



MES **TO DO LISTS**

TO DO

QUOTIDIENNE

Ce guide récapitule les cases indispensables à cocher pour gérer votre activité !

Vous y retrouverez toutes les actions à mener quotidiennement, mensuellement et dès que nécessaire pour bien gérer votre franchise.

TOUS LES JOURS

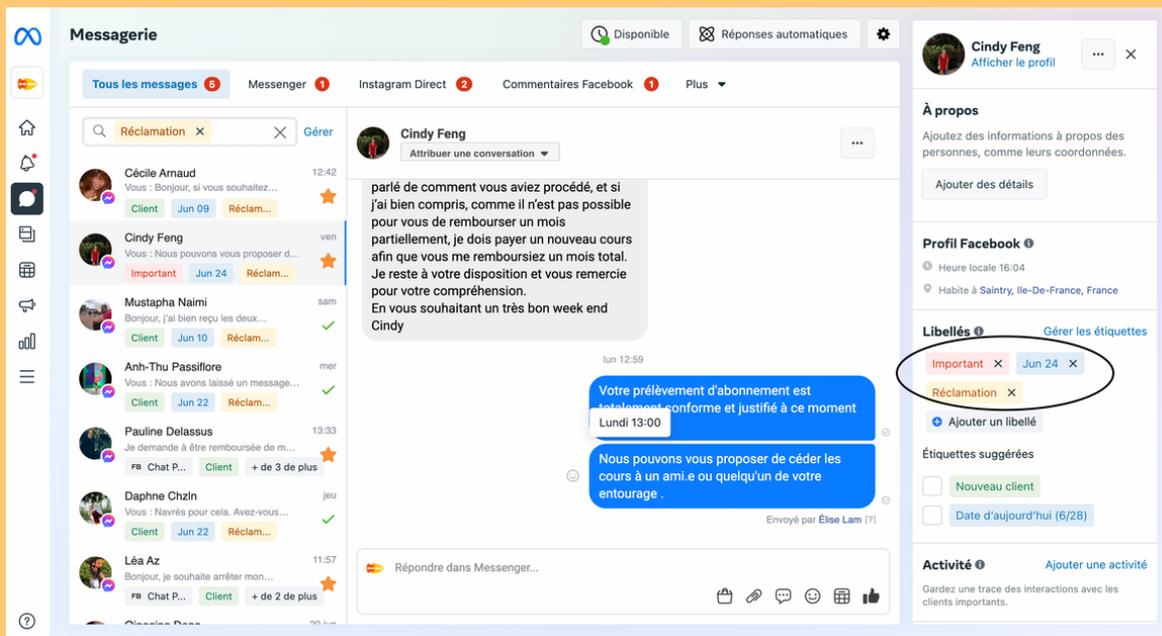
- Appeler mes leads grâce à la plateforme de téléphonie [RingOver](#) et à l'outil de gestion des leads sur [Active Campaign](#)

The screenshot shows a lead management dashboard with a sidebar on the left containing icons for search, notifications, mail, a circled dollar sign, chat, list, globe, bar chart, and settings. The main content area has a top navigation bar with filters: 'Ajouter un filtre', 'Propriétaires de l'offre' (dropdown), 'Tous les propriétaires d'offres' (dropdown), 'Statut' (dropdown), 'Ouvrir' (dropdown), 'Tags' (dropdown), and a search bar 'Recherche par titre, e-n'. Below this are three panels: 1. 'Nouveau lead' (green header) showing '937 offres' and '18.7k€ EUR', with a list of leads including 'wafaa Rayane Ra' (+33699390874), 'Marie Sarah NGO' (+33753032649), and 'Ouiza Hamidi' (+330678190534), each with a '+ Ajouter une Offre' button. 2. 'A été contacté' (blue header) with a message 'Impossible de trouver des offres' and a '+ Ajouter une Offre' button. 3. 'Doit être rappelé (N'a pas répondu/N'a pas acheté/souhaite être rappelé)' (purple header) with a message 'Impossible de trouver des offres' and a '+ Ajouter une Offre' button. An 'Aide' button is in the bottom right corner.

