



## ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ И ЭТАПЫ СТАЖИРОВКИ АДМИНИСТРАТОРА

# UNDERGROUND

## **Дорогой администратор, добро пожаловать в нашу семью Underground!**

Эта памятка была создана для вашего комфорта, это ваша шпаргалка на все случаи рабочего процесса, здесь вся информация чтобы стать первоклассным администратором.

**Underground** самая крупная сеть по Астане, каждый день мы растем и развиваемся, а вместе с компанией развиваются и наши сотрудники. Мы на рынке уже более 7 лет и очень много знаем о фитнес индустрии и сфере услуг.

Самое важное для нас это- **КЛИЕНТ!** И мы просим никогда об этом не забывать.

К каждому клиенту мы стараемся подобрать индивидуальный подход, и для этого трудитесь не только вы, но и все сотрудники в лице: топ-менеджмента, тренеров, менеджеров и технического персонала клуба. Поэтому по городу мы являемся самым лояльным фитнес клубом, который очень гибок по отношению к каждому.

**Администратор в этой большой цепочке занимает одну из самых важных позиций**, т.к. вы являетесь лицом нашей сети, вы первый кого видит клиент приходя и уходя из клуба. Поэтому мы ждем от вас всегда приветливой и вежливой улыбки, привлекательного внешнего вида и грамотной речи.

**Дресс код:** современно-деловой стиль, не допускается спортивная и вульгарная одежда. Допускаются джинсы, юбки, брюки, водолазки, пуловеры, рубашки, блузки, футболка/топ только с пиджаком или кардиганом, также компания предоставляет вам брендированную футболку и худи, сменная обувь обязательна.

**Миссия администратора-** увеличить лояльность наших клиентов и сделать прибытие клиента в клубе максимально комфортным.

### **Что такое лояльность клиента?**

**Лояльность-** представляет собой постоянную эмоциональную связь между компанией и клиентом, которая позволит клиенту делать как можно больше покупок у нас, а не у наших конкурентов. Оставаясь на долгое время нашим постоянным клиентом.

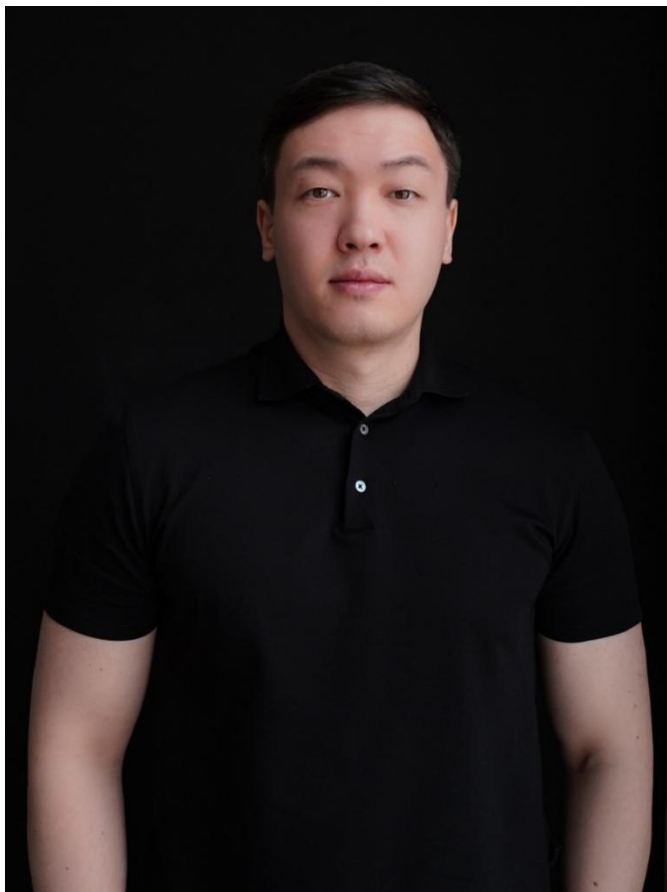
В этой памятке мы расскажем, как получить лояльность клиента, решить многие конфликтные ситуации, получить хороший отзыв, держать клуб и кассу в порядке, а также расскажем, как выстраивается рабочий и стажировочный процесс для новых администраторов.

## Организационная структура

Наша структура состоит из нескольких ключевых подразделений, каждое из которых выполняет свою важную функцию. Для лучшего понимания функций каждого руководителя и определения вопросов, с которыми к ним можно обращаться, важно ознакомиться с руководством компании и руководителями подразделений более детально.



**Баллес Евгений Михайлович** – Директор основатель Underground gym.



**Жанабилов Нурлыбек Куандыкович – Директор основатель Underground gym.**



**Арыстанов Эльдар Арыстанович – Коммерческий директор.**



**Кравцова Арина Дмитриевна – HR директор.**

**По каким вопросам можно обращаться:** Вопросы по работе и взаимодействию в команде: конфликты и их разрешение, вопросы адаптации на новом месте, поддержка в вопросах межличностных отношений на рабочем месте, заработная плата или бонусы, трудовое законодательство и внутренние политики компании, по развитию и обучению, обратная связь и предложения. В целом, все что касается рабочей атмосферы, личного роста и команды.

**Номера для связи:** 8 747 681 2127 (рабочий номер), 8 707 523 3574 (личный номер), можно писать на любой из номеров.



Фото скоро добавим

**Усенова Алемгуль** – Управляющая филиалов.

**По каким вопросам можно обращаться:** операционная деятельность: вопросы по ежедневным задачам и процессам, улучшение и оптимизация работы филиалов, клиентский сервис: обратная связь от клиентов и способы улучшения обслуживания, разрешение конфликтных ситуаций с клиентами, инфраструктура и оборудование: запросы на ремонт или обновление оборудования, вопросы по состоянию и использованию филиалов (ремонт, чрезвычайные ситуации, поломки и т.д.) , соответствие стандартам и правилам: соблюдение корпоративных стандартов и процедур, вопросы по технике безопасности и санитарным нормам, командная работа и взаимодействие: координация между различными филиалами (Gym и Big), стратегическое развитие: внесение предложений по развитию филиалов, обратная связь: предложения по улучшению работы филиалов, отчеты о проблемах и предложениях сотрудников по работе филиалов, планы и графики работы, решение текущих производственных проблем, логистика и поставки: вопросы по поставкам и управлению запасами, проблемы с поставщиками и доставкой.

**Номера для связи:** +7 708 999 9697 (звонки и WhatsApp)



**Икенова Алма** - Управляющая филиалов.

**По каким вопросам можно обращаться:** операционная деятельность: вопросы по ежедневным задачам и процессам, улучшение и оптимизация работы филиалов, клиентский сервис: обратная связь от клиентов и способы улучшения обслуживания, разрешение конфликтных ситуаций с клиентами, инфраструктура и оборудование: запросы на ремонт или обновление оборудования, вопросы по состоянию и использованию филиалов (ремонт, чрезвычайные ситуации, поломки и т.д.) , соответствие стандартам и правилам: соблюдение корпоративных стандартов и процедур, вопросы по технике безопасности и санитарным нормам, командная работа и взаимодействие: координация между различными филиалами (Gym и Big), стратегическое развитие: внесение предложений по развитию филиалов, обратная связь: предложения по улучшению работы филиалов, отчеты о проблемах и предложениях сотрудников по работе филиалов, планы и графики работы, решение текущих производственных проблем, логистика и поставки: вопросы по поставкам и управлению запасами, проблемы с поставщиками и доставкой.

**Номера для связи:** +7 701 621 4631 (звонки и WhatsApp)



**Ильясов Ерхан Бейханович - Руководитель отдела продаж 1 (Горячая база).**

**По каким вопросам можно обращаться:** продажи и клиентская база: отчеты, статус и обновления по текущим продажам, вопросы по привлечению новых клиентов и удержанию существующих, клиентский сервис: разрешение сложных или конфликтных ситуаций с клиентами связанных с продажей абонементов, обратная связь от клиентов и предложения по улучшению сервиса, рабочие процессы и координация: вопросы по взаимодействию между отделом продаж (ОП 1) и администраторами, информация об услугах зала: обновления по ассортименту абонементов, информация о новых услугах клуба, финансовые вопросы: вопросы по скидкам, возвратам и компенсациям, обсуждение финансовых показателей, связанных с продажами, вопросы ценообразования (за какую цену можно продать абонемент).

**Номера для связи:** +7 702 872 9792 (звонки и WhatsApp)

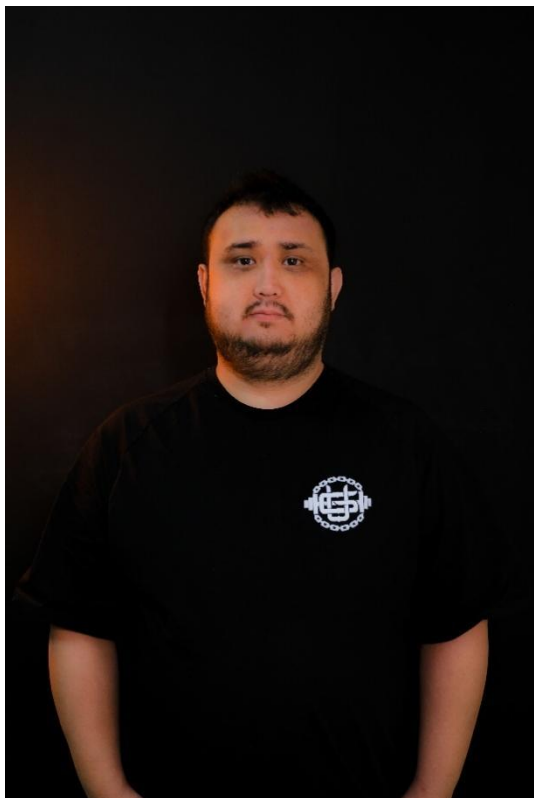




**Тургумбаев Тахир Батыржанович** – Руководитель отдела продаж 2 (Холодная база).

**По каким вопросам можно обращаться:** продажи и клиентская база: отчеты, статус и обновления по текущим продажам, вопросы по привлечению новых клиентов и удержанию существующих, клиентский сервис: разрешение сложных или конфликтных ситуаций с клиентами связанных с продажей абонементов, обратная связь от клиентов и предложения по улучшению сервиса, рабочие процессы и координация: вопросы по взаимодействию между отделом продаж (ОП 2) и администраторами, информация об услугах зала: обновления по ассортименту абонементов, информация о новых услугах клуба, финансовые вопросы: вопросы по скидкам, возвратам и компенсациям, обсуждение финансовых показателей, связанных с продажами, вопросы ценообразования (за какую цену можно продать абонемент).

**Номера для связи:** +7 700 099 8717 (звонки и WhatsApp)



Джуншеев Есенжан - Руководитель отдела продаж B2B.

**По каким вопросам можно обращаться:** продажи и клиентская база корпоративных абонементов (B2B – Business to business, продажи для компаний).

**Номера для связи:** +7 706 408 0720 (звонки и WhatsApp)



**Толеуханова Акбота Сериковна – Руководитель отдела маркетинга.**

**По каким вопросам можно обращаться:** вопросы, связанные с рекламой, предложения о сотрудничестве, бартеру, съемках, имидже компании.

**Номера для связи:** +7 747 071 4355 (звонки и WhatsApp)



**Кузембаев Тамерлан Бергенович** – Fitness директор.

**По каким вопросам можно обращаться:** тренировочные программы: обсуждение предложений новых тренировочных программ и изменений в существующих, получение информации о специальных тренировках, графики работы тренеров: составление и корректировка расписания тренеров (по запросу), решение вопросов по замене тренеров и изменению графиков, качество тренировок: обратная связь от клиентов по качеству тренировок, предложения по улучшению тренировочного процесса, оборудование и инвентарь: вопросы по состоянию и использованию тренажеров и оборудования, запросы на закупку или ремонт инвентаря, клиентская удовлетворенность: решение конфликтных ситуаций и вопросов, связанных с работой тренеров, обсуждение предложений клиентов по улучшению тренировок и услуг, безопасность и санитарные нормы: вопросы по соблюдению техники безопасности и санитарных норм в тренажерном зале, инструктаж и контроль за выполнением правил безопасности.

