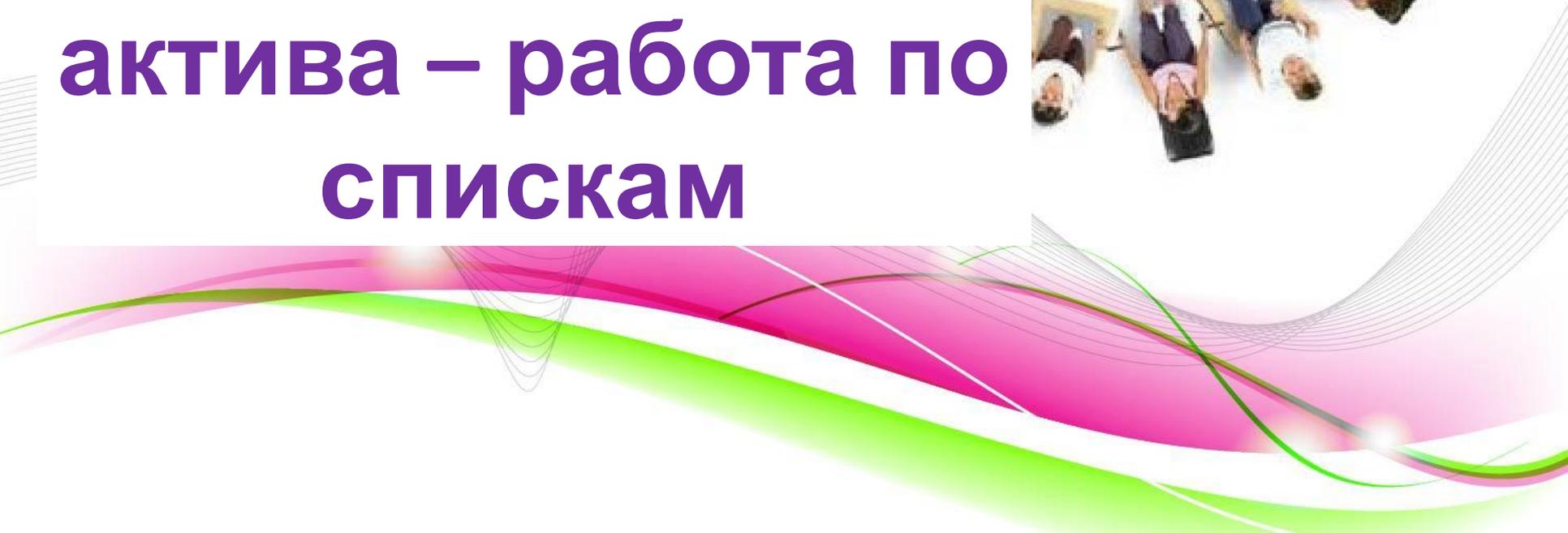


**FitCurves**  
фитнес для женщин

# Сопровождение актива – работа по спискам



- Актив – самое ценное, что есть в клубе.  
Мы – это пост продажное обслуживание.
- Сопровождение актива – это ежедневный усердный труд, который 100 % даст результат!
- Две модели: 1) папки
- 2) списки

3



- Не важно, какую модель выберете Вы, важно, как Вы её реализуете.
- Два секрета успеха в сопровождении актива:
  - 1) усердно трудиться!!!
  - 2) делать это с любовью и искренне
- Работы много. Хорошая новость: чем больше актив, тем её больше....

# Зоны ответственности

## Юля - Владельца

1. Глобальное планирование работы клуба.
2. Взаимодействие с бухгалтером.
3. Турбулентность (маркетинг/административная часть, информирование об акциях) аренда, активы, **фандрайзинг**.
4. Ведение странички клуба **Фейсбук** и **ВКонтакте**.
5. Заказ продукции, прототипа.
6. Заказ рекламы у Юли.

