

Курс «Ефективний адмін»

Розклад занять та програма курсу

Загальний розклад курсу

День	Дата	Час	Формат
День 1	4 вересня	11:00–16:00	3 лекції
День 2**	5 вересня	09:00–16:00	3 лекції за групами
День 3	11 вересня	11:00–16:00	3 лекції
День 4	12 вересня	11:00–16:00	3 лекції
Практичний день*	14 вересня	11:00–14:00	Кейси та відпрацювання практики
Іспит	16 вересня	11:00–12:00	Теоретичний іспит (тестові завдання)

Формат навчання: 4 навчальні дні по 3 лекції (1,5 год кожна, перерва 15 хв між лекціями) та теоретичний іспит наприкінці курсу.

*Практичний день для відпрацювання кейсів — для тарифу Про.

**День 2 проходить за двома групами відповідно до спеціалізації клубу — детальний розклад дивіться нижче.

Детальна програма занять

Лекція 1. Введення у професію адміністратора: обов'язки, компетенції, KPI

 11:00–12:30

Мета лекції: сформулювати розуміння ролі адміністратора фітнес-клубу, кола його відповідальності та ключових показників, на які він впливає.

- Посадові обов'язки та коло відповідальності адміністратора
- Необхідні компетенції: hard skills та soft skills
- Ключові показники ефективності (KPI) адміністратора
- Зв'язок між діями адміністратора та результатом клубу

Лекція 2. Теорія фітнесу: як працює і навіщо це розуміти

 12:45–14:15

Мета лекції: дати базові теоретичні знання про фітнес, необхідні для впевненого спілкування з клієнтом.

- Поняття фітнесу та спорту, їх призначення
- Вплив фізичних навантажень на організм людини
- Типи тілобудови чоловіків та жінок для правильного консультування клієнтів

Лекція 3. Вплив фізичних навантажень на організм людини

 14:30–16:00

Мета лекції: пояснити, як різні типи фізичних навантажень (силові, аеробні та ін) впливають на системи організму

- Класифікація навантажень
- Вплив аеробних навантажень на організм людини
- Вплив анааеробних (силових) навантажень на організм людини
- Вплив повільних класів на організм людини
- Вплив танцювальних класів на організм людини

 **Домашнє завдання:** після кожного заняття студенти отримують домашнє завдання, яке допомагає закріпити та відпрацювати отримані знання на практиці.

День 2 — 5 вересня 09:00–16:00 (за групами)

У цей день адміні діляться на 2 групи за спеціалізацією клубу: Група 1 — адміністратори студій Pilates, Yoga, Stretching. Група 2 — адміністратори тренажерних залів.

ГРУПА 1 · PILATES / YOGA / STRETCHING

Лекція 4. Mind Body Classes як основний продукт: Pilates, Stretching, Yoga

🕒 09:00–10:30

Мета лекції: детально ознайомити адміністраторів студій Pilates, Yoga, Stretching зі специфікою повільних класів для впевненого консультування клієнтів.

- Особливості класів Mind & Body: Pilates, Stretching, Yoga
- Заняття на реформерах та їх специфіка
- Аудиторія та мотивація клієнтів цих напрямів
- Аргументи для презентації цих послуг клієнту

СПІЛЬНІ ЛЕКЦІЇ · ГРУПИ 1 ТА 2

Лекція 5. Як функціонує фітнес-клуб: послуги, карти, переваги

🕒 11:00–12:30

Мета лекції: навчити орієнтуватися в продуктивній лінійці клубу та впевнено презентувати його переваги.

- Види фітнес-послуг клубу
- Типи карт (абонементів) та їх особливості
- Конкурентні переваги клубу
- Формулювання переваг мовою вигоди для клієнта
- Ціна та цінність. Як консультувати по цінам виходячи із цінності для клієнта

Лекція 6. Зал групових занять: класифікація, підбір напрямку

🕒 12:45–14:15

Мета лекції: навчити підбирати та рекомендувати напрям групових занять під запит клієнта.