**Номера для связи:** +7 700 088 2900 (звонки и WhatsApp)



**Сайфутдинова Эльмира Амангельдыевна – Юрист.**

**По каким вопросам можно обращаться:** договоры и соглашения: подготовка, проверка и согласование договоров с клиентами (поставщиками и партнерами), конфликтные ситуации: разрешение конфликтов с клиентами и поставщиками, подготовка правовых документов для урегулирования споров, вопросы по изменению условий действующих договоров, любые юридические вопросы.

**Номера для связи:** +7 708 663 2482 (звонки и WhatsApp)



**Гайноллинова Альбина Хадировна** - Директор по работе и коммуникациям с клиентами.

**По каким вопросам можно обращаться:** клиентский сервис: обратная связь от клиентов и предложения по улучшению обслуживания, разрешение конфликтных ситуаций и жалоб клиентов, коммуникации с клиентами: разработка и согласование текстов для сообщений и уведомлений, вопросы по содержанию и стилю коммуникаций с клиентами, анализ удовлетворенности (NPS): проведение опросов и сбор данных об удовлетворенности клиентов, анализ и отчетность по результатам опросов и предложений, сервисные стандарты: соблюдение и улучшение стандартов клиентского сервиса, рекламации и претензии: обработка и разрешение претензий и рекламаций от клиентов.

**Номера для связи:** +7 702 417 6888 (звонки и WhatsApp)





**Зверева Екатерина Анатольевна – Контролер СРМ системы.**

**По каким вопросам можно обращаться:** использование сrm: обучение и консультации по работе с сrm-системой, помощь в решении технических проблем и вопросов по функционалу системы, данные и отчеты: сдача отчетов кассы и прт, вопросы по введению и обработке данных в сrm, клиентская информация: управление клиентской базой (добавление, удаление или редактирование данных клиентов), безопасность и доступ: настройка прав доступа, обеспечение безопасности и правильности данных в сrm-системе

**Номера для связи: +7 707 041 7214 (звонки и WhatsApp)**



- проверяющая АМО CRM. (Ассистент руководителя отдела продаж Ерхана, офис менеджер)

**По каким вопросам можно обращаться:** продажи и клиентская база в АМО: отчеты, статус и обновления по текущим продажам, вопросы ценообразования (за какую цену можно продать абонемент), вопросы ведения и обучения АМО CRM, подготовка справок для клиентов, подготовка договоров для клиентов, печать и подпись документов, штрафы в АМО CRM.

**Номера для связи:** +7 747 628 9002 (звонки и WhatsApp)

### Правило L.E.A.R.N

#### **L.E.A.R.N**

**L** – Listening to the stories of other people in a non-judgmental way;

**E** – Empathize, place yourself in the shoes of someone else who might be experiencing trauma or suffering;

**A** – Act and find a way of using your sphere of influence to make a difference;

**R** – Resist the urge to draw back or quit when resistance comes;

**N** – Never stop, just keep on learning and repeat again.

**Listen** - выслушайте и не осуждайте;

**Empathize** - проникнитесь, поставьте себя на место клиента;

**Apologize** - Предложите варианты решения, извинитесь за сложившуюся ситуацию;

**React** - Не отступайте в поиске решения проблемы;

**Notify** - Никогда не бросайте дело на пол пути, не получилось- попробуйте еще!

**К каждому клиенту можно найти подход, учитесь, старайтесь,  
пробуйте и у вас точно всё получится!**



## **ЕЖЕДНЕВНО**

**1.** Открытие- закрытие клуба согласно графику работы (открытие за 10-15 минут до рабочего дня)

Филиалы: Улы Дала 55, Мангилик Ел 19/2, Сатпаева 22, Сейфуллина 1, Кенесары 8, Аль-Фараби 7 работают с 8:00 до 23:00, в воскресенье с 10:00 до 20:00

Филиалы: Туран 60, Нажимеденова 16, Мухаметханова 25, Майлина 6 с 7:00 до 23:00, в воскресенье с 10:00 до 20:00

**2.** До 7:00\8:00 отправить отчет по наличным в кассе в группу «Управ сами», если отчет был отправлен после 7:00/8:00 это засчитывается за опоздание.

**3.** Включить свет во всех зонах, вентиляционную систему, кардио ряд, кондиционеры, музыку. В период, когда температура воздуха на улице ниже -5 градусов мы включаем вытяжку и приточку, кондиционеры в этот период мы не используем, в период, когда температура воздуха больше -5 градусов мы уже можем использовать кондиционеры, но стоит запомнить, что в момент использования кондиционера мы отключаем приточную систему. Используем два варианта: Кондер+вытяжка либо Приточка+вытяжка!

**4.** После открытия необходимо осуществить обход по чистоте, отправить отчет и поставить задачи клинингу. Клининг работает ежедневно по одному графику, вы как администратор должны контролировать их работу, в ином случае, клуб с каждым днем будет становится грязнее и отзывы от клиентов будут негативнее. Администратор должен уметь найти коммуникацию с клинингом для решения вопросов чистоты и избегать конфликтных ситуаций. Чек лист отправляется в группу «Чистота филиал». Обход по чистоте осуществляется 3 раза в день по чек листу в 8:00, 16:00 и 23:00. После каждой уборки вы должны принять работу клининга, те проверить насколько качественно работа была выполнена, если работа была выполнена плохо, то попросить довести до конца поставленную задачу.

**5.** Встретить/проводить клиентов. Клиентов мы встречаем/проводим с улыбкой на лице, необходимо встать, вводим в базу CRM. Работу с CRM мы опишем в следующих пунктах. Перед началом желаем хорошей тренировки.

После завершения тренировки уточняем «Как прошла тренировка? Как ваши дела? Все ли у вас хорошо? И т.д. Никогда не оставляйте клиента без внимания! Если клиент впервые в клубе, сделайте презентацию клуба, покажите, где находится раздевалка, душевая, уборная, расскажите обо всех зонах, объясните правила клуба, часы работы, в будущем вам будет проще при коммуникации с клиентом. Подпишите договор на услугу и познакомьте с тренером при необходимости.

**6.** Сделать технический обход. Желательно это делать в обеденный период клиентов меньше, а значит у вас будет больше времени уделить внимание мелочам. Поломанный тренажер, перегоревшая лампа, отвалившаяся ручка от двери обращайтесь внимание на все, что может доставить дискомфорт сотрудникам и клиентам клуба. Все поломки необходимо отправлять в группу «UG хозчасть».

**7.** Составить список закупа. Есть партнеры, у которых мы заказываем напрямую, к таким относятся бахилы, Арзу, легато, 19 л. вода. Ежедневно проверяйте наличие этих пунктов, телефоны вы можете найти в конце памятки. Своевременно заказывайте, чтобы не попасть в нелепую ситуацию. Воду 19л привозят ежедневно на филиалы GYM и BIG, если воду не привезли нужно обязательно позвонить в кол центр и узнать причину, отправить тренера за водой 5л, заполнить 19л бутылку и поставить в диспенсер, каждому клиенту в таком случае выдаем бесплатную воду 0.5 и 1л. В легато заказываем все расходные материалы и моющие средства — это салфетки, туалетная бумага, средства для пола, зеркал, сантехники, от ржавчины, перчатки и все для чистоты. В Арзу заказываем бутилированную воду и витамин С. В осенний-зимний-весенний период заказываем бахилы 40микрон, в летний период заказываем бахилы 20 микрон. Если летом период дождей, положите бахилы 40микрон для меньшей грязи. Все остальное, а это все для ремонта, для чистоты чего нет в легато, спорт инвентарь, спорт пит, ред. булл тренажеры, мебель, канцелярию, объявления, визитки, браслеты и остальную полиграфию, технику и т.д. через снабженца и глав админа.

**8.** Коммуникация с отделом продаж осуществляется в группе «Адм. филиал», коммуникация с оп продолжается на протяжении всего рабочего дня и важно следить за всеми смс в группе. Менеджер отправляет в эту группу все осуществленные

продажи и потенциальных клиентов. Осуществленные продажи необходимо вбить в документ «КАССА» и базу «СРМ».

**9. Коммуникация с тренерами.** На каждом филиале есть группа с тренерами, там вы всегда сможете найти тренера для клиента и обменяться новостями. Также договориться с тренером можно по телефону и при живом контакте. Старайтесь договариваться, это вам очень поможет в поиске тренера для клиента. При нарушении правил клуба тренером ваша задача, передать информацию о нарушении главному тренеру.

**10. Продажа спортивного питания.** Продать спортивное питание можно как порционно, так и пачкой, суммы есть в прайсе. Не бойтесь предложить клиенту СП, это повысит ваши продажи, и вы получите больше бонусов. Расскажите и объясните клиенту для чего и зачем употребляют сп.

**11. Продажа абонементов.** При продаже абонемента новому клиенту, необходимо провести знакомство с ним, консультацию и презентацию клуба. Каждая продажа абонемента напрямую влияет на ваш бонус. При продаже абонемента, данные надо внести в «КАССА», «АМО», «СРМ». Скрипт консультации мы разберем позже.

**12. За час начинайте закрывать смену.** В 23:00 или в 20:00 при закрытии филиала вам нужно отправить отчеты в формате фото в группу «Адм. филиал».

Наличные в кассе должны полностью совпадать с отчетностью, если происходит недостача или излишка, сообщите проверяющим, найдите ошибку и исправьте ее. В 22:45 или 19:45 предупредите клиентов о скором закрытии клуба. Обязательно передайте нужную информацию администратору на следующей смене.

### **13. Отчеты!**

- по вытяжкам и саунам утром и вечером отправлять отчет что включили/выключили вытяжку\сауну. В течении дня если холодно, отключать вытяжку;
- касса за 15 минут до открытия;
- чеклист по чистоте (утром в обед или после обеда и по окончании смены).

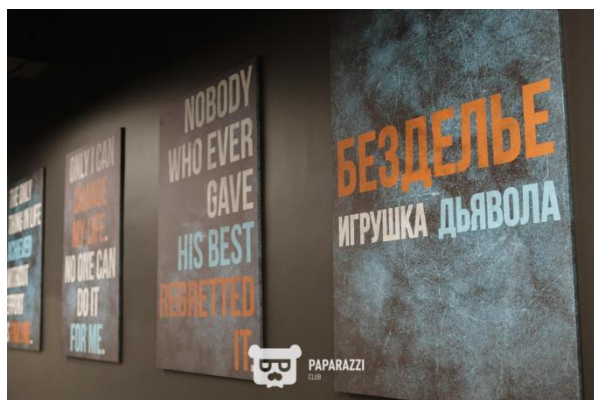


## **ЕЖЕНЕДЕЛЬНО**

1. Каждое воскресенье отправлять график работы с учетом всех замен. В течении недели не меняться, старайтесь заранее продумывать свои планы и мероприятия. За исключением болезни, когда ваше состояние непозволительно для работы.
2. 1 и 16 числа закуп легато, Арзу, бахилы и тд. 14-15 и 29-30-31 числах управляющий делает ревизию. Перед закупом обязательно утверждаете цену и количество, после утверждения проводите оплату и отправляете квитанцию своему руководителю. Если что-то теряется, ломается или приходит брак обязательно отписываетесь в группе.
3. Каждое воскресенье отправляете НПС показатели в группу «Управ сами»

## **ЕЖЕМЕСЯЧНО**

1. Каждое 30-31 число отправлять отчет по продажам спорт пита управляющему, для получения бонуса. В случае не отправленного отчета выплата по бонусам задержится.
2. Каждое 30-31 число отправлять отчет по продажам абонементов проверяющему (Молдир) АМО, для получения бонуса. В случае неотправленного отчета выплатам по бонусам задержится. До 26 числа вам необходимо передать показания счетчиков.



