

ИНСТРУКЦИЯ АДМИНИСТРАТОРА ТРЕНЕРУ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. График работы менеджера и администратора: 10:00 - 22:00
2. Время ответов клиентам с 10:00 до 22:00

2. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ДЛЯ КЛИЕНТА	
Пробное занятие	Пробное занятие бесплатно при покупке абонемента или 500 рублей ИЛИ мы подарим Вам занятие прямо сейчас при покупке онлайн
Скидка -15% на первый абонемент от трех месяцев	Каждому новому клиенту даем скидку -15% на первый абонемент от трех месяцев
Рассрочка от банка	- У нас есть беспроцентная рассрочка - Озвучиваем сразу оплату рублей в месяц - Платить сейчас ничего не надо - первая оплата через месяц - Можете начать заниматься сейчас, а начать оплачивать через месяц
Внутренняя рассрочка - предлагать в последнюю очередь	Поделим стоимость абонемента на две части, первые 50% оплачиваете сразу, а вторые 50% через месяц
Единый абонемент	В одном абонементе 2 студии, 10 направлений - вы сами выбираете студию, направление и время

Направления	10 направлений в одном абонементе
Студии	У нас ДВЕ студии в Уфе, и вы можете заниматься в обеих студиях по одному абонементу. Вот адреса наших студий:  ВЕРХНЕТОРГОВАЯ, 4 - 16 этаж СТАТУС - 50 лет СССР 34 (открытие планируется на конец октября)
Занятия не сгорят при продлении абонемента	Мы перенесем ваши занятия на новый абонемент, при оформлении до окончания предыдущего
Или дарим +3 занятия к продлению абонемента	Дарим +3 занятия к продлению абонемента при оформлении до окончания предыдущего
Фотосессии	К каждому абонементу дарим профессиональные фотосессии, они проходят каждый месяц во всех студиях, и вы можете посещать их не ограничено, в период действия абонемента
Приложение	У нас есть удобное приложение, где вы можете увидеть расписание во всех студиях, записаться, отменить занятие, и отслеживать абонемент
Заморозка	Мы можем заморозить ваш абонемент
Бессрочные абонементы	В индивидуальном случае. Абонемент на определенное количество занятий, без срока. Специальный прайс лист.

Абонементы на меньший или больший срок	В индивидуальном случае.
3. ВЕЧНЫЕ АКЦИИ	
-15% на первый абонемент от 3 месяцев	-15% на первый абонемент от 3 месяцев
Кэшбэк +5%	+5% кэшбэк с каждой покупки абонемента. 1 бонус= 1 рубль. Бонусы можно тратить на покупку абонемента, можно списать не более 30% бонусов от стоимости абонемента. Бонусы и скидки не суммируются
+1000 рублей на бонусный счет за подругу	Дарим вам +1000 рублей на бонусный счет, если ваша подруга купила абонемент, а ей -15% на первый абонемент
+1 занятие за каждую подругу, которая пришла на пробное	+1 занятие за каждую подругу, которая пришла на пробное (ее подруга должна сказать от какого клиента она пришла, назвать ее фио и номер)
Бонусный счет.	Вы можете списать бонусы в любой момент на покупку любого абонемента. Не суммируется с акциями. Можно списать не более 30% от суммы абонемента.

4. ПРАВИЛА АБОНЕМЕНТА:

1. По одному абонементу можно заниматься в любой студии, в любое время, всеми направлениями
2. Запись на тренировки обязательна и происходит через наше официальное приложение VSEMSTRETCHING
3. Расписание составляется на неделю вперед, и выходит в приложении каждую субботу

