

Beleid

000 F365 2021 Groepslesbeleid

Inhoudsopgave

F365 Wie zijn we	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
F365 Visie.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
F365 Missie	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
F365 Onze slogan	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
F365 Doelgroep	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
F365 De kern staat voor !	4
F365 9 service beloften! (6 van VES).....	5
F365 Aanbod	6
F365 Redenen om voor "OM" te rijden voor FITness365	6
Hospitality : NPS score >9.0	7
Top faciliteit	7
Vakkundigheid	7
Communicatie.....	7
Hygiëne	7
Tijdigheid	7
Sfeer	7
Prijs / kwaliteit	7
klantvriendelijkheid	7
Verantwoordelijke	7
F365 Groeps-les Algemene requirements	8
F365 Groeps-les neven documenten.....	8
F365 Groeps-les Doel	8
F365 Groeps-les Omgang faciliteiten	8
F365 Groeps-les Pool.....	8
F365 Groeps-les Rooster	8
F365 Groepsles Instructeur / ZZP'er.....	9
F365 Persoonlijk profiel	9
F365 Opleidings niveau	9
F365 Ervaring	9
F365 Uitstraling / presentatie	9
F365 Commercieel waardig	9
F365 wenst de volgende situaties te mijden.....	9
F365 Tarievering	10
F365 Administratief	10
F365 Ziekmeldingen.....	10

F365 Vakantie/verlof aanvragen10

F365 Wie zijn we

FITness365 is een jonge organisatie, richt zich op het aanbieden van fitness- en lifestyle producten en diensten en doet dat op dit moment via 4 clubs, gevestigd in Amsterdam, Alphen aan den Rijn, Ter Aar en Hooglanderveen. FITness365 biedt faciliteiten voor fitness, coaching, voeding en ook groepslessen, fun en lifestyle aan. Binnen FITness365 vindt de dagelijkse leiding plaats via het management/clubmanager. Men heeft een vrij intensief communicatiebeleid op lokaal niveau.

F365 Visie

Het team van FITness365 maakt hét verschil met persoonlijke begeleiding, motivatie en geschoolde en enthousiaste medewerkers die goed op elkaar ingewerkt en ingespeeld zijn. FITness365 stuurt obv de Hospitality NPS score haar organisatie naar een 5*en club. Het brede aanbod van fitnessstraining, personal training, voedingsadvies en afslankprogramma's, revalidatie en fysiotherapie heeft ertoe geleid dat FITness365 inmiddels een begrip is in meerdere plaatsen en als VES lid excellerend in kwaliteit. FITness365 maakt sporten leuk / plezierig voor iedereen. Wij volgen de trends en ontwikkelingen op het gebied van sport en bewegen en passen ons aanbod hier op aan.

F365 Missie

Het faciliteren van een omgeving waar sport en lifestyle doelen in verwezenlijkt worden. FITness365 vindt het heerlijk om onze leden positieve energie te geven. Het creëren van bewustzijn van elk individu om aan een gezond bestaan te werken, zodat men gelukkig sportief en energiek het leven doorloopt. FITness365 streeft naar dé juiste prijs kwaliteit verhouding op het gebied van fitness en Wellness.

F365 Onze slogan

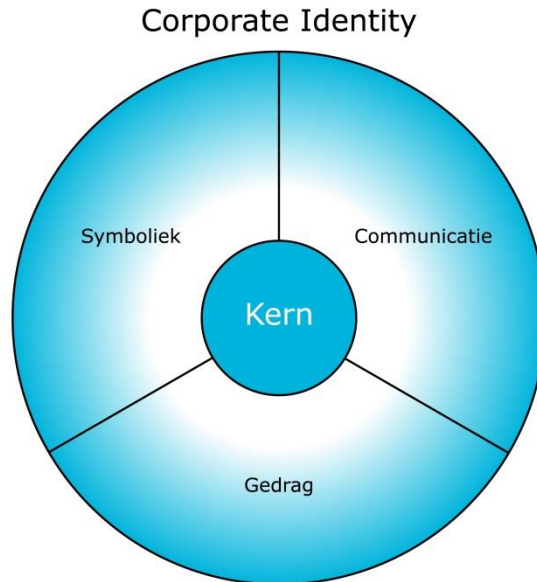
Bij "FITness365 wilt iedereen zijn of haar persoonlijke doelstelling op het gebied van fitheid laten bereiken tegen een lage prijs in een complete omgeving van top niveau.
"5-sterren fitness tegen een 2-sterren prijs."

