

INDICE

PROTOCOLOS

ALTA ONLINE

ALTA MANUAL

ASIGNAR DISPOSITIVO

VISITAS

CREAR/MODIFICAR MyClub

BAJA ONLINE

BAJA MANUAL

CREAR NOTAS

AÑADIR ACCESOS

ALQUILER TAQUILLAS

EXCEDENCIAS

BORRADO DE DATOS

RECLAMACIONES

COMPRA DE PRODUCTOS

TUTORIZADOS

GUIÓN VISITA INSTALACIONES

ATENCIÓN TELEFÓNICA

COMPROBACIONES CHECKLIST

PROCOLOS

ALTAS ONLINE

Las Altas Online son la principal y preferible forma de creación de fichas para nuevos socios, puesto que ahorran tiempo y recursos, además de dar más privacidad al cliente que la prefiera.

- Descargar la App “WUp Fit” en la tienda de aplicaciones del cliente.
- Acceder a ella.
- Entrar en “**Darme de Alta**”.
- Seleccionar Tarifa, *recomendando 1 Mes*.
- Establecer “**Primer Día**” en el calendario.
- Seleccionar productos alternativos (Oportunidad para hablar de Suplementación).
- Siguiente.
- Rellenar **Datos Personales** del cliente.
 - Atención al apartado **DNI/Pasaporte**, letras en MAYÚSCULAS.
 - Atención al **Número de Cuenta**, que no contenga espacios y empiece con el IBAN en MAYÚSCULAS. (ESxx..).
- Siguiente.
- **Aceptar Términos y Condiciones de Uso**.
- Siguiente.
- **Realizar Pago**.
- Introducir los **Datos de la Tarjeta** de Crédito/Débito.
 - Introducir Número de la Tarjeta sin espacios.
 - Introducir Fecha de Caducidad.
 - Introducir CVV.
 - Introducir Titular de la Tarjeta. (*No necesariamente es el cliente*).
 - Aceptar y esperar a que el cliente confirme la compra con su dispositivo o método requerido. **Importante** que, al saltar entre pantallas, no cierre la ventana de la app “WUP Fit”, porque si no deberá iniciar el proceso de nuevo.
- Aceptar.

Una vez esté el socio inscrito.

Comprobar los datos del DNI, Nombre (a veces puede cambiar, por lo que debemos corregirlo), número de DNI/NIE/Pasaporte, fecha de nacimiento y sexo.

Asegurarse que todos los contratos quedaron firmados: *Alta, RGPD, P. Recurrente*. **(ALERTA)**.

- **Firmar Mandato** (el de Domiciliación SEPA) con fecha del día.
- **Asignar Dispositivo**.

ALTA MANUAL

El alta manual es una herramienta para las situaciones en las que no podemos realizar un *ALTA ONLINE* por cualquier motivo.

Existen dos formas de proceder según si el cliente nos ha visitado o no:

SIN FICHA DE VISITA

- Entrar en **FICHAS**.
- **Nueva Alta**.
- **Alta de Socio**.
- Rellenar **Datos Personales** del cliente.
 - Atención al apartado **DNI/Pasaporte**, letras en MAYÚSCULAS.
- Siguiente.
- Rellenar **Datos de Cobro**.
 - Introducir Titular de la Cuenta.
 - Introducir IBAN de la Cuenta, empezando por el segundo grupo de números:

ESXX	XXXX	XXXX	XX	XXXXXXXXXX
------	------	------	----	------------

- Guardar Ficha.
- Realizar **Firma de Contratos** (*Alta, RGPD, Pago Recurrente y Mandato*). **(ALERTA)**.
- Crear **Recurso**.
- **Cobrar** Cuota vía VisaPay.
- Cargar compra del Dispositivo de Accesos en **Tienda**.
- **Asignar Dispositivo**.
- Crear **MyClub**. (utilizar el email del socio).

IMPORTANTE: si el socio es Menor/Dependiente y su tutor desea Tutorizarlo, el Menor/Dependiente que vaya a ser tutorizado no puede disponer de MyClub.