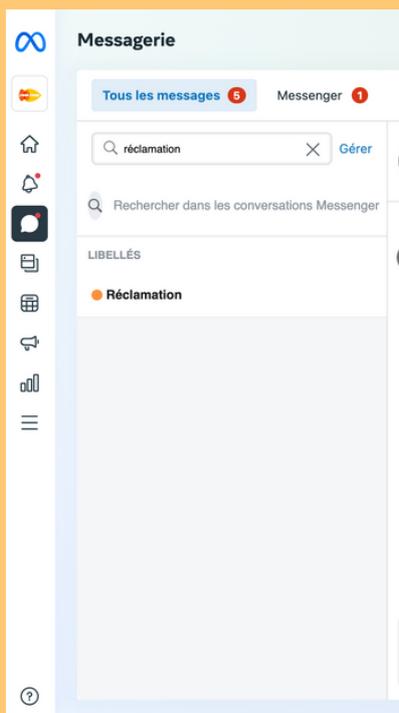
TO DO QUOTIDIENNE

- Traiter mes demandes clients sur Meta Business Suite

1. Se repérer grâce aux libellés



2. Rechercher des messages grâce aux libellés

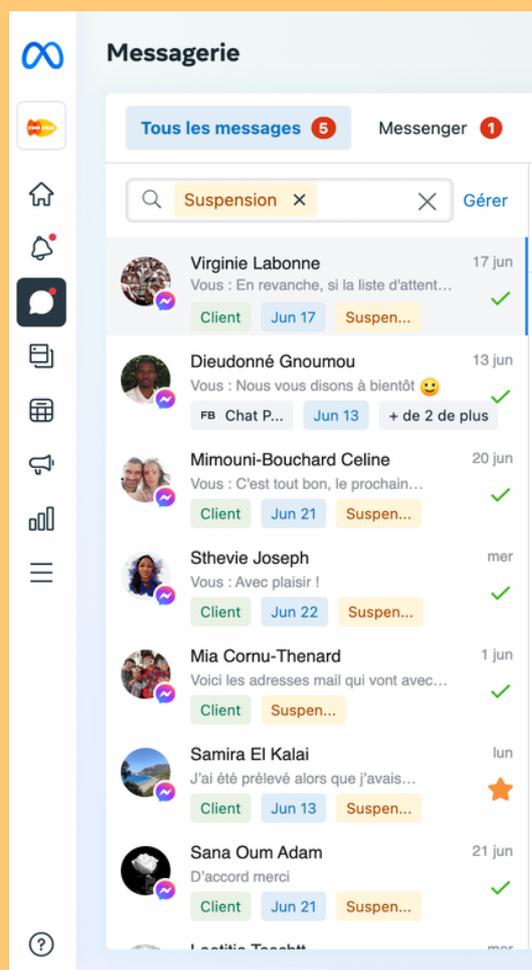
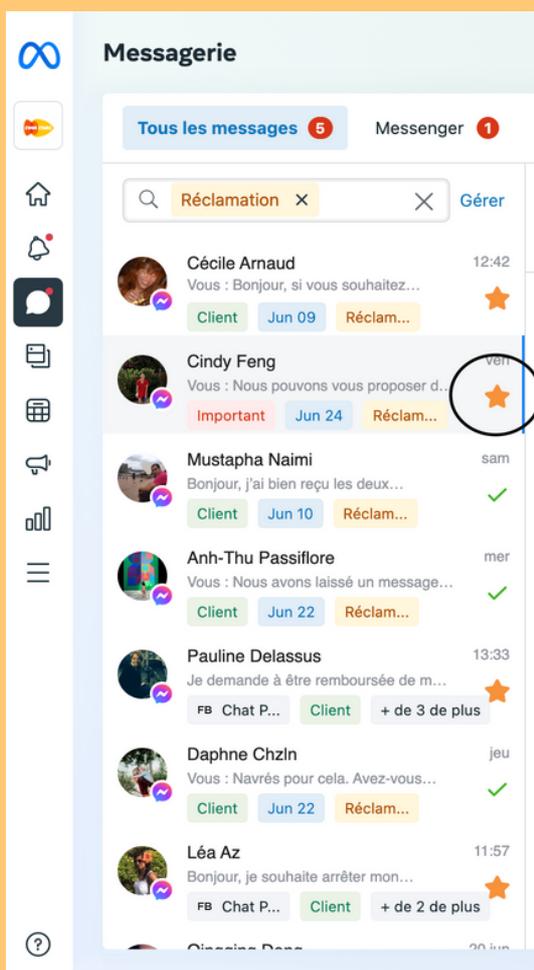


