



AMÉLIORATION D'UN SYSTÈME D'ENCADREMENT ET DU SUIVI DE LA CLIENTÈLE

TPE 1

Assistante en promotion de l'activité physique et de la santé

Physic-Club Christian Matthey SA

1ère année / CPLN - EAM

Emilie Widmer

2 décembre, 2014

TABLE DES MATIÈRES

1. Présentation de mon centre de fitness	3-4
2. Introduction	5
3. Description	6
3.1. Le personal training, pour qui? pour quoi?	7
3.2. Qu'est-ce que la Simply Belt? pourquoi l'utilise-t-on?...7	
3.3. Le programme Zone c'est quoi?	7
4. Le « système du tourniquet »	8
5. Nos futurs projets	9
5.1 Concept « Born to move »	10
5.2 Nouvelle salle de cours	11
5.3 Nouveaux vestiaires	11
5.4 Infos nutrition	11
6. Conclusion	12
6.1 Liens des images	12



1. PRÉSENTATION DE MON CENTRE DE FITNESS:

Le « Physic-Club » est dirigé par Monsieur **Christian Matthey**



Fondateur du Physic-Club en 1982, Monsieur Christian Matthey gère les fitness encadré de ses 55 collaborateurs.

Les fitness Physic-Club propose des cours collectifs¹ comme par exemple les cours LesMills: Bodyattack, BodyStep, BodyCombat, etc. mais aussi des cours freestyle tels que la zumba, le core training, le bodysculpt ou encore le spinning. Différents moniteurs fitness sont formés pour donner ces cours qui se déroulent dans les diverses salles du Physic-Club. Bien sûr, nous disposons d'un sauna & hammam aux centres des Eplatures et du pod.

Notre team se compose de plus de 20 Personal Trainer² à disposition des clients et sportifs de compétition afin qu'ils puissent atteindre un objectif précis ou tout simplement, se remettre en condition ou garder la forme. C'est un suivi capital qui aide énormément nos clients mais vous trouverez plus d'informations au point 3.1 ci-après.

Pour avoir un meilleur suivi de la clientèle, nous collaborons avec un cabinet de physiothérapie. Ceux-ci se trouvent dans nos locaux ce qui permet aux patients d'accéder à notre parc de machines de renforcement afin d'y effectuer leurs exercices. Grâce à cela, nous pouvons les suivre eux et leur parcours au sein de notre fitness et les encadrer.

¹ fiche de l'horaires des cours collectifs

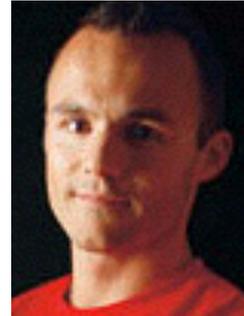
² affiches des divers personal trainer

Notre fitness Physic-Club est reparti sur **5** centres de fitness dans le canton de Neuchâtel:

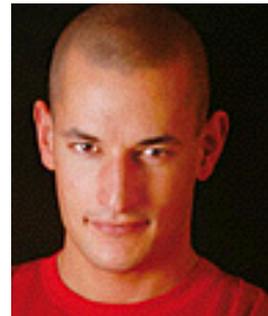
- Cernier, responsable du centre **Jocelyn Aumont**



- Neuchâtel, responsable du centre **Clavien Kuenzi**



- Le Locle, responsable du centre **Hicham Abbas**



- La Chaux-de-Fonds, avenue Léopold-Robert, responsable du centre **Alain Cuenat** (mon formateur)



- La Chaux-de-Fonds, boulevard des Eplatures responsable du centre **Cédric Barthoulot**



2. INTRODUCTION:

Après vous avoir présenté mon fitness et son personnel, je vais vous présenter mon premier TPE avec comme sujet, l'amélioration d'un système d'encadrement et du suivi de la clientèle. Je vais vous expliquer tout d'abord ce que nous faisons lorsque un nouveau client arrive dans notre salle de fitness. Ce qu'il a à remplir, les informations dont nous avons besoin, mais aussi ce que nous lui communiquons, ce qu'on va lui montrer et expliquer pour qu'il soit au courant de tout ce qui est important et qui pourrait l'intéresser. Notre but étant bien sûr de le satisfaire et de le fidéliser à notre centre de fitness en répondant à ses besoins.

Point par point vous pourrez suivre toutes les étapes depuis l'arrivée du client à la réception jusqu'à sa sortie. Ci-dessous, chaque point est expliqué en détail.

Je vous parlerai aussi des différentes offres que nous disposons pour aider les clients à atteindre leur objectif, tel que le Personal Training, la Simply Belt ou encore par le biais du programme nutrition Zone.

Le thème étant aussi l'amélioration d'un système d'encadrement, je vais donc vous présenter notre nouveau système « du tourniquet » et de nos futurs projets pour un meilleur encadrement de la clientèle.



