



ANNEXE : FICHE DE POSTE

AGENT D'ACCUEIL POLYVALENT

1. Missions principales

- ✓ Participer activement à l'ensemble des tâches nécessaires au bon fonctionnement de l'entreprise
- ✓ Accueillir et renseigner les prospects et les adhérents sur l'ensemble des prestations proposées par le club
- ✓ Vendre les prestations proposées par le club
- ✓ Assurer le suivi et le développement commercial du centre selon les objectifs remis
- ✓ Gérer la clientèle
- ✓ Gérer la caisse
- ✓ Recueillir les besoins des prospects et des adhérents afin de répondre à leurs besoins
- ✓ Gérer l'accueil (bureau) et les différentes tâches administratives
- ✓ S'assurer de la propreté et de l'entretien de la totalité du club (locaux et matériel);
- ✓ Assurer une fonction relationnelle auprès de la Direction, transmettre les informations relatives aux clients et au fonctionnement du club, proposer des actions permettant d'améliorer le fonctionnement de l'entreprise.



2. Compétences et savoirs requis

- ✓ Présentation soignée et fonctionnelle,
- ✓ Communication avec un langage adapté,
- ✓ Avoir le sens de l'ordre, sens pratique,
- ✓ Être rigoureux et organisé,
- ✓ Travailler en équipe,
- ✓ Être volontaire et s'impliquer dans l'entreprise,
- ✓ Savoir s'adapter, être flexible,
- ✓ Connaître les protocoles d'entretien du matériel et des locaux,
- ✓ Avoir le sens du service,
- ✓ Être discret et respecter la confidentialité (entre adhérents et adhérents/direction),
- ✓ Connaître l'outil informatique : internet, Word, Excel.

3. Missions détaillées

3.1. Au moment de la prise de poste : mise en place de son poste de travail et évaluation générale du club

- ✓ Allumer l'écran de l'ordinateur ;
- ✓ Installer l'accueil : mettre en place tout le matériel nécessaire à l'accueil (bannettes, cahier de liaison et de boissons, fournitures bureautiques, caisses):
- ✓ Vérifier le fonctionnement du logiciel de gestion clientèle, des bornes d'entrée et des douches
- ✓ Contrôler que les caméras de surveillance sont connectées
- ✓ Vérifier l'état de propreté général des locaux :
 - Vider toutes les poubelles si besoin ;
 - Vérifier l'état des sanitaires (douches et WC) et les nettoyer si besoin;
 - Vérifier et remplacer le cas échéant la quantité le papier toilettes et d'essuie main dans le distributeur ;
 - Vérifier et ajouter le cas échéant la quantité de liquide savon dans le distributeur ;
 - Vérifier et remplacer le cas échéant la quantité de papier pour nettoyer les machines ;
 - Vérifier la quantité de produit désinfectant dans son récipient et en rajouter si besoin ;
 - Vérifier la poussière sur les machines cardio et musculation, enlever la poussière si besoin.
- ✓ Vérifier le fonctionnement de la borne interactive



- ✓ Contrôler l'inclinaison des tapis de course et s'ils sont inclinés, les remettre à plat
- ✓ Ranger l'espace fitness
- ✓ Contrôler le fonctionnement des TV
- ✓ Mettre en place la cafetière
- ✓ Allumer le frigo
- ✓ Vérifier les casiers (vides et fermés).

3.2. Pendant son service

⇒ Missions administratives

- ✓ Relever le courrier
- ✓ Prendre connaissance des messages inscrits dans le cahier de liaison
- ✓ Noter dans la journée toutes les informations à transmettre et remarques du jour sur le cahier de liaison afin d'assurer une bonne transmission des informations au sein de l'équipe
- ✓ Vérifier les rendez-vous du jour (commercial et coaching)
- ✓ Inscrire tous les prospects dans la base de données si cela n'a pas été fait la veille
- ✓ Consulter le répondeur et traiter les messages
- ✓ Consulter et traiter les mails
- ✓ Consulter et gérer le compte Facebook du club, mettre en ligne les informations et nouveautés
- ✓ Gestion clientèle :
 - Enregistrement des contrats, programmation des cartes et photos
 - Mises en place des prélèvements automatiques et gestion des impayés
 - Archivage des contrats
 - Enregistrements des éventuels reports d'abonnement et traitement des demandes de résiliations
- ✓ Gérer les stocks de matériel (bureautique, ménager, cartes magnétiques, boissons) et passer les commandes auprès des fournisseurs pour l'approvisionnement;
- ✓ Répondre au téléphone (toujours avoir le téléphone avec soi) ;
- ✓ Tous les jours, effectuer une sauvegarde du logiciel de gestion clientèle ;
- ✓ Une fois par semaine faire une copie de la sauvegarde logiciel de gestion clientèle dans la clef USB, éteindre l'ordinateur puis le rallumer pour permettre la réalisation des mises à jour logicielles (attention : ne pas laisser la clef USB connectées à l'ordinateur en permanence).