TO DO

QUOTIDIENNE

- Suivre mes conversations

3. L'étoile ☆ indique que la demande est en cours de traitement et le check ✓ indique que la demande est traitée



TO DO

QUOTIDIENNE

- **Lire et traiter mes emails pro sur mon adresse @swimstars.fr**
 - Mon email pro est configuré sur le logiciel d'email de mon téléphone (cf. tuto dans la [base de connaissance](#) sur l'APP)
- **Poster sur mes réseaux sociaux en m'aidant du [dossier de contenus](#)**
 - Stories et reels sur Instagram et Facebook
 - Posts sur Facebook

INFO

IMPORTANTE



TIPS

Enregistrer des réponses pré-enregistrées et utiliser les scripts du service client disponibles sur l'APP > [Support client](#)

Messengerie Disponible Réponses automatiques

Tous les messages 5 Messenger 3 Instagram Direct 2 Commentaires Facebook 1 Plus

Rechercher Gérer

Réponses enregistrées + Ajouter

Rechercher Utilisés régulièrement

- Information / question ouverte**
Bonjour, comment puis-je vous aider ?
- SAV / Comment résilier, mettre en pause, réclamer ? PARIS & CO**
Pour bien traiter votre demande, écrivez-nous directement depuis la page piscine : <https://swimstars.co/piscines-swim-stars/> dans l'onglet contact
- Information / Diagnostic**
Je vais vous poser quelques questions pour mieux cerner votre besoin : Vous habitez où ? C'est pour un enfant ou un adulte ? Quel âge ? Pour débiter ou progresser ?

Messengerie Disponible Réponses automatiques

Tous les messages 5 Messenger 1 Instagram Direct 2 Commentaires Facebook 1 Plus

Rechercher Gérer

Créer une réponse enregistrée

Ajoutez un raccourci pour rapidement insérer cette réponse. Les raccourcis doivent contenir au moins 3 caractères.

Raccourci

Ajouter un raccourci

Message

Rédigez un message...

