу и отображаются ы лк клиента |
| 2,5 | третий звонок клиенту  Задаются вопросы:   * Видите ли вы изменения * Если да то какие * Что бы вы хотели скорректировать * Есть ли вопросы по питанию   Назначается повторная встреча | УК | СтТ КД | Через два месяца посещения клуба | Комментарий в программе по итогу беседы с клиентом |
| 2,6 | Ответы фиксируются  В карту клиента, Вносится сервисный звонок в Программе ERP. | УК | СтТКД | После звонка | Комментарий в программе по итогу беседы с клиентом |
| 2,7 | Проведение замеров, фиксация в Программе ERP, анализ параметров. | УК | СтТ | Не позднее трех дней после звонка | Замеры клиента внесены в программу и отображаются ы лк клиента |
| 2,8 | Финальный звонок клиенту Задаются вопросы:   * Довольны ли вы результатами * Планируете ли вы продлять абонемент   Назначение встречи с клиентом. | УК,ОП, СтТ | СтТ | Через три месяца после посещения клиентом клуба | Комментарий в программе по итогу беседы с клиентом |
| 2,9 | Ответы фиксируются И в карту клиента, вносится Сервисный звонок в программе ERP | УК | СтТ КД | Сразу после звонка клиенту | Комментарий в программе по итогу беседы с клиентом |
| 2,10 | Подводятся итоги, анализируется результат. Если он недостигнут, то Производится корректировка Программы тренировок и питания. | УК | СтТ, КД | Не позднее недели после встречи с клиентом | Комментарий в программе |
| 2,11 | Поощрение клиента в случае Достижения поставленного результата (подарок) | СтТ УК | КД | Не позднее недели после встречи с клиентом | Комментарий в программе |
| 2,12 | Формирование отчета о результатах продления абонементов, результатах достижения клиентами, оценкой работы тренера и управляющего | СтТ | КД | До 5- го числа ежемесячно | Отчет на бумажном носителе или в электронной форме |
| **3,Продление абонемента** | | | | | |
| 3,1 | Формирование списка клиентов к Продлению из программы ERP на Следующий месяц. | МОП | КД | Ежемесячно с 25 числа каждого месяца | Список с клиентами |
| 3,2 | Совершение сервисного звонка с целью Мониторинга качества обслуживания и Решения вопросов возникших у Клиента в тренировочном процессе совершая действия к продлению Клиентом абонемента(согласно Утвержденного опросника на данный период) | МОП | КД | В первые три дня месяца | Комментарий в программе |
| 3,3 | Внесение информации по результатам Обзвона в программу ERP в«Исходящее событие»согласно Категорий ответов.  **1 категорий:**   * Не понравилось * Не удобное расписание * Противопоказания * Нет результата   **2категория**   * Не устраивает сервис * Не удобно добираться   **3 категория**   * Нет денег, дорого * Лень * Не разрешает муж * Нет времени * Уходит к конкуренту   **4 категория**   * Болезнь * Отпуск * Декрет * Командировка * Переезд * Сессия * Ремонт * Болезни детей   **5 категория**   * Выполнено | УК, СтТ | СМ , КД , СтТ | Сразу после звонка | Комментарий в программе , звонок смежных служб клиенту, для отработки возржения |
| 3,4 | Отработка сотрудниками возникших у клиента вопросов и замечаний по Работе клуба, на основании внесенных Согласно категориям данных в Программу ERP   1. Категория–Старший тренер 2. Категория- Сервис менеджер 3. Категория- Управляющий 4. Менеджер отдела продаж | СТ,СМ,УК,МОП | КД | 1-4категорияне  позднее3-хднейс  момента сервисного опроса | Комментарий в программе |
| 3,5 | Совершить контроль о том, что клиенту ответственный сотрудник Согласно категории перезвонили Ответил на вопросы клиента | МОП, УК, СтТ | КД | В течении 3 дней с момента внесения комментария в программу |  |
| 3,6 | 5.Категория–ОП Совершение звонка менеджером с Целью продления абонемента | ОП | КД, УК | За 10 дней до окончания абонемента | Продленный абонемент. |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**Бизнес процесс**

УК/А

УК/А

УК провед зам

МОП

УК/А

Согласованно

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Коммерческий директор . \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Чаплоуцкая Ю.В. | | «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 2020г. |
| Директор по маркетингу \_\_\_\_\_\_\_\_\_­\_\_\_\_\_\_ Салимуллина М. | | «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 2020г. |
| Старший тренер. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Чувашаева Ю. | «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 2020г. |
| Сервис менеджер. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Сивожелезова С | «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 2020г. |



**Приложение №1**

**Стандарта « Работа с клиентом в первые три месяца»**

**«Сервисная анкета администратора**

**Сервисная анкета клиента.**

**Клуб \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Клиент\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**(ФИО)**

**Дата опроса «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201 г.**

1. **Соответствует ли наш клуб вашим требованиям по качеству обслуживания и набору предоставляемых услуг, ведению тренировок?**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

1. **Имеются ли пожелания? -**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

1. **Имеются ли замечания к качеству обслуживания, персоналу, оборудованию?**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

1. **Вами получены результаты от посещения клуба?**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**