

Salle de sport

Les processus essentiels à structurer pour piloter cette activité au quotidien.

12 processus à parcourir

01 Définir et piloter le cap de l'activité

Chaque mois

- ☐ Choisir le positionnement : abonnements, accès libre, cours collectifs et coaching, zones, amplitudes, capacité, affluence, équipements, masse salariale, rétention et marge
- ☐ Fixer objectifs de prospects, essais, ventes, assiduité, renouvellements, chiffre, satisfaction et marge
- ☐ Comparer chaque nouvelle offre aux qualifications, espaces, équipements, temps, sécurité et demande disponible
- ☐ Comparer chaque semaine demandes, essais, remplissage, annulations, créneaux sous-utilisés et capacité restante

02 Attirer de nouveaux adhérents ou clients

Chaque semaine

- ☐ Activer les canaux adaptés : fiche Google, site, réseaux, offres d'essai, visites, parrainage, entreprises locales, partenaires de quartier et campagnes selon capacité réelle
 - ☐ Tenir à jour fiche Google, site, horaires, photos, tarifs d'appel et moyens de réservation
 - ☐ Qualifier chaque demande avec objectif, niveau, disponibilité, lieu, format, budget et date de démarrage
 - ☐ Proposer un essai ou un échange adapté puis confirmer lieu, horaire, tenue, matériel et conditions
-

03 Qualifier, proposer et conclure un abonnement ou accompagnement

À chaque vente

- ☐ Décrire l'offre avec : services inclus, accès et horaires, prix total et frais, durée, reconduction, conditions de suspension et résiliation, règlement intérieur, médiateur et rétractation à distance
 - ☐ Qualifier objectif, expérience, contraintes déclarées, disponibilités, préférences et niveau d'autonomie
 - ☐ Présenter la formule, les frais, les conditions, le règlement intérieur, les données utilisées et l'interlocuteur
 - ☐ Remettre le contrat et les informations nécessaires puis enregistrer l'accord et le moyen de paiement
-

04 Planifier cours, séances ou programmes

Chaque jour

- ☐ Cartographier le planning avec : cours, coachs, diplômes, salles, jauges, matériel, ouverture, accueil, nettoyage, maintenance, listes d'attente et pics d'affluence
 - ☐ Affecter chaque séance selon objectif, niveau, capacité, qualification, espace et matériel disponible
 - ☐ Construire chaque séance en intégrant : ouverture de la zone, contrôle du matériel, accueil, capacité, présence du coach, déroulé, surveillance, rangement, nettoyage et fermeture
 - ☐ Confirmer réservation, lieu, heure, accès, tenue, matériel et règle d'annulation
-

05 Suivre progression et assiduité

À chaque séance

- ☐ Suivre uniquement les éléments utiles : fréquentation, assiduité, cours utilisés, coaching réservé, satisfaction, suspension, renouvellement, résiliation et données de performance réellement consenties
 - ☐ Noter après la séance présence, contenu réalisé, difficulté, ressenti, incident et ajustement convenu
 - ☐ Comparer régulièrement progression observée, assiduité, récupération déclarée et objectif initial
 - ☐ Adapter durée, intensité, exercice ou fréquence dans les limites de compétence et orienter si nécessaire
-

06 Traiter une réclamation client

À chaque réclamation

- ☐ Tracer les réclamations propres au métier : accès, propreté, machine, cours annulé, affluence, comportement, accident, prélèvement, engagement, suspension, résiliation ou frais non compris
 - ☐ Accuser réception, sécuriser la personne ou le matériel et conserver les éléments utiles
 - ☐ Comparer réservation, contrat, consignes, présence, programme, équipement, échanges et paiements
 - ☐ Analyser chaque mois les récurrences par offre, coach, créneau, équipement, canal et cause
-

07 Planifier et régler les échéances

Chaque semaine

- ☐ Prévoir et contrôler les dépenses de : loyer, énergie, équipements achetés ou loués, maintenance, logiciel, assurance, nettoyage, sécurité, musique, consommables et prestataires
 - ☐ Rapprocher commande ou contrat, réception, facture, avoir, responsable et échéance
 - ☐ Contrôler les notes de frais avec date, motif, trajet, justificatif et validation
 - ☐ Revoir chaque semaine factures, prélèvements, doublons, litiges et trésorerie disponible
-

08 Suivre abonnements, paiements et marge

Chaque semaine

- ☐ Prouver les revenus selon : contrat d'adhésion, frais annoncés, période d'engagement, prélèvements, rejets, suspension, résiliation, reconduction, coaching additionnel et remboursement
 - ☐ Rapprocher ventes, inscriptions, séances réalisées, échéances, encaissements, rejets, avoirs et remboursements
 - ☐ Relancer un impayé avec montant, motif, échéance, historique et solution prévue au contrat
 - ☐ Contrôler chaque semaine paiements attendus, reçus, rejetés, contestés et encore à traiter
-

09 Organiser coaches et remplacements

Chaque semaine

- ☐ Organiser l'équipe et les relais avec : accueil, plateau, cours, disciplines, diplômes, cartes professionnelles, amplitudes, pauses, ouvertures, fermetures et remplaçants validés
 - ☐ Construire le planning d'accueil et d'encadrement selon affluence, capacité, compétences et temps de préparation
 - ☐ Vérifier avant remplacement la qualification exacte, l'assurance, la disponibilité et les limites de l'intervenant
 - ☐ Transmettre au remplaçant groupe, niveau, objectif, matériel, consignes, incidents connus et personne à joindre
-

10 Arbitrer et valider les séances sans blocage

Chaque jour

- ☐ Écrire les décisions autorisées avec seuil d'arrêt, mesure immédiate, personne à prévenir et délai de réponse
 - ☐ Qualifier immédiatement : accident, malaise, machine défectueuse, sol glissant, affluence excessive, coach absent, comportement dangereux, accès frauduleux ou violence signalée
 - ☐ Arrêter l'exercice, sécuriser la zone et appeler les secours lorsque les signes ou circonstances l'exigent
 - ☐ Décider reprise adaptée, changement, report, remboursement, exclusion temporaire, déclaration ou escalade
-

11 Centraliser et sécuriser les accès essentiels

Chaque mois

- ☐ Tenir les accès critiques : contrôle d'accès, CRM adhérents, caisse, prélèvements SEPA, réservations, planning, vidéosurveillance si utilisée, vestiaires, alarmes et comptes administrateurs
 - ☐ Attribuer un compte individuel limité aux fonctions, clients, créneaux et données nécessaires
 - ☐ Retirer les accès le jour d'un départ, d'une fin de mission ou d'un changement de rôle
 - ☐ Tester chaque mois droits, doubles authentifications, sauvegardes, récupération des comptes et accès physiques
-

12 Tenir consignes, assurances et affichages en règle

Chaque mois

- ☐ Sécuriser le cadre professionnel : statut d'EAPS, assurance, diplômes et cartes professionnelles visibles, règles d'hygiène et de sécurité, tableau des secours, trousse, affichage Signal-Sports, obligations ERP et information consommateur
 - ☐ Vérifier chaque intervenant avec : discipline enseignée, diplôme et prérogatives, carte professionnelle ou attestation de stagiaire, validité, assurance et affichage au public
 - ☐ Rendre visibles dans l'établissement les diplômes et cartes requis, l'assurance, les consignes de sécurité, les secours et les informations de signalement applicables
 - ☐ Maintenir une trousse de secours, un moyen d'alerte et les coordonnées nécessaires pour déclencher rapidement les secours
-