## **СТАНДАРТИЗАЦИЯ**

**У каждого клуба есть свои особенности работы, в этом разделе мы опишем все ситуации, которые могут произойти во всех клубах.**

### **ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ АДМИНИСТРАТОРА**

1. **Негатив — не наш стиль.**  
На недоброжелательность и агрессию отвечаем сдержанно и доброжелательно. Спокойствие и позитив — наше оружие.
2. **Касса — зона ответственности.**  
Все денежные операции под твоим контролем. Будь внимателен и аккуратен.
3. **Кража — это не "просто мелочь", а преступление.**  
При любых подозрениях сообщай руководителю. Без исключений.
4. **CRM — это сердце нашей системы.**  
Вноси данные вовремя, аккуратно и без "потом". Это помогает всей команде.
5. **Чистота и порядок — это не просьба, а стандарт.**  
Рабочее место, ресепшн, зона клиента — всё должно быть опрятно всегда.
6. **Нет "плохих" клиентов.**  
Любая обратная связь — это шанс стать лучше. Принимай её с уважением.
7. **Камера? Улыбнись!**  
Если клиент начал снимать — сохраняй доброжелательность. **Напоминаем: у нас тоже всё фиксируется.**
8. **Клиент перед тобой — приоритет №1.**  
Всегда здоровайся первым, улыбайся и проявляй внимание.
9. **Не знаешь — спроси.**  
Вопрос — это не слабость, а профессионализм. Обращайся к коллегам без стеснения.
10. **Жалоба = действие.**  
Чем быстрее ты отреагируешь — тем лучше для репутации клуба и лояльности клиента.
11. **Отзыв в 2ГИС — плюсики в твою карму.**  
Помог клиенту? Попроси его оставить отзыв. Это ценно для всех нас.

### **А теперь не менее важные пункты!**

#### **1. Работа с приточной вытяжной системой и кондиционерами.**

Каждый клуб оснащен проточно-вентиляционной системой. Будьте внимательны при использовании! В осенний-зимний-весенний период, когда мы уже не пользуемся кондиционерами при температуре ниже -5 градусов, мы включаем приточную и вентиляционную систему. Приточка позволит нам ввести в клуб свежий уличный

воздух, вентиляция вытянет неприятный воздух пота с клуба. Если на улице тепло, например летом, когда мы активно пользуемся кондиционерами, мы отключаем приточную систему, включаем только вентиляцию и кондиционеры, это важный факт! Кондиционеры охлаждают воздух внутри помещения, вентиляция вытягивает все тот же неприятный воздух, и если мы в это систему добавим приточку, то усилия кондиционера будут бесполезными, т.к. с улицы будет заходить жаркий воздух, не забывайте, что окна мы не открываем при включённых кондиционерах, т.к. это плохо скажется на длительности эксплуатации кондиционеров. Кондиционеры перед летним сезоном нужно обязательно подготовить, мы это делаем в апреле-начале мая. Обязательно производится чистка и замена фреона. Если кондиционер работает плохо, капает или не работает вовсе, то мы вызываем мастера. Перед зимним сезоном в сентябре мы обязательно проверяем работу приточной системы. На регулярной основе мы чистим фильтры и решетки вентиляции, в случае поломки мы также вызываем мастера. Номера будут в справочнике, но предварительно сообщите технику и управляющему. В случае ремонтных работ приносим извинения и объясняем ситуацию клиентам.

## **2. Канализационные сливные системы**

Сливы каждой душевой должны мыться ежедневно, а также заливаться специальным средством для очистки труб. Мы общественное место и каждый день мы обслуживаем от 50 до 300 клиентов на один филиал.

Поэтому если пренебрегать данным правилом может случиться проблема канализационного запаха в душевых и раздевалках. Устранить эту проблему можно одним способом, вызвав техника и вытащив полностью слив прочистить, запускать до такой степени не нужно. Техник еженедельно совершает промывку сливов, ваша задача как администратора следить за выполнением данной процедуры. Если процедура выполняется, но запах остался необходимо вызвать сантехника и проверить систему.

На филиале Сейфуллина 1, есть проблема неприятного запаха по всему клубу, там это происходит из-за соседнего помещения, которое засоряется, раз в пару месяцев

нужно вызвать КРОТА и прочистить там трубы, и залить все белизной. Обычно этим занимается действующий сантехник, контакт будет в справочнике.

В случае ремонтных работ приносим извинения и объясняем ситуацию клиентам.

### **3. Потоп на филиале.**

Никакой из филиалов не застрахован от неожиданного потоп. На Сатпаева нас часто топят соседка сверху, проживающая в квартире 75, есть еще одна потенциальная квартира 76. Звоним в ОСИ просим отключить воду, вызываем сантехника выясняем причину, устраняем вместе с сантехником.

На Улы Дала мы топим сами себя. Перечислю действия, которые необходимо сделать чтобы избежать этого: если на улице дождь, вы перекрываете воду и холодную и горячую, закрываете душевую и уборные и не позволяете клиентам пользоваться водой до момента завершения дождя, обязательно каждые 10 минут проверяете душевую на случай застоявшейся воды, если вода уходит, то все нормально. Если воды становится больше, значит все плохо! Просите тренера или делаете самостоятельно следующее действие: поднимаете стаканчик слива в женской и в мужской душевой, кладете резиновую перчатку и возвращаете стаканчик слива обратно. Это поможет избежать пребывания воды.

Убираете всю воду в ведра и просите вынести тренера на улицу, ни в коем случае не в унитаз, т.к. это все вернется нам же. Звоните в КСК и просите перекрыть воду по всему дому до улучшения ситуации.

Во время таяния снега, мы максимально внимательны, т.к. колодцы в этот момент могут не справиться с нагрузкой воды. Следим за душевыми. Клиентов уведомляем о сложившейся ситуации ремонтных работ, приносим извинения и самым агрессивным и недовольным предлагаем плюшки в качестве бесплатного коктейля, батончика, занятия. Главное не паникуем, принимаем решения с холодной головой!

В случае ремонтных работ приносим извинения и объясняем ситуацию клиентам.

На остальных филиалах потоп от соседей тоже возможен, но намного реже. В случае такой ситуации повторяем действия филиала Сатпаева.

#### **4. Если топим МЫ.**

Если к вам обратились с жалобой потопа, мы обязательно приносим извинения и обещаем исправить в максимально короткие сроки. Вызываем сантехника, выясняем причину, устраняем проблему. Спускаемся к соседям или созваниваемся, и отчитываемся о проделанной работе. Если пострадавший требует возмещения ущерба, то вместе с управляющим компании проверяете ущерб, и стараетесь сделать максимально выгодным для нас восстановление имущества. В случае ремонтных работ приносим извинения и объясняем ситуацию клиентам.

#### **5. Таяние снега.**

В весенний период есть вероятность потопа на филиалах Сейфуллина, Сатпаева и Улы дала.

На Сейфуллина и Сатпаева в предвесенний период нужно прочистить крыши от снега и льда. Это позволит нам не дойти до момента потопа. На Улы Дала мы чистим снег вдоль стен, что позволит также обезопасить нас от потопа. Главное не забывать это делать в зимний период, когда снег падает достаточно обильно, но еще не успел сформироваться в лед, и весной, когда снег уже совсем скоро начнет таять.

#### **6. Режим тишины**

На филиалах Тархана и Мангилик Ел очень плохая шумоизоляция, поэтому музыку на этих филиалах мы ставим на максимально тихий звук в 21:50 во избежание конфликтов и оплаты штрафов в полицейском участке.

На филиале Мангилик Ел также в течении дня следить за тем, чтобы клиенты не кидали штанги и гантели больших весов, т.к. дом монолитный и соседи сверху подпрыгивают на своих стульях во время таких бросков.

#### **7. В случае отключения интернета**

На всех филиалах есть вероятность отключения интернета по разным причинам. Ваша задача как администратора, перед обращением в кол центр, перезагрузить модем, проверить не отключился ли интернет от компьютера, постараться решить самостоятельно. Если все попытки тщетны обратиться в кол центр, постараться решить дистанционно, если это тоже безуспешно, попросить оператора пригласить

мастера. Уточнить момент оплаты, скорость приезда, период ожидания. Использовать телефон или бумажные носители для записи всех продаж и клиентов. Как только интернет подключат провести все продажи и клиентов в соответствующие программы.

## 8. В случае отключения воды и света

Если отключение внезапное звоним в КСК/ОСИ и уточняем причины отключения, уведомляем клиентов, что ведутся ремонтные работы. Вешаем объявления на входную группу, в зал и в раздевалки. Если отключения плановые, то заранее уведомляем клиентов, отдел продаж, выкладываем в Инстаграм, вешаем объявления.

## 9. Чистка лестниц

Своевременно вызываем дворников для чистки лестницы от льда, снега, мусора, листьев. Номера дворников можно взять в КСК/ОСИ, либо подать заявку через них. Обычно они работают за доп. плату.

## 10. Чистота в зале

Задача клининга держать зал в чистоте, задача администратора контролировать работу клининга. **Тренажёрный и групповой зал:** тренажеры, полы, подоконники, беговые дорожки должны быть непыльные. Вентиляционные решетки чистые, Полы чистые, тренажеры без черных пятен они отлично убираются кометом, зеркала без разводов и пыли.

Тренеры следят за порядком в зале и прибирают инвентарь и тренажеры по местам после клиентов. Мусорные ведра не полные. Окна раз в год моются специальной службой с наружной стороны, с внутренней стороны моются клинингом раз в месяц/раз в два месяца. Салфетки в диспансерах есть на **Ресепшн:** на рабочем месте администратора всегда должен быть порядок, пол протирается клинингом, в течении дня протирается стойка ресепшн, компьютер, клавиатура, стойка или полки со спортивным питанием, блендер администратором. Документация тренеров хранится в порядке самими тренерами. Салфетки, магnezия, нашатырь есть в **Тренерской:** пол протирается клинингом, также клининг следит за порядком на полках с средствами и хозяйственными материалами. Порядок на обеденном столе наводят тренеры и



администратор. **Раздевалки:** шкафчики внутри и снаружи чистые, зеркала без разводов и пыли, полы чистые, мусорные ведра не полные. Вентиляционные решетки чистые. Гигиенические расходники есть в **Душевых:** сливы чистые и без запаха, душевые системы без ржавчины и налета, стены не липкие и не скользкие, вентиляционные решетки чистые, двери чистые. Полы без волос и чистые. **Уборные:** унитазы чистые и без запаха, раковины чистые, зеркала без разводов и капель. Все это называется чистота, и за этим нужно следить. Туалетная бумага и мыло есть. **Входная группа:** чистые бахилы есть, грязные бахилы прибраны, пол чистый

## 11. Лишние предметы

**На входной группе** не должно быть лишних предметов в виде коробок, швабр, лопат, веников, мусорных пакетов, бутылок воды.

**В зоне раздевалки** не должно быть хозяйственных вещей в виде тряпок, швабр, веников, ведер, лестниц и т.д.

Также при вечернем обходе вы собираете все оставшиеся вещи в виде кроссовок, футболок, полотенец, средств личной гигиены и убираете в коробку «потеряшек» если клиент не возвращается за вещами, по истечении недели выбрасывайте во избежание хлама на филиале. Если теряются ценные вещи в виде ювелирных изделий, телефонов, наушников, зарядок оставляете в коробке потеряшек на ресепшн. За такими вещами обычно возвращаются.

**В тренажерном зале** нет никаких хозяйственных вещей в виде тряпок, швабр, коробок, лестниц, бутылок воды.

Поломанный и порванный инвентарь выбрасываем сразу и делаем заказ на новый.