0 / 1000

Annuler Enregistrer

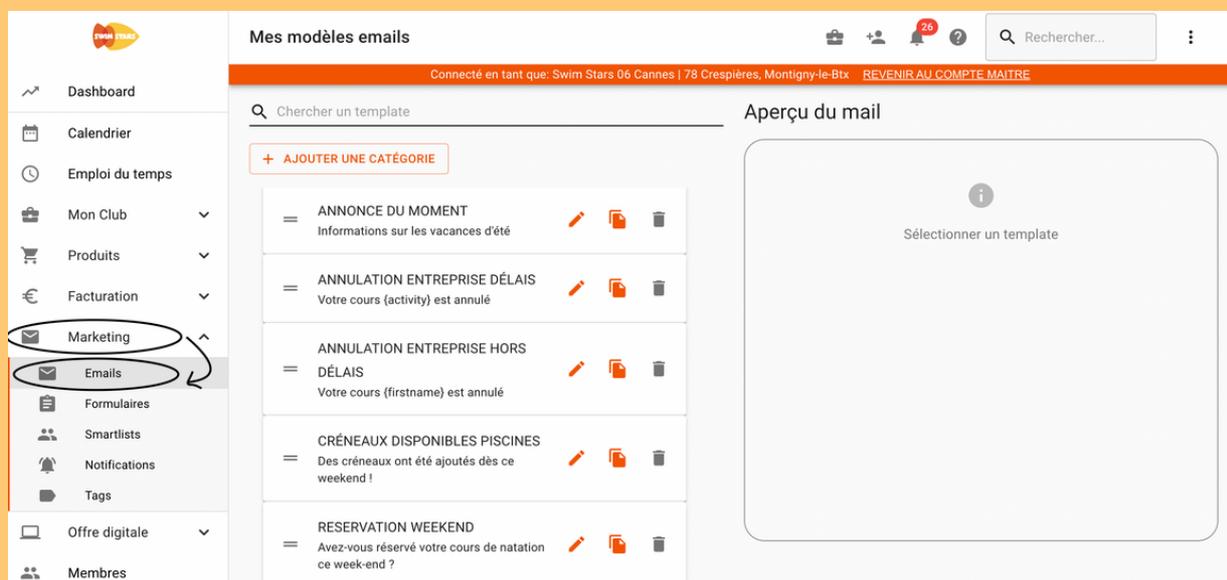
TO DO

HEBDOMADAIRE

TOUTES LES SEMAINES

- Envoyer un email tous les mardis (pour ceux qui proposent des cours les mercredis) ou tous les jeudis pour informer mes clients qu'il reste de la place dans les cours et les inciter à réserver

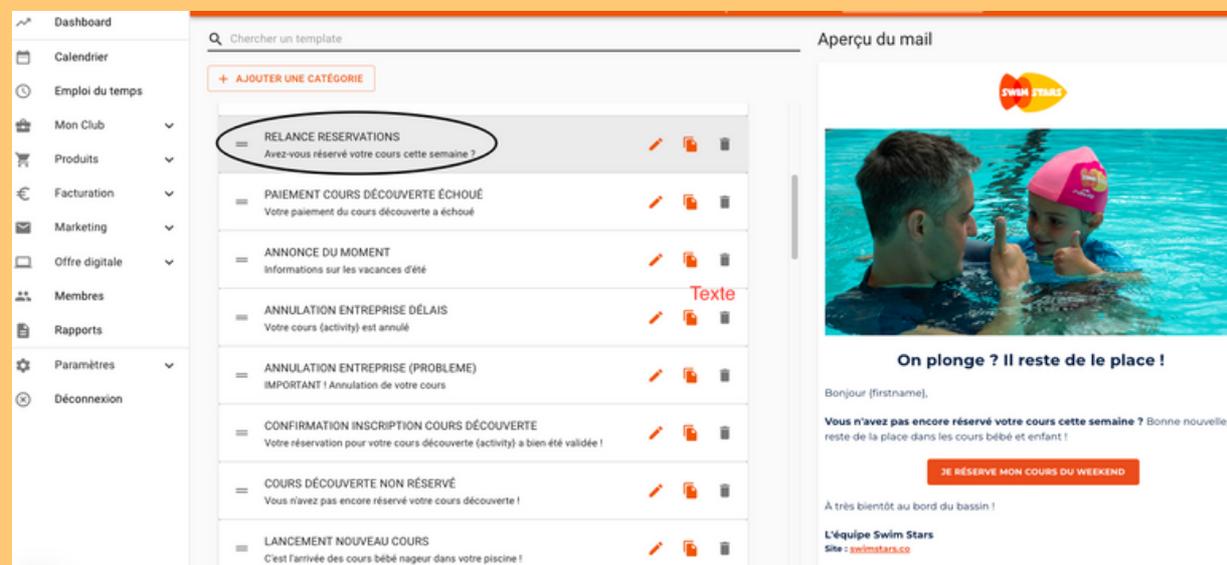
1. Aller dans les emails marketing



The screenshot shows the 'Mes modèles emails' interface. On the left, the 'Marketing' menu is highlighted with a red circle, and the 'Emails' sub-menu is also circled with a red circle and an arrow pointing to the template list. The main area displays a list of email templates with their subjects and preview icons. The 'Aperçu du mail' section on the right shows a placeholder for selecting a template.

