**Методичка для менеджера МОП**

**Содержание:**

1. **Вступительное слово**
2. **О Underground GYM**
   1. **Описание;**
   2. **Цели и миссия компании;**
3. **Оказываемые услуги**
4. **Работа с CRM системой**
5. **Должностная инструкция**

**Вступительное слово.**

Добро пожаловать в компанию Underground Gym. Рынок труда, как и всякий другой рынок, характеризуется тем, что здесь продают и покупают. Товаром, который является предметом купли-продажи на нем, является рабочая сила. И кто на этом рынке является самым эффективным и активным получают все привилегии.

Наша компания, не смотря на свои размеры, очень гибка и может делать разные маневры. И ожидаем от своих сотрудников того же. Ценен тот сотрудник, который в первую очередь, эффективно распоряжается своими ресурсами и показывает высокие результаты. Следующее, требовательность к себе и к коллегам. Мы готовы в Вас вкладываться и развивать только покажи нам это.

И помни: “Волка ноги кормят!”.

**Об Underground Gym**

Все начиналось с маленького подвального помещения в 300 кв. по адресу Мустафина 3 в 2016 году. А сейчас в нашем городе функционирует 8 филиалов сети фитнес - клубов UNDERGROUND GYM.

Мы обслуживаем свыше 4000 (двух тысяч) ежемесячных клиентов, среди наших залов прошло более 50000 (двадцать тысяч) человек.

Наш штат насчитывает свыше 70 персональных тренеров, которые обеспечат Вам индивидуальный подход, в зависимости от Ваших целей, от состояния здоровья и физической подготовки. Также вы можете посетить свыше 10 групповых программ различного направления под руководством сертифицированных инструкторов!

Рабочая зона тренажеров включает в себя полную линейку грузоблочных тренажеров для проработки всех групп мышц, зону свободных весов, расширенную кардио зону: беговые дорожки, эллиптические тренажеры и велотренажеры. В каждом филиале имеется фитобар, где вы Вы можете побаловать себя спортивным питанием!

Во всех наших филиалах действует гибкая система услуг, а также градация по времени посещения клуба для вашего удобства! Кроме того, действуют скидочные предложения на долгосрочные абонементы, на парные посещения зала, также для корпоративных клиентов, студентов, пенсионеров и инвалидов!

Наши Спортивные Клубы расположены по адресам: Улы Дала 55, Сатпаева 22, Сейфуллина 1, Тархана 17, Мустафина 3, Мангилик Ел 19/2, Туран 60,Нажимеденова 16 и Мухамедханова 31,отвечают всем требованиям современной фитнес индустрии.

Мы предлагаем своим клиентам все, что нужно для поддержания хорошей физической формы:

* *профессиональное оборудование (механические тренажеры, свободные веса) от ведущих мировых производителей;*
* *зона с кардиотренажерами;*
* *аэробный зал для групповых занятий (Сейфуллина 1, Мустафина 3);*
* *сертифицированный тренерский состав для проведения персональных тренировок и составления программ тренировок.*
* *Фитбар*

**Площадь филиалов и рабочий график.**

* Улы Дала 55 (400 м2); с 08:00 до 23:00
* Сатпаева 22 (400 м2); с 08:00 до 23:00
* Сейфуллина 1 (700 м2); с 08:00 до 23:00
* Тархана 17 (250 м2); с 08:00 до 22:30
* Мустафина 3 (300 м2). с 08:00 до 23:00
* Мангилик 19/2 (500 м2) с 08:00 до 23:00
* Нажимеденова 16 (1200 м2) с 07:00 до 23: 00
* Туран 60 (1100 м2) с 07:00 до 23: 00
* Мухамедханова 31 (2200м2)

**В целом наши залы делятся на два формата.**

**Формат Big и Gym.**

**Big: Нажимеденова 16, Туран 60, Мухамедханова 31.**

**GYM**: Улы Дала 55, Сатпаева 22, Сейфуллина 1, Тархана 17, Мустафина 3, Мангилик Ел 19/2

Чем они отличаются?

На филиалах **Big формата имеются: Сауны, фены Dyson и конечно же отличаются от масштаба самого зала, зоны кроссфита, боксерские груши.**

**На филиале Нажимеденова 16 есть дополнительно боксёрский ринг и тренер по боксу, если клиент желает позаниматься боксом )**

**На филиале по адресу Сейфуллина 1, имеется груша.**

**На остальных филиалах GYM не имеется.**

**Цели**

Наша компания умеет ставить и достигать амбициозные планы. За 2023 год мы выросли в 3 раза с 200.000.000 до 600.000.000 тенге! В 2024 году мы планируем вырасти еще в 2 раза.