3. DESCRIPTION:

Tout d'abord, dès qu'une nouvelle personne vient se présenter à la réception, nous la saluons puis lui demandons ce que nous pouvons faire pour elle. Elle nous explique qu'elle serait intéressée à faire un abonnement chez nous et que pour cela, elle a besoin d'informations. Nous l'invitons à prendre place afin d'être tranquille avec celle-ci et nous lui donnons les informations qu'elle recherche ainsi que divers conseils.

Une fois installée, nous lui posons quelques questions telles que: Avez-vous déjà fréquenté un de nos fitness? Avez-vous déjà fait du fitness ? Qu'est-ce qui vous intéresse, plutôt les cours collectifs ou la salle ? Etc.

Suite à cela nous pouvons cerner les attentes du, peut-être, « futur client » et le renseigner au mieux pour qu'il se sente à l'aise et trouve ce qu'il recherche.

C'est lors de cet entretien que nous lui faisons remplir un historique sportif³ dans le quel sont posées diverses questions sur ses objectifs, ses disponibilités à fréquenter le fitness et encore s'il y a des blessures ou maladies importantes, toute information sur le client est bonne à savoir.

Ensuite nous lui faisons part de nos diverses offres d'abonnement en fonction de ses besoins et/ou objectifs. Nous lui indiquons les tarifs de chaque abonnement, standard ou spécifique comme par exemple, avec sauna & hammam si le client le désire. Ne pas oublier de proposer l'abonnement famille si un ou des membres de la famille font déjà parti de notre centre de fitness. De plus, nous précisons que l'abonnement est valable dans nos 5 centres de fitness Physic-Club.

Pour les personnes intéressées à faire un abonnement chez nous, mais souhaitant d'abord essayer, nous leur offrons 1 semaine d'essai gratuit afin qu'ils puissent voir ce que l'on propose, l'ambiance et le fitness en lui-même. Lors de la semaine d'essai, nous veillons à ce que le « futur client » se sente à l'aise et, soit suivi constamment.

Sinon, nous effectuons directement le contrat soit d'un mois, trois mois, six mois ou d'une année et suite à cela, le client recevra sa carte de membre lui donnant l'accès à nos centres de fitness.

Dès que le client est membre, nous le suivons régulièrement durant ses séances d'entraînement. Nous veillons à ce qu'il effectue ces mouvements correctement sur les machines et l'orientons également, suivant son/ses objectif -s, dans quelques cours collectifs qui pourraient l'intéresser et bien sûr, lui convenir.

Chaque client qui le désire a un coach à disposition afin de remettre régulièrement à jour ses plans d'entraînement. Cela s'appelle du standard training et est compris dans l'abonnement de base.

³ fiche de l'historique sportif
TPE 1



3.1. LE PERSONAL TRAINING, POUR QUI? POUR QUOI?:

Le personal training a été mis en place pour faire évoluer plus vite les clients vers leurs objectifs comme par exemple: perte de poids, performances de haut niveau pour des athlètes, remise en forme, bien-être, prise de masse, etc.

Accessible à tous, le personnel training est un entraînement encadré par un des coach que vous pouvez trouver en annexe. Il s'effectue seul ou en petits groupes, appelé Team Training, par tranche de 30 ou 60 minutes.

Les bénéfices du personal training :

- suivi constant par le coach
- tutoiement des limites physique
- le coach donne la motivation nécessaire
- optimisation des résultats
- plus de constance, régularité dans l'entraînement
- travail sur un objectif précis
- et encore bien d'autres bénéfices propre à chacun



3.2. QU'EST-CE QUE LA SIMPLY BELT? POURQUOI L'UTILISONS-ELLE?:

La simply belt est une ceinture ou un short qui aide à perdre du poids. Celle-ci est fixée sur un appareil cardio, tapis de course ou l'elliptique. Un petit boîtier bleu est installé sur l'appareil qui relie la Simply Belt avec un tube de plastique fin qui permet d'envoyer de l'air comprimée qui provoque une pression sur la partie du corps entourée par la ceinture ou le short. Ce travail de compression et de relâchement permet d'amener un meilleur afflux sanguin et de brûler d'avantage de calories, tel un massage.

Cette méthode de perte de poids est principalement utilisée par les femmes.

3.3. LE PROGRAMME ZONE C'EST QUOI?:

Le programme Zone est un programme de nutrition. Il permet d'apprendre à se nourrir correctement et à rééquilibrer son alimentation. Beaucoup de clients ont suivi cette méthode avec succès. Encadrés par des professionnels de la nutrition, les clients sont suivis régulièrement, sur plusieurs mois afin de mesurer l'évolution des résultats et de corriger les erreurs éventuelles.

4. LE « SYSTÈME DU TOURNIQUET »:

C'est un nouveau système d'accueil des clients. Un tourniquet se situant à l'entrée du fitness vient d'être installé à la salle de l'Avenue Léopold-Robert, à la Chaux-de-Fonds.

Celui-ci permet aux clients d'accéder au club avec leur carte en la passant devant un scanner sans besoin de s'adresser à la réception, comme auparavant, pour demander une clé de casier.

