

Чек-лист готовности фитнес-клуба к открытию

Контрольные точки за 30, 14, 7 и 1 день до запуска, затем первые 7 дней работы. Проверяйте не отдельные системы, а весь путь клиента — от рекламы и заявки до оплаты, доступа и тренировки.

Клуб / объект	_____
Плановая дата открытия	_____
Ответственный за запуск	_____
Формат открытия	☐ soft opening ☐ полноценный запуск

Не переносите критические проверки на день открытия. Если не работает оплата, доступ, вентиляция, CRM или команда не умеет пройти клиентский сценарий, массовый трафик только увеличит стоимость ошибки.

За 30 дней

☐	Финальная дата открытия подтверждена подрядчиками, поставщиками и командой.	
☐	Основные инженерные системы смонтированы или имеют подтверждённый график завершения.	
☐	Критическое оборудование заказано, сроки доставки и монтажа подтверждены.	
☐	Продукты, тарифы, правила абонементов, заморозок и возвратов согласованы.	
☐	CRM настроена: источники, воронка, статусы, задачи, ответственные.	
☐	Телефония, мессенджеры и формы сайта связаны с процессом обработки заявок.	
☐	Запущен или подготовлен лендинг/сайт с понятным следующим шагом.	
☐	Предпродажи и сбор базы идут по плану; все обращения фиксируются.	
☐	Набор команды закрывает основные смены и функции.	
☐	Есть план обучения администраторов, продаж и клиентского сервиса.	

За 14 дней

☐	Проверены электрика, вода, канализация, вентиляция, отопление/охлаждение.	
☐	Оборудование установлено или есть точный план установки без риска для даты открытия.	
☐	Раздевалки, душевые, санузлы и зоны хранения готовы к тестам.	
☐	Система контроля доступа и шкафчики проходят техническое тестирование.	

☐	Онлайн-касса, эквайринг и сценарии возврата/отмены готовы к проверке.	
☐	Договоры, правила клуба и документы для клиента подготовлены под фактическую модель услуг.	
☐	Расписание сформировано с учётом реальной готовности тренеров.	
☐	Команда прошла первые тренировки по обработке заявки, визита и продажи.	
☐	Контент и рекламные материалы отражают реальные сроки и фактическую готовность объекта.	

За 7 дней

☐	Проведён полный тест пути клиента: реклама → заявка → контакт → запись → визит → продажа → оплата → доступ.	
☐	Проверено, что источник заявки передаётся в CRM и сохраняется.	
☐	Проверены напоминания о визите и действия при неявке.	
☐	Тестовая оплата корректно отражается в CRM/учётной системе и доступе.	
☐	Администраторы знают тарифы, ограничения, возвраты и следующий шаг для каждого типа обращения.	
☐	Тренеры знают расписание, правила коммуникации и порядок фиксации проблем.	
☐	Проведён осмотр уборки, навигации, раздевалок, душевых, санузлов и клиентских зон.	
☐	Проверена вентиляция при повышенной фактической нагрузке.	
☐	Сформирован список открытых дефектов с ответственными и сроком устранения.	

За 1 день

☐	Критические дефекты закрыты или принято осознанное решение о переносе/ограничении запуска.	
☐	Команда получила финальное расписание, контакты ответственных и сценарий эскалации.	
☐	Ресепшен, касса, терминалы, CRM, телефония и доступ протестированы повторно.	
☐	В помещениях выполнена финальная уборка; расходники и хозяйственные материалы на месте.	
☐	Навигация и клиентские инструкции понятны человеку, который впервые пришёл в клуб.	
☐	Сформирован план soft opening или первого дня с ограничением потока при необходимости.	

☐	Ответственный фиксирует все инциденты и решения в едином журнале.	

Первые 7 дней после открытия

☐	Ежедневно разбираются заявки, дозвонны, записи, визиты, продажи и причины отказов.	
☐	Отдельно отслеживаются скорость первого ответа и потерянные обращения.	
☐	Проверяется загрузка зон и расписания по часам, а не только общий поток.	
☐	Фиксируются жалобы на температуру, вентиляцию, воду, шум, шкафчики и доступ.	
☐	Команда ежедневно собирает повторяющиеся вопросы клиентов.	
☐	Корректируются скрипты, расписание, навигация и операционные регламенты.	
☐	Рекламный бюджет не масштабируется, пока не понятны конверсии в визит и продажу.	
☐	Фактические доходы и расходы начинают сопоставляться с финансовой моделью.	

Стоп-критерии перед массовым запуском

☐	Не работает безопасный доступ или есть критические технические дефекты.	
☐	Оплата/касса/учёт дают ошибки, влияющие на обязательства перед клиентом.	
☐	Вентиляция, вода, электрика или другие инженерные системы нестабильны.	
☐	Команда не умеет единообразно обрабатывать заявку, визит и продажу.	
☐	CRM теряет обращения или источник лида.	
☐	Ключевые клиентские правила и условия продаж не готовы.	
☐	Объект не выдержал тестовый поток — массовый запуск увеличит репутационный риск.	

Решение: ☐ ГОТОВ К ЗАПУСКУ ☐ SOFT OPENING / ОГРАНИЧИТЬ ПОТОК ☐ ПЕРЕНЕСТИ И ЗАКРЫТЬ КРИТИЧЕСКИЕ РИСКИ

Чек-лист предназначен для управленческого контроля и не заменяет обязательные технические, юридические, санитарные, пожарные и иные проверки, применимые к конкретному объекту и услугам.