***Должностная инструкция сотрудника рецепции***

**Подразделение**: Служба рецепции

**Должность**: Администратор службы рецепции

**Подчинение**: Управляющий клуба

**I. ОБЩАЯ ЧАСТЬ**

1.1. На должность администратора службы рецепции фитнес клуба назначается лицо, имеющее незаконченное или законченное высшее профессиональное образование и стаж работы по направлению деятельности не менее 1 года, прошедший конкурсный отбор и обучение.

1.2. Назначение на должность администратора службы рецепции производится приказом управляющего. Прекращение (расторжение) трудового договора администратора службы рецепции производится в порядке и на основаниях, предусмотренных Трудовым кодексом РФ

1.3. Администратор службы рецепции непосредственно подчиняется Управляющему клуба.

1.4. Администратор службы рецепции в своей работе руководствуется действующим законодательством РФ, приказами, распоряжениями, документами, инструкциями клуба, правилами охраны труда и пожарной безопасности, правилами внутреннего трудового распорядка клуба, настоящей должностной инструкцией, графиком работы.

1.5. Рабочее место администратора службы рецепции находится в холе за стойкой рецепции у центрального входа в комплекс.

**ЦЕЛЬ ПОЗИЦИИ** – финансовое благополучие клуба через удовлетворение потребностей клиентов фитнес клуба посредством высокого качества оказываемых услуг и сервисом.

**ЗАДАЧИ:**

1. Приветствовать, клиентов клуба.

2. Выдавать ключ от шкафчика и полотенца, взамен его клубной карты.

3. Работа с CRM 1C.

4. Активация, заморозка, разморозка клубной карты клиента.

5. Консультировать по имеющимся в клубе занятиям, времени и расписанию.

6. Первичное выявление потребностей новых клиентов клуба, взаимодействие с отделом продаж.

7. Ведение кассовой дисциплины на стойке рецепции.

**II. АДМИНИСТРАТОР СЛУЖБЫ РЕЦЕПЦИИ ОБЯЗАН:**

2.1. Прийти на рабочую смену за 10 минут до времени установленного в графике на текущий месяц.

2.2. Перед началом работы комплекса открывать входные двери, включать и контролировать музыку в холе, залах групповых занятий и тренажерного зала. После рабочей смены выключить музыку.

2.3. Приветствовать и провожать (прощаться) с клиентом по Имени.

2.4. Единое приветствие при ведение телефонных переговоров согласно типовому речевому модулю телефонных переговоров.

2.5. Ежедневно вести регистрацию - отчет и учет клиентов по половому признаку, по количеству проданных карт, отчеты по требованию руководства.

2.6. Знакомить клиентов с правилами внутреннего распорядка при оформлении карты и заключение договора (Техника безопасности в сауне, раздевалках, тренажерном, фитнес залах). При появлении новых правил, услуг, тренажеров, тренировок знакомить всех посетителей клуба как новых, так и постоянных клиентов.

2.7. Владеть информацией о всех услугах и направлениях фитнес клуба (тренажерный, фитнес залы, бар, и т.д.). Знание ценовой политики карт (диапазон от и до) предоставляемых дополнительных услуг, классификацию и объем услуг входящие в карту, знание производителей и наименование тренажеров, классификацию и наименование групповых программ.

2.8. Проверять запись клиентов на текущий день, исключать накладки в записи по причине несогласования времени обслуживания временной нетрудоспособности специалиста и т.д.

2.9. Принимать меры по предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций. Сообщать о них руководству в письменном виде, и принятых мерах в их устранении в форме служебной записки на имя управляющего и предоставлять руководителю службы рецепции. Предоставлять клиентам по требованию книгу жалоб и предложений.

2.10. Проверять готовность помещений фитнес клуба к приему клиентов (техническое состояние, чистота, освещенность, температурные условия и т.д.) Следить за обеспечением порядка и чистоты в помещениях комплекса и прилегающей к нему территории. Руководствуясь Едиными стандартами сервиса фитнес клуба. Заполнять лист учета технического состояния помещений.

2.11. Доходчиво донести службе устраняющей данные неполадки, о необходимо их немедленного устранение. Проконтролировать устранение неполадки в течение 15 минут, если неполадка не была устранена – оповестить управляющего любым доступным способом.

2.12. Принимать меры по созданию в холе фитнес клуба благоприятного микроклимата (комфортное освещение, вентиляция, музыка, температурный режим и т. п.).

2.13. Принимать участие при процедуре встреч VIР клиентов, гостей при проведение в комплексе корпоративных мероприятий, (помощь при организации, проведение экскурсий и т.д.)

2.14. Принимать от клиента денежные средства за предоставленные услуги, оформлять по оплате услуг, своевременно сдавать выручку в кассу предприятия. Не допускать недостач денежных средств, при выявление недостачи в кассе предприятия, администратор обязан внести недостающую сумму в кассу и написать объяснительную на имя управляющего, для выявлении причины и устранения ее.