## 12. Поломки в клубе.

При обнаружении поломки в клубе в виде: перегоревшей лампы, отвалившегося плинтуса, облупившейся краски, дырки в стене, вздутии краски, отвалившейся решетки, шатающейся полке, сломанной розетке, сломанного включателя/выключателя света, ржавой лейки/шланга, сломанной лейке/шланге, сломанного или ржавого крана, утечки воды с труб/раковин/унитаза/душевого шланга/душевой лейки, разбитого зеркала, дырах в резине, дырах в полу,

поломанного кафеля/ламината, поломанного потолка, высеявшего провода, замыкающего провода, сломанного усилителя звука, сломанного компьютера/колонки/мышки/клавиатуры/блока питания, поломанного фена/весов/диодной ленты/ телевизора, поломанного диспансера под мыло/салфетки/туалетную бумагу, поломанной дверной ручки, поломанной двери, поломанного шкафчики и во многих других ситуациях вызываем техника, сантехника, электрика для ремонта или меняем на новое.

### **13. Музыка на филиале**

На каждом филиале подключен Spotify, поэтому музыка всегда должна быть разнообразная и современна. Если музыка звучит на русском, то она должна быть без матов.

### **14. Потерянные вещи клиентов.**

Клиенты очень часто оставляют личные вещи в клубе. Администраторы и клининг в конце каждого дня собирают также вещи в коробку, при поиске возвращаем клиентам, по истечению недели/2 недель вещи уходят в утилизацию. Ценные вещи обязательно хранятся на ресепшн, не забираются себе, а хранятся для клиента.

### **15. Поломанный тренажер.**

Если на филиале сломался тренажер, то администратор обязательно сообщает технику по тренажерам о поломке в группе «UG хозчасть» и контролирует, чтобы поломка была устранена в максимально короткие сроки. Если инвентарь требует полной замены, то уведомляем управляющего для выделения бюджета на крупную покупку.

### **16. Контроль кассы.**

Администратор материально ответственное лицо клуба. Вы несете одинаковую ответственность за 200тг так и 200.000тг, ваша задача как администратора контролировать и вносить все продажи по бару, спортивному питанию, разовым посещениям, абонементам и штрафам клиентов. Вы ведете 4 базы отчета: «АМО» клиентская база, «СРМ» внутренняя программа для кассы и клиентов, «КАССА» эксель таблица продаж, «ПРТ» эксель таблица итоговой отчетности прибыли клуба,

по всем этим программам вы проходите дополнительное обучение на постоянной основе, для улучшения/повышения уровня знаний.

## **17. Встреча клиента**

Важная часть работы — это коммуникация с клиентами, работа администратора напрямую связана с общением. При встрече клиента мы встаем, здороваемся с улыбкой и просим назвать последний 4 цифры для ввода в базу, если клиент впервые, то знакомимся, консультируем, презентуем клуб, продаем абонемент, в случае отказа от покупки, отрабатываем возражения, берем номер телефона для повторной связи. Каждая ваша коммуникация с клиентом должна быть в вежливой и приветливой форме, у вас должно быть четкое понимание того, что клиент важен.

Мы зарабатываем деньги и имеем возможность выплачивать зарплату всем сотрудникам только при осуществлении продажи, если продажи не будет, то не будет компании.

## **18. Контролеры**

Мы пользуемся услугами контролеров, которые являются внештатными сотрудниками клуба. Их задача выявление потребностей и ошибок сотрудников, с контролерами вы не должны находиться в дружеских и теплых отношениях. При выявлении этой ошибки контролеры меняются. Их задача ежедневно проверять клубы на качество предоставляемых услуг, от чистоты клуба до внешнего вида сотрудников, от точности кассы до приветливости сотрудников. График контролёров ежедневно меняется, они могут прийти как в 8:00, так и в 22:30, поэтому ваша задача держать клубы в порядке в любой период времени.

## **19. Выдача ключа**

Администратор должен знать где находится каждый шкафчик и приблизительно понимать, насколько удобно будет клиенту пользоваться тем или иным шкафчиком. Мой совет обязательно сделайте себе шпаргалку по месторасположению. Верхние шкафы всегда нечетные цифры/числа (1-3-5-7...), нижние шкафы всегда четные цифры/числа (2-4-6-8...). Например, если мы выдали клиенту 65 шкаф, то второму

клиенты выдадим, например 33, чтобы они не терлись друг об друга при переодевании. Сделайте нахождение клиентов максимально комфортным в клубе.

## **20. Передача смены сменщице**

Каждый день в клубе случаются разные ситуации с клиентами, кассой или технической частью. Поэтому важно передавать смену, чтобы следующий администратор был в курсе всех событий и не потерял никакой информации. Обязательно расписывайте администратору подробности дня в отчете при закрытии смены, это обезопасит вас от неловких ситуаций, где вы чувствуете себя «незнайками».

## **21. Если клиент впервые в клубе.**

Задача администратора познакомить нового клиента с клубом, рассказать об особенностях, показать все зоны тренажерного зала, показать, где находятся раздевалки, уборные, душевые. Сделать это важно, т.к. приходя в неизвестное место каждый человек чувствует растерянность, и помощь требуется каждому.

Поэтому тут важно не полениться, встать и ознакомить клиента с клубом. Ваша лень залог плохой работы, ваша доброжелательность залог лояльности клиента.

## **22. «Не знал, что нужно носить шейкер».**

В каждом нашем клубе расположены диспенсеры/кулеры с бесплатной водой. И каждый клиент может налить воду в свою бутылку или шейкер, например если клиент впервые в клубе и не знал о такой плюшке, то вы как администратор должны уведомить клиента, что бутылку нужно носить с собой, но в качестве исключения единоразово предложить стаканчик для воды. Это значительно повысит лояльность клиента при следующих посещениях.

## **23. «Почему не даете стаканчики под воду?»**

Мы заботимся об экологии, поэтому отказались от пластиковых стаканчиков, и надеемся, что вы поддержите нас в этом. Для Вашего удобства, у нас есть кулер/диспенсер с бесплатной водой, где вы можете наполнить свой шейкер или бутылку. В случае если вы не взяли с собой, у нас продается бутилированная вода 0.5 и 1 л.

Если клиент не может взять воду:

-Давайте я выдам вам стакан на первый раз в виде исключения, в следующий раз возьмите с собой емкость для воды пожалуйста.

**24. «Если вы заботитесь об экологии, то почему бахилы полиэтиленовые?»**

-Мы стараемся заботиться об экологии, с помощью тех факторов, на которые мы можем влиять. Мы очень хотим, чтобы в зале и раздевалках было чисто. Но при этом не хотим создавать дискомфорт для вас, и не просим вас переодевать обувь на входе, так как это неудобно. Поэтому пока мы не отказались от бахил.

Благодарим вас за понимание. Также мы ищем альтернативы бахилам или возможность переработки бахил, но пока не нашли возможности это осуществить.

**25. «Если вы заботитесь об экологии, то почему даете стаканы под спорт пит?»**

-Мы потребляем гораздо меньше пластика при использовании стаканов для коктейлей. И если будет такая возможность, и все будут носить шейкеры, откажемся и от них тоже.

**25. «Не буду надевать бахилы, у меня чистая обувь»**

-Могу я попросить вас надеть бахилы?

-Не буду, на улице чисто.

-Мы стараемся следить за чистотой, поэтому просим надевать вас бахилы даже летом, когда на улице сухо. Т.к. на улице пыльно, а в раздевалках зачастую бывает мокрый пол после посещения душа клиентами, пыль с уличной обуви будет образовывать слякоть и грязь. Думаю, всем будет приятней переодеваться в чистой раздевалке. Благодарю вас за понимание.

**26. Что, если недовольный клиент начал снимать меня на камеру?**

1) **Сохраняйте спокойствие** – не поддавайтесь на провокации, улыбайтесь и говорите ровным и уверенным тоном.

2) **Проявите вежливость** – спокойно уточните суть проблемы и предложите обсудить ее без записи, чтобы быстрее найти решение.

3) **Сообщите о правилах** – если в клубе случилось нарушение правил клиентом, спокойно и мягко объясните и покажите его ошибку.

5) **Сообщите руководству** – если ситуация накаляется, обратитесь к управляющей или юристу.

6) **Фиксируйте инцидент** – после ситуации отпишитесь управляющей с описанием происходящего. Это поможет разобраться в проблеме и избежать подобных случаев в будущем.

Главное – действуйте спокойно, уверенно и профессионально.

## **27. Опоздание тренера**

Если тренер опоздал на тренировку, объяснить клиенту, что тренер задерживается и тренировку начнет проводить другой тренер. Договориться с тренером зала, чтобы помог провести тренировку. Связаться с основным тренером и узнать причину опоздания, когда придет в зал. Уведомить глав тренера об опоздании. Предложить клиенту бесплатный коктейль в качестве извинения.

## **28. Любая жалоба от клиента**

Выслушать клиента до конца, постараться объяснить причину и почему так случилось, извиниться за неудобства, пообещать, что в скором времени все исправим и мы не оставим его замечание без внимания. Предложить клиенту бесплатный коктейль. Передать задачу технику/управляющему и действительно добиться исправления. Отчитаться перед клиентом о проделанной работе.

## **29. Если администратор опаздывает открыть зал.**

Уведомить тренерский состав и менеджеров отдела продаж, уведомить управляющего. При открытии зала принести извинения перед всеми клиентами и предложить в качестве извинений бесплатные коктейли. **Не допускать повторных опозданий!**

## **30. Если клиент требует возврат.**

Выслушать причину возврата, отработать возражения, предложить бесплатные тренировки, заранее обсудив с управляющей, принести извинения. Если клиент



продолжает настаивать, попросить написать заявление на возврат уведомить, что юрист или менеджер свяжется с ним в ближайшее время. Передать заявление, номер и ФИО клиента юристу или менеджеру и отчет об уже проделанной работе. Если клиент и его возражения были хорошо отработаны, то клиент останется нашим.

### **31. Разглашение внутренней информации**

Если к вам пришли с какой-либо проверкой. Например: проверить счетчики, осмотреть тех помещение и т.д., важно взять подтверждающий документ о разрешении проверки, уточнить с какой организации прислали проверку, уточнить у управляющего компании уведомляли ли о проверке. Если в документах все в порядке и после разрешения управляющего можете пропустить проверяющего в зал, следуя за ним. Ни в коем случае не разглашать информацию о внутренней работе клуба, о прибыли и расходах компании. Это все строго конфиденциально. В любой непонятной ситуации берите сотовые номера и имена обуславливая это тем, что с ними свяжется управляющая компания и даст больше верной информации, т.к. это не в вашей компетенции.

### **32. Закуп**

Канцелярия, расходники, спорт пит и т.д. заказываем в понедельник

Список закупа Ерлану отправляем в группу хоз. часть, основная часть расходников в группу Закуп хозчасть/расходники Underground

В течении недели только по необходимости, остальное копится до следующего закупа

Закуп 2 раза в месяц – 1 и 16 числа каждого месяца

Счет Акваэра, Арзу и тд выставляют Анне Баллес (ИП Fitness).

### **33. Политика конфиденциальности клиента/сотрудника.**

Мы работаем с данными клиентов, поэтому строго на строго нельзя разглашать информацию о них. Занимается ли клиент в клубе, в каком клубе именно занимается, номер телефона, фото, ФИО, подписи, по какой стоимости приобрели абонемент и в каких датах, способов оплаты в какое время посещает тренировки и другую личную информацию.

По сотрудникам информация также не разглашается, номера телефонов, адреса проживания, рабочие адреса и т.д. Подобную информацию можно разгласить с личного разрешения клиента/сотрудника, только в том случае если у вас есть запись звонка или сохраненная переписка с ним.

Если это родитель/опекун, то разглашать информацию позволительно только в случае предоставления подтверждающего документа.

#### **34. Деньги на расходы.**

Деньги на расходы не берутся наличными с кассы, каждый расход передаете проверяющей СРМ, и она скидывает деньги на Каспи поставщику либо оплачивает онлайн счет.

#### **35. Сделайте комплимент.**

Каждому человеку приятно услышать в свой адрес добрые слова, наши клиенты с фитнес индустрии тем более будут этому рады. Именно доброжелательные отношения с клиентами повысят его лояльность к вам и к клубу. Примеры: «Вы очень похудели с момента первой тренировки», «замечательно выглядите», «В следующем месяце ваши результаты будут еще более заметны», поинтересуйтесь его настроением и состоянием «Как вы себя чувствуете после тренировки?», «Вы отлично потренировались сегодня», «У вас все в порядке? Как вы себя чувствуете?»