FICHA DE VISITA

- Entrar en **Fichas**.
- Ir al apartado de **Visitas** y Buscar al Cliente.
- Acceder a sus Datos Personales.
- Clicar en **Hacer Socio**.
- Actualizar ↻.
- Rellenar **Datos de Cobro**.
 - Introducir Titular de la Cuenta.
 - Introducir IBAN de la Cuenta, empezando por el segundo grupo de números:

ESXX	XXXX	XXXX	XX	XXXXXXXXXX
------	------	------	----	------------

- Guardar Ficha.
- Realizar **firma de Contratos** (*Alta, RGPD, Pago Recurrente y Mandato*). **(ALERTA)**.
- Crear **Recurso**.
- **Cobrar** Cuota vía VisaPay.
- Cargar compra del Dispositivo de Entrada en **Tienda**.
- **Asignar Dispositivo**.
- Crear **MyClub**. (utilizar el email del socio).

IMPORTANTE: si el socio es Menor/Dependiente y su tutor desea Tutorizarlo, el Menor/Dependiente que vaya a ser tutorizado no puede disponer de MyClub.

ASIGNAR DISPOSITIVO

Cada Cliente **debe** adquirir un Dispositivo de Accesos, **ÚNICO, PERSONAL e INTRANSFERIBLE**.

Una vez abonado el Dispositivo de Accesos en la ficha del cliente se ha de coger un dispositivo de la caja aún sin asignar.

- Acceder a Control de **Accesos**.
- Pestaña de Sincronizar con Servidor.
- **Actualizar** las tres opciones.
- Esperar a que carguen por completo las tres barras verdes.
- Pestaña de **Asignar Dispositivo**.
- **Conectar Lector** de Tarjetas.
- **Presentar** el Dispositivo delante del Lector para registrar el Número de Dispositivo.
- **Buscar** al Cliente (se aconseja por Apellido).
- **Marcar** su Icono a la derecha de la ventana.
- **Asignar Dispositivo**.
- Pestaña de **Sincronizar con Servidor**.
- Actualizar las tres opciones.
- Mostrar al Cliente su forma de uso, tanto en la puerta exterior como en el torno interior.

VISITA

La Visita es una ficha creada la primera vez que una persona acude a las instalaciones para probar las instalaciones y servicios.

- Acceder a **FICHAS**.
- **Nueva Alta**.
- Alta de **Visita**.
- Rellenar **Datos Personales del cliente**. Obligatorio:
 - Nombre completo (Iniciales en MAY).
 - DNI/NIE/Pasaporte (letras en MAY).
 - Teléfono **-&-** Correo Electrónico.
 - Fecha de Nacimiento **-&-** Sexo.
- Guardar Ficha.

CREAR/MODIFICAR MYCLUB

MyClub es la herramienta asociada a la App, consta de dos operaciones:

CREAR MyClub

- Acceder a la ficha del cliente.
- **Datos Personales.**
- Copiar dirección de Correo Electrónico.
- **Crear MyClub.**
- Introducir Usuario, pegando la Dirección previamente copiada.
- Crear MyClub.
- Copiar número de DNI. (sin letra).
- **Modificar MyClub.**
- Introducir contraseña, pegando el número previamente copiado.
- Modificar.
- Cerrar.

MODIFICAR MyClub

- Acceder a la ficha del cliente.
- **Datos Personales.**
- **Modificar MyClub.**
- Introducir Usuario, de haber un nuevo email.
- **Modificar.**
- Introducir nueva Contraseña. (número de DNI, sin letra).
- **Modificar.**
- Cerrar.

BAJA ONLINE

La baja Online es una herramienta que ahorra mucho tiempo y otorga comodidad en cuanto a horario a los clientes.

- Acceder a la **App**.
- **Menú Superior** Izquierda.
- **Mi Cuenta**.
- **Contrataciones**.
- Seleccionar contratación.
- **Dar de Baja**, en la parte inferior.
- Aceptar.
- ~~Firmar Baja en Contratos.~~

Este tipo de Baja tramitada por el usuario sólo está disponible entre los días 10 y 20 de cada mes. Fuera de dichos plazos únicamente está disponible la Baja Manual.

NOTA: de esta forma solamente darán de Baja el Recurso que tenían contratado, pero al socio aún le llegarán emails (Autorespondedores) y podrá seguir accediendo a Tienda. Pasados unos días desde la Baja del último Recurso contratado, Deporweb dará de Baja la ficha de socio automáticamente.