4. За определенный период (месяц, 2/3, полгода/год) - нужно отходить все занятия, иначе они сгорят. *Кроме бессрочного абонемент
5. Вперед можно записаться на максимум 6 занятий
6. Если вы записались и не пришли на занятие – занятия сгорит
7. Можно отменить занятие за 5 часов до начала - без сгорания
8. Если у вас безлимитный абонемент - занятия отменять тоже нужно, иначе другая девушка НЕ СМОЖЕТ записаться
9. По одному абонементу может заниматься только ОДИН человек, нельзя чтобы за вас приходил кто-то другой, нельзя покупать абонемент на двоих
10. Если вы опаздываете на занятие больше, чем на 10 минут, то тренер может вас НЕ ВПУСТИТЬ и занятие сгорит - это техника безопасности
11. Не приходите раньше, чем за 15 минут до занятия, чтобы не отвлекать всех от тренировки
12. В рамках вашего абонемента можно использовать ЗАМОРОЗКУ целиком или по частям (количество дней заморозки зависит от абонемента)
13. Заморозку можно использовать только если абонемент еще ДЕЙСТВУЕТ. За день до окончания или в день окончания заморозить абонемент нельзя
14. Чтобы заморозить абонемент - нажмите на него на главном экране приложения, там будет нужная функция. Убедитесь, что вы отменили при этом все ваши записи
15. За каждую покупку вам начисляется кэшбэк 5%. Оплатить бонусами можно до 30% от вашей покупки. Срок хранения бонусов 1 год со дня начисления. Бонусы и акции (скидки) не суммируются.
16. К каждому абонементу подарок: Профессиональные фотосессии (будут появляться в расписании). Бонусы от партнеров (ссылка в приложении)

5. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О СТУДИЯХ:

НАПРАВЛЕНИЯ:

У нас 10 направлений - можно заниматься по одному абонементу

- **ЙОГИ ДЛЯ БЕРЕМЕННЫХ БОЛЬШЕ НЕТ И НЕ БУДЕТ**

ЗАНЯТИЯ: Основная деятельность студий - это групповые занятия по абонементу. Еще есть индивидуальные занятия (читай прайс), и аренда студий - 1000 рублей в час. Записаться на индивидуальное занятие клиент может напрямую у тренера, или через администратора. Для этого надо связать тренера и клиента: написать в общую группу о заявке на индивидуальное, и передать тренеру контакт клиента. Забронировать аренду клиент может только через администратора.

ПРИЛОЖЕНИЕ: это расписание, запись на занятия, отмена занятий, заморозка абонемента, информация о абонементе, тренерах и тренировках, информация о том как найти студии, бонусы от партнеров, бонусы кэшбэк, правила. Скачать приложение и ознакомиться с графиком занятий могут абсолютно все, даже если нет абонемента. Но записаться на занятия смогут только те у кого есть абонемент. <http://onelink.to/2988nx>

Также есть тренерское приложение , отдельное, где тренеры видят количество и имена клиентов, а также их статус подтвержден/отменен и тд

ДОГОВОР ОКАЗАНИЯ УСЛУГ:

ДОГОВОР - заключается автоматически, в момент оплаты/ входа в приложение / прихода в студию. Договоры доступны на сайте и в приложении, на доске информации в каждой студии а так же по ссылке : <https://vsemstretching.com/treaty>

Договор имеет полную юридическую силу

Дополнительно, можем заключить договор для оформления компенсации с работы. По данному вопросу обращаться к собственникам студий. Вычет для налоговой не оформляем!
<https://vsemstretching.com/treaty>

ЧЕКИ:

При оплате через сайт (по ссылке) - чтобы получить чек - клиенту нужно просто ввести почту, когда оплачивает (там есть, все видно и понятно)

Если оплата рассрочка - куар код, наличка - чек тоже есть, но его нужно запросить у руководителя- надо просто написать в чат, какому клиенту нужен чек.

6. ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ

Все общение с клиентом - это консультация с **целью заполучить любовь клиента к компании, и сделать его постоянным клиентом**, через:

- личное безупречное знание продукта и любовь к продукту
- подробную консультацию по студиям, направлениям, тренерам и тд.
- подбор лучших решений по студиям, направлениям, тренерам и тд.
- своевременное озвучивание подходящих продающих предложений и офферов
- выяснение потребности и предложение решения
- оперативное решение любых вопросов
- оперативные ответы на любые вопросы
- уважительное отношение
- искреннее желание помочь
- максимальную лояльность
- оперативное и грамотное решение любых конфликтных ситуаций

Приветствуем клиента / обращаемся к нему по его имени с большой буквы. Используем в качестве обращения "Вы"

Весь диалог с клиентом - позитивный, доброжелательный, необходимо применять доброжелательные смайлики, но не слишком часто и не слишком мило

На каждый вопрос подробное **искреннее** объяснение

✗ Неудачный пример:
- сколько стоит абонемент?

