

Protocol

000 F365 Groeps-les Protocol

Inhoudsopgave

F365 Wie zijn we	4
F365 Visie.....	4
F365 Missie	4
F365 Onze slogan	4
F365 Doelgroep	4
F365 Doel Groeps-les protocol NPS>9.0.....	5
F365 9 service beloften! (6 van VES)	5
365 Faciliteiten en Aanbod	5
365 Faciliteiten.....	5
365 Aanbod	5
365 Redenen om voor “OM” te rijden voor FITness365	6
F365 Groeps-les neven documenten.....	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
Groeps-les Protocol lesgeven.....	8
Weet hoe de apparatuur werkt in de groeps-les zaal	8
Contact met leden.....	8
Aanvang	8
Starten van de groeps-les : de Introductie.....	8
Duur van de groeps-les.....	8
Afloop groepslessen	8
Registratie aantal deelnemers	9
Naleven lidmaatschap reglement en huisregels	9
OhOh Ziekmelden.....	10
Vakantie/verlof aanvragen	10
Administratief	11
F365 Facturatie standaarden wanneer hoe en wat	11

OhOh Facturen die te laat komen Wat nu ?	11
Facturen wat moet er op staan.....	11
Beoordeling	12
Tarieven en vergoeding.....	12
Vertegenwoordigingen geheimhouding	12
!! F!Tness365 Nummer 1 in groepslessen !!	12

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 Doel Groeps-les protocol NPS>9.0

Dit protocol heeft als doel de werkwijze duidelijk te communiceren als mede hospitality en gedragsnormen die F!Tness365 hanteert mede te delen. Hierdoor een goed geolied fitness bedrijf te exploiteren met een NPS score van 9.0.

Deze handleiding wordt verstrekt aan iedere werknemer/freelancer ten tijde van indiensttreding en kan je zowel in standaarden vinden als op wiki.

Bij eventuele veranderingen worden alle medewerkers hierop geattendeerd en op wiki zijn altijd de nieuwe versie te vinden die gelden. Hierbij wordt de vorige versie automatisch nietig verklaard.

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

365 Faciliteiten en Aanbod

365 Faciliteiten

1. Lady's zone
2. Boxing zone
3. Funxtion zone
4. Cardio zone
5. Kracht zone
6. Excentrische / gemotoriseerde zone
7. Fysio365
8. Beauty365
9. Wellness zone

365 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)

365 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 die hospitality begrijpen
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, yoga en overige; Compleetste aanbod van de regio
17. **Gratis** gebruik van de sauna's

F365 Groeps-les neven documenten

Wees op de hoogte van de basis

- [000 F365 2021 Groeps-les beleid](#) (laatste versie, zie wiki)
- 000 F365 2021 Hospitality Norm >9.0
- [000 F365 2021 Huisregels](#) (laatste versie, zie wiki):

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 on tevreden 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 bij 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

Groeps-les Protocol lesgeven

Weet hoe de apparatuur werkt in de groeps-les zaal

- Audio installatie (wiki)
- Video
- Hartslag apparatuur
- Airco
- Gewichten en accessoires
- Fietsen

Contact met leden

- Voor aanvang van de les heb je als instructeur contact met de deelnemers van de les.
- Hospitality/NPS : Dit contactmoment is zeer belangrijk, draagt bij aan een hoge NPS score. Klanten communicatie en de tevredenheid / binding van de leden en de van leden aan de club is erg belangrijk.
- Audit : Het contact met leden is een van de beoordelingscriteria.

Aanvang

- Als instructeur ben je tenminste 15 minuten voor aanvang van je les aanwezig.
- Start : Vingerscan is verplicht . (factuur controle en uren)
- Hygiëne : Voor aanvang controleer je de hygiëne van de voorganger. De zaal dient ten aller tijde schoon te zijn. rapporteer als dit niet het geval is bij de coördinator!!
- De les start exact op het tijdstip dat in het lesrooster van F!Tness365 is vermeld.
- NPS : Hygiëne draagt positief bij de F365 hospitality NPS score!

