

ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	CODIGO
		FOR-GOYM-001

VERSION: 003

FECHA:18/02/2014

HOJA:

Página 1 de 6

1.- CARGO

A. TITULO DEL CARGO	ATENCION AL CLIENTE
B. UBICACION DEL CARGO	GIMNASIO

2.- RELACIONES JERÁRQUICAS

C. REPORTA A	D. LE REPORTAN:
<ul style="list-style-type: none"> Gerente de Gimnasio Coordinador de Gimnasio 	<ul style="list-style-type: none"> No ejerce supervisión directa
E. SUPERVISA A	
<ul style="list-style-type: none"> No ejerce supervisión directa 	

3.- INFORMACIÓN DEL PUESTO

F. OBJETIVO DEL PUESTO:
Brindar a los clientes una atención eficiente y oportuna en la información que se requiera mostrando en todo momento una actitud cordial y amable.

4.- INTERACCIÓN DEL PUESTO

G. INTERACCIONES INTERNAS:	MOTIVO DEL CONTACTO
<ul style="list-style-type: none"> Coordinador de Gimnasio 	<ul style="list-style-type: none"> Coordinaciones sobre diferentes actividades funcionales de gimnasio
<ul style="list-style-type: none"> Gerente de Gimnasio Administrador 	<ul style="list-style-type: none"> Resultado de la gestión
H. INTERACCIONES EXTERNAS:	MOTIVO DEL CONTACTO
<ul style="list-style-type: none"> Cientes, socios 	<ul style="list-style-type: none"> Recopilar información para registrar en base de datos

5.- ORGANIGRAMA DEL PROCESO



6.- FUNCIONES GENERALES

- Cumplir las normas y dispositivos generales establecidos por la Empresa en forma diaria, con eficiencia y efectividad necesarias.
- Cumplir con los reglamentos internos y todo tipo de disposiciones de trabajo, comunicados y normas de seguridad emitidos por la Empresa.
- Cumplir con los horarios establecidos, registrando su ingreso y salida del centro de trabajo de acuerdo con los sistemas de control dispuestos por la empresa.
- Informar de manera inmediata a la jefatura o gerencia del área las ocurrencias o incidentes que se hayan suscitado sobre asuntos inherentes a su cargo, con oportunidad y eficiencia para su evaluación y toma de medidas correctivas y/o preventivas.
- Verificar que su puesto de trabajo cuente con el ambiente y equipamiento necesarios para el

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Organización y Métodos (Melissa F)	Gerente de Gimnasio	Gerente de Gimnasio

ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	CODIGO
		FOR-GOYM-001

VERSION: 003

FECHA:18/02/2014

HOJA:

Página 2 de 6

desarrollo de sus funciones.