⇒ Missions commerciales

- ✓ Vérifier l'identité des personnes qui entrent avec une carte et s'assurer qu'elles passent leur carte sur le lecteur
- ✓ Noter le nom et les coordonnées de toute personne qui se renseigne ou effectue une séance d'essai, cf. fiche de contacts journalière ; enregistrer chaque prospect dans le logiciel de gestion clientèle



- ✓ Prendre connaissance de la liste des prospects de la veille et les contacter ; Laisser sur chaque fiche dans « message » l'action réalisée afin d'avoir un suivi efficace et personnalisé (ex : si pas de répondeur ; message si répondeur ; noter la conclusion de la conversation avec le prospect, pour éviter de les rappeler pour la même chose !!!!!) Remplir obligatoirement un message dans chaque fiche prospect
- ✓ Réaliser le suivi des contrats incomplets
- ✓ Suivi de toute demande particulière d'un adhérent ou d'un prospect : message sur sa fiche et/ou utilisation du cahier de liaison
- ✓ Développer des actions de fidélisation et de parrainage
- ✓ Enregistrer dans "caisse" dans le logiciel de gestion clientèle toute transaction financière réalisée (douche et coaching)
- ✓ Accueillir et renseigner les prospects et les adhérents sur l'ensemble des prestations proposées par le club et leur vendre ces prestations
- ✓ Accueillir le prospect autour d'une table et confortablement installé
- ✓ Recueillir ses besoins, lui demander son nom, ses coordonnées et remplir la fiche de renseignements prospect ;
- ✓ Demander en plus la CNI dans le cadre d'un essai
- ✓ Obtenir un maximum d'informations concernant les prospects ou clients et le noter impérativement dans la base de données gestion clientèle le jour même ou le lendemain matin au plus tard
- ✓ Si le prospect ne signe pas immédiatement, lui prendre un RDV pour l'engager à revenir avec toutes les pièces nécessaires
- ✓ Être attentif aux agissements des clients et au respect du règlement intérieur
- ✓ Visionner les enregistrements des caméras de la veille au soir et du matin tôt
- ✓ Réaliser les objectifs commerciaux mensuels

⇒ Missions d'entretien

- ✓ S'assurer de la propreté et de l'entretien de la totalité du club (locaux et matériel) :
 - Vider toutes les poubelles si besoin ;
 - Vérifier l'état des sanitaires (douches et WC) et les nettoyer si besoin ;
 - Vérifier et remplacer le cas échéant la quantité de papier toilettes et d'essuie main dans le distributeur ;
 - Vérifier et ajouter le cas échéant la quantité de liquide savon dans le distributeur ;
 - Vérifier et remplacer le cas échéant la quantité de papier pour nettoyer les machines ;
 - Vérifier la quantité de produit désinfectant dans son récipient et en rajouter si besoin
 - Vérifier la poussière sur les machines cardio et musculation, enlever la poussière si besoin.



- ✓ Repérer et signaler ou réparer tout dysfonctionnement ou panne sur le matériel cardio, muscu et fitness et contacter le SAV
- ✓ Repérer et signaler ou réparer tout dysfonctionnement ou panne des autres matériels et équipements (informatiques, sanitaires, ...)
- ✓ Veillez à ce que tous les adhérents utilisent une serviette sur les machines et des chaussures propres
- ✓ Contrôler l'orientation du jet d'eau dans les douches pour éviter les inondations
- ✓ Ouvrir les fenêtres et/ou portes pour aérer la salle
- ✓ Mettre à la disposition de la clientèle du matériel propre et entretenu ;
- ✓ Gérer le lavage des serviettes de location ;
- ✓ Une fois par moi aspirer la borne interactive pour enlever la poussière de l'ordinateur (si utilisation de la borne Heitz).

3.3. Avant de quitter son poste : rangement de son poste de travail et évaluation générale du club

- ✓ Etablir la feuille de caisse journalière
- ✓ La mettre dans une pochette avec le fond de caisse en indiquant le nom du club et la date
- ✓ Vérifier le fonctionnement du logiciel de gestion clientèle, des bornes d'entrée et des douches
- ✓ Contrôler que les caméras de surveillance sont connectées
- ✓ Vérifier l'état de propreté général des locaux :
 - Vider toutes les poubelles si besoin ;
 - Vérifier l'état des sanitaires (douches et WC) et les nettoyer si besoin ;
 - Vérifier et remplacer le cas échéant la quantité le papier toilettes et d'essuie main dans le distributeur ;
 - Vérifier et ajouter le cas échéant la quantité de liquide savon dans le distributeur ;
 - Vérifier et remplacer le cas échéant la quantité de papier pour nettoyer les machines ;
 - Vérifier la quantité de produit désinfectant dans son récipient et en rajouter si besoin ;
 - Vérifier la poussière sur les machines cardio et musculation, enlever la poussière si besoin.
- ✓ Vérifier le fonctionnement de la borne interactive
- ✓ Contrôler l'inclinaison des tapis de course et s'ils sont inclinés, les remettre à plat
- ✓ Ranger l'espace fitness
- ✓ Ranger la cafetière
- ✓ Eteindre le frigo



- ✓ Vérifier les casiers (vides et fermés)
- ✓ Eteindre l'écran de l'ordinateur mais ne jamais arrêter l'ordinateur
- ✓ Ranger l'accueil.