BAJA MANUAL

La Baja Manual es la herramienta más habitual para tramitar la baja, puesto que los clientes no suelen hacer uso de la Baja Online.

- Entrar en **FICHAS**.
- Buscar la ficha del cliente.
- Dar de Baja primero el Recurso “▼ **Dar de Baja**”.
- Establecer la Baja para el día 1 del mes siguiente (*puede que el cliente tenga una contratación mayor de tiempo, Guardar Ignorando Conflictos*).
- Cargar **Devolución de Cuota** si procede.
- Entrar en los **Datos Personales**.
- Dar de **Baja** la ficha para el día 1 del mes siguiente.
- Acceder a Contratos.
- **Firmar Baja**.

IMPORTANTE: Para dar de Baja a un miembro de un grupo familiar, quedando el grupo con menos de tres miembros, es necesario desactivar las opciones “El Titular Paga todas las cuotas” y “Pago Único” del grupo del que forme parte.

Por el contrario, se debe Cambiar/Revisar el tipo de Tarifa a aplicar al grupo (*Familia3/FamiliaX*).

CREACIÓN DE NOTAS (ALERTA).

Crear Notas es una fuente de información sobre el socio, su paso por nuestras instalaciones y las diferentes circunstancias que puedan haberse dado con dicho socio.

En Notas es NECESARIO apuntar toda clase de información excepcional sobre el socio, tales como:

- Problemas de índole económico (*el porqué de pagos a través de Bizum, efectivo en caso de personas mayores, etc*).
- Cambios de Cuentas Corrientes (*anotar la antigua*).
- Quejas y Reclamaciones varias del socio.
- Promociones puntuales a las que se acoge el socio.
- Tramitaciones que dan soluciones a problemas que no se contemplan en este manual.
- Demás circunstancias que excedan las recogidas en este manual.

Para la CORRECTA creación de una nota se han de seguir unas pautas de redacción:

NOMBRE DEL RECEPCIONISTA: *“Párrafo 1: Circunstancias dadas en el momento (con posibles anotaciones y apreciaciones personales del recepcionista sobre las actitudes del cliente).*

“Párrafo 2: Resolución del conflicto o circunstancia realizada por el recepcionista, DETALLADA en la medida de lo posible.”

Ej:

“ **JESUS:** La clienta solicitó la baja del recurso familiar en tiempo, sin embargo no se tramitó.

Por sencillez se reanuda su cuota 6 Meses aplicando un descuento de 79.99€ correspondiente a la Cuota Familiar de Septiembre y se tramita la Baja de los demás miembros del grupo.”

*Para los casos de **PROMOCIONES** no será necesaria dicha redacción; pudiendo rescatar el texto a plasmar de un documento en el escritorio de Recepción llamado Notas PROMOCIONES; sustituyendo los datos que aparecen por los del cliente.

<<En la medida de lo posible, se deberá adoptar un lenguaje de redacción técnico, impersonal y formal, haciendo referencias tales como “el socio”, “se adopta tal o cual solución”, “se tramita” ...>> Por último, presta atención a las faltas de ortografía.

AÑADIR ACCESOS MANUALMENTE

Esta herramienta está preparada para cuando un socio olvida su Dispositivo de Entrada y desea acceder a las instalaciones.

Es OBLIGATORIO realizar este trámite para permitirle acceder a efectos de control tanto de aforo, como de seguimiento de posibles irregularidades.

- Entrar en **Fichas**.
- Buscar al socio.
- Pestaña de **Accesos**.
- Establecer fecha y hora del Acceso.
- **Añadir Acceso**.

ALQUILAR TAQUILLA

Asignaremos la taquilla deseada por el socio que haya contratado el servicio.

- Entrar en **FICHAS**.
- Buscar al socio.
- Pestaña de **Recursos**.
- **Nueva Actividad/Alquiler**.
- New WUp ▼ -> Alquiler.
- **Taquillas**.
- Seleccionar Fecha del Alta.
- Seleccionar Taquilla disponible y número deseado.
- Establecer Baja si procede.
- Establecer **Forma de Pago** (*SIEMPRE VisaPay*).
- **Guardar y Cobrar** por VisaPay.
- Recoger **Pegatina** distintiva de "TAQUILLA ALQUILADA".
- Colocar dicha pegatina en la ESQUINA SUPERIOR DERECHA de la Taquilla alquilada.

