

会所经理工作总结(模板5篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。什么样的总结才是有效的呢？以下是小编收集整理的工作总结书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

会所经理工作总结篇一

一、本月店内的业绩

总结的目的就是要肯定成绩，找出缺点。成绩有哪些，有多大，表现在哪些方面，是怎样取得的；缺点有多少，表现在哪些方面，是什么性质的，怎样产生的，都应讲清楚。

二、本月足疗店的业绩情况

先将这个月的销售情况进行细致总结，找出问题，努力改正。比如顾客们都反映哪个足疗项目的效果确实不错，顾客们点的频率最高的是哪个足疗项目，哪个足疗项目顾客点的少等等。

三、足疗师这个月的工作总结

通过整合足疗师们总结，分别对足疗师们的工作进行汇报和问题分析，主要抓住重点去做好解决方法。

四、本月顾客问题总结

对于本月顾客消费时出现的问题进行分析处理，想出相对应的解决方法，比如哪位顾客曾经提出了什么批评意见或者顾客提出了什么样的要求，需要用什么样的方法去解决。

五、针对本月出现的问题的具体总结

总结时，不仅要对每一轮的目标进行总结，而且对于上一轮没有完成的任务，自动的还要滚动到下一轮。要根据足疗店的实际情况进行分析，每个月都会碰到不一样的问题，千万不要千篇一律，照本宣科，这样才能够使总结报告做到准确，也有利于足疗店的发展。

会所经理工作总结篇二

通过一个月的时间，汤沐会馆在王总的带领之下，较之6月份以来又有大幅度的进步。特别是员工对待工作的态度有了很大的转变。会馆整体7月份的销售业绩较之6月份也有不同程度的提高。7月份主要围绕着酒店承办”传统伏羊节”为主题开展的各项工作，所有员工积极响应酒店的号召，对待上级安排的各项工作安排都能保质、保量、高效的工作态度去完成酒店领导赋予的工作任务。根据会馆本月开展的各项工作情况总结如下：

抓纪律、建立健全完善的各项规章制度，落实强化用制度去管理团队，加强员工的纪律意识。

本月的7月3日通过召开汤沐会馆管理层会议，研究审核汤沐会馆员工行为规范、管理制度议案，并讨论修改。7月4日正式颁布汤沐会馆内部通函成文下发给各岗位员工。

拥有一整套岗位卫生评比制度，让每一位员工轮流检查每班次的岗位卫生情况，让大家都有一种小领导的思想，通过这种方法，大大加强了员工的责任心、对待工作认真度。灌输员工一种我为人人、人人为我的良好作风。

通过一个月的半军事化、人性化管理制度的实施，会馆员工都有着一种高效、团结、融入、互助互爱、荣辱与共的工作作风。让员工养成一种低调生活、高调工作的好习惯，与各部门之间有着一种高士气、高战斗力的展现。

抓营销队伍，提高vip储值业绩，灌输全民营销理念。7月份推出了营销员的绩效方案，督促营销人员的危机意识，在竞争中生存的理念。整月的vip卡得销售量较6月份相比大幅提高，有效的调动了销售人员的主观能动性。在平时的工作生活中，征询员工对待全民营销的看法和意见，得到了员工的一致认同。通过各方面的了解、学习、翻阅相关书籍之后开始着手拟定全民营销的方案。至今全民营销的方案还在商讨、审议之中，我相信我们一定会交一套让各位领导满意的方案待候审批。

针对桑拿部迟迟到现在都未能正常的营业，当然其中有很多的因素，但是我们会馆管委会仍未气馁，我们积极围绕在李总的指示下，响应王总的工作部署，最终王总深谋远虑提案了vip1元体验桑拿的方案，本方案还在策划完善之中，有很多细节的东西还需要磨合，也恳请上级领导给予我们时间。