Titre	Prévisualisation
ANNONCE DU MOMENT Informations sur les vacances d'été	[Icon]
ANNULATION ENTREPRISE DÉLAIS Votre cours (activity) est annulé	[Icon]
ANNULATION ENTREPRISE HORS DÉLAIS Votre cours (firstname) est annulé	[Icon]
CRÉNEAUX DISPONIBLES PISCINES Des créneaux ont été ajoutés dès ce weekend !	[Icon]
RESERVATION WEEKEND Avez-vous réservé votre cours de natation ce week-end ?	[Icon]

2. Choisir l'email "relance réservations" (possibilité de changer l'objet et le titre de temps en temps)



The screenshot shows the 'Mes modèles emails' interface with the 'RELANCE RESERVATIONS' template selected and circled in red. The 'Aperçu du mail' section on the right shows the preview of the email, which includes a photo of a man and a child in a pool, a subject line 'On plonge ? Il reste de la place !', and a call-to-action button 'JE RÉSERVE MON COURS DU WEEKEND'.

Titre	Prévisualisation
RELANCE RESERVATIONS Avez-vous réservé votre cours cette semaine ?	[Icon]
PAIEMENT COURS DÉCOUVERTE ÉCHOUÉ Votre paiement du cours découverte a échoué	[Icon]
ANNONCE DU MOMENT Informations sur les vacances d'été	[Icon]
ANNULATION ENTREPRISE DÉLAIS Votre cours (activity) est annulé	[Icon]
ANNULATION ENTREPRISE (PROBLEME) IMPORTANT ! Annulation de votre cours	[Icon]
CONFIRMATION INSCRIPTION COURS DÉCOUVERTE Votre réservation pour votre cours découverte (activity) a bien été validée !	[Icon]
COURS DÉCOUVERTE NON RÉSERVÉ Vous n'avez pas encore réservé votre cours découverte !	[Icon]
LANCEMENT NOUVEAU COURS C'est l'arrivée des cours bébé nageur dans votre piscine !	[Icon]

TO DO

HEBDOMADAIRE

3. Aller dans les smartlists, chercher "tous clients sauf réservations" et cliquer sur la flèche pour y accéder

Smartlists

Connecté en tant que: Swim Stars 06 Cannes | 78 Crespières, Montigny-le-Btx REVENIR AU COMPTE MAITRE

Chercher une smartlist

COURS DÉCOUVERTE NON PRIS 1 (EMAIL)	→	📄	🗑️
COURS DÉCOUVERTE NON PRIS 2 (EMAIL)	→	📄	🗑️
COURS DÉCOUVERTE 1	→	📄	🗑️
4 COURS	→	📄	🗑️
10 COURS	→	📄	🗑️
15 COURS	→	📄	🗑️
COURS DÉCOUVERTE 4 (EMAIL)	→	📄	🗑️
COURS DÉCOUVERTE À VENIR (EMAIL)	→	📄	🗑️

+ AJOUTER UNE SMARTLIST

4. Vérifier la smartlist (configurée sur "toutes les cartes de cours", "crédits +1", "ayant lieu dans plus de 0 et moins de 7 jours" (possibilité de voir le nombre de membres concernés en bas de page "liste des membres")

TOUS LES CLIENTS SAUF RÉSERVATIONS

Connecté en tant que: Swim Stars 59 Lille REVENIR AU COMPTE MAITRE

GÉNÉRAL CAMPAGNES STATISTIQUE

> ENVOYER UNE COMMUNICATION AJOUTER UN FILTRE EXPORTER LA SMARTLIST

Filtres actifs sur la smartlist (2)