EXCEDENCIAS

La Excedencia es una opción para “pausar” la Tarifa periódica contratada por un tiempo determinado. Las Excedencias **no aplican a Tarifas Familiares, ni Bonos**. Es necesario para realizar dicha Excedencia la causa de la misma:

Por defecto se tramitará una **EXCEDENCIA “ESTANDAR”**, debido a cualquier circunstancia que le surja al socio. Excedencias Estándar tiene un costo de 4,99€/mes y son para Tarifas Trimestrales o Semestrales y para socios con Tarifa antigua.

Existen además las **EXCEDENCIAS MÉDICAS**, que obedecen a un problema de salud del socio. Tienen coste 0,00€, pero **EXIGE** la presentación de un **DOCUMENTO MÉDICO** que acredite la imposibilidad de realizar ejercicio físico donde aparezca la fecha donde se entienda el inicio del problema y a ser posible la duración del tratamiento. Será necesario presentar nuevos documentos para prolongar la Excedencia.

- Entrar en **FICHAS**.
 - Buscar la Ficha del socio.
 - Pestaña de **Excedencias**.
 - **“Nueva Excedencia”**.
 - Seleccionar tipo de Contratación que tiene el cliente (*1/3/6 Meses*).
 - Marcar tipo de tarifa: Tarifa de Excedencia.
 - Duración de la Excedencia (*Meses Completos*).
 - **Fecha de inicio** de la Excedencia (cualquier día, finalizando mismo día del mes siguiente).
 - Forma de Pago: **VisaPay**.
 - **Realizar cobro** de la Excedencia en Pestaña Pagos.
-
- Para las **EXCEDENCIAS MÉDICAS** Invitar a la Excedencia en la pestaña Pagos.
 - Redactar **NOTA** detallando las circunstancias de la creación de la Excedencia.

*Puede darse la circunstancia de que un socio desee reincorporarse antes de que finalice su Excedencia. Para estos casos la Excedencia se mantiene como está; y se crea un nuevo recurso Mensual con Fecha de Inicio el día de Reincorporación, y Fecha de Baja del mismo día de la Próxima Cuota a Generar, con una cuantía equivalente a los días hasta el Fin de la Excedencia. (*Ver Recursos*). Posteriormente:

- Pestaña **Excedencias**.
- **“Editar”** Excedencia.
- Cambiar **“Permitir Acceso”** a **“SI ▼”**.

BORRADO DE DATOS PERSONALES

En raras ocasiones un socio o su tutor, nos solicitará que sus datos personales desaparezcan de nuestra Base de Datos. Para ello se procederá de la siguiente manera:

- Acreditar la identidad del socio o de su tutor en cuestión.
- Localizar en la Oficina **Solicitud de Borrado de Datos Personales**, en el correspondiente Archivador de Formularios.
- El cliente ha de **rellenarlo por completo y firmarlo**.
- Acceder a la Ficha del cliente solicitado.
- Dar de **Baja**.
- Borrar todos los Datos personales **EXCEPTO NOMBRE** completo, **DNI** y **CONTRATOS**.
- Borrar los Datos de Domiciliación Bancaria.
- **Informar** al cliente de que quedarán por Ley los datos de las **Facturas** en la Base de Datos durante 5 Años (*Ley General Tributaria; Real Decreto 1619/2012, del 30 de Noviembre*).
- Pestaña **CRM** -> Preferencias -> Desmarcar todas las opciones. (**ALERTA**).

RECLAMACIONES

Las instalaciones disponen de **Hojas de Reclamaciones** a disposición de los socios que lo soliciten.

- Localizar **Hoja De Reclamaciones** en el correspondiente Archivador de Formularios.
- Localizar el **Sello de la Empresa**.
- Rellenar los Datos correspondientes a la Empresa:
 - Nombre: **WUP FITNESS CENTER**
 - Razón Social: **MARCA WUP SLU**
 - CIF: **B06689350**
 - Servicio: **GIMNASIO**
 - **Dirección, Fecha y Señá.**
- Entregar al cliente para que lo rellene.
- Acceder a la Ficha del cliente.
- Crear **NOTA** sobre la reclamación y sus causas.
- Anotar posibles Alegaciones en la Hoja de Reclamaciones.
- **Sellar** la Hoja de Reclamaciones con el Sello de la Empresa.
- Separar la última copia de la Hoja de Reclamaciones.
- **Entregar Copia** al Cliente (*parte Rosa*).
- Guardar la Reclamación y Documentos aportados por el cliente en el Archivador correspondiente de Formularios.