## Нина - Менеджер

1. Ежедневная проверка заполненности журнала (инвентаризация, подтяжки/реклама).
2. Сборные. Постановка целей. Контроль. Обратная связь.
3. Оценка клуба (каждый понедельник) аналитика, об анализе.
4. Анализ всех листов (по результатам работы за неделю, каждую пятницу 14 продаж каждого тренера, личный оборот каждой, кол-во призеров по РТ, ФФ и т. д.)
5. Каждый день проконтролировать передачу списков между старшими списками.
6. Передачи, закупки.
7. Поиск и подбор сотрудников.
8. Инвентаризация и выдача **фандрайзинга** (150 и 100 числа каждого месяца) и билетов за прототип.
9. Оплата счетов (даты оплат - по согласованию с владельцем).
10. Списание **счета** (каждую субботу).
11. Отчет в **Фандрайзинг** (210 числа каждого месяца), в теплотех (30 150 числа каждого месяца).
12. Фото **заказываемых счетов**, подготовка и проведение игры с списками (по 150 числа каждого месяца - на следующий месяц).
13. Проверка электронной почты.
14. Документы, подписанные ДИ тренера, договора о конфиденциальности и др.
15. Расписание (трафик работы тренеров, расписание перемены, распределение старших списков).
16. Отслеживать, чтобы приписанные и поручаемые должности были выполнены, чистка журнала.
17. Обучение стажеров продажам.
18. Анализ **фандрайзинга**.
19. Заказ у Юли (**Фандрайзинг**) **ФФ**, полотно для игровой машины. Следить, чтоб все необходимое было в клубе.
20. **Распечатка документов и инвентаризация списков на фандрайзинг/Принятие документов (каждый понедельник)**.
21. Организовать и проводить праздники для клиентов. Составление сценария.
22. Отправка отчетов по протоколу.
23. **Фандрайзинг** выполняем все зон ответственности.

## Света - Старший тренер

1. Контроль ТПС.
1. Контроль ПДМ.
2. Информирование об основных моментах по документам СЛЕ, материалы **Фандрайзинг**, **Фандрайзинг**, рефератов. Обратная связь по **Фандрайзинг/Фандрайзинг** работы, тесты для команды (1 раз в 2 месяца).
2. Программа питания. Динамика по ПП.
4. Обучение стажеров.
5. Обход тренировки по средам. Обратная связь по тренерскому процессу.
6. Контроль личных тренировок тренеров (1 раз в неделю).
7. Тренинг для новичков 1 раз в неделю (середина месяца).
8. Чистка кондиционера 1 раз в неделю (каждое первое число).
9. **Фандрайзинг** по субботам.
10. **Заказ на ТПС на 2 часа до окончания тренировки**.
11. Доска достижений. Актуальные информации.
12. Анализ путевок/билетов **Фандрайзинг** тех, кто их оставил в клубе.
13. Отчеты старшего тренера.
14. **Работа с теми клиентами, кто забрал все. Заказ на их ПДМ (1 раз в 2 месяца)**.

## Кристина

1. **Принятие тренировок** 1 раз в неделю по понедельникам (выборка 7 и 10 дней).
2. **Инвентаризация** (инвентаризация, 1, 2 раза в неделю). Расписание и распределение из всех тренеров, 1 раз в неделю по пятницам. Контроль выполнения.
2. Чистота в **фандрайзинге** (+ полотно и микроволновка).
4. Составление договоров. Распечатка всех договоров, бланков для повседневной работы клуба (таблица «Бланки»).
5. Закупка канцелярии.
6. Загрузка телефона.
7. Пополнение телефона.

## Оля

1. Отчеты Анастасии Лисовской (Новый Бланк) и в Аниску, согласование раскраски карты 1 раз в неделю из **Фандрайзинг** (до 500 числа каждого месяца).
2. Чистота и уборка **фандрайзинга** и перекошкина. Чистота монитора и клавиатуры.
2. Поиск, обновление и предоставление событий в клубе (+ просто интересной информации). Сметы инвентаризации обновления. Обновление из второй монитора.
4. Распечатка журнала инвентаризации (принимать из монитора **Фандрайзинг**).
5. Учет акций (таблица «Остаток года» и «Лето в подарок») в программе.
6. Ежедневный перевод данных из **Фандрайзинг** в электронный вид.
7. Ежедневные отчеты в программе (документация), 11 окошко. **Заказ** покупок.
8. Обучение стажеров программе, телефонными презентациями, ведением документации.
9. Контроль сопроводительных документов актива (каждую пятницу).