Le tourniquet, il facilite le passage, afin d'éviter une file d'attente aux heures de pointes étant donné que nous distribuions des clés de casier à chacun. Chaque client se munie d'un cadenas personnel pour sécuriser son casier.

Maintenant, nous pouvons accorder plus de temps aux clients s'adressant à l'accueil pour diverses questions, tout en laissant les autres passer par le tourniquet.

Grâce à ce nouveau système, nous pouvons aussi vérifier que chaque client ait payé son abonnement et n'ait pas de retard. Si celui-ci n'est pas à jour, le tourniquet se bloque.



Nous avons constaté, depuis maintenant 2 mois, que ce dispositif, utilisé au fitness du Boulevard des Eplatures, comme vous pouvez le voir ci-dessus avec Cédric Barthoulot, est une bonne amélioration des possibilités d'encadrement. Comme décrit dans le texte précédent, nous avons un meilleur suivi de la clientèle et sommes ainsi plus disponibles pour répondre aux questions ou remarques que viennent nous poser les personnes à la réception.

5. NOS FUTURS PROJETS:

5.1 CONCEPT « BORN TO MOVE »:

Comme nouveaux projets, nous sommes en train de mettre en place un nouveau concept « Born to move⁴ » encadré par Maude Kurth, pour les jeunes par tranches d'âges, 3-4 ans, 6-7 ans, 8-12 ans et 13-16 ans. Ce concept a été créé pour sensibiliser les jeunes à bouger et avoir une activité physique régulière. Lors de ces cours qui se déroulent les mercredis et vendredis après-midi au Physic-Club de l'Avenue Léopold-Robert, les enfants découvrent divers mouvements que l'on retrouve lors des cours collectifs. Dans chaque concept, les chorégraphies sont différentes afin de convenir au mieux à la tranche d'âge dans laquelle les enfants se trouvent.



Qu'en pense Maude Kurth?:

Etant responsable de ce nouveau concept et ayant effectué auparavant le métier d'éducatrice de l'enfance, j'ai toujours souhaité lier mes deux professions; c'est pourquoi j'ai choisi de m'occuper de « Born to Move ». J'aimerais transmettre aux jeunes la joie du sport, le plaisir de bouger, mais aussi faire passer le sport par le plaisir de s'amuser avec des enfants de leur âge en effectuant toutes activités proposées lors de ces cours. Nous savons que les jeunes sont de plus en plus occupés sur leur console, iPad, télévision ou encore téléphone portable et que l'obésité chez les jeunes augmente d'avantage, jusqu'à devenir un problème de santé publique. C'est pourquoi nous nous devons de les encadrer

et de leurs proposer au sein du Physic-Club, un programme adapté et développé en fonction des spécificités de leurs âges.



⁴ flyer de Born to Move
TPE 1

5.2 NOUVELLE SALLE DE COURS:

Comme autre projet, nous sommes en pleine rénovation de la salle de cours à l'Avenue Léopold-Robert. Durant une période de transformation d'environ 3 mois, le plafond sera rehaussé, le sol remplacé, les décors améliorés et modernisés. Voici ci-dessous un petit schéma de notre future salle de cours.



Comme vous pouvez le constater, le style et les motifs au sol sont les mêmes qu'au fitness du Boulevard des Eplatures, et ce afin d'uniformiser nos centres de fitness.

5.3 NOUVEAUX VESTIAIRES:

Après la salle de cours, la rénovation des vestiaires est en discussion, mais comme on dit, « chaque chose en son temps ».

5.4 INFOS NUTRITION:

Afin de sensibiliser davantage nos clients sur les bienfaits d'une alimentation saine et équilibrée nous allons mettre sur pieds des conférences nutrition.

6. CONCLUSION:

J'ai beaucoup aimé effectuer ce premier TPE et ai eu assez de facilité à le faire, ceci étant sûrement grâce à celui que j'ai pu créer lors de ma formation d'employée de commerce. Le sujet étant intéressant, j'ai tout de suite su comment commencer et les points que je souhaitais aborder. Ce fut pour moi un travail agréable et plaisant, de plus le fait de le voir évoluer et se compléter m'a motivé d'avantage.

De plus, une fois le TPE quasiment terminé, il m'est toujours très agréable de faire les dernière corrections car je peux enfin constater le travail achevé.

Le club fait déjà énormément de travail afin d'améliorer le système d'encadrement et du suivi de la clientèle, c'est pourquoi il est difficile pour moi d'amener de nouvelles idées. De plus, le club travail sans cesse sur ce sujet afin d'être au top.

6.1 LIENS DES IMAGES:

<http://blogg.loppe.se/sparkibaken/barnfamilj/born-to-move/>

<http://blog.newvitality.it/allenamento/fitness/>

<http://fr.dreamstime.com/photos-stock-ligne-d-arrivee-ima-ge7710063>

<http://www.scwfitness.com/distribution/assets/>

http://new.physic-club.ch/index.php?option=com_content&view=article&id=11&Itemid=7

