

PRINCIPIOS OPERACIONALES

Principios Operacionales – Propósito.

- Definir nuestro modelo de negocio.
- Proporcionar a los franquiciatarios y a su personal todo el material de referencia.
- Crear consistencia con toda America Latina sin impedir el desarrollo del negocio.
- Demostrar atractivo financiero basado en los principios.
- Crear una marca de solución para identificar razones por falta de rendimiento financiero.

Principios Operacionales – Horario de apertura.

- 8-9 Horas por día hasta alcanzar las 200 socias.
- Por lo menos 2 horas de cierre al medio día.
- Cualquier extensión de horario debe ser presentado como prueba y previa aprobación.
- Fin de semana solo 3 horas de apertura.

Principios Operacionales – Roles del personal.

- Manager.
 - De lunes a Viernes
 - Debe de ajustar sus horarios para estar presente durante los horarios de más tráfico en el club.
- Entrenadoras: 2 de tiempo completo o 4 de media jornada hasta alcanzar las 200 socias.
 - Incrementos de 1 entrenadora por cada “100” socias.
- Todo el personal debe participar en las actividades de Producción de Visitas para la recolección de contactos y creación de citas.
- El tiempo y recursos deberán ser analizados y planificados cada mes para las actividades de producción de visitas externa.

Principios Operacionales – Gestión del Club.

- Hoja de proyección analizada diariamente y realizar los ajustes de planes y acciones necesarios de manera oportuna.
- El Sistema de gestión del club (CIS/OS) debe mantenerse al día:
 - Ingresar las citas y llamadas a socias diariamente.
 - Ingresar las ventas y bajas dentro de un periodo de 24 horas.
 - Registrar las medidas e información de las socias.

- Enviar mensualmente:
 - Análisis de bajas del mes anterior
 - Análisis del club
 - Vídeos del circuito para retroalimentación del servicio

Principios Operacionales – Formación y Desarrollo Profesional.

- Propietarios y manager deben comprender el plan de negocios.
- Propietarios, managers y entrenadoras deben de estudiar el Manual de Operaciones.
- Propietarios deben asistir a la formación inicial de Curves en el centro de Capacitación.
- Es indispensable que las manager asistan a la formación Curves - Club Camp.
- Propietarios y managers deben participar en los webinarios.
- Propietarios y managers deben participar en las llamadas con la Consultora de operaciones.
- Propietarios y managers deben revisar diario el correo Curves.
- Propietarios, managers y entrenadoras deben de participar en cualquier otra formación de Curves al menos una vez al año
- Propietarios, managers y entrenadoras deben certificarse en Complete / Cleveland Clinic

Principios Operacionales – Cumplimiento.

- Cumplimiento/mantenimiento con los estándares de Imagen Curves
- Uso del Software Curves es requerido. CIS
- Seguimiento de la guía del uso de la marca Curves.
- Utilización de la documentación proporcionada por Curves.
- Se requiere seguir el Plan de Negocio aprobado.
- Mantener un alto nivel de satisfacción y atención a la usuaria de acuerdo al método Curves.

Principios Operacionales – Cumplimiento.

- Seguimiento a las pautas del entrenamiento Curves (incluyendo Curves Smart, Circuito, plantillas) programa de control de peso (Curves Complete) y productos.
- No se deberán ofrecer actividades adicionales, clases o productos.
- Respetar los precios mínimos.
- Cumplir con las obligaciones económicas de acuerdo con el contrato de franquicia.
- Ofrecer únicamente productos de la marca Curves
- El territorio de cada club debe ser respetado en la producción de visitas externa.

Principios Operacionales – Cumplimiento.

- Asistencia a las reuniones con Curves, participar en los eventos y compartir historias de éxito.

- Implementar las nuevas políticas o iniciativas que sean presentadas.
- No niños durante los horarios de apertura,
- El equipo morado y el equipo y el equipo blanco no deberán de mezclarse.
- Cumplimiento de todas las regulaciones y requerimientos de las autoridades nacionales y locales.
- Cumplimiento con la ley de protección de datos.
- Implementar las acciones de acuerdo al calendario de marketing y las promociones propuestas.

Los clubs que no cumplan no tendrán acceso a: Manual de Operaciones, reuniones, comunicaciones aparecer en la web, soporte de operaciones.

Principios Operacionales – Servicio.

- Smart
 - No es posible adquirir Smart de segunda mano.
 - Solo los clubs que cumplen pueden ofrecer Smart.
- Curves Complete
 - Solo los clubs que cumplen pueden ofrecer Complete (de estar disponible)
 - Ofrecer las propuestas de acuerdo al Manual de Operaciones.

Principios Operacionales – Impulsando la Excelencia.

- Solo los clubs que cumplen pueden participar en el programa.
- Es necesario contar con los recursos adecuados para la producción de visitas.
- Contar con el correcto número de personal y con un equipo comprometido.
- Fase 1 solo está autorizada tras la formación.
- Fase 2 únicamente tras haber completado fase 1 habiendo reunido los criterios para ellos.
- La realización de reportes diarios, semanales y mensuales será requerido.
- Desarrollar el nivel de servicio de Impulsar la Excelencia será requisito.