6. Asistir de manera obligatoria a los Cursos de Capacitación programados por el Departamento de Capacitación y Desarrollo cuando le sea indicado.
7. Participar activamente en la página de Personas Network y Salones Network.
8. Mantener en absoluta reserva y confidencialidad el código de usuario asignado para el uso de salones Network, haciéndose responsable de toda información que se envíe por medio de esta cuenta.
9. Custodiar y velar por los activos asignados al área, haciéndose responsable por la pérdida, hurto, robo y/o deterioro de los mismos.
10. Ingresar diariamente a la página web salones net Work de la empresa para mantenerse informado sobre el acontecer operacional de los procesos de la empresa concernientes a su área de trabajo y atender los requerimientos que se realicen a sus procesos.
11. Informar de manera eficiente y oportuna el resultado de su gestión a su jefatura o gerencia del área y a su vez hacerlo de conocimiento a los principales ejecutivos nombrados por la Gerencia General, en los principales medios de comunicación establecidos por la empresa.
12. Revisar diariamente el correo electrónico corporativo asignado con el fin de revisar información de importancia y/o competencia para el área y responder los requerimientos en forma oportuna.
13. Participar en reuniones que convoque la Gerencia General y emitir opinión de acuerdo a su competencia, plantear ideas de mejora para elevar la producción y mejora de la gestión administrativa así como otros respecto al giro del negocio.
14. Mantener constante comunicación y coordinación con los Gerentes y Jefes de las diferentes áreas correspondientes para proceder a agilizar los trámites y trabajos pendientes o solicitudes para el área.
15. Mantener informado permanentemente a la jefatura inmediata y/o cuando la Gerencia General lo requiera; sobre la situación en general del giro del negocio, detalles sobre su gestión administrativa, así como las dificultades que impiden ejercer una administración eficiente y/o adecuada.
16. Proporcionar a la jefatura inmediata los requerimientos de información, informes, estadísticas y otros inherente a sus actividades que le sea solicitada en forma eficiente y oportuna.
17. Realizar otras actividades que le sean asignadas por el Jefe del Área y que le permitan cumplir con el objetivo del puesto.
18. Ante cualquier actividad que implique gastos, los colaboradores están obligados de buscar el beneficio y ahorro para la empresa.
19. Las demás funciones que sin estar expresadas se desprendan como inherentes al cargo.
20. Cumplir con las normas de seguridad y salud en el trabajo establecidas por la organización en sus diferentes establecimientos según normas nacionales en materia de seguridad y salud en el trabajo.
21. Participar activamente en las diferentes actividades de prevención dispuestas por seguridad y salud en el trabajo a fin de cumplir con las normativas vigentes de la organización y la del estado.
22. Participar en los comités de seguridad y salud en el trabajo cuando lo disponga su jefatura inmediata previa coordinación con el coordinador de seguridad y salud en el trabajo.
23. Proponer medidas que permitan corregir condiciones de riesgos que podrían causar accidentes de trabajo y/o enfermedades ocupacionales.
24. Cooperar y participar en el proceso de investigación de los accidentes en el trabajo y las enfermedades ocupacionales cuando la autoridad competente lo requiera o cuando a su parecer los

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Organización y Métodos (Melissa F)	Gerente de Gimnasio	Gerente de Gimnasio

ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	CODIGO
		FOR-GOYM-001

VERSION: 003

FECHA:18/02/2014

HOJA:

Página 3 de 6

datos que conocen ayuden al esclarecimiento de las causas que los originaron.

25. Contribuir con la mejora continua de los procesos, la gestión del cambio, la preparación y respuesta a situaciones de emergencia.
26. Adoptar medidas preventivas y correctivas necesarias para eliminar o controlar los peligros asociados al trabajo.

7.- FUNCIONES ESPECIFICAS

1. Realizar el check in (Lista de ingreso de socios) a los socios al ingreso, verificando si el cliente está activo, en caso de estar inactivo brindar la información necesaria para el cierre de venta o para la renovación.
2. Solicitar al cliente toda la información para la base de datos y registrar las visitas en el sistema.
3. Conocer y mantenerse actualizado sobre las ofertas, precios vigentes para brindarle a los clientes cuando le sea solicitado.
4. Brindar informes completos por teléfono, excepto precios y tarifas, de solicitarlo el cliente deberá generar una cita.
5. Informar en forma precisa y clara de las tarifas y promociones a los clientes potenciales.
6. Realizar constantemente los perifoneos de las clases grupales y promociones que se requieran.
7. Mantener y brindar al cliente, socio y compañeros de trabajo, una buena actitud y trato amable, agradable, respetuoso y cordial en todo momento tanto dentro como fuera del gimnasio.
8. Mantener un trato cordial y amable hacia el cliente, prestar atención a las sugerencias, quejas y felicitaciones de nuestros socios y agradecer a los clientes cuando dejen alguna nota de sugerencia.
9. Manipular los equipos de ventilación encendiendo los equipos 10 minutos antes de iniciarse las clases y apagando los equipos 5 minutos después de haber terminado la última clase del turno, previa coordinación con el Coordinador de Gimnasio.
10. Mantener una presentación impecable, utilizado obligatoriamente el uniforme completo, limpio y sin arrugas, asignado por la Gerencia.
11. Hacer uso correcto del teléfono y/o celular asignado al área, utilizándolo solo para comunicación con otros locales y para asuntos estrictamente laborales.
12. Mantener y controlar en forma diaria el Registro de Informe de Ventas y presentar a su jefatura inmediata cuando sea requerido.
13. Efectuar el control del pago de los socios y presentar el informe correspondiente a su jefatura inmediata cuando sea requerido.
14. Utilizar correctamente el POS para las ventas con tarjeta de crédito o debito.
15. Verificar que las monedas y billetes recibidos sean verdaderos, siendo responsable final del dinero que recibe durante su turno. Asimismo, verificar que el dinero en efectivo que está recibiendo sea de la misma denominación que el que esta especificado en el arqueo. Una vez hecho esto se procede a guardar el efectivo y todos los documentos recibidos.
16. Orientar a los clientes sobre los beneficios de los complementos, suplementos, accesorios, dietas, bebidas, alimentos, entre otros más recomendables.
17. Efectuar las ventas de cafetería y suplementos, haciéndose responsable en calidad de encargada de la pérdida, hurto, robo de los mismos.
18. Realizar el inventario de productos diariamente tanto electrónicamente como en libro de acta.
19. Realizar el arqueo de caja tanto de gimnasio y cafetería, mínimo 3 veces durante el turno, informando