REALIZAR COMPRA POR CAJA PERSONAL

Para las compras de **Suplementación Activa (Nutrición)**, se ha de realizar el trámite a través de la caja personal de cada Monitor, puesto que conllevan un porcentaje a comisión.


- Salir de la cuenta de Recepción.
 - “repcion@marcawup.es▼” en la esquina superior derecha.
 - Cerrar Sesión.
- Cambiar al **Usuario** del Monitor en cuestión (*tu email*).
- Introducir **Contraseña** personal (*DNI sin letra*).
- Ventana **TPV**.
- Seleccionar el Producto.
- Buscar la Ficha del Socio que solicita el Producto en el apartado de Búsqueda de la derecha (*presentando el Dispositivo de Accesos en el Lector*).
- Marcar la ficha del cliente.
- “**Finalizar Compra ▲**” -> Tarjeta de Pago Habitual.
- Cerrar la cuenta de Usuario del monitor.
- Cambiar al **Usuario de Recepción** y volver a acceder.

IMPORTANTE: Cierra la venta y su abono. NO lo quedes en Pendiente, para que el socio realice el pago después, pues no se adjudicará la venta a tu Caja y perderás tu porcentaje de comisión.

TUTORIZADOS

Para que un socio pueda gestionar otra cuenta en la App de un Menor/Dependiente.

ALERTA: No podrá Tutorizarse ningún cliente que disponga de MyClub.

- Acceder a la FICHA del TUTOR.
- Pestaña de Tutorizados.
- “Añadir Tutorizado”.
- Buscar Menor/Dependiente por nombre y apellidos.
- Marcar ficha del socio.
- “Seleccionar”.
- Actualizar página web .

Una vez actualizado, el Tutor podrá acceder desde su App en el Menú Sup Izq, a Tutorizados, y podrá gestionar la ficha del socio que seleccione.

GUIÓN MUESTRA DE INSTALACIONES

El guion es una forma de estructurar la información que le damos a los futuros socios sobre las instalaciones. Es una sugerencia en cuanto al orden y las formas; pero ha de hacerse **mención de todos los puntos** que aquí se marcan.

Como normas durante la visita a las instalaciones es altamente recomendable:

- **Caminar junto a los clientes** en la medida de lo posible, no delante ni detrás de ellos.
- Establecer **contacto visual** con ellos (*con todos, no solo con uno*).
- **Sonreír** durante la visita.
- Usar un **lenguaje técnico y profesional**, pero no demasiado complejo.

Para la visita se ha de mencionar:

- **Taquillas**, todas públicas. Preparadas para candados y alquilables por un suplemento mensual. Si no tienen candados, pueden adquirirlos en la instalación.
- **Sala de Actividades**, donde se imparten las actividades en grupo. Un monitor dirigirá la sesión y estará pendiente de que los socios progresen.
- **Vestuario** de Hombre/Mujeres, completo con Duchas, Baños y Banquetas.
- Detenerte a la altura de la Sala de Ciclo.
- Panorámica de la Sala Fitness.
- **Sala de Ciclo**, donde cada hora en punto aparece una clase virtual en la pantalla. Mientras no haya clase, las bicicletas son públicas como cualquier otra máquina.
- Acompañar mientras se muestran las diferentes zonas.
- Mostrar la **Zona de Levantamiento de Peso o Peso Libre**.
- Mostrar la **Zona de Tonificación**. Disponemos de máquinas de disco y guiadas de Placas.
- Detenerte pasada la Sala de Ciclo (no seguir avanzando).
- Señalar la **Zona de Cardio**.
- Señalar la **Zona de Funcional**, pudiendo nombrar los materiales de los que se dispone.
- Señalar el **Boxing Corner**, haciendo hincapié en soltar estrés.
- Hablar de **Limpieza Máquinas y Refrigeración** de las Instalaciones.
- Mostrar **Puesto de Sala Fitness**, hablando de los **Monitores**, sus **Funciones y Horarios**.