«Не хотите ли коктейль для закрепления уже отличного результата?» Попробуйте и заметите, как вам будет приятно от хороших эмоций клиента.

#### **36. Нумерация договоров и справок.**

Для нумерации договоров у нас есть специальный и довольно легкий реестр. Чтобы получить реестр нужно обратиться к HR директору Арине, либо попросить в группе «Управ сами», вам обязательно отправят и подскажут инструкцию.

Так же для выдачи справок клиентам о том, что они действительно являются клиентами нашего клуба, существует реестр исходящих. Реестр можно так же найти в группе «Управ сами» либо попросить у Мелдір, вам так же будет предоставлена инструкция о том, как правильно нумеровать справки!

**ВАЖНО!** Нумерация справок и договоров по реестру является строго обязательной! В ином случае могут налагаться штрафные санкции!

Есть очень много ситуаций, тут описаны частые, которые могут случиться, но уже имея эти знания вы справитесь с любой экстренной/спорной/конфликтной ситуацией. Никогда не переставайте задавать вопросы и делиться своим опытом, это поможет вам и другим администраторам стать более опытным специалистом. Желаем удачи!

## СТАЖИРОВОЧНЫЙ ПРОЦЕСС АДМИНИСТРАТОРА

### День 1. Обучение программам

#### АМО СРМ- БАЗА ДАННЫХ КЛИЕНТА (ОП+АДМИН)

##### 1. Новый клиент

###### 1.1 Клиент которого нет в базе данных.

**Как проверить?** Ввести в поисковую строку ФИО/НОМЕР ТЕЛЕФОНА

**Как создать?** Слева в командной строке выбираем «**сделки**» переходим в «**отдел продаж 1**», воронка **A** в правом верхнем углу нажимаем «**новая сделка**»

**Как заполнить/создать данные?** Заполняем поле «**рабочий телефон**» далее поле «**ФИО**» нажимаем «**сохранить**» в нижней строке синяя кнопка

**Заполнение данных:** Поле «**Бюджет**» это общая сумма абонеента, поле «**валовая прибыль**» сумма от которой отняли з/п тренера, % банка, поле «**акция/пакет услуг**» выбираем пункт «**нет**», далее поле «**канал привлечения**» на филиале выбираем пункт «**улица**»/«**сарафанка**», поле «**повторная покупка**» выбираем пункт «**нет**», поле «**вид услуги**» можно выбрать несколько пунктов исходя из проданного абонеента, поле «**тип услуг**» выбираем один нужный пункт, поле «**срок абонеента**» помимо стандартного срока есть акционные сроки абонеента, выбирать соответствующий проданному абонеенту, поле «**филиал**» выбираем филиал на котором состоялась продажа, поле «**дата покупки**» выбираем фактическую дату оплаты, поле «**способ оплаты**» фактический способ оплаты, поле «**тренер**» по необходимости выбираем тренера, нажимаем кнопку синего цвета в левом нижнем углу «**сохранить**», после проверки и сохранения всех данных меняем статус с «**новая**» в «**оплатил**», статус оплаты находится в верхнем левом углу

**1.2 Если новый клиент не приобрел абонемент, а ушел подумать. То мы берем сотовый номер и заносим в базу следующими действиями.**

**Как проверить?** Ввести в поисковую строку ФИО/НОМЕР ТЕЛЕФОНА

**Как создать?** Слева в командной строке выбираем «**сделки**» переходим в «**отдел продаж 1**» воронка **A** в правом верхнем углу нажимаем «**новая сделка**»

**Как заполнить/создать данные?** Заполняем поле «**рабочий телефон**» далее поле «**фио**» нажимаем «**сохранить**» в нижней строке синяя кнопка

В левом верхнем углу нажимаем **«статус»** и меняем его на соответствующий **«думает»/ «приглашен в зал»/ «получена предоплата»**. Прописываем **«примечание»** в анкете, **«примечание»** находится в центре экрана снизу, где мы прописываем **«кто связался»/ «о чем договорились»/ «на чем сошлись»/ «доп. данные клиенты»**, ставим **«задачу»**

**Как поставить задачу?** Нажимаем на слово **«примечание»** и выбираем **«задача»**, выбираем **«время/дата»** повторной связи, нажимаем **«поставить»**

Сделки в рабочем этапе не должны быть без задачи!

**Что такое рабочие этапы?** Рабочие этапы, это этапы, которые находятся в постоянной работе от этапа **«не установлен контакт»** до **«получена предоплата»**

### 1.3 Клиент, который есть в базе

**Как проверить?** Ввести в поисковую строку ФИО/НОМЕР ТЕЛЕФОНА

В поиске нашли нужного клиента, переходим в анкету нажимая на **«статус»** анкеты

Если в анкете есть задача **«связаться»** на менеджере, все данные продажи прописываем в группу **«Адм филиал»** отмечая нужного менеджера

Если в анкете нет задачи **«связаться»** на менеджере, то переходим к следующим действиям. Переводим анкету в **«отдел продаж 1» воронка А** статус **«новая»**.

Дальше как обычно переводим в нужные статусы сделки.

**Как это сделать?** Нажимаем на **«статус»** выбираем **«отдел продаж 1» воронка А** и статус **«новая»** в верхнем левом углу

**Заполнение данных?** Поле **«Бюджет»** это общая сумма абонеента, поле **«валовая прибыль»** сумма от которой отняли з/п тренера, % банка, поле **«акция/пакет услуг»** выбираем пункт **«нет»**, далее поле **«канал привлечения»** на филиале выбираем пункт **«улица»/«сарафанка»**, поле **«повторная покупка»** выбираем пункт **«нет»**, поле **«вид услуги»** можно выбрать несколько пунктов исходя из проданного абонеента, поле **«тип услуг»** выбираем один нужный пункт, поле **«срок абонеента»** помимо стандартного срока есть акционные сроки абонеента, выбирать соответствующий проданному абонеенту, поле **«филиал»** выбираем филиал на котором состоялась продажа, поле **«дата покупки»** выбираем фактическую дату оплаты, поле **«способ оплаты»** фактический способ оплаты, поле **«тренер»** по необходимости выбираем тренера, нажимаем кнопку синего цвета

в левом нижнем углу **«сохранить»**, после проверки и сохранения всех данных меняем статус с **«новая»** в **«оплатил»**, статус оплаты находится в верхнем левом углу.

## 2. Действующие/повторные клиенты

**Как проверить?** Ввести в поисковую строку ФИО/НОМЕР ТЕЛЕФОНА

Выбираем из **«все сделки»** нажимаем **«показать все»**, из списка выбираем активную сделку, где указан статус **«автосделка(написан срок абонемента)»**, если такой нет, то выбираем статус **«отменен»/ «закрыто и не реализовано»** нажимаем на **«статус»** анкеты

Сделки с зеленым статусом **«оплатил»/ «успешно реализовано»** трогать нельзя.

**Только автосделка!**

The screenshot shows a CRM interface with a search bar at the top containing 'сбоева роза'. Below the search bar, there's a table of deals. The table has columns for deal type, deal number, status, and client name. The status column shows 'оплатил' (paid) and 'Успешно реализовано' (successfully realized). The client name is 'Роза Сбоева'. There are also buttons like 'Показать все (11)' and 'КОНТАКТЫ'.

Статус	Автосделка: Сделка #	Статус	Клиент
оплатил	15552589	Роза Сбоева	
оплатил	15552589	Роза Сбоева	
Успешно реализовано	15552589	Роза Сбоева	
Закрыто и не реализовано	15552589	Роза Сбоева	
Успешно реализовано	15552589	Роза Сбоева	
Успешно реализовано	15552589	Роза Сбоева	
Успешно реализовано	15552589	Роза Сбоева	

**Чем отличается «повторная покупка» от «продление»?**

**«Продление»** если цикл покупок не прерывается и клиент продлевает свой абонемент по истечению срока, либо заранее договорившись с тренером о скором продлении.

**«Повторная покупка»** если клиент без предупреждения прерывает цикл покупок и вернулся в клуб по истечению какого-то промежутка времени. Если клиент вернулся в клуб по истечению 6 месяцев и более, то клиент считается **«новым клиентом»**.

### 3. Допродажа действующему клиенту

**Как проверить?** Ввести в поисковую строку ФИО/НОМЕР ТЕЛЕФОНА

Проверяем клиента, если у него есть действующий самостоятельный абонемент, и он хочет докупить персональные тренировки, то делаем следующие действия.

Заходим в боковую панель задач, выбираем раздел **«сделки»**, далее нажимаем на пункт **«члены клуба Underground»**, в правом верхнем углу нажимаем пункт **«новая сделка»** в анкете заполняем поле **«рабочий телефон»** и выбираем нужного клиента из появившихся клиентов. Заполняем данные анкеты.

**Как заполнять?** Поле **«Бюджет»** это общая сумма абонемента, поле **«валовая прибыль»** сумма от которой отняли з/п тренера, % банка, поле **«акция/пакет услуг»** выбираем пункт **«нет»**, далее поле **«канал привлечения»** на филиале выбираем пункт **«продление»/«повторная покупка»**, поле **«повторная покупка»** выбираем пункт **«да»**, поле **«вид услуги»** можно выбрать несколько пунктов исходя из проданного абонемента, поле **«тип услуг»** выбираем один нужный пункт, поле **«срок абонемента»** помимо стандартного срока есть акционные сроки абонемента, выбирать соответствующий проданному абонементу, поле **«филиал»** выбираем филиал на котором состоялась продажа, поле **«дата покупки»** выбираем фактическую дату оплаты, поле **«способ оплаты»** фактический способ оплаты, поле **«тренер»** по необходимости выбираем тренера, нажимаем кнопку синего цвета в левом нижнем углу **«сохранить»**, после проверки и сохранения всех данных меняем статус с **«13 месяцев»** в **«успешно реализовано»**, статус оплаты находится в верхнем левом углу.

**Если у вас возникают дополнительные вопросы,  
свяжитесь с проверяющим АМО.**

**Запоминайте информацию и не делайте ошибок.**

## CRM- ВНУТРЕННЯ БАЗА АДМИНИСТРАТОРОВ ДЛЯ КОНТРОЛЯ КЛИЕНТОВ И ПРОДАЖ.

### Что входит в сrm систему?

- Клиентская база всех филиалов
- Клиентская база через 1 fit
- Отслеживание посещения клиентов по времени
- Весь приход по филиалу (продажи, штрафы, бар)
- Весь расход по филиалу (возвраты, магазин, начисление тренеров, з/п тренеров, з/п аминов, клининг, инкассация)
- Прибыль клуба (записи с журнала)

### Как работать в CRM:

Вводите свой логин (у каждого администратора свой логин) и пароль:3325

Выбираете название клуба, в котором будете работать

### Клиентская база

Чтобы добавить клиента необходимо нажать на «создать клиента»

Ввести ФИ, номер телефона, выбрать пол м/ж и сделать фото **-сохранить**. так же под фото можно указать заметку если она требуется. Если это студенческий абонемент, фото нужно сделать с студенческим билетом.

### Клиентская база по 1 fit

С приложения 1 fit копируем ФИ и добавляем на главной странице во вкладку «1 fit» (только после того, как клиент подтвердил, отсканировал через QR код на тренировку в нашем зале.)

На главной панели кнопка «**Вход**» там мы можем найти всех клиентов кто был добавлен в нашу базу ( поиск через ФИ или номер телефона ,можно последние 4 цифры ) Нашли клиента, нажали на него и высвечивается все его данные + фото и какой абонемент он приобрел . Под абонементом есть кнопка «**вход**», чтобы пропустить клиента в зал необходимо нажать на его абонементе кнопку «**вход**». Так же там есть кнопки «**заморозка**» и «**возврат**».