Starten van de groeps-les : de Introductie

- Vraag voor aanvang van je les altijd of er deelnemers zijn die voor het eerst aan het lesprogramma deelnemen. Wanneer dit het geval is vertel je hoe de lesinhoud er uit ziet en wat je met de les kunt bereiken.
- Wanneer er in het lesprogramma gebruik gemaakt wordt van het aanwezige apparatuur, geef je de nieuwe deelnemers extra advies/begeleiding voor het correct gebruiken/instellen van gewichten/weerstand.

Duur van de groeps-les

- De lessen duren exact 55 minuten (uitgezonderd 30 min trainingen). Je bent er als groeps-les instructeur verantwoordelijk voor dat het lesprogramma niet korter of langer duurt dan 55 minuten.
- Wanneer je groeps-les dreigt uit te lopen doordat ergens in het programma vertraging is ontstaan, wordt het programma ingekort met één of meerdere tracks en wordt de cooling down ingekort.

Afloop groepslessen

- 5 minuten voor aanvang van de volgende les wordt de zaal vrijgegeven en haalt de instructeur van de aflopende les een dweil / bezem door de zaal heen.

- Einde Vingerscan Check uit na de laatste les !! (gebeurd dit niet dient er bij de CM een correctie aangevraagd te worden) facturatie controle en uitbetaling hebben hier effect op.
- Noteert dat er is geveegd en schoon is
- De aansluitende les kan hierna eveneens exact op het tijdstip starten als op het lesrooster staat vermeld
- Studio's en equipment wordt gecontroleerd dat alles netjes wordt achter gelaten zodat de volgende les ongehinderd kan starten, dit wil zeggen:
 - * De batterijen altijd netjes in de oplader;
 - * De headset achter de balie terug geplaatst;
 - * De belt in de lade in de groepsleszaal;
 - * De matjes en steps geordend op de daarvoor bestemde plaats teruggelegd;
 - * Tubes, gewichten, collars en stangen op de daarvoor bestemde plaats teruggelegd;
 - * Spinningfietsen schoongemaakt en alles goed los gedraaid;
 - * Bokszaal op slot;
 - * De vloer geveegd/gedweild;
 - * Achtergebleven vuil opgeruimd;
 - * Audio en video apparatuur UIT
 - * Airco UIT

Registratie aantal deelnemers

- Klanten registreren zich via website en APP !! (verplicht)
- Het verloop in deelnemers aantallen is een van de beoordelingscriteria tijdens functioneringsgesprekken. Hierbij wordt uiteraard rekening gehouden met piek-/ daluren.
- De groepsles coördinator registreert de aantallen in het management systeem (CP)
- Maximaal tarief en aantallen worden elke maand beoordeeld.

Naleven lidmaatschap reglement en huisregels

- Leden die deelnemen aan de lesprogramma's zijn verplicht zich aan het lidmaatschap reglement en de huisregels van F!Tness365 te houden. Om lessen goed te laten verlopen is het zaak dat de instructeur het lidmaatschap reglement en de huisregels handhaaft en deelnemers waar nodig op de regels wijst. Dit wil onder andere zeggen dat:
 - * Deelnemers dienen op tijd aanwezig te zijn. Deelnemers die later dan vijf minuten na aanvang van de les de groeps-les studio binnenkomen de toegang geweigerd kan worden;
 - * Deelnemers de les pas mogen verlaten na de cooling down;
 - * Alle deelnemers de groeslesstudio verlaten moeten hebben voordat de deelnemers van de volgende les de studio betreden.