排查安全隐患、建立健全管理骨干值班制度。

在李总的指示下，在王总的部署下，我们建立起了骨干管理值夜班的制度。一方面减少安排专人值班的佣金费用，另一方面加强骨干管理的责任心。每晚进行值班的时候，我们有一本汤沐会馆值班安全隐患排查表。每天的夜班收银员将备用金交给每晚值班的骨干管理，这样也解决了备用金没有安全保管的地方。每天夜班的骨干管理都狠认真，按照规定有效的做到了“三关好、三巡查”：关好门窗、关好水电、关好闸门，巡查楼层、巡查隐患、巡查火情。

学会做人、再去做事，调动员工的学习积极性

从7月2日开始，我们每天晚上的夜班人员，由我组织大家共同学习“三分能力、七分责任”“世界上最伟大的推销员-羊皮卷”等书籍。目的主要是提高员工的工作责任心，以及推动员工敢于在工作当中先推销自己然后在推销我们的商品及服务。这样一来，一个月每个班次都可以有15天的学习时间。

通过学习之后，员工的积极性明显得到了大幅度的提高，譬如原先经常迟到的员工赵振宇，经常串岗脱岗的迎宾，现在都有了明显的提高。

落实工作安排、服从管理部署，有效的做到了绝对服从、没有借口、行动行动立即行动的工作态度。

7月13日酒店承办伏羊节活动以来，在汤沐会馆管委会的动员之下，大家士气高涨、以团队的荣誉置为最高点。在上级领导赋予我部门的各项工作中，很多员工表现突出，骨干管理坚守岗位，更多的时候看到的是一种感动。在7月11日上级领导赋予我们协助酒店管理孟经理布置会场的任务，当我们10号晚上接到通知之后，立刻安排我会馆的两位主管临时用电话通知员工，11号早晨我们会馆的参勤率除2人电话没有接通以外，其他人员全员参加。在通过1天的工作之后，我们按时按点的完成了布置会场的任务，到晚上的时候大家仍然加班到了很晚，有些员工最后完成工作的时候，自己躺在了椅子上面疲倦的睡去，此情此景更多得是一种感动，更多的也是一种欣慰：我们可爱的员工、他们辛苦了。活动一直持续了3天，从前期的准备工作到活动结束打扫会场，我们会馆的员工绝对是一只：特别能吃苦、特别能战斗的队伍。更多得是我们会馆的每一位员工都有了很强的集体荣誉感。

为更好的开展工作，通过与每一位员工沟通后，进行了一系列的人事调整。

本着“将雄雄一窝、兵雄雄一个”的古训，在7月中旬抽调时间与每一位员工进行了面对面、无阶层的对话式的沟通。也深刻的得到了员工一些好的意见和推动团队进步的好点子。面对将要离职的员工，我们首先摸排离职原因，确实有更好工作去向以及平时表现优秀的员工，我们将为其举办离职欢送会，让即将离职的员工深深的感动，认为这里是他们付出过得地方，让他们留下一段美好的工作回忆，让他们享受到一位优秀的老员工离开这里如同亲人将要离别的那种待遇。通

过汤沐会馆7月份管委会的商议决定，在下旬把周文静安排在大堂副理的职位上、原吧台输单员郭青提升为行政主管、原行政主管何磊平调为勤务主管，通过中层领导改革之后，我们分工明确开展各项工作井然有序。确实有效的提高了岗位监管、人员思想的跟踪定位，高效的完成各项工作任务地开展。

强基层骨干管理水平、稳定老员工思想情绪,让少部分人先动起来。

本着让基层骨干先成长起来的原则，在酒店组织中成伟业管理培训会中，安排我会管两位主管：张坤鹏、何磊去徐州进行培训。通过两人培训的结果，回来之后让两人分别整理笔记、培训体会，并让他们两人商议之后出一套方案。当他们把方案拿出来出来的时候，确实为我们提供了一套很好的激励员工推动团队发展的方案。管委会根据方案，经研究后针对会馆现今状况加以修改，我们正式出台了一套我们汤沐会馆员工激励方案并在月末确定试行期为1个礼拜，正式开始实施时间为8月1日。通过与老员工把日常议程与他们分享并征求意见，让我们的老员工得到了充分的重视，并督促老员工在工作中要对待新员工进行帮扶，绝大多数老员工都积极响应号召，利用合理的时间去帮带新员工。