F365 Doelgroep

Klanten van 16 tot 85 jaar die willen sporten / gecoacht / begeleid willen worden naar een gezonder of sportiever bestaan in een 5*en omgeving of faciliteit. Dit voor particulieren en zakelijke klanten.

F365 De kern staat voor !

Binnen FITness365 is onze 5 sterren kwaliteit de kern. Het onderstaand model vormt de basis voor de identity van FITness365. Dit model vormt een belangrijk handvat voor het opstellen van doelstellingen en strategieën en het uitvoeren van het dagelijks beleid.



F365 9 service beloften! (6 van VES)

1. Wauw effect in 5 sterren niveau (aanbod, hoge service en kwaliteit)
2. Wij ontvangen u met een glimlach
3. Wij kennen u als persoon
4. Wij geven u positieve energie en de ultieme Fit-beleving die bijdraagt aan een gezonde lifestyle
5. Wij stimuleren u voor het halen van uw persoonlijke doelen en geven u de aandacht die u nodig heeft. Wij coaching u alleen in het totale lifestyle plaatje: bewegen / eten / gedrag. Wij voelen ons verantwoordelijk voor uw doelen
6. Wij bieden u top faciliteiten en apparatuur in een plezierige, veilige, schone en goed onderhouden omgeving
7. Wij staan 365 dagen in het jaar voor u klaar
8. Wij hebben specialisten in huis om het revalideren snel te laten verlopen
9. U bent welkom bij alle 100 VES sportcentra

F365 Aanbod

1. Coaching365 / Personal training (PT365) Geschoolde trainers en instructeurs
2. Shape365
3. Small Group training (SG365)
4. Groepslessen (lessen zelf 365xxxxx)
5. X-Force / E-gym (NT365) negative training
6. Bedrijfsfitness (BF365)
7. Zonnebanken en Infrarood sauna
8. Horeca (bar en supplementen)

F365 Redenen om voor "OM" te rijden voor FITness365

1. 365 Dagen per jaar geopend
2. 365 Dagen gefocust op hygiëne
3. 365 Dagen gefocust op goed werkende apparatuur
4. 365 Dagen vriendelijkheid
5. 365 Dagen vakkundig geschoolde medewerkers tot je beschikking
6. 365 Dagen de mooiste faciliteit van de regio
7. 365 Lady's zone
8. 365 ONLY Excentrisch trainen op X-Force (als enige sportschool in de BeNeLux)
9. 365 Dagen Fun lessen : Funxtion – small Group training
10. 365 Dagen diverse malen buikspierkwartier en circuittraining
11. 365 Sporten in een ruim opgezette, luxe en gemoedelijke omgeving
12. 365 kwaliteit coaching en aandacht
13. De beste prijs-/kwaliteitsverhouding
14. Computer gestuurde apparatuur E-Gym
15. **Gratis** begeleiding/trainingsschema's
16. 365 Groepslessen van: LesMills, Zumba, Pilates, joga en Xco; Compleetste aanbod van de regio
17. **Gratis** gebruik van de sauna's

Hospitality : NPS score >9.0

Top faciliteit

mooi, geordend, netjes, goed beeld en geluid kwaliteit met werkende apparatuur. Altijd een reserve klaar voor calamiteiten

Vakkundigheid

F365 geeft altijd kwaliteit is altijd pro-actief in haar uitleg of coaching. Onze houding is straat professionaliteit uit met door het positieve en respectvol karakter hoe we willen overkomen. Het vakmanschap druipt eraf want F365 streeft altijd naar de beste les van de regio .

Coach: stimulerend, enthousiasmerend, haalt het beste uit de sporters, geeft complimenten (verbaal en non verbaal). Help sporters hun doelen te behalen. Motiveert de leden om te blijven komen en toont waardering dat ze er (weer) zijn.