IMPORTANTE: debes valorar la situación que tienes en la Recepción, ya que es posible que tengas a socios o clientes esperando; Si esto sucede, puedes dejar a la visita en manos del Monitor de Sala, reseñarle que se tome el tiempo que necesite y que estarás en la Recepción esperándole.

ATENCIÓN TELEFÓNICA

La atención telefónica es un servicio de atención al socio/cliente realizado principalmente por los Recepcionistas o asignados en Oficina. Para ello ha de tenerse el teléfono cerca, ser conscientes de la prioridad de atender a los socios/clientes presencialmente.

Para ello se ha de responder protocolariamente:

“WUp Fitness Center, le atiende *Nombre*. ¿en qué puedo ayudarle?”

Cabe destacar que algunos procedimientos no se realizan a través de telefonía, quedando este servicio para trámites menores y facilitar información.

Trámites realizables:

- Información varia.
- Consultas de estado de las contrataciones del cliente.
- Restablecimiento de MyClub.

Trámites NO realizables:

- Bajas de Ficha/Recursos.
- Devoluciones de Cuotas.
- Cambio de número de cuenta bancaria.
- Cambios de tabla de entrenamiento.
- Consultas mayores.

COMPROBACIONES CHECKLIST

Tareas a realizar por la persona de Recepción al principio del Turno de Trabajo.

- **ENCENDIDO DE ORDENADOR Y RETIRADA DE CARTEL** del Cartel de Atención al Público.
- Preparar **CAJA DE DISPOSITIVOS**, guardada en Taquilla 4 en el Vestuario de Monitores.
- Comprobar la conexión del **LECTOR MAGNÉTICO** situado en la parte inferior del Mostrados bajo el Monitor. Debe aparecer una luz roja.
- ACCEDER A “**DEPORWEB**” en el Ordenador de Recepción.
- ACCEDER AL **CONTROL DE ACCESOS** en el Ordenador de Recepción.
- VACIADO DE **PAPELERAS** de “Sala Fitness”, Vestuarios y Oficina si se dispone de acceso *(las Bolsas de Basura grandes estarán dentro de la Taquilla 4 del Vestuario de Monitores. ESTE PASO será necesario principalmente en el TURNO DE TARDE)*
- COMPROBACIÓN DE **PAPEL HIGIÉNICO** en los Vestuarios
(Para sustituirlos se deberá acceder a la PUERTA DE MANTENIMIENTO, situada a la derecha del Mostrador de recepción, tomar un Rollo de Papel Higiénico, el más pequeño de los tres, coger las LLAVES correspondientes; constando de una llave especial negra, una tarjeta blanca con una hendidura y una llave pequeña; ésta última será la necesaria para acceder a los dispensadores de papel Higiénico de los Vestuarios, insertándola en la ranura superior, girándola y apretando levemente para poder abrir el soporte. Se ha de Retirar el Núcleo de Cartón del rollo y hacer pasar el papel por el agujero del Dispensador antes de cerrarlo, siguiendo los pasos anteriores en orden contrario)
- COMPROBAR **PAPEL DE MANOS** tanto en sala como en vestuarios.
(Para los Rollos de la Sala Fitness sólo será necesario tomar unos de los Rollos correspondientes, el más grande de los tres e introducirlo en su dispensador. Para el Papel de Manos de los vestuarios será necesario adquirir la tarjeta Blanca con la Hendidura. Una vez frente al Dispensador introduciremos la tarjeta en las ranuras correspondientes en la parte superior cerca de la pared, presionando levemente podremos abrir el Dispensador. Para introducir el papel hemos de Retirar el Núcleo de Cartón del rollo e introducir el papel en el agujero inferior del dispensador)
- **LIMPIEZA DEL WC** DE LOS VESTUARIOS de ser necesario en el Turno de Tarde
(Para ello cogeremos el bote de Legía del Armario de Mantenimiento, sito junto al mostrador en la puerta blanca, iremos a cada WC de los vestuario, vertiendo un chorro no muy generoso; y usamos la Escobilla junto al WC para limpiar y esparcir la legía)