	- *скинули фото прайса* ✓ Удачный пример: - сколько стоит абонемент? - *фото актуального прайса (акция)*. В одном абонементе 10 направлений! Какой у вас запрос на тренировки?
На каждое сообщение отвечать так, чтобы в конце клиенту был вопрос, и диалог продолжился	✗ Неудачный пример: - мне подойдет STRETCHING? - да, STRETCHING подходит всем ✓ Удачный пример: - мне подойдет STRETCHING? - Да, STRETCHING, подходит и начинающим, и продолжающим :) развивает гибкость всего тела, формирует осанку, снимает напряжение. Какую вы хотите закрыть цель?
Всегда предлагать на выбор два варианта	✗ Неудачный пример: - оформим для вас абонемент? ✓ Удачный пример: - оформим для вас абонемент или вы хотите сначала записаться на пробное ?
Вести весь диалог открыто, искренне желая помочь, ответить на вопросы и пригласить в студию	✗ Неудачный пример: - Да - нет - в одном абонементе 10 направлений ✓ Удачный пример: - Верно, в одном абонементе 10 направлений, и вы можете посещать абсолютно все! :) Вот подробное описание каждого направления: *ссылка*! Скажите, какой у вас запрос и я помогу вам выбрать направление с которого стоит

	начать?
Не оставлять НИКАКОЕ сообщение клиента без ответа - последнее сообщение от администратора	✓ Последнее слово ВСЕГДА от нас, даже если диалог уже логично завершился и последнее сообщение было от клиента - мы должны написать завершение, например: - приятного дня 😊 - рада была помочь - обращайтесь в любой момент - желаю хорошей тренировки - или просто доброжелательный смайлик - или доброжелательная реакция на сообщение
Диалог всегда должен вести к ЗАПИСИ НА ПРОБНОЕ или ПРОДАЖЕ АБОНЕМЕНТА, задавая наводящие вопросы	✗ Неудачный пример: - расскажите о ваших направлениях? - *скинули ссылку* ✓ Удачный пример: - расскажите о ваших направлениях? - В одном абонементе 10 направлений, и вы можете посещать абсолютно все! :) Вот подробное описание каждого направления: *ссылка*! Скажите, какой у вас запрос и я помогу вам выбрать направление с которого стоит начать? И у нас есть пробное занятие, рассказать подробнее? - я хочу похудеть! - вам для этого идеально подойдут направления: BODY, TRX, ЗДОРОВАЯ СПИНА, STRETCHING, SEXY STRETCHING, ЗДОРОВАЯ СПИНА ! Рекомендую сделать акцент на BODY - так как именно эта тренировка направлена на снижение веса

	всего тела, и сочетать BODY с любыми другими направлениями для достижения максимального эффекта :) У нас есть пробное занятие, оно идет бесплатно, при покупке абонеента после занятия, или 500 рублей. Скажите, в какой студии вы хотели бы начать тренировки? И в какое время удобнее : утром / днем / вечером? - мне удобно на Верхнеторговой вечером - Расписание на Верхнеторговую: *обрезанный скрин экрана * - расписание тренировок
--	---

7. АДРЕСА СТУДИЙ	
 Верхнеторговая, 4 - 16 этаж СТАТУС - 50 лет СССР 34	
Видео как найти и адреса студий	https://vsemstretching.com/place
ВЕРХНЕТОРГОВАЯ	Верхнеторговая, 4 / подъезд 1 / этаж 16 / домофон 1604 Парковка есть платная и бесплатная, можно узнать здесь https://vsemstretching.com/place
СТАТУС	(запишем видео) Парковка ЕСТЬ и бесплатная и платная

8. КАК РАССЧИТЫВАТЬ КЛИЕНТА:

- По одному абонементу можно заниматься во всех пяти студиях, **но при покупке абонемента новый клиент должен определить, какая студия будет для него самой посещаемой и главной**. Т.е. Вы спрашиваете у нового клиента, какую студию он будет посещать чаще всего - туда и оформляем абонемент.
- ИСКЛЮЧЕНИЕ: если только клиент сам не меняет студию!