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Organización y Métodos (Melissa F)	Gerente de Gimnasio	Gerente de Gimnasio

ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	CODIGO
		FOR-GOYM-001

VERSION: 003

FECHA:18/02/2014

HOJA:

Página 4 de 6

al jefe inmediato y/o cualquier representante de un área de control en caso de presentarse un faltante o sobrante.

20. Apoyar en la limpieza y orden del espacio asignado para el desarrollo de sus funciones, manteniendo el área de counter totalmente limpia y ordenada.
21. Llevar un control de lo siguiente:
 - 21.1. Controlar el stock de discos del gimnasio.
 - 21.2. Controlar las sesiones de masajes.
 - 21.3. Controlar las citas con el nutricionista.
22. Colocar música de manera moderada hasta que empiecen a llegar los socios.
23. Abrir los candados de las puertas de emergencia. (puerta de sala aeróbicos y puerta de sala máquinas puerta roja).
24. Preparar los equipos de sonido para spinning y aeróbicos.
25. Custodiar en el counter las llaves de mantenimiento, llaves de los candados de las puertas de emergencia y el manojito grande de llaves.
26. Revisar que no quede ninguna pertenencia de algún socio en los baños o en alguna parte del gimnasio y/o en los casilleros.
27. Solicitar al cliente a retirarse de las instalaciones del gimnasio en caso éste último cometa un comportamiento inadecuado que perjudique el desarrollo normal del entrenamiento de los clientes, asimismo cuando se cometa ofensas al honor, moral, agresión física a los clientes o personal del gimnasio.

8. PROHIBICIONES/RESTRICCIONES/DISPOSICIONES DE SEGURIDAD

Disposiciones de Seguridad

1. Cumplir con las normas de seguridad y salud en el trabajo establecidas por la organización en sus diferentes establecimientos según normas nacionales en materia de seguridad y salud en el trabajo.
2. Participar activamente en las diferentes actividades de prevención dispuestas por seguridad y salud en el trabajo a fin de cumplir con las normativas vigentes de la organización y la del estado.
3. Participar en los comités de seguridad y salud en el trabajo cuando lo disponga su jefatura inmediata previa coordinación con el coordinador de seguridad y salud en el trabajo.
4. Proponer medidas que permitan corregir condiciones de riesgos que podrían causar accidentes de trabajo y/o enfermedades ocupacionales.
5. Cooperar y participar en el proceso de investigación de los accidentes en el trabajo y las enfermedades ocupacionales cuando la autoridad competente lo requiera o cuando a su parecer los datos que conocen ayuden al esclarecimiento de las causas que los originaron.
6. Contribuir con la mejora continua de los procesos, la gestión del cambio, la preparación y respuesta a situaciones de emergencia.
7. Adoptar medidas preventivas y correctivas necesarias para eliminar o controlar los peligros asociados al trabajo.
8. Apoyar en el manejo de los controles de temperatura del aire acondicionado, volumen de los equipos de audio, video y otros equipos.