Alle knoppen van de audio en video kennen we van de coördinator !! op wiki kunnen we dit nalezen

Communicatie

ken je klanten, zeg ze allemaal gedag, toon oprechte Interesse, wees oplossingsgericht, onwetendheid bestaat niet bij F365. Wees begripvol en serieus bij ontevreden klanten en rapporteer dit bij de coördinator. F365 is nimmer negatief over de club, andere clubs en collega's roddelen niet met de leden. We praten MET elkaar, niet OVER elkaar.

Hygiëne

Tiptop schoon, bij aanvang controle en by afsluiten tiptop . Team gevoel: wij opereren samen als één team en niet in een eigen eilandje. Netheid van de studio's: Alle instructeurs dienen alle studio's netjes en opgeruimd achter te laten.

Tijdigheid

lessen gaan altijd door en op tijd

Sfeer

Altijd een volle zaal, enthousiaste mensen, maak er een feestje van. Uitstraling: Open houding voor leden en collega's. Vrolijk, blij, enthousiast, energiek, sociaal, kundig en professioneel

Prijs / kwaliteit

laat de klanten voelen dat ze in een 5* club staan. Competitief: We gaan altijd uit van het beste. We halen het beste uit onze leden, onszelf en onze club. Competitie leidt tot beter resultaat voor iedereen. We willen onszelf constant verbeteren om de beste te zijn in service en kwaliteit.

klantvriendelijkheid

wij zijn de perfecte host voor de les. Je kent iedereen bij naam en bent met iedereen betrokken, groet iedereen en neemt iedereen serieus. Een gemeente glimlach is onbetaalbaar!

Verantwoordelijke

wees alert voor de veiligheid van de sporters. EHBO

F!Tness365 Nummer 1

F365 Groeps-les Algemene requirements

- F365 heeft dé beste / leukste lessen van de regio volgens de leden belevingen
- F365 wil excelleren / competitief in groepslessen op de naastgelegen sportscholen
- F365 heeft volle zalen / mensen staan in de rij
- F365 Vernieuwd/update bestaande lessen
- F365 Lanceert nieuwe lessen / gaat met de trends wel overwogen mee
- F365 Streeft naar één opererend groep-les TEAM
- F365 Coacht naar LIJFSTIJL (bewegen, voeding, gedrag !)

F365 Groeps-les neven documenten

- 000 F365 2021-00 Huisregels (zie wiki):
- 000 F365 2021-00 Beleid-hospitality-sales-ledenbehoud V1 (zie wiki)
- 000 F365 2021-00 Groeps-les protocol (zie wiki)

F365 Groeps-les Doel

Uiteindelijk komt het erop neer dat gastgericht zijn betekent dat alle aandacht uit gaat naar clubleden, weest op de hoogte van de F365 hospitality gedachte / documenten en NPS score waar F365 als norm hanteert en streeft naar een 9.0.

F365 Groeps-les Omgang faciliteiten

- F365 biedt je top faciliteiten in een plezierige, veilige, schone en goed onderhouden omgeving
- Je ontvangt de ruimte netjes van je voorganger.
- Je levert de ruimte ook weer netjes af
- Rapporteert defecten/problemen bij de groeps-les coördinator

F365 Groeps-les Pool

- F365 whatsapp groeps-les instructeurs pool
- Groeps-les coördinator beheert deze pool
- Iedereen kan mensen aandragen voor in deze pool
- Wanneer er geen voldoende mensen voor vervanging zijn meldt dit dan bij de groepslescoördinator

F365 Groeps-les Rooster

- F365 volgt de trends
- F365 luistert naar haar klanten wensen
- F365 optimaliseert het rooster 2 x per jaar
- F365 lanceert ieder kwartaal nieuwe lessen, bijv. van lesmills
- F365 streeft naar een goede balans tussen kracht / conditie / fun / body & mind
- F365 beoordeeld a.d.h.v. gemiddelde deelnemers per les per kwartaal de instructeur en de lessen. Zo nodig vind er een correctie plaats op het rooster. Zie rooster veranderingen

F365 Groepsles Instructeur / ZZP'er

F365 Persoonlijk profiel

- Kwaliteit : Opleiding / ervaring / uitstraling / behulpzaam / oplossingsgericht
- Entertrainer / Presentator
- Gedisciplineerd en zet een superieure les neer
- Coacht iedereen pro-actief en direct om de les oefeningen correct uit te voeren !!
- Geen ingetogen voorkomen maar een sociale opstelling
- Positieve inzet en motivatie
- Fit en atletische uitstraling
- Kent al zijn/haar leden bij naam
- Zorgt voor de een geweldige positieve energieke les
- Pré voor bhv? ehbo diploma op zak