## Юлия

1. Дневные части (по пятницам).
1. **ТПС** **заказываемых счетов**, инвентаризация, **акции** инвентаризация **АНА**, **распечатка** (по числу каждого месяца из всех тренеров). Контроль выполнения по ст. Чистка программы. Ведение аренды.
2. ТПС. Проведение, учет, сопровождение. Цель: по 5 ТПС в месяц.
4. **Принятие тренировок на первые тренировки**. Таблица «Первые тренировки, персонализация».
5. Обучение стажеров (подготовка старшему тренеру).
6. **Фандрайзинг** по воскресеньям.

## Аня

1. «Книга табу».
2. **Работа с фандрайзингом/инвентаризация** (выборка 20 и 200 дней) (каждую среду).
2. Отслеживание игр. Бесплатные тренировки их **Фандрайзинг** (по возможности).
4. **Принятие тренировок** 1 раз в неделю по средам (выборка 10 и 21 день).
5. Распечатка пожеланий в корзинку из **Фандрайзинг**.
6. ТПС. Проведение, учет, сопровождение. Цель: 5 ТПС в неделю. Распечатка и заполнение бланков ТПС **Фандрайзинг**.
8. **Работа с первыми отчетами**. **Платить 200 числа каждого месяца**. **Цель** - показать тем, кто обиделся/претендовал на их тренировки.
8. Наличие телефонов из «Фандрайзинг» из путешественников.

## Юля

1. «Книга табу».
2. **Принятие тренировок** с **договором** (составление и аренда) каждую среду.
2. Персонализация тренировок, должности и **Фандрайзинг** приписаний.
4. Заказ (порядок в продукции), чистота стола продукции.
5. Решение продукции (проверить, есть ли все необходимое из логики и продукции для работы клуба, предоставляет информацию для заказа **Фандрайзинг**) (каждую пятницу). Отслеживание 100, 200 и более тренировок (футболки). **Фандрайзинг**, когда пришла продукция.
6. Порядок в пакете. Аппарат. Распределение аренды по пакетам.
7. Чистота стола (следить, чтоб игра не было следов скотча).
8. Проверка автоотстаивки по **Фандрайзинг** по оставленным номерам.

## Малопосещающие – это клиенты, которые тренируются 1 раз в неделю (каждая пятница)

Ответственный тренер распечатывает список, распределяет на всех тренеров. К концу перерыва – обратная связь по каждой клиентке. В 12 окошке «ОТЧЕТ ПО ТЕНИРОВКАМ» выбираем «ИТОГ ПО ТРЕНИРОВКАМ». Распечатываем этот список каждую пятницу (ставим дату понедельника).

Личный звонок. Скрипт малопосещающим:

«Здравствуйте, Ольга. Это Юлия из Вашего фитнес-клуба ФитКёрвс. Ольга, мы рады видеть Вас 4 раза в неделю, а на этой неделе видели всего раз. У Вас всё хорошо? ... Знайте, что мы всегда ждем Вас на тренировках и всегда рады Вам. А для достижения результатов необходимо тренироваться 4 раза в неделю. Во сколько Вас ждать завтра на тренировку? ... Отлично, мы ждем вас \_\_ в \_\_, всего доброго!»

Тем, кто не взял трубку, отправляем смс (всегда разные) для того, чтобы напомнить о важности и мотивировать посещать тренировки минимум 3 раза в неделю.

Примерный текст смс:

Драгоценная, для достижения эффективных результатов тренироваться необходимо 4 раза в неделю.

Тренируйся сегодня, чтобы победить завтра.

