

# ОТДЕЛ СЕРВИСА

Трехдневный тренинг-семинар для менеджера отдела  
сети фитнес клубов SPORT LIFE

---



# Отдел сервиса

## Что мы делаем как менеджеры отдела сервиса?

- Мы проявляем ВНИМАНИЕ к нашим клиентам,
- Мы СЛЫШИМ, что для них важно и
- мы удовлетворяем их потребности.
- в рамках наших возможностей

• *А для нас - это достижение наших целей.*

# Отдела сервиса

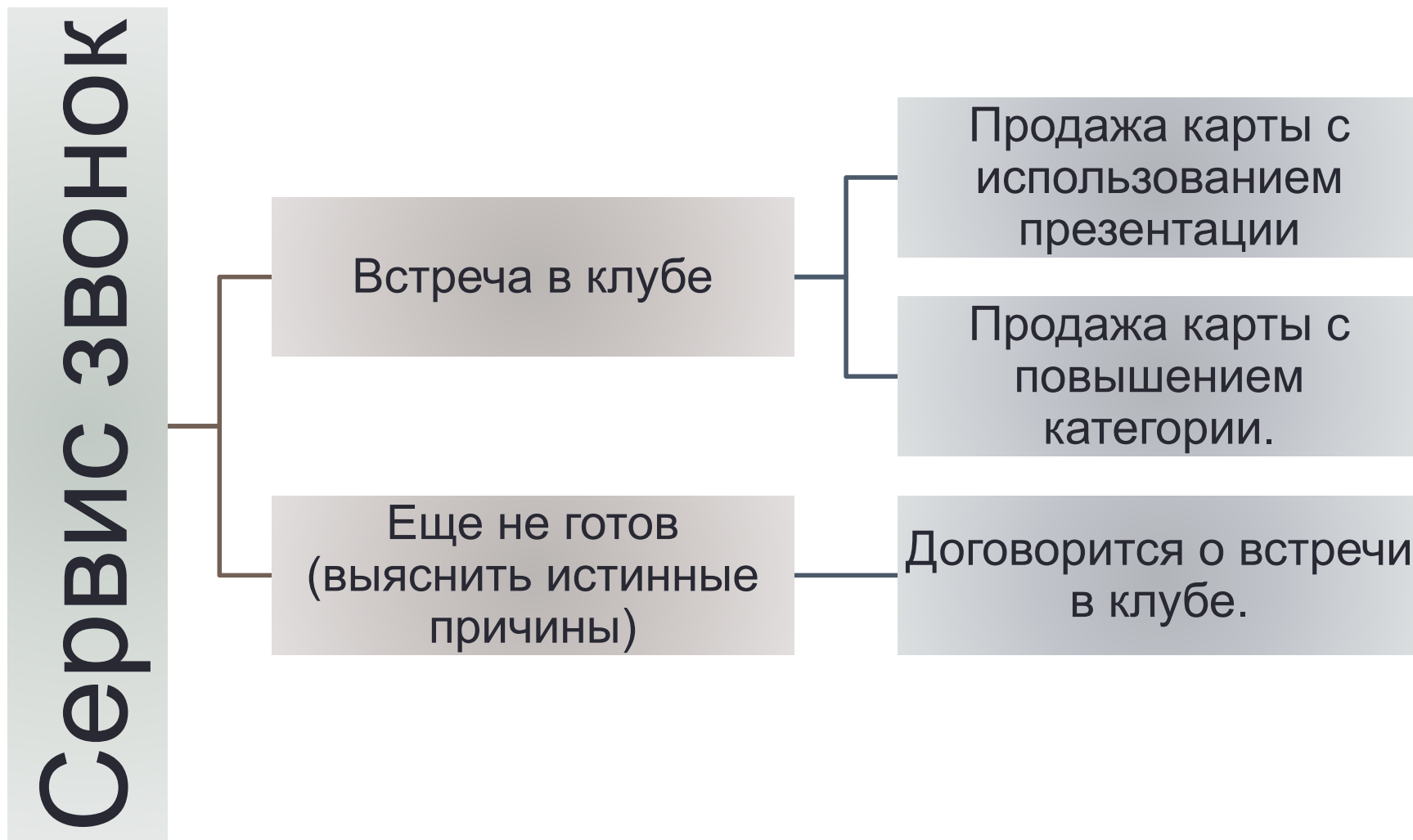
**Клиент,  
который ощущает себя важным, –  
это лояльный клиент.**



# Главные задачи менеджера ОС

1. Задача 1 :
  - Поддержка лояльного отношения клиентов к клубу.
2. Задача 2 :
  - Обеспечение разрешения возникших проблем у клиентов
3. Задача 3 :
  - Увеличение числа клиентов продливших клубную карту.
4. Задача 4:
  - Повышение собственной эффективности в продажах
5. Задача 5:
  - Выполнение своих функциональных обязанностей.

