

Фамилия	Имя	Ученая степень	Специальность	Выбор
Семенова	Ольга	Высшая	Менеджер по продажам	<input checked="" type="checkbox"/>
Симонова	Татьяна	Кандидат наук	Менеджер по продажам	<input type="checkbox"/>
Таткевич	Ирина	Кандидат наук	Менеджер по продажам	<input type="checkbox"/>

Современные решения для управления фитнес-клубом

эксперт

Виталий Тимошков, директор компании «Юниверс-софт»

Фитнес-индустрия, вопреки любым кризисам, продолжает развиваться: каждый месяц в разных регионах страны открываются новые клубы, студии и спортивные комплексы. Структура управления ими подразумевает слаженную работу сразу нескольких отделов: рецепции, отдела продаж, департамента сервиса, медицинского кабинета, фитнес-департамента и т.д.

Для построения системы качественного сервиса по обслуживанию клиентов все подразделения фитнес-клуба должны работать в едином информационном пространстве и иметь оперативный доступ к персональным данным по каждому посетителю. И целесообразнее всего в данном случае использовать CRM-систему, которая позволит учитывать и анализировать все процессы взаимоотношений с клиентами, от регистрации первичных звонков до продления клубных карт действующими клиентами.

Продукт своего времени

Компания «Юниверс-софт» с 2003 г. занимается комплексной автоматизацией предприятий сферы красоты, спорта и здоровья. Для

решения вопросов качественного управления спортивными предприятиями компания разработала специализированное программное обеспечение «Universe-Фитнес», которое установлено более чем в 400 фитнес-клубах, бойцовских центрах и многопрофильных спортивных организациях по всей России и странам СНГ.

Система представляет собой специализированное готовое решение, не требующее дополнительных доработок и постоянного дорогостоящего обслуживания. В нее уже заложено управление всеми основными бизнес-процессами фитнес-клуба: ведение потенциальных и действующих клиентов, учет проданных контрактов, автоматизация работы рецепции, безденежная система внутри клуба, учет финансов и складских операций, расчет заработной платы для персонала, наличие более чем ста отчетных форм для руководителя. В системе также предусмотрен весь функционал для автоматизации SPA-зоны: учет расходных материалов, списание по калькуляционным картам, расчет заработной платы по салонным схемам.

К «Universe-Фитнес» можно подключить различное дополнительное оборудование: считыватели для работы с картами с магнитной полосой, штрихкодом или RFID-браслетами, а также термопринтеры и фискальные регистраторы для автоматической печати квитанций и чеков.

Но самое удобное, что продукт может быть

расширен до полноценной системы контроля доступа с организацией прохода по smart-картам или браслетам.

Бизнес-кейс

В нынешней экономической ситуации каждая компания старается снизить расходы таким образом, чтобы это не сказалось на качестве предоставляемых услуг. Давайте посмотрим на конкретном примере, как можно оптимизировать расходы в области оплаты труда работникам отдела рецепции. В больших спортивных клубах в смене на рецепции могут дежурить несколько администраторов, основная задача которых – брать у клиента карту, проверять ее действие по CRM-системе и выдавать взамен ключ от шкафчика в раздевалке. В зарубежных спортивных учреждениях данный процесс уже давно автоматизирован и отдан под управление системе контроля доступа в фитнес-клуб. Клиенты самостоятельно посещают клуб и обращаются в отдел продаж только за продлением карт. То же самое можно легко воспроизвести и у нас. Для прохода в фитнес-клуб устанавливаются

КОМПАНИЯ «ЮНИВЕРС-СОФТ» ОКАЗЫВАЕТ ПОЛНЫЙ СПЕКТР УСЛУГ ПО КОМПЛЕКСНОЙ АВТОМАТИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПОРТИВНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ: ПОСТАВКА КОМПЬЮТЕРНОЙ ТЕХНИКИ, УСТАНОВКА СИСТЕМ КОНТРОЛЯ ДОСТУПА (СКУД) И СИСТЕМ ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЯ, ИЗГОТОВЛЕНИЕ МЕБЕЛИ ДЛЯ ФИТНЕС-КЛУБОВ, ПОСТАВКА ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ЭЛЕКТРОННЫХ БРАСЛЕТОВ И БРАСЛЕТОВ ДЛЯ КЛЮЧЕЙ, ОСНАЩЕНИЕ РАЗДЕВАЛОК ЭЛЕКТРОННЫМИ ЗАМКОВЫМИ СИСТЕМАМИ.



турникеты, которые подключаются к системе «Universe-Фитнес» и автоматически отслеживают актуальность клиентских карт. При заключении контракта клиенту выдается не стандартная пластиковая карта, а smart-карта формата EM-Marine или Mifare, которая и пропускает клиента в клуб. Система проверяет карту по трем признакам:

- срок действия;
- ограничение по времени (утро, день, вечер);
- ограничение по количеству посещений.

В зависимости от условий контракта при прохождении в фитнес-зону с карты автоматически могут списываться занятия. Для самостоятельного обслуживания шкафчики в раздевалках фитнес-клуба должны быть оснащены электронными замками. Поскольку они не являются частью конструкции, их легко можно установить на любые модели шкафчиков. Здесь стоит также отметить один момент, который необходимо учитывать при организации работы по системе «Свободный ключ». После тренировки клиент может забыть номер шкафчика, который он занял, и ему необходимо будет прикладывать карту к каждому в поисках необходимого или обращаться за помощью на рецепцию. Для решения такой проблемы в раздевалках можно дополнительно установить инфотерминал, который при считывании карты показывает номер занятого шкафчика. В режиме ожидания инфотерминал можно использовать как рекламно-информационный дисплей. На выходе клиент снова пользуется картой, и CRM-система закрывает его посещение, а при необходимости списывает тренировки. Установка автоматической электронной проходной снимает нагрузку с администраторов фитнес-клуба, позволяя тем самым уменьшить количество сотрудников, работающих в одну смену. Разовые вложения в автоматизацию в среднем обходятся в 6-9-месячную заработную плату одного сотрудника рецепции и, соответственно, окупаются за это время. **FB**