Воплощайте свои мечты в реальность, тренируясь, четыре раза в неделю.

Красота требует не жертв, а регулярности.

## Пример мотивационной смс

- «Драгоценная! Милая! Нежная! Любящая! Настоящая! Преданная! Всё это – о тебе! Хорошего дня и солнечного настроения! Любим! Твой клуб»
- А как часто Вы отправляете смс просто так? Сказать о своей любви клиентам? Проявить заботу, а не сообщить об акциях?!

## Непосещающие - клиенты, которые не посещают тренировки 7 дней, но посещали в течение 30 дней (каждый понедельник)

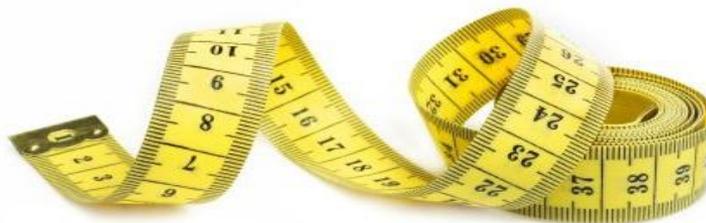
- Ответственный тренер распечатывает список и сам его прорабатывает. Этих клиентов он знает поименно и все их истории и причины отсутствия. Поэтому, целесообразно, чтоб звонил один человек, а не вся команда. В 12 окошке «ОТЧЕТ ПО ТЕНИРОВКАМ» выбираем «КЛИЕНТЫ, КОТОРЫЕ НЕ ПОСЕЩАЮТ». Выбираем активных клиентов, ставим от 7 до 30 дней.
- **Скрипт непосещающим:**
- *«Здравствуйте, Ольга. Это Юлия из **Вашего** фитнес-клуба «ФитКёрвс».*
- *Мы рады видеть Вас время от времени, а на прошлой неделе Вас не видели. У Вас всё хорошо? ... Знайте, что мы всегда ждем Вас на тренировках и всегда рады Вам. А для достижения результатов необходимо тренироваться 4 раза в неделю. Во сколько Вас ждать завтра на тренировку? ... Отлично, мы ждем вас \_\_ в \_\_, всего доброго!»*

## «Потеряшки» - клиенты, которые не посещают тренировки 30 дней, но посещали в течение 200 дней (каждую среду)

- Ответственный тренер распечатывает список и сам его прорабатывает. Этим клиентов он знает поименно и все их истории и причины отсутствия. Поэтому, целесообразно, чтоб звонил один человек, а не вся команда (но не тот специалист, который прорабатывает непосещающих). В 12 окошке «ОТЧЕТ ПО ТЕНИРОВКАМ» выбираем «КЛИЕНТЫ, КОТОРЫЕ НЕ ПОСЕЩАЮТ». Выбираем активных клиентов, ставим от 30 до 200 дней.
- **Скрипт потеряшкам:**
  - *«Здравствуйте, Ольга. Это Юля из **Вашего** фитнес-клуба «ФитКёрвс».*
  - *Мы рады видеть Вас время от времени, а не видели Вас очень давно (с 15го мая). У Вас всё хорошо? ... Ольга, знаете, что мы всегда ждем Вас на тренировках и всегда рады Вам. А для достижения результатов необходимо тренироваться 4 раза в неделю. Когда Вы планируете следующую тренировку? ... Отлично, вся команда будет ждать Вас \_\_ во \_\_. Любим Вас! До встречи во \_\_ в \_\_!»*

## Не измеряющиеся – клиенты, которые не измеряются больше чем месяц (каждую среду)

- Ответственный тренер распечатывает список из программы и самостоятельно прозванивает клиентов, назначая замеры. В 12 меню «ОТЧЕТЫ ПО КЛИЕНТАМ» выбираем «НЕ ПРОВЕДЕНЫ ИЗМЕРЕНИЯ», вносим 30 и 41 день.
- **Скрипт неизмеряющимся:**
- *«Здравствуйте, Ольга. Это Юля из **Вашего** фитнес-клуба «ФитКёрвс». Звоню, так как Вы пропустили дату анализа Ваших достижений (замеры). Когда Вы придёте в следующий раз? Пожалуйста, не забудьте в \_\_ сделать измерения перед тренировкой! Это же как интересно: отследить результаты за месяц тренировок! Мы Вас очень ждем. До завтра!»*