На главной панели кнопка «**Зал**», там показывает всех клиентов, которых вы пропустили. Указывается время прибытия. После того как клиент уходит необходимо нажать на кнопку «**stop**». Так мы сможем отслеживать сколько было клиентов за день и в какое время больше загруженности.



## 1. На главной панель кнопка «Бар». Там есть несколько вкладок.

- 1) **Бар.** Забивается продажа порционного спорт питания, вода бутилированная, ред булл, витамин с и т.д. Важно забивать продажу сразу как оплатили и по одной позиции. Сумма указывается автоматически (при необходимости можно поменять сумму), дата за сегодня, когда была продажа. Задним числом невозможно забить продажу. Указывается как оплатили **картой** или **наличкой**. Если смешенная оплата, можете написать **проверяющей СРМ**, чтобы исправить.
- 2) **Штраф.** за утерю ключика, поломку резинки или номерка. Нажимаете на позицию, сумма автоматически выставляется. только указать дату, способ оплаты.
- 3) **Витрина.** Можно продавать спорт пит не порционно, а в упаковке. Находите нужную вам позиции, нажимаете и указываете дату продажу, способ оплаты. Если такой позиции нет, возможно добавить новую (**перед этим лучше уточнить у Проверяющей СРМ**)
- 4) **Арендаторы.** Вносить ФИ кто арендует, какой зал, начисление тренеру ,сумма в журнал( без начисления тренера ), сумму оплаты, дата. Способ оплаты.
- 5) **Программа питания, тренировок.** Указать позицию, выбрать тренера, начисление тренеру, Итоговая сумма. Какая сумма уходит в журнал и оборот (**оборот — это фактическая сумма, которая поступила на наш счёт, в журнал указывается только часть клуба без начисления тренеру**). Дата продажи и способ оплаты.

### 1. Продажа абонемент

Находим клиента через кнопку «Вход»

Под его карточкой есть кнопка «**продать абонемент**». Дата продажи сегодняшним числом. Далее выбираем категорию абонемента.

**А) самостоятельные абонементы.** Начало активации в день покупки (**в редких случаях активация происходит позже, возможно после в карточке клиента поменять дату активации, возле даты есть карандашик**) В поле итог, журнал указываем одну сумму. Так же есть в продажах «**канал привлечения**» тут вы указываете откуда пришел клиент.

**Пример:** месячный абонемент (19.000) дата покупки 4.04.23

Активация если клиент сразу решил заниматься, то даты 4.04.23 -3.05.23

Итог: 19.000

Журнал: 19.000

далее указываем способ оплаты. Если оплата, смешенная нал+ карта. Если не получилось сделать смешенную оплату, то пишите **Проверяющей СРМ**, она исправит.

**Б) Абонемент на персональные тренировки.** Дата продажи сегодняшним числом. Начало активации в день покупки (**в редких случаях активация происходит позже, возможно после в карточке клиента поменять дату активации**).

Указываем тренера, начисление тренера зависит от того какой абонемент клиент приобрел. В итог пишем общую сумму, которую клиент заплатил по факту, в журнал сумму без начисления тренера (**прибыль клуба**), в оборот пишется сумма как в итог (**полная сумма абонемента**)

Если клиент еще не выбрал тренера, выбираете категорию **«не выбрали тренера»**. Так же пишете начисления. После как клиент определился напишите **Проверяющей СРМ** ФИ клиента, дату покупки, какой тренер.

**Пример:**

12 тренировок с тренером (47.500) дата покупки 4.04.23

Активация если начнет сегодня 4.04.23 – 13.05.23

Выбрали тренера: Ринат

Начисление тренера: 20.000

Итог: 47.500

Журнал: 27.500

Выбираем способ оплаты карта или нал.

**В) Абонемент по акции 2+10 (2+4, 1+11) в рассрочку.** Дата продажи сегодняшним числом. В продаже выбираете категорию **«акция 2+10»**. Тут возможно выбрать сразу два любых вида абонемента. Персональные + самостоятельные.

**Пример:**

Клиент приобрёл 2+10 за 252.000 в рассрочку. Есть несколько видов % (18, 13 и тд) продажи (**какой именно процент можете уточнить у отдела продаж, обычно они сразу в сообщении указывают процент**). Рассмотрим с 13%. Чтобы записать оплату в журнал необходимо отнять -13% от общей суммы.

$252.000 - 13\% = 219.240$

Считаем 2м ПТ по 58000, то есть общая сумма 116,000 – начисление тренера 40,000 (но все менеджера должны писать сразу какое начисление)

$116.000 - 40.000 = 76.000$  (это в журнал за персональные тренировки)

$252.000 - 116.000 = 136.000$  (это 10м самостоятельных в оборот)

$219,240 - 116.000 = 103,240$  (это 10м самостоятельных в журнал)

**1)В первой категории выбираем «персональные тренировки 24тр».** Выбираем дату активации. Выбираем тренера.

Начисление тренеру: 40.000

В Журнал пт: 76.000

В Оборот: 116.000

**2)Вторая категория выбираем «Самостоятельный абонемент 10м универсальный».** Выбираем дату активации (он начинает действовать после персональных тренировок)

В журнал: 103,240

В Оборот: 136.000

Итог: 252.000 (общая сумма, которую заплатил клиент)

Под итогом важно указать галочку **«рассрочка»**. Выбираем способ оплаты картой.

### **Г) Предоплата и доплата абонемента.**

**1. Самостоятельный абонемент.** Находим клиента через кнопку **«вход»**, нажимаем **«продать абонемент»**. Дата продажи сегодняшним числом. Выбираем самостоятельные тренировки. Начало активации абонемента. Под строчкой **ИТОГО** есть галочка **«предоплата»** нажимаете на неё. После нажатия высвечиваются подсказки как правильно заполнять поля.

#### **Пример: Предоплата**

1)Самостоятельный абонемент 1м. (19.000) Дата 04.04.23 предоплаты

В итого: 19.000

Ниже

В журнал как без предоплаты: 19.000

В итого как без предоплаты: 19.000

Ниже

Итого по факту (предоплата): 10.000

В журнал по факту (предоплата): 10.000

Способ оплаты карта, нал или смешенная.

После этого у клиента в абонементе будет высвечиваться, что есть долг в размере 9.000.

#### **Доплата**

6.04.23 клиент совершает доплату. Чтобы добавить оплату, нам необходимо найти клиента через кнопку **«вход»** в абонементе есть кнопка **«доплачивает»** нажимаете на неё и далее заполняете

Итого доплачивает: 9.000

В журнал: 9.000

Дата фактической доплаты 6.04.23. Способ оплаты карта или нал.

**2) Персональные тренировки.** Находим клиента через кнопку «вход», нажимаем «продать абонемент». Дата продажи сегодняшним числом. Выбираем персональные тренировки 12 занятий. Начало активации абонемента. Под строчкой **ИТОГО** есть галочка «предоплата» нажимаете на неё. После нажатия высвечиваются подсказки как правильно заполнять поля.

Пример: Предоплата 12тр (47.500) полная стоимость абонемента, начислению тренера 20.000, прибыль клуба в журнал 27.500. дата 4.04.23

Выбираем тренера Ринат, начисление тренера 0

Ниже

Журнал (без предоплаты): 27.500 (это прибыль клуба)

Итого (без предоплаты): 47.500

Ниже

Итого предоплата: 10.000

В журнал предоплата: 10.000

Способ оплаты картой, наличкой или смешенная.

После у клиента в абонементе будет высвечиваться долг 37.500

### **Доплата**

Клиент совершает доплату. Чтобы добавить оплату, нам необходимо найти клиента через кнопку «вход» в абонементе есть кнопка «доплачивает» нажимаете на неё и далее заполняете

Итого доплачивает: 37.500

В журнал: 17.500 (так как мы уже в предоплате записали в журнал 10.000)

В итоге: 37.500

Начисление: 20.000

Фактическая дата доплаты 6.04.23. Способ оплаты карта или нал.

### **Д) Обучение на тренера.**

В CRM вам необходимо добавить этого клиента, продажа на персональные 12 тренировки, оплату можете поставить по 0, обязательно в заметках указать, что это обучение на тренера. у себя в отчёте вы указываете эту продажу ТОЛЬКО в **кассе**

**ексель**, напишите **Проверяющей СРМ** она сама добавит в СРМ. Вы добавляете продажу по 0, потому что, когда этот клиент придет в зал вам нужно его запустить.

## **Продажи по 0**

Такие случаи не частые, но бывают, к примеру абонемент по бартеру или подарочный. Обязательно предупреждаете **Проверяющего СРМ** о такой продаже и указываете в заметках по какой причине у данного клиента оплата 0

### **1. Возвраты и заморозка.**

**Возврат.** Находим клиента через кнопку «**вход**». Под его карточкой есть кнопка «**возврат**» нажимаете на неё. Выбираете дату фактического возврата. Указываете сумму возврата (полная или часть)

Если возврат был наличные указываете в нал, если нет указываете 0

Если возврат был через безнал указываете в безнал, если нет указываете 0

#### **Создать возврат.**

После у клиента в абонементе будет высвечиваться «**абонемент закончился или заморозка**» и мы не сможем пропустить его в зал. Пока он снова не сделает новую оплату.

#### **1)Пример:**

4.04.23 клиент приобрёл самостоятельный абонемент 19.000 картой, сразу зашёл тренироваться и через час решил сделать возврат (причина допустим не понравился зал). Мы сделаем ему перерасчёт и удержим с него 3.000 как за разовую тренировку. Переделывать в отчётах ничего не нужно!  $19.000 - 3.000 = 16.000$  (это возврат, который мы вернём клиенту)

Находим клиента, переходим на кнопку возврат

Дата возврата: 4.04.23

Сумма: 16.000

Нал:0

Безнал: 16.000

В комментарий: не понравился зал

#### **Создать возврат.**

2) Бывают случаи когда клиент оплатил не верную сумму и нужно сделать возврат, но клиент будет дальше продолжать заниматься в зале.

Пример: клиент хотел купить абонемент самостоятельный за 18.000, и админ указал 20.000. В данном случае вы в срм делаете продажу на 20.000 и после нажимаете на возврат

Сумма возврата 2000

Наличные 0

Безналичные 2000

Отнять от оборота 2000

Отнять от журнала 2000

Комментарий (если это требуется)

Ниже есть кнопка **«частичный возврат»** (Абонемент продолжает действовать) обязательно нажать сюда.

**3) Есть случаи, когда клиент приобрел абонемент либо в рассрочку, либо голд, сразу делает возврат** (по причине не верная сумма, хотел оплатить рассрочкой, а оплатил голдом) и после приобретает нужный абонемент. Ваши действия в таких случаях:

1. По итогу у вас две оплаты и один возврат, соответственно в СРМ у вас должно быть тоже самое. Вы указываете первую продажу на неё делаете возврат (исходя из того, что в рассрочку был приобретён абонемент или нет, внимательнее на процент) и далее указываете вторую продажу, через которую клиент будет проходить в зал. (так же в кассе и журнал)

**Заморозка.** Находим клиентка через кнопку **«вход»**, под его карточкой есть кнопка **«заморозка»** нажимаем на неё. Указываем начало и конец заморозки, цена, указать дату фактической заморозки, способ оплаты картой или нет. После того как сделаете заморозку у клиента в абонементе будет высвечиваться **«абонемент закончился или заморозка»** и мы не сможем запустить клиента в зал. Как закончится заморозка снова будет кнопка **«вход»** и можно запускать клиента.

**Пример:**

7дней заморозки стоит 2.000.

Начало заморозки: 4.04.23

Конец заморозки: 10.04.23

Цена: 2.000

Фактическая дата оплаты: 4.04.23 Способ оплаты картой.

**Часто отдел продаж могут дарить бесплатно клиенту заморозку на 7,14,30 дней.** Так же указываете дату заморозки, начало и конец, а в цене указываете 0. После в карточке клиента под фото указать, что это подарочная заморозка.