存在的不足及整改措施

存在不足

- 1、跑单、漏开单现象严重
- 2、管理细节不到位，导致营销人员出现大家斗殴现象
- 3、收银前台出现严重违纪现象
- 4、前厅部服务混乱，前台收银多次出现与客人争吵现象

- 5、卫生细节检查存在死角，例：游泳馆女更衣室
- 6、员工的安全责任意识弱化
- 7、资源浪费、消耗品丢失严重、没有一种节约的思维
- 8、对待顾客的监管提醒不到位，出现了多起顾客溺水隐患
- 9、绝少数员工在平时的工作当中出现偷懒现象

整改措施

- 1、针对跑单、漏开单的现象，目前我们已经在闸口处设立了一本“汤沐会馆贵宾进出登记簿”监管客人进出得时间，并把原鞋吧输单员电脑位置移至现在的收银台，以及强调鞋吧员的赔偿制度。
- 2、针对管理细节不到位监控员工行为不及时的现象，现已做了人事调动，加大了管理队伍的监管力度，有效的制约了员工行为思想的监控。老员工骨干每周进行一次沟通，从他们口中了解一些员工动态。
- 3、针对收银台甄唤事件，在与财务部的协查下进行了录像调查、员工调查、财务与我部门都出台了处理意见。并严格要求收银人员按章操作，不得把私人物品带进收银台，无故不得出入收银台等规定。
- 4、针对前台混乱的现象，现已经开设了大堂副理一职，并且颁布了汤沐会馆前厅部管理制度，通过大堂副理的认真细致的监督，目前前厅部的整体服务水平正在不断的进步。
- 5、针对女更衣室不方便进入的问题，通过商讨之后，现在升调一位女主管，明显卫生情况较之以前要有很大的进步。
- 6、针对员工安全责任意识淡薄的问题，计划本月开展安全意

识培训月，建立一套安全隐患排查建立制度。

7、针对消耗品及资源浪费的问题，要求勤务主管：严把住出库单、严把物料检查关、严把每日盘点关，每日下班之前统计各班次的备品情况。

8、针对游泳馆安全隐患，下月上旬给本区域服务员加强安全培训，要求员工增强安全责任意识。

9、针对员工偷懒现象，下月主抓当班主管以及大堂副理的巡查巡岗制度，并要求部门主管做到随时监管出现情况当场纠正。

以上是我部门的七月份的工作总结报告，如有总结不到位的地方，还请各位领导给予批评指正，我部门定会虚心接受并加以改正。

八月份工作计划

- 1、开展实施汤沐会馆激励员工方案
- 2、上报审批全民营销方案
- 3、计划建立vip售后管理部
- 4、安全工作培训
- 5、筹备桑拿部盘活方案
- 6、筹备休闲小吃部方案
- 7、筹备文化长廊、布置方案
- 8、整顿收银员

9、落实各类统计表格数据填写制度

10、认真做好每日一盘点工作

11、坚持好员工每月小谈工作

12、完善细化游泳培训班方案

会所经理工作总结篇三

今天，因为爸爸妈妈有事，所以就让我在会所里待着等他们。来到会所，我非常新奇，因为那儿漂亮的像栋小别墅。会所里的灯很别致，是由许多精致的白色仿水晶蝴蝶组成的。鱼缸里的鱼儿游得正欢，水波被它波起一层层。从大理石上冲下来的瀑布，真是美丽无比。更何况还有钢琴，这里犹如仙境一般。所以在临走时，我还恋恋不舍地跟它道别。