- Класифікація групових занять
- Особливості інтенсивності та спрямованості занять
- Підбір напрямку під фізичну підготовку клієнта
- Типові запитання клієнтів про групові заняття

ГРУПА 2 · ТРЕНАЖЕРНА ЗАЛА

Лекція 7. Тренажерний зал: обладнання, послуги, презентація

🕒 14:30–16:00

Мета лекції: навчити орієнтуватись в обладнанні тренажерного залу та презентувати його послуги клієнту.

- Види обладнання тренажерного залу
- Типи послуг тренажерного залу
- Принципи презентації залу клієнту

- Аргументи на користь вибору послуги



Домашнє завдання: після кожного заняття студенти отримують домашнє завдання, яке допомагає закріпити та відпрацювати отримані знання на практиці.

Лекція 8. Стандарти сервісу: етапи First Welcome

 11:00–12:30

Мета лекції: ознайомити зі стандартами обслуговування клієнта та їх впливом на дохід клубу.

- Поняття стандартів обслуговування
- Вплив стандартів на дохід клубу
- Етапи методології First Welcome
- Приклади стандартизованого сервісу на кожному етапі

Лекція 9. Кваліфікація ліда: виявлення потреби та мотивації клієнта

 12:45–14:15

Мета лекції: навчити швидко визначати мотивацію та потреби клієнта ще до проведення екскурсії.

- Поняття кваліфікації ліда
- Питання для виявлення мети та мотивації клієнта
- Сегментація клієнтів
- Адаптація подальшої комунікації під потреби клієнта

Лекція 10. Робота в переписках та дзвінках

 14:30–16:00

Мета лекції: сформувати навички ефективного ділового спілкування з клієнтом дистанційними каналами.

- Специфіка спілкування в месенджерах та соцмережах
- Швидкість реакції та тон повідомлень
- Телефонні скрипти продажу
- Типові помилки в переписках і дзвінках

 **Домашнє завдання:** після кожного заняття студенти отримують домашнє завдання, яке допомагає закріпити та відпрацювати отримані знання на практиці.

Лекція 11.1. Робота з протипоказаннями: захворювання ОРА та ССС

 11:00–12:30

Мета лекції: навчити розпізнавати ситуації з протипоказаннями та коректно на них реагувати.

- Протипоказання при захворюваннях опорно-рухового апарату
- Протипоказання при захворюваннях серцево-судинної системи
- Ситуації, що потребують консультації лікаря
- Межі компетенції адміністратора у цих питаннях

Лекція 12. Методи роботи з клієнтами

 12:45–14:15

Мета лекції: сформулювати навички роботи з різними типами клієнтів та їх запереченнями.

- Типи клієнтів та підходи до роботи з ними (потенційні, нові, сплячі, постійні)
- Методи роботи із запереченнями
- Етапи розмови від контакту до підписання договору
- Практичні сценарії складних розмов

Лекція 12.2. Планування робочого дня, звітність та KPI адміністратора

 14:30–16:00

Мета лекції: навчити самостійно планувати робочий день та контролювати власну ефективність.

- Розподіл задач протягом робочого дня
- Ведення звітності наприкінці зміни
- Ключові показники ефективності адміністратора
- Інструменти самоконтролю прогресу

 **Домашнє завдання:** після кожного заняття студенти отримують домашнє завдання, яке допомагає закріпити та відпрацювати отримані знання на практиці.

Практичний день і підсумковий контроль

Практичний день* — 14 вересня, 11:00–14:00

Розбір практичних кейсів та відпрацювання навичок, отриманих протягом курсу: кваліфікація ліда, проведення екскурсії, робота з протипоказаннями, комунікація в переписках і дзвінках.

**для тарифу Про*

Іспит — 16 вересня, 11:00–12:00

Наприкінці курсу студенти складають теоретичний іспит у форматі тестових завдань, який перевіряє засвоєння матеріалу всіх лекцій курсу.