## **1. Расходы**

Вам не нужно в СРМ записывать расходы, записывать **только в кассу эксель.**

## **1. Отчёт**

На главной панели есть кнопка «отчёт» перейдя туда, вы сможете отслеживать все действия, которые вы совершили и возможно сверяться с кассой эксель, все ли продажи вы забили. Так же можете нажать на дату и выбрать любую дату, которую вам нужно и посмотреть отчёт за любой день.

## 1. ПРТ

На главной панели есть кнопка «ПРТ» перейдя туда, вы сможете сверяться с ПРТ эксель, если не совпадает значит вы не вбили продажу в CRM, либо в ПРТ эксель не верно указали сумму.

## ЗАМЕТКИ

Этот раздел создан для администраторов ,чтобы записывать задачи для сменщицы в конце своей смены ,после выполнения можно удалить задачу.

**Касса эксель, ПРТ эксель и CRM должно быть идентичными. Если в одном из перечисленном не сходится, значит есть необходимость перепроверить себя и исправить ошибку.**

## КАССА-ЕКСЕЛЬ ТАБЛИЦА ДЛЯ ЗАПОЛНЕНИЯ ПРОДАЖ И РАСХОДОВ

### ПАРОЛЬ 159753

Заходим в документ **КАССА**, нажимаем в нижнем левом углу кнопку «**главная**» далее исправляете пункт «**дата создание отчета**» на сегодняшнюю дату, далее нажимаете на кнопку «**создать лист отчета**» у вас выходит новая страница.

Утром нужно пересчитать наличные деньги и перепроверить с кассой прошлого дня, указать начало смены в группу «**управ сами**» и в этой таблице

В течении дня вы записываете все совершенные продажи на филиале вами или отделом продаж. Если оплата была наличными, то указываете сумму в столбик «**наличные**», если оплата была через ваш терминал, то записываете в столбик «**Каспи**», если оплата совершена через отдел продаж, то записываете в столбик **№3**

Если продажа была оплачена рассрочкой, то указываете какой % банка мы высчитываем.

При продаже абонеента, мы записываем Вид абонента, Фамилия Имя, % по необходимости

При продаже бара и спорт пита мы записываем наименование и сумму

ПРОДАЖИ				
Наименование	Наличные	Форте	Каспий Нурлыбек	Каспий Евгений
начало смены	162723			
вит с				350
батончик х2				2000
вода 0.5				200
вода 0.5				200
вода 0.5				200
вода 0.5	200			
3+9(Алдияр Беркін)рассроч -13%			228000	
предоплата пт (Жансая)			6000	

Перейдем к расходам



В расходах указываете: начисление тренеру, если вы продали на филиале, то смотрите начисление по прайсу, если продажа была через ОП, то менеджер обязан написать начисление тренера в группу «АДМ филиал», а также списание тренера в случае возврата или перевода к другому тренеру, обязательно указываете сумма возврата с фамилией и именем клиента, а также расходы филиала за день(вода, легато,молоко и тд)

Как привально записать? Имя Тернера (фамилия имя клиента) и сумму в столбе №3, если это трехмесячная продажа, то указываете за какой месяц начисление, например:1/3,2/3,3/3 (начисление 3 месяца делится на 3 оплаты)

F	G	H	I	J
<b>РАСХОДЫ</b>				
Наименование	Наличные	Каспий Нурлыбек	Каспий Евгений	
Камила(Камила Нурбалиева)			3000	
Тамерлан(Райнира Шауменова)			24750	
Тамерлан (Акан Онербек)			31900	
Камила(Алуа)1/3			18000	

K	L	M	N	O
<b>ПОДЧЕТ КАССЫ</b>				
Наличные (БЕЗ РАСХОДОВ)			162923	
Форте			0	
Каспий Нурлыбек (БЕЗ РАСХОДОВ)			234000	
Каспий Евгений (БЕЗ РАСХОДОВ)			2950	
Общая выручка (БЕЗ РАСХОДОВ)			399873	
<b>ИТОГИ РАСХОДОВ</b>				
Наличные			0	
Переводы каспий Нурлыбек			0	
Переводы каспий Евгений			15000	
Общие расходы			15000	
<b>ЧИСТАЯ ПРИБЫЛЬ</b>				
Наличные			162923	
Форте			0	
Каспий Нурлыбек			234000	
Каспий Евгений			-12050	
Общая прибыль			384873	
<b>ВЫЧИСЛИТЬ ВСЕ ЗНАЧЕНИЯ</b>				

Итог смены: заполняется автоматически, если итог не побился автоматически нажмите на кнопку «**вычислить все значения**»

**Если возникают вопросы писать управляющей/  
проверяющей СРМ  
Запоминайте и не делайте ошибок!**

## ПРТ-ПРИХОДНО РАСХОДНАЯ ТАБЛИЦА

Заполняем только данные, находящиеся в блоке «выручка»

**«Журнал»** — это ВАЛ, прибыль клуба без % банка и начисления тренера, в эту графу мы записываем только продажи абонементов, разовых посещений, заморозок и штрафов клиентов за сегодняшний день.

**«Оборот»** — это общая сумма всех продаж за сегодняшний день. Сюда мы плюсуем Абонементы, разовые посещения, штрафы, заморозки, бар, спортивное питание.

**«Наличные»** — это сумма продаж за наличный расчёт за сегодняшний день. Сюда мы плюсуем абоненты, разовые посещения, штрафы, заморозки, бар, спорт пит.

**«QR»** это сумма продаж за безналичный расчет по за сегодняшний день. Сюда мы плюсуем абоненты, разовые посещения, заморозки, штрафы, бар, спорт пит.

**«Жусан/фридом»** это сумма продаж, сделанных через эти банки.

**«Пт продажи»** это сумма продаж за абонементы персональных тренировок.

**«Гз продажи»** это сумма продаж за абонементы групповых тренировок.

**«Спорт пит/вода»** это сумма продаж за бар и спорт пит.

Ваша ПРТ в эксель должна сходиться с ПРТ в CRM.

## День 2. Консультация и административные обязанности

### КОНСУЛЬТАЦИЯ И ОТРАБОТКА ВОЗРАЖЕНИЙ

#### Виды абонементов

**Самостоятельный**- абонемент безлимитного посещения без тренера. Есть дневной формат, который активен с 8:00 до 18:00. Есть универсальный формат, который активен с открытия до закрытия. Есть разовая тренировка.

**Сплит самостоятельный**- абонемент безлимитного посещения без тренера. Есть дневной формат, который активен с 8:00 до 18:00. Есть универсальный формат, который активен с открытия до закрытия. Такой абонемент актуален клиентам, которые хотят заниматься в одно время и в одни дни. Если один клиент не посещает тренировки, а другой клиент посещает, то занятие списывается со всех владельцев абонемента.

**С персональным тренером**- абонемент позволяющий заниматься с персональным тренером. Который прописывает программу тренировок (похудение, набор массы, поддержание тела в тонусе, реабилитация, увеличение показателей силы и выносливости) и питания. Есть разовая тренировка.

**Сплит с персональным тренером**- абонемент позволяющий заниматься с персональным тренером 2 и более клиентам. Который прописывает программу тренировок (похудение, набор массы, поддержание тела в тонусе, реабилитация, увеличение показателей силы и выносливости) и питания индивидуально для каждого. Такой абонемент актуален клиентам, которые хотят заниматься в одно время и в одни дни. Если один клиент не посещает тренировки, а другой клиент посещает, то занятие списывается со всех владельцев абонемента.

**Абонемент с дежурным тренером**- Дежурный тренер- подсказывает по технике упражнения, отвечает на все интересующие вопросы, помогает при выполнении, не прописывает индивидуальный план тренировки и питания. Находится в зале с 8:00 до 23:00 и может принять клиента в любое удобное для него время, клиент может заниматься только у одного дежурного тренера не меняя дни посещения.

Консультация строится на правиле «5 ЭТАПОВ ПРОДАЖ»

1 ЭТАП- знакомство/установка контакта

2 ЭТАП- выявление потребностей

3 ЭТАП- презентация

4 ЭТАП- отработка возражений

5 ЭТАП- закрытие сделки

## **1 ЭТАП: ЗНАКОМСТВО/УСТАНОВКА КОНТАКТА**

На этом этапе мы знакомимся с клиентом, располагаем его к себе и на диалог с вами. Попробуйте внести в диалог неформального общения, чтобы клиент расслабился.

Добрый день! Меня зовут \_\_\_\_\_, как я могу обратиться к вам?

Могу ли я вам помочь?

Если клиент спрашивает сразу в какую стоимость абонемент, нужно перевести его во 2 ЭТАП диалога

## **2 ЭТАП: ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ**

У нас абонементы начинаются от 16.000 тг, давайте я вас подробно проконсультирую, и мы подберем для вас подходящий абонемент.

Какие направления для вас наиболее интересны? (Тренажёрный зал, групповые программы) Вам интересны интенсивные тренировки или более расслабленные?

Есть ли у вас опыт тренировок в тренажёрном зале? Занимались ранее в тренажерном зале? Занимались с тренером или без?

Могу ли я уточнить у вас, есть ли противопоказания от лечащего врача? Возможно, травмы или ранее перенесена операция? Какого рода травма? Есть ли рекомендация/разрешение на тренировки?

## **3 ЭТАП: ПРЕЗЕНТАЦИЯ**

**Помните, что большинство покупок делается на эмоциях**, поэтому консультация должна показывать человеку каким он станет через какой-то промежуток времени. **Добавьте личный пример**, или пример своего близкого человека, постоянного клиента клуба с отличными результатами.

Каких целей вы хотите достичь? (похудение, набор массы, поддержание тонуса, увеличение показателей выносливости и силы) Каким хотите видеть себя через полгода?

**Покажите клуб, расскажите обо всех плюсах тренажерного зала**

Давайте я покажу вам тренажерный зал? Может посмотрим тренажёрный зал?

Здесь у нас кардио зона, зона свободных весов, грузоблоки, имеются тренажеры на все группы мышц, а также свободная зона для разминки и заминки. Также у нас в зале есть душевые, раздевалки, они находятся здесь. (Если зал оснащен залами групповых тренировок также показать) (если зал оснащен сауной, рассказать про сайну) Весь инвентарь в зале имеется, вам не нужно ничего приносить с собой, кроме бутылки или шейкера, тк в каждом зале имеется Куллер с водой.

**Не обещайте клиенту быстрых результатов и доступно объясните, что 80% результата это личные старания клиента.**

**Клиент:** через сколько я достигну результатов?

Первые результаты будут видно уже после 2-3 месяцев регулярных тренировок, 1 месяц у вас будет адаптационным/обучающим, т.к. организм будет привыкать к регулярным нагрузкам и перестраиваться, дальше, когда ваш организм привыкнет к нагрузкам, темп тренировок будет расти. И конечно нужно принять во внимание ваше питание, оно должно быть сбалансированным. Водный баланс очень важен, и конечно режим сна. Ваш организм должен правильно восстанавливаться и не чувствовать стресс. Также можно добавить в рацион спортивное питание, оно поможет восполнить микроэлементы и кислоты, а также поможет расти мышцам. Для достижения еще более хорошего результата можно записаться на массаж.

**СЕЙЧАС МЫ РАССМОТРИМ ИДЕАЛЬНЫЙ ВАРИАНТ ПРОДАЖИ НА ЭМОЦИЯХ, БЕЗ ОТРАБОТКИ ВОЗРАЖЕНИЙ.**

## **5 ЭТАП: ЗАКРЫТИЕ СДЕЛКИ**

Исходя из потребностей клиента мы подбираем для него ценовое предложение, 99% успешной продажи это правильное предложение. Поэтому вам важно слышать и слушать клиента.