这一天过的真快！

合肥市六安路小学二年级：六小唐琬娟

会所经理工作总结篇四

姓名：

目前所在：广州 年龄：33

户口所在：汕头 国籍：中国

婚姻状况：已婚 民族：汉族

身高□163cm

体重□45kg

求职意向

人才类型：普通求职

应聘职位：其它类，物业管理经理/主管

工作年限：9 职称：中级

求职类型：全职可到职日期：随时

月薪要求：8000~1元希望工作地区：广州，不限，不限

工作经历

**公司起止年月□xx-06□至今

公司性质：民营企业所属行业：房地产开发

担任职位：会所管理部经理

工作描述：全面负责君华集团旗下的其中三个项目(君华香柏广场、君华天汇及中山新城)的样板房及配套会所的日常管理工作。为看楼客户提供优质、高端的服务，打造样板房及会所高绩效团队，以配合促进房地产销售。

日常工作除了样板房及会所内部管理外，还需要与开发商，施工单位沟通，处理管辖范围内相关工程返修问题，确保样板房及会所的展示效果。这期间，本人完善了《会所管理部作业手册》，实操行高，得到上级领导的认可，并作为物业公司各部门的学习典范。本人带领的团队，收到客户及领导的广泛好评。

离职原因：

**公司起止年月□xx-05□xx-05

公司性质： 私营企业所属行业： 物业管理/商业中心

担任职位： 总经理助理

工作描述：

1. 在总经理领导下，协助管理客服部、工程维修部、安管部、清洁部、车队、会所等部门的工作。
2. 负责统筹物业管理公司的内部管理工作，协助总经理协调各部门之间的工作关系。
3. 负责公司员工的思想教育和队伍建设以及应聘员工的招聘、奖惩、辞退等协助管理工作。
4. 负责组织制定、修订公司各项管理制度，提交董事会通过并监督其实施。
5. 根据分管部门工作需要，提出人员调整意见，提交总经理办公会议或董事会决定。
6. 负责物业小区的日常巡查及相关安排协助处理工作。
7. 受总经理委托，在总经理因事不在岗位时，代行总经理职权。
8. 完成董事会、董事长、总经理授权或交办的其他工作任务。

离职原因：

**公司起止年月□xx-09□xx-05

公司性质： 私营企业所属行业： 房地产/建筑

担任职位： 客户经理

工作描述：本人从事本大型楼盘的管理工作已经5年多时间，主要负责客户服务部的工作。客户服务部作为物业公司的枢纽部门，日常的工作分以下几点。

1. 对外的客户接待

包括业主收楼工作；收楼后续的'二次装修跟进工作；业户档案管理工作；日常物业服务费的收取；为业主提供小区日常物业服务，如：清洁、绿化、交通、安防等等；提供各项有偿服务，做好相关的监督；客户日常投诉的接待及跟踪处理。

2. 对内的协调工作

包括物业公司相关部门的监督协调工作，包括家政部、绿化部、物业管理部、工程部以及车队等的协调。通过日常的服务单完成情况、有偿收入和业户满意度等数据分析，对相关的职能部门进行监督，并及时进行协调调整。