OhOh Ziekmelden

- Wanneer je ziek bent meld je je telefonisch af bij de groeps-les coördinator van F!Tness365 en bij de receptie als de coördinator echt niet te bereiken is. (LET OP !! : ziekmelden per sms of e-mail is **niet** toegestaan).
- Wanneer je de groeps-les coördinator niet kan bereiken spreek je zijn/haar voicemail in en neem je contact op met de receptie van F!Tness365 in het betreffende filiaal. F!Tness365 is doordeweeks geopend van 07:00 tot 23:00, in het weekend van 09:00 tot 17:00 uur. In sommige filialen kunnen de openingstijden afwijken.
- Ziekmelden is mogelijk tot maximaal 24 uur voor aanvang van jouw les. Primair ben je zelf verantwoordelijk om de vervanging te regelen.
- Meldt welke vervanging je al zelf heb geregeld zodat F!Tness365 niet voor de AdHoc problemen komt te staan.
- Is de club niet open en krijg je geen contact met de groeps-les coördinator dan ben je zo ie zo zelf verantwoordelijk voor een goede vervangende instructeur.

In het belang van de leden van F!Tness365 moet er alles aan gedaan worden om de groepslessen door te laten gaan. Een gouden regel die jullie niet onbekend zal zijn is:

Er mag nooit een les niet doorgaan!

Indien een les door nalatigheid (te laat afmelden) van de instructeur niet door kan gaan, brengt Fitness365 een bedrag van € 50,- per les in rekening bij de instructeur.

Vakantie/verlof aanvragen (laat de club niet in zijn hemdje staan)

- Wanneer je om welke reden dan ook geen les kan geven, dien je hiervoor minimaal drie weken van te voren te overleggen aan te vragen bij de groepsles coördinator. Dit doe je middels een tel overleg of e-mail. (LET OP: verlof aanvragen per sms wordt totaal **niet** gewaardeerd). Wanneer je binnen twee dagen geen reactie hebt gekregen op je verzoek neem je telefonisch contact op met de groepsles coördinator om jouw aanvraag te bevestigen. Wanneer vakantie niet drie weken van tevoren wordt aangevraagd ben je als instructeur verantwoordelijk voor het regelen van een goede vervangende instructeur.
- Wanneer een docent te vaak niet kan, bestaat de mogelijkheid dat er gezocht wordt naar een vervanging.
- De groepsles coördinator regelt intern met personeelszaken de digitale uren registratie. pz@fitness365.nl

Administratief

F365 Facturatie standaarden | wanneer hoe en wat

- F365 Sluit de maanden af en het is uiterst vervelend als facturen te laat worden ingezonden.
- F365 Accepteert alleen bij hoge uitzondering facturen van langer dan 2 maanden. Per definitie dus NIET.
- Facturen en urenformulieren dienen voor de 5^e van de maand ingestuurd worden, met de uren van afgelopen maand !
- Per factuur worden maximaal de lessen van één maand gefactureerd.
- Factuur datum en les datums dienen allemaal op dezelfde maand betrekking te hebben. F365 scant haar documenten en factuur datum dient dan overeenkomstig te zijn met de lessen in dezelfde maand.
- F365 betaald rond de 26^{ste} van de volgende maand. Dit gaat geautomatiseerd.

OhOh Facturen die te laat komen | Wat nu ?

- F365 maakt sporadisch uitzonderingen voor te late facturen. Dit wordt opgenomen met de CM en de directie van F365.
- Wanneer een factuur of urenformulier niet op tijd is ingediend, worden er / kunnen er administratiekosten in rekening worden gebracht.
- Wanneer er herhaaldelijk zaken te laat worden aangeleverd zullen wij deze niet meer accepteren.
- Facturen ouder dan 2 maanden worden niet meer geaccepteerd. Deze maanden zijn al afgesloten. Belastingen en rapportages zijn inmiddels al gemaakt. Periodes heropenen kosten heel veel tijd.

Facturen digitaal mailen naar.. filiaal x en wat moet er op staan

Soms komt het voort dat de administratieve skills van de ZZP'ers niet volgens de wettelijke regels verlopen. De coördinator zal dit met je doornemen als het niet goed gaat. Docht is F365 geen administratie kantoor.