## Дни рождения (каждый день)

- Ответственный тренер распечатывает список из программы и звонит каждый день именинникам. В порядке приоритетов: сначала активу, потом – архиву. Скрипта нет. Желаем всё, что на сердце. Напоминаем, что их ждет подарок на ресепшене (талон на бесплатную танцевальную тренировку, например). Архиву: после поздравления говорим, что специально к Вашему дню рождения компания приготовила подарок: скидку 30% на полугодовой или годовой абонементы, которая действует в течение недели.



## Горячий актив (звонки – в течение месяца. Контроль – по пятницам)

- Тренер сопровождает тех клиентов, которым проводил анализ телосложения. Сопровождает в течение первых трёх месяцев. Звонок – раз в месяц (см. бланк «Горячий актив»). Личное общение при встрече – всегда. ПДЗ назначает этот же тренер. По пятницам – отчет по каждой клиентке ответственному за «Горячий актив». Зона трудоёмкая, но, именно эти звонки не дают ничего упустить: ни 2ю, 6ю тренировки, ни первые замеры, ни «Познайку», ни заполненный путеводитель, ни «Живи танцуя». Именно такое сопровождение ведёт к выстраиванию глубоких доверительных взаимоотношений.



## *ПДЗ, ПД5*

- ПДЗ – назначает каждый тренер по своему горячему активу.
- ПД5 – ответственный тренер распечатывает списки, делит на всю команду

## Горячий отток – клиенты, у которых заканчивается абонемент в текущем месяце, а они ещё не продлились (прозвон – 20го и 30го числа каждого месяца)

- Удобно работать по плакатам с фотографиями (фотоинструмент) (игра в «Имена» должна быть проведена в прошлом месяце и все пометки об этой клиентке стоять возле фотографии: посещения, регулярность тренировок, прошла ли ПД5, есть ли результаты, настроена ли продлеваться и т. д.) Например, фотографии заканчивающихся в июне висят еще с мая и туда дописываются пометки по мере проведения ПД5. 20го июня ответственный тренер прозванивает непродлившихся, говорит о текущих акциях, действуя по ситуации, мотивирует продлить абонемент. Если клиентка не посещала тренировки длительное время, предлагает добавить ей пропущенные тренировки при покупке нового абонемента. 30го числа – контрольный звонок тем, кто хорошо посещал тренировки и настроен на продление, но, по какой-то причине, ещё не продлился.
-

**Архив – клиенты, у которых закончился абонемент.**  
(на акции. Не рекомендуется звонить чаще, чем раз в полгода)

- Разрабатывается скрипт согласно инструктажа акции, распечатывается архив клиентов из программы, делится на всю команду и команда делает личный звонок с целью записать на ПД (архив) и продлить архивного клиента на акцию.
- **Скрипт:**
- *«Здравствуйте, Ольга! Это Юля из **Вашего** фитнес-клуба «ФитКёрвс»!*
- *Дорогая Ольга, так как Вы являетесь членом нашего клуба, мы спешим Вам сообщить о том, что осталось всего 9 дней до окончания уникальной акции «Лето в подарок». Приобретая до 30 июня полугодовой или годовой абонемент в нашем клубе, вы получаете 2 месяца тренировок **в подарок!***
- *Приглашаем Вас на повторный анализ телосложения, где мы ВАМ более подробно расскажем об условиях акции, а также поставим новые удивительные цели. Какое время суток для Вас более удобно – утро или вечер?..»*

# Нет результатов (1 раз в 2 месяца)

- С этим списком работает специалист по питанию. Назначает личные встречи, выявляет причину отсутствия результатов, мотивирует пройти ПУВ, общается, оказывает моральную поддержку. Цель: обеспечить результаты, записать на ПУВ, продлить.