3. 内部员工培训工作

本人累积了一套完善高效的培训课程。如，服务礼仪培训、日常工作业务培训、物业管理相关法律法规培训、案例分析培训课程等等。

4. 政府部门的协调工作

密切与环保局、派出所、房管局及规划局等联系，方便相关工作的开展。诸如二次违建装修、环境污染等上报相关职能部门。

5. 小区社区文化的开展

计划性的组织小区社区文化活动，包括组织大型的晚会及各类游园活动，参加的业主上千人次，受到业户的广泛好评。

离职原因：

**公司起止年月□xx-08□xx-09

公司性质：民营企业所属行业：机械/机电/设备/重工

担任职位：经理助理

工作描述：负责五金配件的销售、资金的回收及售后服务。

离职原因：

教育背景

毕业院校：广东轻工职业技术学院

最高学历：大专获得学位：学位毕业日期□xx-07

专业一：机电物业管理专业二：

起始年月终止年月学校(机构)所学专业获得证书证书编号

语言能力

外语：英语一般粤语水平：优秀

其它外语能力：

国语水平：优秀

工作能力及其他专长

本人从事物业管理相关工作9年时间，拥有丰富的物业管理经验。秉承“客户至上”的服务理念，本人带领的服务团队，受到业户广泛好评，同时，多次获得集团服务技能大赛的优

异成绩。能够适应强压力工作环境，同时拥有创新精神，遇到问题会保持一种积极的态度去解决。相信您的信任和我的实力将为我们带来共同的成功！

自我评价

本人个性开朗，社交能力强，具有优秀的沟通能力及亲和力。工作过程中，勤勤恳恳、任劳任怨。作为物业管理专业人才，我希望能够继续在本专业上继续钻研，在物业管理行业取得优异的成绩。

会所经理工作总结篇五

作为一名合格的会籍顾问，应该能够为客户提供详细的会所资料，并运用自身的销售技巧，适当的向客户施展呢的魅力，最终成功的销售会员卡，并与客户保持长期友好的联系，促成日后的继续合作。要想做到这些，要学习基本的销售知识和专业的健身知识，培养负责的工作态度良好的职业道德，以客户健康为先的心态，这几点缺一不可。

首先，会籍顾问应具备良好的销售知识，包括销售的基本素质，销售技巧和方法，外销拜访业务，市场推广程序等。除了学习管理学市场营销消费心理学等基础理论外，还要了解咨询技巧，健身以及营养方面的知识。

会籍顾问应在办卡之前，充分考虑客户的需求和身体素质，为其推荐适合的卡型，然后在会员开始健身一周后进行回访，这是必须要做的。

一、外场派单辞

外场派单是营销工作的第一个重要的环节，派单的质和量影响着成单的比率和销售的业绩；外场派单首先要快速判断派单对象，是否有可能成为开发目标，主要从年龄，性别，穿着，

发型，服饰，随身携带的物品以及所反映出来的气质来快速分析判断。

外场派单辞尽供参考

“这位先生你好，打扰一下，我是帝邦健身的会籍顾问，我们会所是新开业不久的，就在这(那边)，美景欣城的二楼，很方便，我们会所近2000平米，我们的主要健身器械都是美国的，很先进，我们是很专业的健身会所，请了解一下，这是我们的宣传资料，这些资料都是实景拍摄的，环境还是好的。现在咱们的生活水准也提高了，通过健身，可以提高我们的生活质量和生命质量，我们的健身器械很好，美国的，还有乒乓球和斯诺克，你健身完了还可以娱乐一下，都是免费的，还可以免费的洗澡，饮料呀等等。这是58元体验卡，赠送你一张，你可以过来体验一下，叫我小张吧，后面有我的电话，来之前打电话给我，我会提前安排教练的。先生你好，你留个电话给我吧，也许你工作比较忙，留个电话便于我跟你联系，好的谢谢。(如果对方总是拒绝，“对不起，打扰了，祝你开心，有机会再过来”)

最好很快的邀请客户到会所来参观，便于谈单，还可以得到电话，便于后面的电话营销。

“这位小姐你好，打扰一下，我是帝邦健身的会籍顾问，我们会所是新开业不久的，就在这(那边)，美景欣城的二楼，很方便，我们会所近2000平米，我们的主要健身器械都是美国的，很先进，还有很多的操课，瑜伽呀，拉丁，肚皮舞，健美操，爵士舞，普拉提，芭蕾，民族舞等我们三个操厅，我们是很专业的健身会所，请了解一下，这是我们的宣传资料，这些资料都是实景拍摄的，环境还是好的。现在咱们的生活水准也提高了，通过健身，可以提高我们的生活质量和生命质量，我们还有还有乒乓球和斯诺克，你健身完了还可以娱乐一下，都是免费的，还可以免费的洗澡，饮料呀等等。这是58元体验卡，赠送你一张，你可以过来体验一下，叫我

