



FUNCTIEOMSCHRIJVINGEN

Commerciële stage: Stagiair Clubconsulent

Functiebenaming:	Stagiair Clubconsulent
Rapporteert aan:	Coördinator Ledenservice

Bestaansreden van de functie

- Ondersteuning van de Coördinator Ledenservice bij het halen van het salestarget (werving van nieuwe leden) en het retentietarget (behoud van leden).
- U verstrekt correcte informatie aan potentiële leden m.b.t. de faciliteiten van de club, de programma's, begeleiding en prijzen op een efficiënte en professionele manier.
- U bekijkt op actieve wijze nieuwe initiatieven en ideeën om het ledenbestand te vergroten.
- U neemt op een actieve en professionele manier persoonlijk contact op met (toekomstige) leden per telefoon, e-mail of brief.

Algemeen

Wellnesscentrum Theo Hoen gelooft dat het goed is om werknemers te informeren over hetgeen we van hen verwachten door middel van uitgebreide functiebeschrijvingen incl. omschrijving van procedures. Wij beseffen echter eveneens hoe belangrijk het is om onze functies op een flexibele en multifunctionele wijze te benaderen zonder de noodzaak om voor elke kleine functiewijziging of -aanpassing nieuwe informatie op papier te zetten. Daarom is de hiernavolgende lijst niet volledig en bevat het de volgende regel: Elke andere redelijke verantwoordelijkheid/procedure die wordt vastgesteld door een leidinggevende vallen binnen mijn rol of vaardigheden.

Waarvoor u verantwoordelijk bent:

- A. U werft nieuwe leden teneinde de gestelde salestargets te halen.
- B. U zorgt ervoor dat alle nieuw leden minimaal 1 afspraak hebben met een fitnesscoach.
- C. U ondersteunt en assisteert de Coördinator Ledenservice met de voorbereiding en invoering van de Sales & Marketing kalender om mensen bewust te maken van het bestaan van de club.
- D. U behaalt de minimale activiteitsnorm ("de basis") voor wat betreft afgeronde telefoongesprekken, afspraken voor rondleidingen door de club en verkoop.
- E. U zorgt er samen met de Coördinator Ledenservice voor dat alle relevante rapporten correct zijn en up-to-date.
- F. U zorgt ervoor dat het lidmaatschapstelsel up-to-date is en alle leden correct in de administratie staan vermeld.
- G. U leeft alle Wellnesscentrum Theo Hoen verkoopsystemen en –procedures na.

- H. U zorgt dat alle vragen en klachten van bestaande leden op een professionele manier beantwoord worden. Hierbij staat het vergroten van de ledentevredenheid centraal.
- I. U draagt zorg voor de begeleiding van alle opzeggingen van bestaande leden. U zorgt dat deze administratief correct verlopen en dat leden met een positieve gedachte onze club verlaten. U bent op de hoogte van de reden van de opzegging en probeert op een passende wijze het lid te overtuigen de opzegging in te trekken.

Uw taak:

- U zorgt ervoor dat alle vragen betreffende lidmaatschappen op professionele wijze worden afgehandeld en conform zijn aan de verkoopprocedure.
- U zorgt ervoor dat alle rondleidingen van potentiële leden door het complex persoonlijk zijn en dat daarbij de unieke punten en mogelijkheden van de club gebruikt worden om het belang dat de club voor hen kan hebben te benadrukken.
- U voert een grondige behoefteanalyse uit van alle potentiële leden via de telefoon of persoonlijk en gebruikt daarbij een mix van vragen betreffende profiel, persoonlijke voorkeuren en wensen om achter het werkelijke motief om lid te worden te komen, waarbij de informatie wordt opgeslagen in het welkomstformulier.
- U verklaart de waarde en voordelen van bewegen onder begeleiding aan alle nieuwe en potentiële leden en maakt op het moment van de verkoop een afspraak bij een fitnesscoach.
- U zorgt ervoor dat er op professionele wijze wordt omgegaan met vragen en dat die binnen een uur worden beantwoord.
- Zorg dat u volledig op de hoogte blijft van de faciliteiten, evenementen, promoties en beleidslijnen van de club.
- U levert uw dagelijkse minimale activiteitsnorm en KPI's die zijn gesteld door de Coördinator Ledenservice.
- U heeft wekelijks een persoonlijk gesprek met de Coördinator Ledenservice.
- U legt alle informatie van mogelijke nieuwe leden nauwkeurig vast in het ledensysteem. U noteert waar de (toekomstige) leden voor de eerste keer van de club gehoord hebben om marketingtrends te ontdekken.
- U prepareert en implementeert de activiteiten die in de Sales & Marketing kalender opgenomen zijn en zoekt naar mogelijkheden om de bekendheid te vergroten.
- Eenmaal per maand brengt u een bezoek aan de concurrentie en neemt kennis van hun prijzen, verkoopstijl en procedures.
- U handelt op nauwkeurige en correcte wijze het noodzakelijke papierwerk af, incl. de lidmaatschapsovereenkomst, het welkomstformulier en de prijspresentatie formulier.
- U zorgt ervoor dat alle verkoop- en metinginstrumenten dagelijks geactualiseerd worden inclusief salesbord, prospectsbestand en nieuweleden-tracker.
- U voert bij 21 dagen na inschrijving telefoongesprekken met leden om de voortgang van hun lidmaatschap te bespreken en referrals te verkrijgen.
- U zorgt ervoor dat potentiële leden die zich niet inschrijven op prettige wijze tegemoet worden getreden en dat er een follow-up plaatsvindt binnen het tijdsbestek dat is besproken met de Coördinator Ledenservice.
- U zorgt voor een professionele klachtenafhandeling en verleent op een actieve wijze service rondom alle vragen van onze bestaande leden.