Cette smartlist s'applique à tous les membres Non archivés

Possède une des cartes de cours toutes les cartes de cours

date d'achat entre le 12/05/2022 et le 12/05/2022

expire dans plus de 0 jours

crédits: plus de (+) 1

A réservé exactement 0 séances

avec le statut présent

dans les salles sélectionner des salles

avec les professeurs sélectionner des professeurs

avec les cartes sélectionner des cartes de cours

des activités sélectionner des activités

de niveau sélectionner un niveau

ayant lieu dans plus de 0 jours et moins de 7 jours

débutant entre 08:00 heures et 18:00 heures

TO DO

HEBDOMADAIRE

5. Cliquer sur "envoyer une communication", rechercher le template email "relance réservations" et cliquer sur "envoyer"

The screenshot shows the 'Communication' interface. On the left, the 'TOUS LES CLIENTS SAUF RÉSERVATIONS' section has a yellow button labeled 'ENVOYER UNE COMMUNICATION' circled in red. Below it are various filters for the smartlist. On the right, the 'Communication' modal is open, showing options for 'Ecrire un mail', 'Sélectionner un template', 'Envoyer un sms', and 'Notification push'. The 'Sélectionner un template' option is selected. The 'Objet du mail' field contains the text 'rela' and is circled in red. Below the search field, the template 'RELANCE RESERVATIONS' is visible, with the subject line 'Avez-vous réservé votre cours cette semaine?'. At the bottom right of the modal, there are 'ANNULER' and 'ENVOYER' buttons.

TO DO

HEBDOMADAIRE

- **Être présent sur le terrain pour s'assurer du bon déroulement des cours et de l'organisation, être au contact de vos clients pour informer, convertir et traiter les demandes**
- **Vérifier qu'il n'y a pas d'erreurs dans le planning des cours**
- **Valider le planning avec le staff (coordinateur et coach) et changer le nom des coachs si nécessaire**
- **Lire les news et articles du blog sur l'APP et les emails d'infos qui arrivent sur mon email pro @swimstars.fr**
- **Rappeler mes cours découverte après chaque journée d'exploitation, s'ils n'ont pas déjà été convertis en piscine**
 - Utiliser la smartlist "cours découverte à appeler" ou regarder directement dans le planning la liste des élèves avec l'étoile

TO DO

MENSUELLE

TOUS LES MOIS

- Compter les heures effectuées par le staff (coach, coordinateurs), récupérer les factures et les payer (cf. modèle de facture si besoin)
- Mettre à jour ma comptabilité (envoi des factures et justificatifs de paiement)
- Lire les newsletters / infos du mois envoyées par la tête de réseau sur mon email @swimstars.fr

Important

Les frais mensuels sont prélevés automatiquement tous les mois : les publicités et la ligne téléphonique en fin de mois, et les redevances et royalties le 10 de chaque mois.

Bien s'assurer d'avoir les fonds nécessaires !

INFO

IMPORTANTE



Le saviez-vous ?

Vous vous demandez comment sont calculés les frais de transaction sur la plateforme de réservation ?

Ils sont calculés chaque mois sur les transactions effectuées : les cartes de crédits, les prélèvements SEPA et les impayés.

- Frais sur paiement CB (hors AMEX) : 1,75% + 0,25 cts par paiement.
- Frais sur paiements SEPA : 1,2% + 0,25 cts par paiement.
- Frais sur les impayés : 15€ en cas d'opposition à un paiement CB (hors AMEX) d'un client final et 7,5€ en cas de litige SEPA.
- Pour l'AMEX et les paiements internationaux : une commission de 3,15% du montant facturé à chaque paiement ainsi que 0,25€ par appel de carte bancaire réussi et 15€ en cas d'opposition à un paiement d'un client.