2.15. Информировать клиентов в телефонном и непосредственно прямом взаимодействии о предоставляемых в фитнес клубе услугах, ознакомить с прейскурантом цен, льготами и скидками на услуги (постоянными и временными), строить диалог с клиентом с учетом выявленных особенностей, продавать сопутствующий товар (витрина).

2.16. Выполнять работу по эффективному и культурному обслуживанию клиентов гостей фитнес клуба. Контролировать наличие наглядной актуальной информации, рекламы о предоставляемых комплексом услугах, а также досуговых, развлекательных мероприятиях.

2.17. Обеспечить передачу информации при приеме-передаче рабочей смены, при контроле руководителя службы рецепции.

2.18. Контролировать соблюдение работниками фитнес клуба, клиентами комплекса санитарных норм, правил охраны труда, промышленной и пожарной безопасности.

2.19. При возникновении ЧС немедленно сообщить охране, и вызвать соответствующие службы. Сообщить руководителю службы рецепции и управляющему клуба. При необходимости оказать первую медицинскую помощь.

2.20. При возникновении ЧС администратор должен собрать коллектив и помочь клиентам покинуть здание

2.21. При возникновении пожара, администратор сообщает о пожаре по тел. 01 и эвакуирует клиентов из помещения комплекса, принимать меры по ликвидации пожара первичными средствами пожаротушения.

2.22. Соблюдать требования и нормы служебного и делового этикета.

2.23. Выполнять функцию по контролю, хранению и выдаче ключей от ящиков раздевалок, кабинетов и помещений комплекса. Ключ от ящиков в раздевалках (женская/мужская) и полотенца выдавать клиенту в обмен на карту после проведения - прихода клиента в комплекс.

2.24. Соблюдать требования трудовой и производственной дисциплины, правила внутреннего трудового распорядка фитнес клуба.

2.25. Администратор службы рецепции, придя на работу, обязан отключить звук сотового телефона, не отвечать на личные звонки при наличии клиентов у зоны рецепции.

2.26. Обязан хорошо выглядеть, соответствуя стандартам фитнес клуба (приятные внешние данные и спортивный здоровый вид)

Администратор службы рецепции должен уметь:

- Устанавливать контакт с клиентом;

- Активно вести диалог с клиентом в телефонном и непосредственном общении;

- Информировать и знать преимущество фитнес клуба перед другими комплексами, новые технологии, оснащение;

- Рекламировать инструкторов комплекса, знать их образование, дополнительные семинары и тренинги;

- Наилучшим образом демонстрировать свои профессиональные и личностные качества (знание наименование, содержание абонементов, карт, услуг и цен на них,)

- Контролировать сразу несколько объектов и параллельных процессов.

**III. ПРАВА:**

Администратор службы рецепции фитнес клуба имеет право:

3.1. На рабочее место, соответствующее требованием охраны труда.

3.2. Вносить предложение руководству фитнес клуба по совершенствованию работы, связанной с предусмотренными настоящей должностной инструкции обязанностями, а также по повышению культуры обслуживания посетителей.

3.3. Вносить предложения о поощрении и дисциплинарной ответственности работников комплекса.

3.4. Сообщать руководству о всех выявленных в процессе работы недостатков и вносить предложения по их устранению.

3.5. Изучать, анализировать и вносить предложение руководству по внедрению новых услуг.

**IV. ДОЛЖЕН ЗНАТЬ:**

4.1. Действующее законодательство РФ, РТ по вопросам обслуживания населения, постановления, приказы, распоряжение, инструкции, документы Общества, касающиеся организации и проведения оздоровительной, спортивной и досуговой деятельности комплекса.

4.2. Правила составления отчетов по направлениям. Правила посещения фитнес клуба.

4.3. Техническое состояние помещений, системы его безопасности и обслуживающего персонала. Правила и методы организации процесса обслуживания клиентов. Графики и режим работы специалистов комплекса.

4.4. Этику взаимоотношений внутри коллектива, другие требования и нормы служебного этикета.

4.5. Должен уметь работать на компьютере, на уровне пользователя, знать состав и назначение программ, установленных на компьютере.

**V. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ:**

Администратор службы рецепции фитнес клуба несет ответственность за:

5.1. Невыполнение или ненадлежащее выполнение возложенных на него должностной инструкцией обязанностей.

5.2. Полную материальную ответственность в соответствии с заключенным договором о материальной ответственности и действующим законодательством РФ - за сохранность всех принятых ценностей (денежных и др.) нанесенный ущерб предприятию.

5.3. Невыполнение указаний управляющего и руководителя службы рецепции, приказов, распоряжений и других документов.

5.4. Нарушение Правил внутреннего трудового распорядка.

5.5. Недостоверность составленных сведений, информаций, отчетов.

5.6. Несоблюдение норм, правил, инструкций по пожарной безопасности в соответствии с действующим законодательством.

5.7. Разглашение сведений, составляющих коммерческую тайну, дугой конфиденциальной информации, их персональных данных.

5.8. На администратора стойки рецепции за нарушение правил внутреннего распорядка клуба налагается депримирование и увольнение - дисциплинарные взыскания.