## Запись на ТПС

(1 раз в месяц)

- Ответственный: старший тренер. Он распечатывает список заканчивающихся абонементов за 1,5-2 месяца до окончания, просматривает, кому актуально провести ТПС (так как лично знает особенности клиентов и их подготовку), личный звонок и запись на ТПС. Цель: ещё раз проверить, не упустили ли мы желающих повысить нагрузку. Перед окончанием абонемента «Вау-эффект»: повышение нагрузки – «что-то новенькое» для клиентки – новые эмоции – сильная тренировка – хорошие результаты – гарантированное продление.
- **Скрипт:**
- *«Здравствуйте, Ольга! Это Света – старший тренер из **Вашего** фитнес-клуба «ФитКёрвс»! Мы Вам благодарны за то, что Вы так регулярно и интенсивно тренируетесь. Я лично наблюдала за Вами на тренировке, у Вас отличная техника работы. Вы уже готовы к тренировке повышенной сложности! Ольга, когда Вы придёте с следующий раз?... Давайте в \_\_ проведем Вам ТПС. Перед тренировкой покушать, выспаться, отдохнуть. Это будет абсолютно новый уровень тренировок! Ждем Вас в \_\_. Всего хорошего!».*

Должники  
(каждый понедельник)

- Менеджер распечатывает списки должников (9 меню) и лично их прозванивает: когда они придут на тренировку, напоминает, что оставшаяся ожидаемая сумма к такому-то числу – столько-то гривен. Всё, что связано с финансами (спорные моменты) – звонит лично менеджер.

## Старший смены – человек ответственный

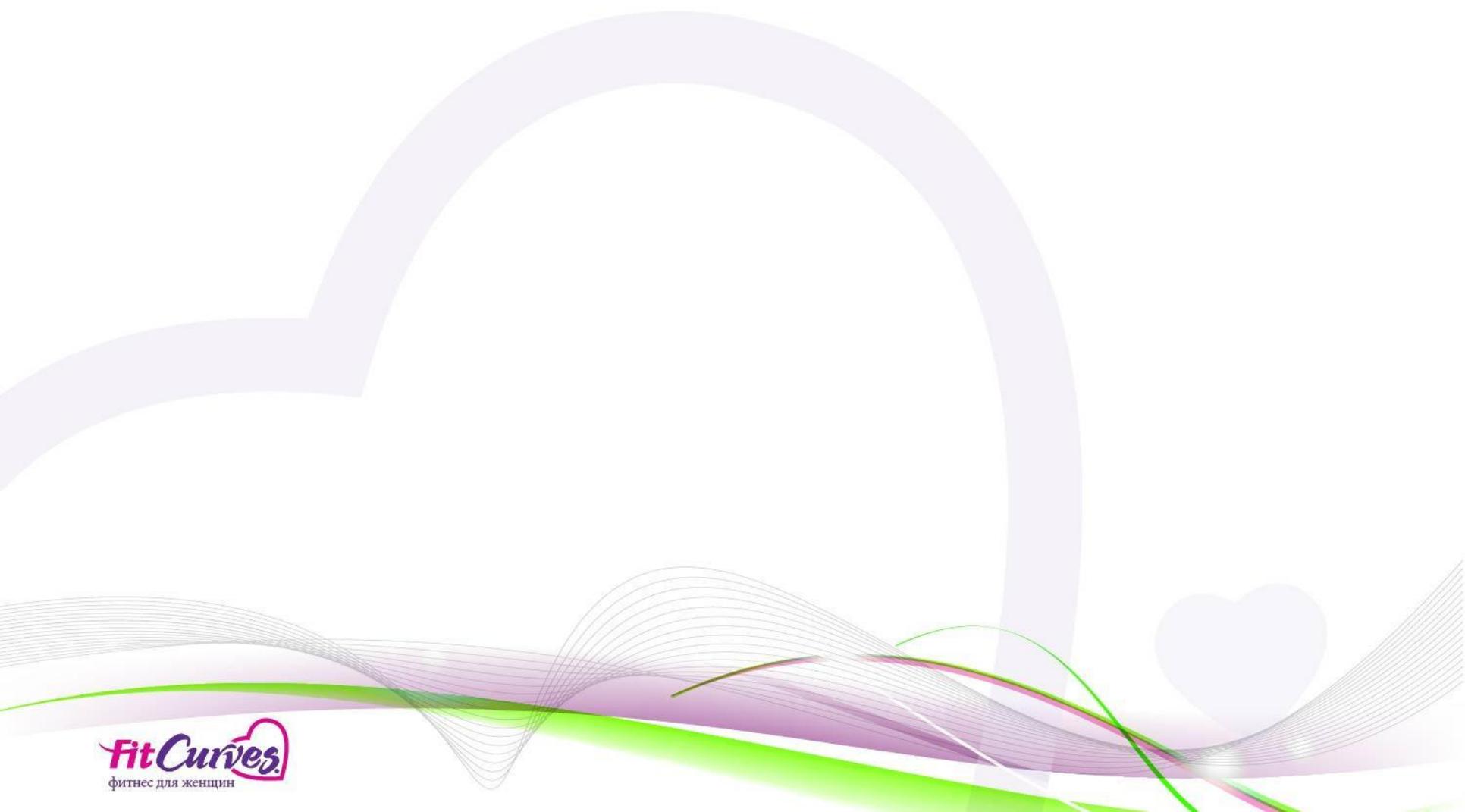
### • Зоны ответственности старшего смены

