**8 ZADAŃ MENEDŻERA KLUBU FITNESS.**

2015-11-25

Czy zadania menedżera klubu fitness sprowadzają się tylko do zarządzania pracownikami? Zdecydowanie nie. Menedżer jest jedną z najważniejszych osób, dbających o prawidłowe funkcjonowanie klubu fitness. Od jego doświadczenia, umiejętności i cech osobistych zależą nie tylko wyniki osiągane przez klub, ale również sama atmosfera, zadowolenie pracowników czy postrzeganie obiektu przez potencjalnych klientów. Zobacz, jakie zadania czekają na menedżera klubu fitness.

**1. Zarządzanie pracownikami klubu fitness**

Jedno z najbardziej oczywistych zadań menedżera klubu fitness. Co mamy na myśli przez „zarządzanie pracownikami”? To ogół działań związanych ze wszystkimi osobami zatrudnionymi w klubie: trenerami, handlowcami, pracownikami recepcji, ekipą sprzątającą itd. Menedżer klubu fitness jest odpowiedzialny poza ich organizację pracy, kwestie kadrowo-płacowe, motywację, szkolenia i rozwój. W większych klubach spotkamy się również ze stanowiskami menedżerskimi dedykowanymi do zarządzania konkretnymi grupami np. działem sprzedaży, obsługą klienta czy strefą fitness. W mniejszych obiektach to właśnie na menedżerze klubu spoczywa obowiązek zarządzania wszystkimi pracownikami.

**2. Rekrutacja pracowników w klubie fitness**

Menedżer musi zadbać o odpowiednią liczbę pracowników, tak aby każda sfera klubu działała sprawnie, zgodnie z założonymi wcześniej celami. Ważne są nie tylko kompetencje poszczególnych pracowników, ale również ich zaangażowanie i chęć związania się z klubem na dłużej. To, z czym często borykają się kluby fitness, to duża rotacja pracowników. Menedżer klubu powinien nie tylko sprawnie poradzić sobie z uzupełnieniem ewentualnych braków personalnych, ale również opracować strategię utrzymania obecnych pracowników.

**3. Planowanie działań klubu fitness**

Planowanie działań klubu fitness to jeden z najważniejszych obowiązków każdego menedżera. Dzięki odpowiedniemu planowaniu, menedżer jest w stanie oszacować nie tylko strukturę kosztów i przychodów, ale również potrzebne zasoby czasowe, personalne i materialne. Planowanie może być długoterminowe (np. struktura wydatków w skali roku) lub krótkoterminowe (np. plan działań promocyjnych na pierwszy kwartał roku).

**4. Inicjowanie zmian w klubie fitness**

Menedżer powinien być głównym inicjatorem zmian w klubie fitness. Dlaczego? Ponieważ monitoruje wszystkie sfery funkcjonowania klubu (m.in. sprzedaż, obsługa klienta, marketing) i jest w stanie spojrzeć zarówno na każdą z nich z osobna, jak i na wszystkie razem. Nie jest to zadanie na stałe wpisane do zakresu obowiązków menedżera klubu fitness, jednak wynika ono z jego pozycji. Obserwując funkcjonowanie poszczególnych procesów, menedżer powinien szybko wyciągać wnioski i wdrażać odpowiednie zmiany. W obserwację i proponowanie zmian powinien być również zaangażowany zespół pracujący w klubie lub desygnowane przez menedżera osoby.

**5. Zarządzanie budżetem klubu fitness**

Jak już wspomnieliśmy, planowanie to podstawa sukcesu. W kontekście finansów ma ono szczególne znaczenie. Dobrze zaplanowany budżet klubu oraz odpowiednio zidentyfikowane koszty i przychody pozwalają na utrzymanie stabilnej sytuacji klubu oraz dają względny spokój psychiczny menedżerowi. Oczywiście bardzo ważna jest również zdolność przewidzenia potencjalnych zmian w zaplanowanym budżecie oraz umiejętność zarządzania nimi w taki sposób, aby zapewnić obiektowi płynność finansową. Menedżer powinien na stałe zaprzyjaźnić się z Excelem i stale trzymać rękę na pulsie w tym obszarze.

**6. Odpowiedzialność poza sprzedaż klubu fitness**

Nie od dziś wiadomo, że każdy obiekt usługowy musi zadbać przede wszystkim o sprzedaż. To od niej zależy, czy klub utrzyma się na rynku i będzie w stanie dalej się rozwijać. Poziom sprzedaży będzie uwarunkowany wieloma elementami – odpowiednio wykwalifikowanymi pracownikami, monitorowaniem efektów ich pracy oraz odpowiednio wdrożonymi procedurami sprzedaży. Za tę część funkcjonowania klubu również odpowiada menedżer, którego głównym celem powinno być osiągnięcie i utrzymanie sprzedaży karnetów, treningów personalnych i innych usług na odpowiednim poziomie.

**7. Działania marketingowe klubu fitness**

Większość klubów fitness, szczególnie na początku swojej działalności, nie może sobie pozwolić na dedykowaną osobę do prowadzenia działań marketingowych. W praktyce więc, głównym inicjatorem, a czasami też wykonawcą działań marketingowych staje się menedżer klubu. Powinien on zadbać o odpowiednie zaplanowanie takich działań w czasie (aby np. w „sezonie ogórkowym” zostały przeprowadzone akcje aktywizujące potencjalnych klientów), a także o dobór właściwych narzędzi, które przyniosą określony skutek. Warto pamiętać, że dla klubu fitness najbardziej wartościowymi kanałami komunikacji będą te, które realnie przełożą się na sprzedaż lub przynajmniej kontakty do potencjalnych klientów.

**8. Rozwiązywanie „trudnych” sytuacji w klubie fitness**

Niezadowolony klient? Problemy z klimatyzacją? Niedziałający system rezerwacji? Zazwyczaj tego typu problemy trafiają bezpośrednio do menedżera klubu fitness, jednak to nie oznacza, że musi on zajmować się nimi osobiście. Część zadań może zostać zlecona pracownikom odpowiadającym poza obsługę klienta czy administrację klubu. Celowo ujęliśmy słowo „trudne” w cudzysłowie – w praktyce, żadna z powyższych sytuacji nie powinna być dla menedżera klubu fitness trudna do realizacji.

Biorąc pod uwagę szeroki zakres obowiązków, menedżer klubu fitness musi być osobą wszechstronną, posiadającą wiedzę i umiejętności z wielu dziedzin: sprzedaży, marketingu, treningu, zarządzania finansami. Oczywiście nie musi być liderem w każdej z tych dziedzin, jednak im więcej dodatkowych umiejętności będzie posiadał, tym łatwiej będzie mu zarządzać wszystkimi procesami w klubie.