Планы по достижению цели:

* 1. Расширить отдел продаж до 20 сотрудников и генерировать 5000 лидов ежемесячно
  2. Открыть в Астане 12 филиалов
  3. Выход на другие города
  4. Развить тему обучения тренеров с дальнейшим трудоустройством в наши клубы

**Миссия** нашей компаний - доступный фитнес для каждого.

**Виды оказываемых услуг**

1.Самостоятельные тренировки в зале

2.Тренировки с персональным тренером либо в мини группах

**Чем могут помочь тренировки с тренером:**

1. Изучение всех аспектов правильной биомеханики упражнений, разбор и наработка техники выполнения упражнений, объяснение фундаментальных основ самостоятельного построения тренировочного процесса;
2. Расчет нормы потребления калорий и нутриентов;
3. Составление индивидуального рациона питания, разбор ошибок пищевого поведения, предоставление полного пакета всей необходимой информации по питанию;
4. Контроль и отслеживание динамики изменений с ведением регулярной отчетности (регулярные замеры тела и отслеживание результата);
5. Индивидуальная программа тренировок с учетом всех имеющихся проблем со здоровьем, а также с учетом ваших личных предпочтений и целей. С учетом периодизации нагрузки и методов кондиционной подготовки спортсменов;
6. Индивидуальный подход в соответствии с вашими запросами, целями и особенностями организма;
7. Обратная связь 24/7;
8. Работа с клиентами, имеющими проблемы с опорно-двигательным аппаратом (грыжи, протрузии, хондрозы, искривления, проблемы с суставами, остеоартрит, остеоартроз);
9. Реабилитация после травм;
10. Работа с клиентами, имеющими проблемы со здоровьем и медицинские противопоказания (только после предварительной консультации).

**В нашем клубе есть 2 категории тренеров:**

1. 1 - категория (координатор) - тренер, имеющий наивысшую спортивную квалификацию и опыт. Имеет соответствующее образование в спортивной сфере, а также квалификацию в сфере нутрициологии. В спектр работы входят: ЛФК (реабилитация, восстановление после травм, работа с медицинскими противопоказаниями), индивидуальное пищевое сопровождение и контроль, похудение, набор мышечной массы, рекомпозиция тела, кондиционная подготовка профессиональных спортсменов.

2. 2 категория (мастер-тренер) - тренер, имеющий спортивную квалификацию и опыт. В спектр работы входят: ЛФК (реабилитация, восстановление после травм, работа с медицинскими противопоказаниями), индивидуальное пищевое сопровождение и контроль, похудение, набор мышечной массы, рекомпозиция тела.

2.Тренировки с дежурным тренером (Сейфуллина, Сатпаева, Мангилик Ел, Улы Дала, Нажимеденова, Туран, Мухамедханова )

**Дежурный тренер** - находится в зале с 8:00 до 23:00 и оказывает консультации по работе в зале, составлению программ тренировок и питания. Оказывает контроль тренажерного процесса по залу, не является персональным тренером, так как занятия ведутся параллельно

**Самостоятельные тренировки**

Так же есть 2 вида самостоятельных тренировок на более долгий срок. Карты можно приобретать от 6 до 12 месяцев.

**Золотая карта -** Приобретая данную карту, можно получить доступ на все филиалы.(Туран 60, Нажимеденова 16, Сейфуллина 1, Тархана 17, Мангилик Ел 19/2 , Улы Дала 55 , Сатпаева 22)

**Серебряная карта -** Предоставляет доступ на все филиалы GYM.

(Сейфуллина 1, Тархана 17, Мангилик Ел 19/2 , Улы Дала 55 , Сатпаева 22)

**Сплит- это парный абонемент для 2 и более человек. При приобретении абонемента «сплит» , клиенты должны посещать тренировки вместе. Если один из владельцев абонемента пропустил тренировку, а второй занимался, тренировка будет считаться состоявшейся .**

**Работа с CRM системой**

**CRM система “AmoCRM”**

Система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM, CRM­система, сокращение от англ.**Customer Relationship Management**)— прикладное программное обеспечение для организаций, предназначенное для автоматизации стратегий взаимодействия с заказчиками (клиентами), в частности, для повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов путём сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес ­процессов и последующего анализа результатов.

***CRM*** *—* модель взаимодействия, полагающая, что центром всей философии бизнеса является клиент, а основными направлениями деятельности являются меры по поддержке эффективного маркетинга,продаж и обслуживания клиентов. Поддержка этих бизнес­ целей включает сбор, хранение и анализ информации о потребителях, поставщиках, партнёрах, а также о внутренних процессах компании. Функции для поддержки этих бизнес ­целей включают продажи, маркетинг,поддержку потребителей

Мы полностью работаем в CRM системе, которая называется AMOCRM. Пароль генерируется для каждого индивидуально, делает это руководитель отдела продаж. Тренинг по работе в нашей CRM, где описываться полностью процесс работы, от “А” до “Я” Система работы с карточкой клиента:

**Важно!**

1. Мы работаем только в задачах, и делаем плановые прозвоны только по ним.
2. Обязательно ставить задачи для всех клиентов, кто находится в рабочих этапах (все этапы, кроме «оплатил» (успешно реализовано) и «отменен» (закрыто и не реализовано).
3. Ни в коем случае не допускать просроченных задач.
4. Сделка, с которой работает менеджер, должна быть в ответственности на ведущем ее менеджере.
5. Указывать обязательное краткое описание о клиенте в карточке.
6. Если менеджер меняет этап сделки на нерабочий этап «отменен», обязательно писать причину в комментариях.