- **Старший смены не должен делать все нижеперечисленное сам, а должен проконтролировать, чтоб все это было сделано. Он – ответственный за смену! Если что-то не сделано, то именно старший смены отвечает 😊**
- - снята/поставлена сигнализация;
- - включен/выключен компьютер, кондиционеры, вытяжка и вся техника (в зале не должно быть жарко, но, при этом, разумная экономия электроэнергии);
- - открыты/закрыты окна;
- - ровно в 8.00 и в 16.00 открыта дверь (в 15.50 все закончили обед и готовятся к смене);
- - включен/выключен свет на лестнице, раздевалке, растяжке и т. д. (в течение смены добавляем освещение в зале);
- - состояние зала (на столиках, тумбе для обуви, ресепшене, стенде продукции – везде порядок, чисто, аккуратно разложены флаера, журналы, стулья в необходимом количестве в зале);
- - подтверждены все встречи на следующий день;
- - сведена касса, передана 2й смене или отложена в конце дня;
- - порядок на ресепшене;
- - контроль шахматного порядка;
- - знает, с кем и кто завтра на смене;
- - сколько у кого РП за смену;
- - проверены договора с первых тренировок (всё ли заполнено, везде ли есть подписи, уровень нагрузки, даты)
- - звонок владельцу/менеджеру (отчет за день);
- - заполнен бланк старшего смены

# Отчет старшего смены

Месяц \_\_\_\_\_

Дата	Пн		Вт		Ср		Чт		Пт		Сб
День недели	1 смена	2 смена									
Старший смены											
Тренировки, кол-во											
РП, кол-во											
Продажи/непродажи, кол-во	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Входящие/исходящие назначения	■	/	■	/	■	/	■	/	■	/	/
Касса											
ПД, количество											
Подтверждения											
Продано протеина											
Все выключено вовремя 1е тренировки											
Растяжка											
Дата	Пн		Вт		Ср		Чт		Пт		Сб
День недели	1 смена	2 смена									
Старший смены											
Тренировки, кол-во											
РП, кол-во											
Продажи/непродажи, кол-во	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/
Входящие/исходящие назначения	■	/	■	/	■	/	■	/	■	/	/
Касса											
ПД, количество											
Подтверждения											
Продано протеина											
Все выключено вовремя 1е тренировки											
Растяжка											



**FitCurves.**  
фитнес для женщин