小张吧，后面有我的电话，来之前打电话给我，我会提前安排教练的。先生你好，你留个电话给我吧，也许你工作比较忙，留个电话便于我跟你联系，好的谢谢。（如果对方总是拒绝，“对不起，打扰了，祝你开心，有机会再过来”）

最好很快的邀请客户到会所来参观，便于谈单，还可以得到电话，便于后面的电话营销。

当然，如果时间允许，还可以结合六个问题和五大亮点来介绍。

二、内场导览辞

会籍顾问：你好，欢迎光临帝邦，你好，先生你好，请问您有预约吗？

客人：没有。

会籍顾问：哦，好的，请到前台做个来访登记好吗？

客人：为什么呀？

会籍顾问：你好，这是我们的规定，希望你理解一下，登记是为了我们更好的为你服务，有什么活动呀可以及时通知你。

会籍顾问：请问您是第一次来吗？

客人：是的。（来过）

那好，（我姓刘），就叫我小刘好了，我来为你介绍一下我们会所。这里是休息区，你健身累了，可以在这里休息一下，可以喝点水或饮料，我们的饮品都是免费的，虽然免费的，但我们也注重质量，（立顿红茶，柠檬水）。这里是器械区，我们的器械还是比较全的，而且是美国格林牌的。哦，我说美国货不是我们崇洋媚外，因为美国格林是世界上知名专业

的健身器械生产商，有更好的锻炼效果。这里是有养区，我们的跑步机不错，很多会员和朋友说这应该是昆明市最好的商用跑步机，避震性能相当好，不伤关节的，它采用的是轿车独立悬挂避震系统，随着会员的人数增加，我们的跑步机还要增加。

(有氧运动是指人体在氧气充分供应的情况下进行的体育锻炼。也就是说，是不是“有氧运动”，衡量的标准是心率。心率保持在150次/分钟的运动量为有氧运动，因为此时血液可以供给心肌足够的氧气；因此，它的特点是强度低，有节奏，持续时间较长。要求每次锻炼的时间要够。这种锻炼可以消耗体内脂肪，增强和改善心肺功能，预防骨质疏松，调节心理和精神状态，是健身的主要运动方式。所以说，您要是体重超标，要想通过运动来达到减肥的目的，建议您选择有氧运动不仅能够很好的起到消耗体内脂肪的目的，而且还简单易行。)

会籍顾问:(走向一号操厅)这是我们的一号操厅，采光呀空气流动性都很好。

对操课教练的介绍:我们开业的时间不是很长，我们请来的老师都很优秀，我们的有的瑜伽老师是从“余涛瑜伽”请来的，很专业的。我们还有知名的普拉提老师，在昆明的知名会所任教，我们的肚皮舞老师在我们这里开班的，还专门教教练，我们请的拉丁舞老师也是昆明一流的拉丁舞老师。这也是我们的优势，我们尽可能请到最好的老师，请你放心。

以上对操课的介绍主要针对女性客人。

这是我们的体测室，我们的体测设备室很全的，有肺活量测试，握力测试，台阶测试，柔韧性测试，身体围度测试，心肺功能测试等，精确全面的测试是为了我们教练给您做健身计划必须的。我们的健身计划是每月做一次的，其他会所是3个月才做一次。我们的目的是更好的观察你的健身情况和健

身效果。这里是卫生间和洗浴间，洗发水，沐浴露，毛巾都是免费的。

先生，这边请。(走向动感单车厅)，这是我们的动感单车厅，主要是有氧运动，有教练带领大家练习的，它会消耗人体很多的热量，减脂的效果很好;这边是活动区，可以打乒乓球，还有斯诺克，乒乓球也是很好的锻炼，您是会员的话，所有的都是免费的，这里是私教室，经济条件好的，或者为了达到更好的健身效果，可以请私教教练，一对一的服务，效果会更好的。这边是洗浴卫生间。