Principios Operacionales – Precios.

- El precio mínimo requerido por Mercado – los clubs pueden cobrar más dependiendo del área y servicio que ofrezcan pero nunca por debajo del mínimo y respetar los precios establecidos por la Franquicia según su zona o región
- Respetar los precios establecidos por la Franquicia según su zona o región; el club nunca podrá ofrecer membresías por debajo del precio mínimo.

Principios Operacionales – Precios.

- 12 meses por domiciliación bancaria o cargo a tarjeta de crédito
 - Meta: 90% de las socias deberán estar en 12 meses por domiciliación bancaria y prepago.

- Todas las campañas se enfocarán en esta modalidad.
- Las cuotas deberán concluir en 9.

Principios Operacionales – Precios.

- Descuento en la CSP:
 - Máximo descuento: 50%
 - Únicamente en Gran Apertura: (66%)
 - Puertas Abiertas (Máximo 66%)
 - Cero de cuota de seguimiento no está permitido.

Principios Operacionales – Precios.

- Semanas gratis: Máximo 2 semanas.
- Mes gratis: Máximo 3 meses.

En seguimiento con las campañas que los ofrezcan como por ejemplo, el resto del verano gratis, 30 días gratis, etc.

Principios Operacionales – Precios.

- Descuento en las mensualidades:
 - Paquete familiar.
 - Paquete corporativo- con previa autorización de Curves Latinoamerica
 - Prepago 12 meses.
- Semana gratis:
 - Festival entrenamiento de fuerza.
 - Recomendaciones de amiga.
- Pack mes a mes:
 - Puede terminar en cualquier momento
 - Cobrar al 100% d la CSP.
 - La mensualidad es 200 pesos más que la mensualidad del paquete de 12 meses.
 - Mensualidades debe concluir en 0 o en 5
 - Cuando se realice la presentación de precios estará bien simplemente omitir “si lo haces de cualquier otra manera son x”
- Principios Operacionales – Precios.
 - Pack Familiar:
 - Hija dependiente de la madre menor de 20 años.

- La hija paga la mitad del descuento aplicable de la CSP y mitad de la mensualidad.
- Estudiante:
 - Prepago por cuatrimestre
 - .paga 3 meses y recibe el servicio 4
 - Debe ser solicitada y presentar la información como credencial de estudiante
- Pack Gratuitos:
 - Debe de ser limitados para el personal y familia realmente cercana.
 - RP (Blogueras, periodistas a través de esfuerzos nacionales), donativos.

Principios Operacionales - Complete.

- 20 -30% del total de socias en el programa de 12 meses
- Extendible por más tiempo.

Principios Operacionales - Apertura.

- 66% de descuento a las primeras 100 socias.

Principios Operacionales – Cancelaciones.

- Si una social cancela y vuelve, la CSP debe pagarse de Nuevo junto con la tarifa mensual aplicable.
- Al cancelar antes de los 12 meses de contratación, se cobrará de la siguiente manera: si cancela entre el mes 1 y el mes 6 de su contrato deberá pagar la cantidad de \$1,100 pesos o lo equivalente a \$70 usd y si cancela entre le mes 7 y el 11 de su contrato pagará el equivalente a una mensualidad de su membresía
- La cantidad a pagar por una cancelación puede ser utilizada como regalo de la CSP para que una amiga se apunte.

Principios Operacionales – Viajes y Transferencias.

- Únicamente disponible en el paquete de 12 meses y prepago anual
- Club de destino debe enviar el formulario “pase de viajero” al club de origen. El club de origen debe evitar seguir cobrando a la social.
- El pase de viajero debe ser proporcionada por el club de origen y tiene validez no por más de 20 días dentro de un plazo de 30 días.
- En el caso de Ciudades grandes si podrán hacer uso de tarjeta de viaje por 20 días.

Principios Operacionales – Metas.

- Numero de Socias.
 - En la gran Apertura: 100% de las socias por Producción de Visitas Externa
 - Al alcanzar el punto de equilibrio: 40% de la producción interna y 50% de producción externa.
 - Al alcanzar 170 socias: 50% de producción interna y 50% de producción externa.
 - Al alcanzar 200 socias: 80% de producción interna y 20% de producción externa.

Principios Operacionales – Metas.

- 90% de las socias en membresía 12 meses y solo el 10% de estas en prepago.
- 80% ventas.
- 3% de bajas.
- 70% de socias activas pesadas y medidas al mes
- Entrenamiento superior al 33%
- Socias en días sin venir contactadas semanalmente cada vez que cumplen 7 días sin asistir al club.
- 20- 30% de socias en Curves Complete.
- Club con un mínimo de 250 socias.

Fecha:

Club:

Nombre y Firma del Franquiciatario/a