**Stellenbeschreibung Mitarbeiter/in Kundenservice (w/m/d)**

**Stellenbezeichnung:**  Mitarbeiter/in Kundenservice

**Stelleninhaber:**

**Vorgesetzter:** Studioleitung

**Unterstellter Mitarbeiter:**

**Stellvertretung:** Nach Absprache jeder andere Mitarbeiter des Bereichs

**Anforderungsprofil:** ·

* Sportlich aktives und gepflegtes Erscheinungsbild
* Positive Grundeinstellung
* Kommunikativ
* Verkaufs- und Dienstleistungsorientierung
* Loyalität und Verschwiegenheit
* Regelmäßiges Training in der Fitnessanlage
* Identifikation mit der Unternehmensphilosophie und den -zielen
* Bereitschaft zu Mehrarbeit aus betrieblichen Gründen
* Ordnungsliebend
* Teamfähig

**Hauptaufgaben:** ·

* Kontakt zu den Mitgliedern pflegen
* Aufsicht beim Kunden-Check-in
* Aufgaben an der Theke
* Reklamationen bearbeiten
* Betrieb vorbereiten, öffnen und schließen
* Betriebscheck vornehmen
* Terminvereinbarungen am Telefon oder persönlich entgegennehmen
* Mitgliedschaften verkaufen

**Kompetenzen:**

* Abschluss von Mitgliedschaften

**Ziele: ·**

* Gute, kameradschaftliche Team-Atmosphäre
* Begeisterte Kunden
* Aus jedem Interessenten ein Mitglied machen
* Kündigungsbereite Kunden „retten“
* Zusatzumsätze (Solarium, Getränke, etc.) generieren
* Sauberkeit und Ordnung im gesamten Studio sicherstellen

**Die wichtigsten Aufgaben an der Theke**

1. Kundenservice (freundlich und schnell)
2. Ausgabe von Getränken und Riegeln
3. Auffüllen und Reinigen von Dispenser und Kühlschrank
4. Geschirr spülen, Spülmaschine ein- und ausräumen
5. Ordnung und Sauberkeit im Theken- und Bistrobereich
6. Bestandskontrolle (ggf. Vermerk in der Bestellliste) und Einräumen sämtlicher Vorräte (Haltbarkeitsdatum beachten)
7. Ggf. Sonderaufgaben ausführen wie z.B. schwerpunktmäßiges Zwischenreinigen bestimmter Bereiche (Umkleide, Sonnenbankraum, etc.)
8. Das Mitglied ist die **Nummer 1**
9. Die Sacharbeit ist die **Nummer 2**

**Die wichtigsten Aufgaben an der Rezeption**

1. Check-in / Check-out
2. Terminvergabe und -überwachung
3. Bedienung des Telefons: einheitliche Grußformel („Guten Tag, FITNESSSTUDIO, Sie sprechen mit NAME“), Informationen (für welches Angebot besteht Interesse), Name, Adresse, Tel.-Nr., Grund des Anrufs, günstige Zeit für Rückruf, Info an Verkaufsberater
4. Allgemeine Informationsstelle
5. Gästebetreuung (Interesse, Zuhören)
6. Annahme und Behandlung von Änderungswünschen, z.B. Ruhezeiten (Nutzung der vorhandenen Formulare) eintragen, neue Zugangskarten erstellen, etc.
7. Annahme von Kündigungen
8. Kritik und Reklamationen. Jede Beschwerde schriftlich aufnehmen und an die Studioleitung weiterleiten.
9. Interessenten beraten
10. Interessenten gegebenenfalls an einen Fitness- oder Kurstrainer weiterleiten
11. Abschluss von neuen Mitgliedschaften
12. Annahme von Mitgliedsbeiträgen
13. Ausführung von übertragenen Aufgaben
14. Falls vorhanden: Sonnenbank: Ausgabe von Sonnenbankmünzen
15. Reinigung der Sonnenbank
16. Auf Sauberkeit im Nass-, Trainings-, Rezeptions- und Eingangsbereich achten
17. Kassieren von Getränken und Riegeln
18. Kasse führen
19. Kassenabschluss