(走向二号操厅)这是我们的二号操厅，这要是练习瑜伽和普拉提的，这里更安静，因为瑜伽和普拉提的练习需要安静的环境。

导览结束，回业务区，端茶倒水。在整个导览过程中，六个问题，五大亮点必须谈到。客人在那个区域留步，说明对这个区域感兴趣，重点介绍。

向客人要提到的六个问题

- 1、您住在附近吗?
- 2、您以前锻炼过吗?
- 3、您喜欢操科还是器械?
- 4、您的健身目的是什么?
- 5、您一周能来几次?
- 6、您是打算年卡健身呢?还是计次卡健身呢?

根据具体的情况，和客人更深一步的交流

1、您住在附近吗？

引深

会籍顾问：您住在附近吗？

客人：是住在附近。

会籍顾问：哦，那您过来健身还是方便的，这样来的次数也可以多一些，健身效果也会更好，年卡也很划算。这样算下来每次也才3，5块钱。

客人：住的还是远的。

会籍顾问：你过来的话是开车呢还是？

客人：开车。

会籍顾问：开车还是方便的。这里可以停车，那您过来健身也很方便的，这样来的次数也较多，健身效果也会更好，年卡也很划算。这样算下来每次也才3，5块钱。

客人：不开车。

会籍顾问：我们这里还是很近的。我们这里交通还是方便的。

2、您以前锻炼过吗？

引深

会籍顾问：您以前锻炼过吗？

客人：锻炼过。

会籍顾问：哦，那您应该是有基础的，肯定也喜欢锻炼。针对

男士重点介绍器械的优势，体测和健身计划的优势，（我们的主要健身器械都是美国的，我们还有更专业细致的体测，健身计划，效果会更好，）还有其他的服务内容如：洗澡，乒乓球，斯诺克等。针对女士重点介绍操课教练的优势，体测和健身计划的优势，（我们还有更专业细致的体测，健身计划，效果会更好）还有其他的服务内容如：洗澡，乒乓球，斯诺克等。

3、您喜欢操课还是器械？

引深

针对男士重点介绍器械的优势，体测和健身计划的优势，还有其他的服务内容如：洗澡，乒乓球，斯诺克等。试探对操科的兴趣，如果不喜欢操科，换其他话题。如果有兴趣，针对喜欢的操课介绍优势。

针对女士重点介绍操课教练的优势，体测和健身计划的优势，还有其他的服务内容如：洗澡，乒乓球，斯诺克等。

4、您的健身目的是什么？

引深

会籍顾问：您的健身目的是？

客人：减脂，塑身。

会籍顾问：哦，是的，在我们这里有很多成功的案例，有一些一个月减脂10多公斤，而且不饮食受影响。效果很好的，再者，生命在于运动嘛。

客人：增强体质。

会籍顾问：哦，是的，在我们这里有很多成功的案例，这里的

白领呀，做办公室的呀，经常开车的呀，的却，体质相对来说差一些，因为平时锻炼的少，经过合理的锻炼，改变了很多，吃饭也香了，睡觉也香了。再者，生命在于运动嘛。

客人:增长肌肉，

会籍顾问:哦，是的，在我们这里有很多成功的案例，这里很多会员都有了很大的变化，经过合理的锻炼，变化都很大。而且，我们教练合理的健身计划，会有很好的效果。

客人:锻炼身体。

会籍顾问:哦，是的，在我们这里有很多成功的案例，这里的白领呀，做办公室的呀，经常开车的呀，的却，体质相对来说差一些，经过合理的锻炼，改变了很多，吃饭也香了，睡觉也香了。再者，生命在于运动嘛。

5、您一周能来几次？

会籍顾问:您一周能来几次呢？

客人:两三次吧。

会籍顾问:哦，两三次已经可以达到健身的效果了(已经达到刚客人所说的健身目的了)，我们可以根据你预计来得次数，作出合理的健身计划。你看你住的也很近，也许可以多来几次，来的次数多了，健身效果也好，价格也更合算。