- Facturen worden alleen digitaal geaccepteerd naar de
 - 001 Amsterdam = Groepsles.ams@fitness365.nl
 - 002 Alphen = Groepsles.alp@fitness365.nl
 - 004 Hooglanderveen = Groepsles.hlv@fitness365.nl
- Datum (de factuurdatum moet in de desbetreffende maand liggen, dus voor een factuur met de uren van januari noteer je een uiterste factuurdatum van 31-01);
- Facturen dienen volledig te zijn en een overzichtelijke lay-out te hebben. Gegevens die ten minste op de factuur
- NAW Tenaamstelling : F!Tness365 + Filiaal code (dit EXACT vermelden!)
Fitness365 001 Amsterdam | Fitness365 002 Alphen aan den rijn
| Fitness365 004 Hooglanderveen
- NAW gegevens van het betreffende filiaal;
- Factuur nummer / Factuur datum / Factuurperiode;
- BTW nummer KvK nummer;
- Aantallen en omschrijving van gefactureerde diensten;
- Prijs van gefactureerde dienst; Datum('s) van gefactureerde dienst;
- Eventuele afgesproken reiskosten

- Totaal bedrag excl. BTW / BTW bedrag / Totaal bedrag incl. BTW;
- De betaaltermijn (minimaal 30 dagen); IBAN van je onderneming

LET OP: Voldoet de factuur niet aan bovenstaande vereisten, dan zal deze niet worden betaald! Klik op hier op [website](#) of [Wiki](#) om het beleid en protocol terug te vinden.

Beoordeling

Iedere instructeur wordt geëvalueerd door de groeps-les coördinator. Er vindt minimaal 2 keer per jaar een evaluatie/functioneringsgesprek plaats waarin de hierboven genoemde punten en beleidszaken worden behandeld.

Van deze functioneringsgesprekken wordt een verslag opgesteld welke door zowel de instructeur als de groeps-les coördinator wordt ondertekend. De functioneringsgesprekken zijn er voor om de kwaliteit van de groepslessen continu te verbeteren en bij te dragen aan de NPS score van >9.0. De gesprekken hebben dan ook een coachend karakter. Afhankelijk van de soort les, het lesbezoek en de instructeur kunnen er meerdere gesprekken per jaar worden gepland.

Nostradamus inklokken en facturatie

Iedere instructeur dient zicht aan de hand van het verloningssysteem Nostradamus in te klokken bij aanvang van zijn of haar les. De instructeur zal samen met de coördinator zorg moeten dragen dat NAW-gegevens en de uren van de instructeur goed in het systeem worden gezet zodat er in- en uit geklokt kan worden. Om dit te kunnen doen laat de medewerker zijn vinger scannen om zijn persoonlijke account te activeren. Door deze activatie kan de instructeur in de Nostradamus app zijn/haar uren controleren en eventuele aanpassingen doorvoeren. De uren die de instructeur heeft geklokt en gefactureerd worden met elkaar vergeleken om te zorgen dat dit proces goed verloopt. In de applicatie is het voor de instructeur ook mogelijk om zijn lessen met anderen te ruilen of om zijn/haar beschikbaarheid en verlof aan te geven. De groepsles coördinator is wegwijs in het systeem en zal samen met de instructeur zorgen voor een eenduidige manier van facturen en gebruik van het verloningssysteem.

Tarieven en vergoeding

Het uurloon van de instructeur wordt bepaald aan de hand van de criteria van het beleid van F!Tness365. zie de criteria in het Groepbeleids document. Je kunt dit aan je coördinator vragen in standaarden en wiki vinden.

Vertegenwoordigingen geheimhouding

Als instructeur behartig je te allen tijde de belangen van de F!Tness365. Instructeurs en F!Tness365 verplichten zich tegenover elkaar tot volledige geheimhouding van al hetgeen partijen ter kennis is gekomen in het kader van de uitoefening van het dienstverband en/of zakelijke relatie als ZZP'er betreffende de werkzaamheden en organisatie van partijen. Het is zowel F!Tness365 als de instructeur verboden om gedurende de looptijd van het dienstverband op enige wijze aan derden (zowel direct als indirect) enige mededeling te doen van of aangaande bijzonderheden, het bedrijf van partijen betreffend.

!! F!Tness365 Nummer 1 in groepslessen !!