**Что должен выполнять каждый менеджер**

**1.План продаж**

У менеджера есть план продаж, который он должен выполнить и перевыполнить :)

Также есть общий план минимальных продаж Sales team, который должен выполнятся каждый месяц всем отделом.

**2.Соблюдать дисциплинарные нормы**

* 1. Опоздания
     1. Рабочий график менеджера начинается с 12:00
     2. Приходить на работу за 10 минут до начала рабочего дня, чтобы успеть подготовится к работе до 12:00.
  2. Ведение AMOCRM
  3. Выполнение ежедневных норм по звонкам
  4. Заполнение ежедневной таблицы продаж

**3.Выполнять дополнительные нормативы**

1. Выполнения конверсий по входящим заявкам (кол-во взятых/кол-во продаж)

2. Выполнение среднего чека (сумма продаж/кол-во продаж)

**Whatsapp чат**

**Whatsapp** ­ основной наш вид общения в команде, в обязательном порядке, в рабочее время востап нужно проверять и читать, так как все рабочие моменты обсуждаются там.

Большинство моментов (вопросов) можно решить в переписке с руководителем, или коллегами, поэтому, сначала напишите свой вопрос, если вопрос сложный и тяжело решаемый, тогда он решается в устной форме.

Худший вопрос ­ это не заданный вопрос, поэтому, не стесняйтесь задать любой вопрос у коллег либо у Вашего руководителя, мы всегда открыты к общению.

**Прежде, чем начать:**

**Каждый звонок и не звонок - это деньги. Не трать время впустую. Здесь не сидят люди, которые пришли работать ради работы. Тебя окружают ТЕЛЕФОННЫЕ ТЕРРОРИСТЫ!**

**Взяв в руки телефон, ты перестаешь быть сыном (дочкой), отцом (мамой), другом, братом или сестрой. Ты становишься голодным на деньги ВОЛКОМ. Быть в конце стаи или во главе этой стаи- решать тебе.**

**Если ты читаешь это, значит ты можешь быть этим волком. ТАК БУДЬ ИМ!**

**Мы ждем от тебя результатов. ГАЗУЙ!**

**ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ИНФОРМАЦИИ**.

**Рассрочки и ИП:**

Есть два действующих ИП по **Kaspi Bank**

1- ИП «FITNESS» По рассрочке прибавляется 13%

2- ИП «UNDERGROUND ULY» По рассрочке 15.5%

( по какой именно ИП продавать Вам сообщит руководство)

**При покупке Kaspi Red -** составляет 15%

**Halyk Bank** – при продаже по 0-0-12, 13%

При продаже по 0-0-24% , 19%

**Jusan Bank** – составляет 14%

Для чего Вам нужно это знать?

В Amo CRM есть раздел «валовая прибыль» (чистая прибыль)

К примеру: Сумма продажи составляет 250 000 (тысяч) тенге.

250 000 – 13% = 217 500 тенге ( валовая прибыль)

Точно таким образом считается и по другим банкам и ИП.

Если есть начисление тренеру, так же необходимо его отнимать.

Действующие скидки и акции.

На самостоятельные занятия от 3- месяцев предоставляется 10% скидки.

Так же есть определенные скидки для наших действующих клиентов и клиентам 1fit.

Акция «2+10» - 2 месяца занятии с персональным тренером и 10 месяцев самостоятельных занятий.

Акция «2+4» - 2 месяца с персональным тренером и 4 месяца самостоятельных занятий.

«2ПТ+10 ДЖ» - 2 месяца с персональным тренером и 10 месяцев с дежурным тренером.

«2ПТ+4 ДЖ» -2 месяца с персональным тренером и 4 месяца с дежурным тренером.

**Какие действия необходимы после продажи?**

После продажи абонемента, неважно какой вид( самостоятельно ПТ, дежурные тренировки)

Необходимо прописывать в чат Whats App.

К примеру: Продажа на филиал Туран 60 по акции 2+10.

Открываем чат «АДМ Туран»

Пишем:

1.ФИО клиента.

2.Номер телефона клиента.

3.Вид абонемента и бонусы предоставленные от себя, цена абонемента.

( 2+10, 5 гостевых, 1 месяц замарозки)

4.Начисление тренеру

После администратор филиала связывается с клиентом и подберет тренера по предпочтениям клиента.

**( ИСКАТЬ ТРЕНЕРА НЕ ВАША ОБЯЗАННОСТЬ)**

**После покупки обязательно поздравляем клиента, сообщаем что в течении дня свяжется администратор и подберет тренера.**

По всем остальным интересующим вопросам по филиалу, можете обращаться в чаты.

У каждого филиала есть свой чат.