

Рабочий процесс дежурного инструктора тренажерного зала



<http://fitbiznes.ru>

Фитнес как Бизнес, © Дмитрий Кононов

Рабочий процесс инструктора тренажерного зала

- Инструктор тренажерного зала приходит на смену за 10 мин. до открытия смены. С началом смены дежурный инструктор должен находиться в зале в установленной должностной инструкцией форме (фирменная футболка/ бейдж на левой стороне груди или на шнурке на шее.)
- Открыть/закрыть окна, проверить оборудование в тренажерном зале и фитнес залах (сделать обход)
- В случае неисправности – сделать запись в журнале технических неисправностей.
- Следить за порядком (гантели, блины, штанги должны лежать на своём месте).
- Инструктор обязан сделать замечание в максимально корректной и вежливой форме клиентам, не соблюдающим условия посещения клуба (нецензурные высказывания, чрезмерно громкая речь, мешающая остальным, несоблюдение техники безопасности, занятия с голым торсом, в шлепках и т.д.)
- Инструктор во время работы, должен поставить телефон на беззвучный режим, продолжительность разговора по личному мобильному телефону, если это необходимо, не более 2-х мин.
- При неправильном выполнении упражнений, инструктор обязан с улыбкой подойти, установить контакт, познакомиться (если не помнит клиента), при этом быть вежливым, уделить внимание. Показать как нужно правильно выполнять упражнение, поинтересоваться о цели тренировок, пообщаться, возможно, ответить на возникшие у клиента вопросы. В идеальном варианте, предложить бесплатную экспресс-консультацию (не во время рабочей смены!)

Пример: Да, Иван, я Вас понял, задача вполне решаема, с удовольствием подскажу, что и как надо делать, но у меня сейчас дежурная смена, если бы мы с Вами могли встретиться в другой раз в удобное для Вас время, я провел бы вам полноценную консультацию по Вашему вопросу! Давайте запишу, когда Вам удобно?

-
- При завершении разговора. (ОБЯЗАТЕЛЬНО назвать клиента по имени пожелать хорошей тренировки и хорошего настроения.)
- При появлении новичков в зале подойти, вежливо и с улыбкой поздороваться, представиться и узнать как обращаться к клиенту и провести инструктаж.
- По окончании первой тренировки клиента по возможности, подойти, поинтересоваться как самочувствие, дать рекомендации по времени следующей тренировки, попрощаться
- Дежурный инструктор ведет почасовой учет посещаемости тр. Зала
- Передача смены напарнику: в зале – порядок, кол-во посетителей – проставлено, о неисправности оборудования сделана запись в журнале тех.неисправностей
- При отсутствии действий из пункта 12, пришедший на смену партнер имеет право НЕ принимать смену, пока все перечисленное не будет выполнено.
- Дежурный инструктор НЕ проводит персональные тренировки с 18.00 до 21.00
- За 15 минут до окончания работы клуба, дежурный инструктор делает окончательных обход зала, убирает оборудование на отведенное ему место, закрывает окна, если они открыты, проверяет, закрыты ли краны в душевых, вежливо напоминает задерживающимся клиентам о том, что клуб закрывается.
- Выносит мусор в пакетах: бахилы, стаканчики, заносит штендеры внутрь клуба, помогает администратору, если требуется какая-то помощь при закрытии.
- Рабочий процесс может при необходимости корректироваться и дополняться руководством.