Оплатить в студии:

- можно картой (в том числе кредитной) по QR-коду
- картой (в том числе кредитной) по ссылке оплаты через сайт (тренер может запросить ссылку на оплату)
- наличными

Оплатить через менеджера/администратора онлайн:

- можно картой (в том числе кредитной) через сайт по ссылке
- можно оплатить через расчетный счет, то есть, некоторые клиенты хотят платить не с карты, а с расчетного счета - для этого им нужно выставить счет на оплату и это может сделать только собственник студии - поэтому свяжись с собственником студии.

***Сформировать ссылку на оплату может как и менеджер, так и администратор**

9. РАССРОЧКА

РАССРОЧКА ОТ БАНКА:

Рассрочка осуществляется через подачу заявления онлайн через банк Тинькофф, рассматривают заявку автоматически три банка: Тинькофф, МТС, ОТП, Ренессанс, Совком, Kviku, - какой одобрил - тот и оформляется.

Первоначального взноса нет. Процентов тоже нет. Рассрочка возможна на 3-4-6-10-12 месяцев.

Уточнить у клиента студию период рассрочки вас интересует?

После получения данных пишем руководителю этой студии одним сообщением:

- название абонеента
- общая сумма
- период рассрочки

Руководитель формирует ссылку - переслать ссылку клиенту

Ожидание занимает несколько минут. Если клиенту одобрили рассрочку - оформляем абонемент. Если клиенту отказал банк или он сам “не хочет связываться с банком”, то предлагаем внутреннюю рассрочку.

ВНУТРЕННЯЯ РАССРОЧКА:

Внутренняя рассрочка возможна только для абонементов сроком более двух месяцев, это для того, чтобы мы не потеряли клиента

Общая сумма абонеента делится на 2 части:

- Первая часть оплаты (50% стоимости абонеента) оплачивается сейчас
- Вторая часть оплаты (50% стоимости абонеента) - оплачивается через месяц.

Если клиент согласился на внутреннюю рассрочку - принимаем оплату, оформляем абонемент, и вносим клиента в таблицу рассрочек,  РАССРОЧКИ и напоминаем ему через 30 дней об оплате

***Сформировать ссылку на оплату может как и менеджер, так и администратор**

10. ПОДАРОЧНЫЕ СЕРТИФИКАТЫ

ЕСЛИ ХОТЯТ ФИЗИЧЕСКИЙ СЕРТИФИКАТ:

- Уточнить у клиента в какой студии или в какое время удобнее забрать - сориентировать клиента по студии и времени

- Связываемся с тренером на смене это студии и просим ЗАРАНЕЕ подговорить подарочный сертификат, где будет написано: количество занятий, срок, студия и дата покупки (пусть тренер пришлет фото готового сертификата) ***менеджер или администратор**
- А также сообщаем тренеру нужно брать оплату или нет. Если нужно принять оплату - говори им сразу сумму, чтобы без ошибок!
- Вся информацию передавать в общем чате с тренерами

11. ГОСТЕВОЙ ВИЗИТ

Это подарок к абонементу - возможность привести подругу бесплатно. Доступен для **ВСЕХ НАПРАВЛЕНИЙ**

- клиент просит записать подругу на гостевой визит - диалог ведет **менеджер**
- **менеджер** выясняет день и время / помогаем выбрать
- выясняем фио и номер телефона подруги - подругу **менеджер закрепляет за собой**, как своего клиента
- **администратор** открывает подруге карточку клиента со статусом **новый**
- **далее с подругой работаем по воронке как с первым клиентом**

12. ОПОЗДАНИЕ КЛИЕНТА:

Тренер не пускает клиента если он опоздал на занятие более 10 минут, **с момента начала занятия**, и пропустил разминку.

Текст тренера:

«Извините, у нас уже закончилась разминка, а это самая важная часть тренировки по технике безопасности, без хорошей разминки выполнение упражнений может быть дискомфортно и высок риск получения травмы, не могли бы вы перезаписаться на следующее занятие через приложение, или если уже нет мест прийти в другой день. Я не могу допустить вас на тренировку сейчас, это наши правила безопасности»