TO DO

RÉGULIÈRE

RÉGULIÈREMENT / DÈS QUE NÉCESSAIRE

- Recruter mes coachs/coordonateurs pour avoir toujours du staff sous la main en cas d'absence imprévue
- Vérifier mon matériel en piscine et faire du réassort si nécessaire via la boutique ou via des prestataires externes
- Consulter le contenu de l'APP du franchisé
- Chercher des informations dans la base de connaissance
- Contacter mon CSM via le Chat de l'APP (discussions informelles) ou en créant un ticket (demandes nécessitant un suivi ou une recherche)

Adhérer à GCOLLECT pour régulariser vos factures impayées en utilisant le lien d'affiliation Swim Stars : sur le site GCOLLECT, dans l'onglet inscription, code "swimstars" ou via ce lien

Rendez-vous dans la base de connaissance pour connaître les avantages et la procédure !

ÊTRE UN BON MENTOR / MENTORÉ

ÊTRE UN BON MENTOR

Pour améliorer l'intégration au sein du réseau Swim Stars, chaque nouveau franchisé se voit attribuer un mentor pour bénéficier des conseils d'un franchisé plus expérimenté et gagner du temps !

- **CALL 1 (30min en visio) : à programmer au début du mentoring, être celui qui contacte, proposer des dates et préparer l'appel**
 - Se présenter (expériences pro, autre profession si existante), expliquer les grandes lignes de l'ouverture de sa franchise (date d'ouverture, pourquoi la franchise, comment ça se passe depuis l'ouverture), lister quelques bonnes pratiques (quels moyens de communication, le discours avec les parents, l'organisation des cours / du planning / du staff, la gestion administrative de l'entreprise) et répondre aux questions.
- **Prendre des nouvelles par message ou téléphone**
 - Toutes les semaines pendant 1 mois puis 1 fois par mois puis tous les 3 à 6 mois
 - Répondre à des questions factuelles et pratico-pratiques sur l'organisation et les bonnes pratiques sur le terrain ou administratives
 - Orienter vers le CSM dès que nécessaire

ÊTRE UN BON MENTORÉ

- **CALL 1 (30min en visio) : se rendre disponible au début du mentoring et préparer l'appel**
 - Se présenter (expériences pro, autre profession si existante), expliquer en quelques mots pourquoi la franchise (où, quand, pourquoi) et lister ses questions
- **Pendant l'année**
 - Limiter les sollicitations à des questions factuelles et pratico-pratiques sur l'organisation et les bonnes pratiques sur le terrain ou administratives
 - Ne pas confondre son mentor et son CSM !

ACCUEILLIR LES NOUVEAUX EN JOURNÉE D'IMMERSION

Toujours pour améliorer l'intégration et avant d'ouvrir ses portes, chaque nouveau franchisé part en journée d'immersion pour découvrir le quotidien d'une des écoles de natation du réseau !

CHECKLIST DU FRANCHISÉ QUI ACCUEILLE

- Faire visiter la piscine et détailler les bonnes pratiques sur le terrain (bonnes pratiques logistiques, gestion des flux, installation du roll-up et des brochures...)
- Montrer l'enchaînement global (accueil des clients, déroulé des cours, debriefing, discours d'information et de vente auprès des clients pendant et après les cours...)
- Faire des mises en situation avec des clients (faire observer puis laisser le nouveau franchisé s'occuper des clients)
- Donner des conseils (administratifs, encadrement, recrutement, logistique, commerciaux, communication) et répondre aux questions du franchisé pour l'aider à gérer au mieux son activité et à gagner du temps

Se montrer patient, pédagogue et dynamique !

CHECKLIST DU FRANCHISÉ QUI VISITE

- Contacter le franchisé pour caler le rendez-vous
- Préparer des questions
- Observer tous les détails du fonctionnement
- Écouter les discours et reproduire avec plusieurs clients pour pratiquer et se faire la main
- Se montrer curieux, dynamique et de bonne volonté !