F365 Opleidings niveau

- Lichaamsbeweging scholen / cursussen
- Les-mills / Clubjoy / Aalo / Fitvak / en of andere
- Pré voor de echte professional : gedragsverandering / fitness mind cursussen

F365 Ervaring

- Minimaal 2 jaar ervaring

F365 Uitstraling / presentatie

- Sportieve beleving / bouw
- Met voorkeur een getraind figuur
- Bijpassende kleding bij de les of F365 outfit
- Degelijke / net / schoon / fris uiterlijk/voorkomen

F365 Commercieel waardig

- Begrijp de F365 Hospitality NORM met NPS score
- Een gemeente glimlach is onbetaalbaar
- Toont waardering voor alle leden en leden die herhaaldelijk komen
- Weet van alle F365 acties / diensten af in samen spraak met de coördinator
- Deelt met de klanten Pro actief acties en aanbiedingen aan
- Neemt klachten van leden serieus en ziet het als een uitdaging ipv kritiek. Toon altijd begrip!!

F365 wenst de volgende situaties te mijden

- Roddelende instructeurs in negatieve zin over collega's, club of overige
- Verheven zich persoonlijk boven de club / groeps-les coördinator
- Stelt persoonlijk belang boven het belang van de club . liever zien we begrip voor de beweeg redenen van F365.
- Discussie omtrent sturing / richting / visie gebeurd ten aller tijde in gesloten kringen met de groeps-les coördinator. Dus niet over de rug van leden
- Geen eigen eilandjes maar teamplayers
- MIJN les = onze les
- Zeikers die wel kunnen klagen maar die geen oplossingen aandragen

- Instructeurs die het protocol en beleid niet kennen en dus lage inzet laten zien

F365 Tarievering

Tarief wordt bepaald door de volgende componenten :

- F365 standaard tarief is € 35,-
- F365 kent per definitie geen reiskosten / onkosten vergoedingen
- F365 Hospitality kennis en draagt bij aan een NPS score van >9.0
- Klantenbeleving van een superieure les (stimuleren, enthousiasmerend, complimenteaus
- Target aantallen voor een volle les dient men zelf verantwoordelijkheid voor te zijn
- Pro-actief om lessen vol en superieur te maken
- Toegevoegde waarde op een virtuele les
- Ervaring spat er vanaf
- Entertrainers gehalte / niveau is out of the roof
- Sociale capaciteiten met klanten
- Netheid / tijdigheid / nauwkeurigheid administratief
- F365 Audit : Tarieven worden bepaald a.d.h.v. gemiddelde deelnemers per les per kwartaal

F365 Administratief

- Rapporteert het aantal leden na de les bij receptie
- Factureert aan F365 volgens groeps-les protocol 2021 !! Wees niet te laat !!
- Bij te laat inleveren kan het zijn dat de betaal data later is
- Bij veelvuldig te laat worden er door F365 administratiekosten in rekening gebracht

F365 Ziekmeldingen

F365 lessen gaan ALTIJD door. Dus....

- Per telefoon ONLY!! Naar Groepslescoördinator, bij niet bereikbaar meld je het bij F365 receptie (betreffende filiaal) SMS DUS NIET !!
- Per groepsapp (dubbel i.v.m. snelle oplossingen invallers pool)
- Je bent zelf verantwoordelijk voor invallers uit de bestaande pool !!
- Indien door nalatigheid, bijvoorbeeld te laat afmelden, worden de kosten bij de nalatige instructeur verhaald en door F365 gefactureerd + administratieve kosten.
- Wanneer een docent te vaak niet kan, bestaat de mogelijkheid dat F365 een vervanger gaat zoeken.

F365 Vakantie/verlof aanvragen

- 3 weken van tevoren
- Communicatiemiddel per e-mail/schrift (only)
- De groepslescoördinator stuurt altijd een verlof bevestiging
- Streef in overleg met de coördinator proactief mee naar een vervanging