Prohibiciones/Restricciones

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Organización y Métodos (Melissa F)	Gerente de Gimnasio	Gerente de Gimnasio

ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	CODIGO
		FOR-GOYM-001

VERSION: 003

FECHA: 18/02/2014

HOJA:

Página 5 de 6

9. Utilizar los recursos asignados al gimnasio para fines propios.
10. Vender algún tipo de producto en el gimnasio fuera de los relacionados con el mismo.
11. Hacer o tener propaganda de ningún establecimiento en el mostrador de counter sin la respectiva autorización.
12. Mantener excesos de confianza con los clientes, socios o compañeros de trabajo.
13. Usar celulares personales durante su horario de trabajo reglamentario.
14. Utilizar las instalaciones del gimnasio para desarrollar actividades personales.
15. Utilizar el nombre del gimnasio para adquisiciones personales.
16. Cometer comportamientos inadecuados: ofensas, agresión física o moral contra los clientes o compañeros de trabajo, dentro de las instalaciones del gimnasio.
17. Golpear, dejar caer o producir daños materiales los equipos y/o maquinas asignados al gimnasio.
18. Usar objetos de valor, equipos electrónicos, joyas, dinero.
19. Ingerir bebidas alcohólicas o alimentos dentro de las instalaciones del gimnasio.
20. Retirar maquinas, herramientas y/o implementos asignados al gimnasio sin autorización de su Gerencia.
21. Utilizar los medios de comunicación telefónicos, internet, correo electrónico y chat para otras actividades que no sean para la ejecución de sus funciones.
22. Relacionarse o tener un vínculo sentimental con sus compañeros de trabajo o con los clientes, que afecten las relaciones laborales o comerciales en su centro de trabajo.
23. Presentarse al centro de trabajo en estado de ebriedad o con signos evidentes de haber consumido licor u otras sustancias alucinógenas.
24. Crear conflictos con el personal.
25. Dormir en horario de trabajo
26. Retirarse de su puesto de trabajo sin autorización de la jefatura inmediata.
27. Las demás contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo.

9.- DIRECTIVAS GERENCIALES COMPLEMENTARIAS

1. Participar en los concursos designados por la Gerencia General en Salones Network cada vez que la Jefatura o Gerencia del área o la Gerencia General disponga su participación en ella.
2. Responsable en caso de falta de dinero, billetes falsos, vouchers mal llenados, etc.

10.- REQUISITOS DEL PUESTO(PERFIL)

Grado Académico Requerido:	Técnico profesional, bachiller entre otros
Especialidad Académica Requerida:	Acondicionamiento físico
Edad:	20 años a más
Sexo:	Femenino o Masculino
Experiencia en Áreas Específicas:	Recepción Atención al cliente
Experiencia Laboral Mínima:	1 año
Nivel de conocimiento de Idioma:	Inglés nivel intermedio
Conocimiento de Sistemas de Computo - Software/Hardware:	Windows Office

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Organización y Métodos (Melissa F)	Gerente de Gimnasio	Gerente de Gimnasio

ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	CODIGO
		FOR-GOYM-001

VERSION: 003

FECHA: 18/02/2014

HOJA:

Página 6 de 6

Conocimientos Especiales:	Gestión administrativa y operativa de gimnasios
Vehículo o máquina que debe saber operar:	Diferentes tipos de máquinas asociadas al gimnasio.

11.- CONDICIONES DE TRABAJO

Ubicación	Campo	<input checked="" type="checkbox"/>	Oficina	<input checked="" type="checkbox"/>	Altura	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
Uniforme	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	Disponibilidad para viajar:	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
EPP	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	Disponibilidad Turnos Rotativos	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
Exposición:	Frio	<input checked="" type="checkbox"/>	Calor	<input checked="" type="checkbox"/>	Otros: Otros que le designe la jefatura del área.				
Fuerte intensidad Luz	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>					

12.- HABILIDADES

- Actitud proactiva
- Orientación al servicio
- Óptimo manejo de relaciones interpersonales
- Excelente dicción, modulación y presencia
- Manejo de reclamos y/o quejas
- Planificación y organización de actividades
- Comunicación Efectiva

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Organización y Métodos (Melissa F)	Gerente de Gimnasio	Gerente de Gimnasio