**Рассмотрим несколько вариантов**

## **Вариант 1: продажа абонемента с тренером (персональный тренер/дежурный)**

**Разница между персональным и дежурным тренером-** персональный тренер полностью контролирует процесс тренировки, прописывает индивидуальный план тренировки и питание. Тренировки с тренером проводятся строго по назначенному времени. Дежурный тренер- подсказывает по технике упражнения, отвечает на все интересующие вопросы, помогает при выполнении, не прописывает индивидуальный план тренировки и питания. Находится в зале с 8:00 до 23:00 и может принять клиента в любое удобное для него время, клиент может заниматься только у одного дежурного тренера не меняя дни посещения.

**Отличие абонемента с тренером от абонемента с тренером Сплит-** по абонементу с тренером может заниматься только один клиент, который приобрел его и по данному абонементу никто кроме владельца не может посещать тренировки. По абонементу с тренером Сплит может заниматься 2 и более человека с одним тренером.

**У клиента есть противопоказания по состоянию здоровья, но есть опыт тренировок в зале с тренером.**

**У клиента нет опыта тренировок либо есть опыт тренировок БЕЗ тренера**

**У клиента был плохой опыт тренировок с тренером в другом зале**

**У клиента есть опыт, но он хочет с тренером**

**Клиент несовершеннолетний или пожилой**

**Клиент хочет быстрого результата**

Занятие с тренером позволят вам не навредить себе в ходе тренировок, (т.к. у вас имеется противопоказания, нет опыта тренировок) я хочу, чтоб вы добились хороших результатов и восстановили своего здоровье.

Тренер подберет вам индивидуальную программу тренировок и также составит рекомендации по питанию, в ходе тренировки будет контролировать процесс выполнения упражнения и корректировать по необходимости. Во время тренировки тренер следит, чтобы вы не получили никаких травм. Плюс тренер это ваш личный мотиватор к достижению цели.

Тренер будет с вами 24/7 и по любому вопросу касательно питания или тренировок вы всегда можете к нему обратиться.

Также вы с тренером каждые 2 недели/1 неделю делаете замеры, для прослеживания наглядного результата, что будет для вас дополнительной мотивацией к дальнейшим тренировкам.

Могу предложить вам абонемент с персональным тренером, стоимость абонемента 58.000

В какие дни и время вам удобно заниматься? (Подбираем тренера)

**Важно! В нашем клубе есть 3 категории тренеров, прежде чем записать клиента к тому или иному тренеру необходимо познакомиться с его регалиями и опытом.**

**Категория 2:** Тренеры занимаются с клиентами без противопоказаний, но исходя из опыта тренера можно записать клиента с легкими противопоказаниями предварительно утвердив с тренером навяз для подобных тренировок.

**Категория 1:** Тренеры с самым большим опытом работы, а также ведут реабилитационные тренировки.

**Вариант 2: продажа самостоятельных абонементов**

У клиента есть опыт тренировок в зале

У клиента нет никаких противопоказаний по состоянию здоровья

Клиент категорически против тренера, даже после отработки возражений

Несовершеннолетние с распиской-разрешением от родителей, после отработки возражений

**Вариант 3: продажа абонемента групповых программ**

**Важно! После продажи абонемента обязательно объяснить о правилах клуба**

Подписание договора

Условия возврата и заморозки

График работы клуба

Ношение сменной обуви для тренировок

Ношение емкости для воды

О приеме пищи за 1,5 часа до тренировки

Ношение душевых и банных принадлежностей (моющие, полотенце, сланцы)

**4 ЭТАП: ОТРАБОТКА ВОЗРАЖЕНИЙ**

## **ДОРОГО**

На какую сумму вы рассматриваете ежемесячную оплату? (Предложить варианты исходя из ответа клиента)

Что для вас дорого? (Объяснить ценность наших услуг)

Занятия с тренером (посмотреть пункт продажи абонеента с тренером)

Занятия без тренера. У нас полный безлимит посещений, приобретая абонемент на месяц, вы можете посещать тренировки ежедневно и даже несколько раз в день, весь инвентарь в клубе имеется, и вы имеете свободный доступ к нему, также у нас имеются тренажеры на все группы мышц.

## **МНЕ НЕ ПОДХОДИТ ГРАФИК**

по какому графику вам было бы удобно заниматься? Какой у вас график работы/учебы? (Исходя от ответа клиента подбираем тренера и время тренировок)

## **МНЕ НЕ ПОДХОДИТ МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ**

у нас 8 филиалов по городу, мы сами крупная сеть по Астане, могу предложить вам варианты наших филиалов: Сейфуллина 1, Тархана 17, Сатпаева 22, Мустафина 3, Мангилик Ел 19/2, Улы дала 55, Бокейхана 48, Туран 60, Нажимеденова 16, Мухаметханова 31

Предлагаем по месту работы либо проживанию, предлагаем варианты как добраться до ближайшего зала

Рассказываем ценность клуба. У нас полный безлимит посещений, приобретая абонемент на месяц, вы можете посещать тренировки ежедневно и даже несколько раз в день, весь инвентарь в клубе имеется, и вы имеете свободный доступ к нему, также у нас имеются тренажеры на все группы мышц.

Давим на боль. Если клиент в ходе консультации рассказал про свои цели либо травмы, обязательно используйте это. Например: если уже сейчас вы не начнете заниматься спортом, то завтра ситуация может стать хуже, я бы очень не хотела быть безучастной и хочу помочь вам с улучшением состояния здоровья/достижением вашей цели.



## **МАЛЕНЬКИЙ ЗАЛ/ НЕ НРАВИТСЯ ЗАЛ/ МНОГО ЛЮДЕЙ**

Для достижения целей и для комфортных тренировок наш зал полностью укомплектован. Могу подобрать для вас время тренировок, когда в зале не много людей, чтобы вам было комфортней заниматься. Наш квалифицированный тренерский состав сделает ваши тренировки эффективными и продуктивными, чтобы вы как можно быстрее достигли поставленной цели.

## **НЕТ БАССЕЙНА**

Могу ли я узнать причину поиска зала с бассейном?

Причина 1: медицинские показания. У нас квалифицированный тренерский состав, который подберет вам нужную программу тренировок для укрепления мышечного корсета, и поможет улучшить общее состояние здоровья исходя из всех ваших запросов. Таким образом бассейн всегда можно заменить тренировками в тренажерном зале.

Причина 2: просто хочу поплавать. Узнаем потребности и причину обращения в тренажерный зал, исходя из потребности предлагаем абонемент и показываем ценность тренировок в зале. Объясняем, что тренировки в тренажерном зале не будут помехой при записи в бассейн в другом месте.

## **НЕТ САУНЫ**

после кардио/силовой тренировки сауна — это дополнительная нагрузка на сердце, и если вы нацелены на результат, то тренажерный зал будет эффективен и без сауны.

На филиале Туран 60, Нажимеденова 16, Мухаметханова 31 имеется сауна, можем рассмотреть абонемент на этот филиал.

Мы обязательно передадим руководству о вашем пожелании, и при открытии следующих залов мы обязательно это учтем.

## **Я ПОДУМАЮ/ПРИМУ РЕШЕНИЕ ПОТОМ**

о чем хотели бы подумать? Исходя из ответа пользуемся отработкой других возражений.

## **ХОЧУ НАЧАТЬ ПОЗЖЕ**

Предлагаем вам приобрести абонемент сейчас, а активацию мы сделаем позже, как придете в зал.

Тренировки проходят индивидуально под каждого клиента, по согласию действующих клиентов тренер может взять в параллель, ваши тренировки будут также подконтрольны тренером, и проходить не зависимо от других клиентов. Наши тренеры высококвалифицированные и на качество тренировки это никак не повлияет.

## ИНФОРМАЦИЯ О КЛУБАХ

### **Мустафина 3 (франшиза)**

Дата основания- июль 2016

Площадь клуба 300кв

В клубе проводятся персональные и групповые тренировки, дежурка

График работы с 10:00 до 22:00, в воскресенье с 10:00 до 16:00

Является нашей франшизой

### **Тархана 17 (франшиза)**

Дата основания- май 2017

Площадь клуба- 200кв

В клубе проводятся персональные тренировки, дежурка

График работы с 8:00 до 22:30, в воскресенье с 10:00 до 20:00

### **Улы Дала 55**

Дата основания- июль 2018

Площадь клуба- 400кв

В клубе проводятся персональные тренировки, дежурка

График работы с 8:00 до 23:00, в воскресенье с 10:00 до 20:00

### **Сейфуллина 1**

Дата основания- январь 2020

Площадь клуба- 700кв

В клубе проводятся персональные и групповые тренировки, дежурка

График работы с 8:00 до 23:00, в воскресенье с 10:00 до 20:00

**Сатпаева 22**

Дата основания- июнь 2021

Площадь клуба- 400кв

В клубе проводятся персональные тренировки, дежурка

График работы с 8:00 до 23:00, в воскресенье с 10:00 до 20:00

**Мангилик Ел 19/2**

Дата основания- январь 2023

Площадь клуба- 500кв

В клубе проводятся персональные тренировки, дежурка

График работы с 8:00 до 23:00, в воскресенье с 10:00 до 20:00

**Туран 60**

Дата основания- июль 2023

Площадь клуба 1100кв

В клубе проводятся персональные тренировки, дежурка

График работы с 7:00 до 23:00, в воскресенье с 10:00 до 20:00

**Нажимеденова 16**

Дата основания - Октябрь 2023

Площадь клуба 1200кв

В клубе проводятся персональные тренировки, дежурка

График работы с 7:00 до 23:00, в воскресенье с 10:00 до 20:00

**Мухаметханова 31**

Дата основания – Апрель 2024

Площадь клуба 2200кв

В клубе проводятся персональные и групповые тренировки, дежурка

График работы с 7:00 до 23:00, в воскресенье с 10:00 до 20:00

## День 3. Самостоятельная работа

На 3 день стажер уже должна знать почти всю информацию о клубах и свою должностную инструкцию. Поэтому основной администратор контролирует процесс работы стажера и помогает, стажер полноценно выполняет работу администратора и выстраивает свой рабочий день. Стараются самостоятельно делать необходимые заказы, скидывать заявки в нужную группы, коммуницировать с клиентами и закрывать отчёты.

Для отличной сдачи итого собеседования нужно приложить усилия и показать все свои качества в рабочем процессе: скорость обработки задач, коммуникабельность, бесконфликтность, ответственность, внимательность, открытость к людям, стрессоустойчивость и настойчивость.

## **День 4. Обучение в офисе.**

На 4 день нужно договориться с HR о времени прохождения обучения по CRM системам. Это занимает 2-3 часа и проводится с Екатериной и Мелдір. После обучения необходимо связаться с управляющей для составления графика.

Мы желаем удачи всем новым девушкам которые вступают в должность администратора и напоминаем, что все сотрудники открыты к диалогу и всегда готовы вам помочь!

## ШТРАФНЫЕ САНКЦИИ

Штрафы высчитываются с бонусной системы.

За опоздание (опозданием считается открытие зала в 06:55 BIG, 07:55 GYM, 09:55 и позже) - 5.000тг

За пропущенную смену без предупреждения- в размере смены

За недобавленное фото в сrm- 200тг

За недобавленного клиента в сrm- 200тг

За невнесенный возврат в сrm- 1.500тг

За невнесенную продажу в сrm- 5.000тг

За грязь на филиале- 1.000тг

За оформление возврата по вине админа- 5.000тг

За конфликт с клиентом с установленной виной администратора- 2.000тг

За негативный отзыв по филиалу (если выявлен день и администратор-то штраф его, если администратор и день не выявлены, то штраф всем администраторам, закреплённым за филиалом)- 2.000тг

За ошибку в АМО - 500тг

За невнесенного клиента в АМО- 5.000тг

За незакрытую техническую задачу (если не была передрана технику) -1.000тг

За несоблюдение дресс-кода - 1.000тг.

За опоздание на собрание – 1.000тг

За отсутствие на собрании – от 3.000

За не приветливое поведение с топ менеджментом, и сотрудниками - от 3.000



За проведение оплаты мимо кассы –  $\times 2$  от суммы + в соответствии с соглашением о неразглашении может быть наложен штраф согласно законодательству РК от 3млн. тг.