6、您是办年卡还是计次卡呢？

会籍顾问:您是办年卡还是计次卡呢？

客人:年卡吧，但是价格好像高了些。

会籍顾问:看样子你是有信心锻炼的，至于价格不算高了，你

每周来3次的话，一年算下来每次才7块钱左右，但给你带来的更加健康的身体，(优美的身材)(我们的距离又近，你可以来的更多呀)，我们的有些会员说，他来锻炼之前，每年的营养品，药钱都远远不止这个价钱。吃药和营养品的效果和锻炼是不成比的。

客人:计次卡吧，但是价格好像高了些。

会籍顾问:看样子你是有信心锻炼的，至于价格不算高了，每次才十几二十块钱左右，但给你带来的更加健康的身体，(优美的身材)，我们的有些会员说，他来锻炼之前，每年的营养品，药钱都远远不止这个价钱。吃药和营养品的效果和锻炼是不成比的。再者，的确是生命在于运动。

电话营销技巧

电话沟通，本身是无法和消费者见面的，虚拟了一个服务网，如何取得消费者的信任，是营销成败的关键。

一、怎样介绍自己，并确认对方身份。拿起电话的时候，要让自己处于微笑状态，微笑的说话，声音也会传递出很愉悦的感觉，客户听起来也有亲和力了。音量和语速要协调。在交流的过程中，自信是很重要的一点，声音要有磁性，并且寻找和对方交流的感觉，并且再次调整自己的声音，语速，让客户产生和你是同路人的感觉。

二、在沟通中，通过对方的声音，语速来判断对方的形象，以增进彼此互动。并且作为信息储存，便于给对方健身建议。

三、善用电话开场白，好的开场白可以让对方和你多聊一会。热情但不做作，温柔但不俗套。首先要注意表明不会占用太多的时间，要说出此次打电话给你的买点，吸引对方听下去。有个好消息告诉你，最近有个活动项目呀。

四、在电话中邀请客人预约参观时，要善用暂停，保留，和选择的技巧。什么是暂停呢？当在预约时间的时候，就可以使用暂停的技巧。比如：“你喜欢上午还是下午过来？”说完后要稍做暂停让对方回答，善用暂停对方会有被尊重的感觉。至于保留就是有些问题最好不要在电话里面交流，不如价格的问题等，可以这样告诉对方：“不同的身体状况所适合的卡型也不一样，你可以过来我们当面计算给你等”。保留个时空也是下交流的机会。任何的提问，给对方必须是二选一的问题。

五、在确认客户目的以后，尽可能多收集客户的重要资料，可以开放式的多提问收集资料，拉长谈话时间。比如：“请教你一个简单的问题，能不能多谈一下你为何有这样的想法？等等”

六、对待反应平淡的客户，首先要采取长期作战的方法，要掌握一个尺度，追的太紧，客户会产生反感，甚至对会所也会产生厌恶，太松，其他的会所会有机会。因此要适度的跟踪客户。

七、在电话中要注意介绍会所的设施和服务，树立会所的威望，让对方有要来的想法。强调我们的专业性和独特的效果，电话里是感受不到的，希望你过来感受和体验。在谈话中要加几句“由您自己决定”切记不要太多使用专业术语或繁杂的词汇。如果客户有不高兴的语气要速换话题。比如还可以给他讲几个家里，办公室的健身小偏方，让对方感觉你在为他着想，同时也是为下次交流留下话题，使与客户下次联系。

八、在交流的时候不要诋毁同行，客户在提起同行的优点时，要委婉的说各有各的特点，转而阐述我们的优势。

九、注意换位思考，偶尔要站在对方的角度来感受和思考，进而把握消费者的心理，还可以列举一些在我们这里效果好的会员。

在结束的时候，要说“谢谢你抽出宝贵的时间”跟您交流又学到了很多东西。