# Алгоритм работы менеджера



# Почему наш клуб ?!

1. Сеть фитнес клубов № 1 в Украине.
2. Вы получаете удовлетворения и удовольствие от достигнутых Результатов.
3. Лучшее соотношение «Цена-Качество» в предоставляемых услугах.
4. Клуб широких возможностей в сфере занятий-фитнесом.
5. Клуб семейного, здорового, полезного , отдыха !!!
6. У каждого клуба есть собственная ФИШКА
7. И теперь у вас будет персональный сервис-менеджер.
8. Мы поддерживаем ваш статус.
9. Предоставляем сервис высшего стандарта.
10. Всегда ценим ваше время.

# Почему наш клуб ?! «Фишка»

**«Изюминка»** клуба- это внутренние факторы влияющие на удовлетворение от полученного результата.

(наполнение, особенности, эксклюзивное оборудование и т.п.)

**«Фишка»** клуба- это внешние факторы влияющие на принятие решения о выборе клуба.

(месторасположение, внешние характеристики, основная социальная группа клиентов, востребованность и популярность и т.п.)

# «Фишки!!!» Клубов Левый Берег.

1. «Маяковского»- клуб в 10-15 минутном доступе для жителей Троещина.
2. «Лесной»- клуб «Нашего двора».
3. «Черниговская»- клуб «У нас занимаются мастера-спортсмены».
4. «Ленинградская»- Комфортный клуб в Комфортном городе.
5. «Днепровская набережная»- клуб «Для своих, чужие здесь не ходят».
6. «Позняки»- специальные предложения До и После занятий в клубе (салон красоты, химчистка, магазин продукты, спортивный отдел, кафе-ресторан Какао).
7. «Осокорки»-клуб «Звёзд»



# «Фишки!!!» Клубов Правый берег.

1. «Теремки»-лучшее место отдыха для клиентов любого возраста от 0 до 100 лет и более.
2. «Борщеговка»- клуб «Где самые смелые желания воплощаются в реальность».
3. «Индустриальный»- клуб «Такой вид из окна Только у нас».
4. «Караваевы дачи»- Интернациональный клуб
5. «Протасов Яр»- клуб для людей бизнеса и ТОП-менеджеров.
6. «Льва Толстого»- Топ-клуб, Топ- менеджмент, Топ-girl.
7. «Петровка»-клуб «Здесь можно переждать Пробки»
8. «Куренёвка»-единственный клуб, расположенный в парке.

# «Фишки!!!» Клубов Правый берег.

1. «Оболонь»-нас просто найти «МЫ в Дрим-тауне-2»
2. «Подол»-
3. «Печерск»- клуб закрытого типа, для Клиентов с особым статусом.
4. «Дружбы народов»- клуб элитного отдыха.

# «Изюминки» Клубов Левый Берег.

1. «Маяковского»- Только у нас расположена студия в которой могут заниматься более 100 человек одновременно.
2. «Лесной»- «Наши тренеры-из Вашего района».
3. «Черниговская»- Профессиональный РИНГ.
4. «Ленинградская»-клуб на «Солнечной стороне»
5. «Днепровская набережная»- большая ванная «Джакузи».
6. «Позняки»- панорамный вид на Аква-зону.
7. «Осокорки»- терраса для отдыха, оборудованная шезлонгами и зонтами.

# «Изюминки» Клубов Правый берег.

1. «Теремки»-интересно наблюдать с любой точки зала, бассейна, за тренировкой прыгунов с вышки.
2. «Борщеговка»- Премиум кардио-театр.
3. «Индустриальный»- студия Сайкл, более чем на 50мест.
4. «Караваевы дачи»- Детский бассейн за стеклом, можно наблюдать как занимается ваш ребенок.
5. «Протасов Яр»-Самый, Самый, Самый.....!!!!
6. «Льва Толстого»- стеклянный потолок в бассейне, создаёт чувство **невесомости**.
7. «Петровка»-зал для игровых видов спорта.
8. «Куреневка»-Уникальная лаунж зона для отдыха с баннным комплексом!

# «Изюминки» Клубов Правый берег.

1. «Оболонь»- электронные ключи для шкафов в раздевалках.
2. «Подол»-Единственный клуб с дайвингом во всей сети Sport Life!
3. «Печерск»-Эксклюзивный банный комплекс исполнен из натуральных материалов. Такие бани только у нас !
4. «Дружбы народов»-лучшее предложение для полной релаксации.