

Школа Gym One — памятка администратора и руководителя

Справочник на время курса и после него. Номера разделов совпадают с темами занятий: раздел 1.4 — тема 1.4 на занятии. Часть 1 — занятия 1 и 2 обоих курсов, часть 2 — занятие 3 курса руководителя.

Шпаргалка — на первой странице

Часть 1 — администратор

Часть 2 — руководитель

Сверено с Gym One 18.10.2026

Шпаргалка администратора

Всё — на рабочем столе gym-one.ru/app, если не сказано другое.

Что нужно	Где и какой кнопкой
Впустить по абонементу	«Вход по абонементу» → номер абонемента или посетитель → «Впустить посетителя»
Разовое посещение	«Разовое посещение» → тренировка или услуга, посетитель, тренер → оплата
Выпустить посетителя	список «Посетители» → меню у посетителя → «Выход посетителя»
Новый посетитель	раздел «Посетители» → «Новый посетитель» → «Имя и фамилия посетителя» → «Сохранить»
Продать абонемент	«Выдать новый абонемент» → вид абонемента → «Кому выдаём» → «Выдать абонемент» → способ оплаты → «Оплата получена»
Продлить абонемент	раздел «Абонементы» → «:» в строке → «Продлить абонемент»
Заморозить абонемент	раздел «Абонементы» → строка абонемента → вкладка «Заморозка» → «Заморозить абонемент»
Записать на групповую	вкладка «Расписание дня» → клик по занятию (или правый клик → «Редактировать посетителей») → посетитель → «Добавить»
Записать на персональную	«Расписание дня» → правый клик по пустому месту у тренера → «Новая запись»
Продать товар	«Продать товар» → «Поиск» → «Добавить в корзину» → «Продать» → оплата
Приход или расход денег	раздел «Касса» → ☰ → «Приход» / «Расход»
Отменить ошибку	посещение: «Посетители» → «Посещения» → строка → «Отменить посещение»; оплата: «Касса» → «x» у строки → «Отменить операцию»

Помощь: «?» на рабочем столе · «Чат с техподдержкой» в меню вашего имени справа вверху · [8 \(800\) 302-99-01](tel:8003029901)

0. Перед первым занятием

Где: gym-one.ru/app

- Адрес Gym One — <https://gym-one.ru/app/>. На занятиях входите своим входом: своим номером телефона и паролем.
- Работайте за компьютером, окно браузера — во весь экран. В узком окне или на телефоне Gym One показывает мобильный вид с другими кнопками.
- Занятие идёт онлайн: включите показ экрана — преподаватель видит, что вы делаете.
- Нужны права «Добавление посетителей», «Продажа абонементов», «Касса», «Отмена посещений», «Продажа товаров», «Удаление объектов», а на время курса — ещё «Настройки», «Тренеры и сотрудники» и «Склад»: на занятиях вы заведёте справочники клуба. Их выдаёт владелец клуба: «Настройки» → «Спортклуб» → «Пользователи» → пользователь → «Права доступа».

Правила учебной практики

Учимся в вашем настоящем клубе. Справочники — вид абонемента, услуга, товар, тренер, тренировка, зал — настоящие: что заведёте на занятиях, останется в клубе. Чтобы учебные продажи и записи не смешались с настоящими:

1. Все действия — с учебным посетителем «Школа <ваше имя>», например «Школа Анна». Его вы создадите на первом занятии (раздел 1.4), телефон ему не вводите.
2. Учебные заявку и группу тоже начинайте со слова «Школа». В названиях справочников слово «Школа» не пишите — их сразу видят сотрудники клуба.
3. Оплата — «Наличная оплата», в «Комментарий» — «Школа», «Без чека» (если есть выбор чека).
4. Продавайте и записывайте по справочникам из занятий (разделы 1.1 и 2.1). Тренеру придут сообщения об учебной записи и её отмене — клуб его предупредит.
5. Учебная заявка — «Школа <ваше имя>» без телефона, «Почта» — school@example.com, «Ответственный» — вы сами.
6. Последнее задание каждого занятия — отменить учебные операции (раздел 1.11). Учебного посетителя не удаляйте до экзамена.

Не делайте: не нажимайте «Отправить» в рассылках и «Отправить сообщение всем посетителям», не вводите чужие номера телефонов. Учебные продажи до отмены видны в кассе и отчётах клуба.

Часть 1. Администратор

1.1. Справочники продаж: вид абонемент, услуга, товар

Где: [Настройки](#) → «Справочники» → «Абонементы», «Тренировки и услуги»; [Склад](#)

Без справочников продавать нечего: вид абонемента нужен, чтобы выдать и продлить абонемент (разделы 1.5 и 1.8), услуга с ценой — для разового посещения (раздел 1.6), товар с остатком — для розничной продажи (раздел 1.10). Сначала посмотрите, что в клубе уже есть, и заведите недостающее.

Как: вид абонемента

1. «Абонементы» → «Добавить новый вид абонемента».
2. «Основное»: «Название абонемента», «Срок действия, месяцев» или «Срок действия, дней», «Стоимость продажи», «Стоимость продления».
3. «Дополнительное»: «Доступна заморозка абонемента, дней» и «Максимальное количество заморозок». Остальные вкладки — раздел 3.2.

Как: услуга

1. «Тренировки и услуги» → «Добавить» → «Тренировка» или «Услуга», название.
2. «Стоимость разовой тренировки» — эту цену подставит «Разовое посещение».

Как: товар если подключён «Склад и магазин»

1. «Склад» → «Создать склад», если склада ещё нет.
2. «Приход товара» → «Новый товар» → «Название», «Цена закупки, ₽», «Цена продажи, ₽», «Количество», «Оплата» → «Сохранить». Приход попадёт в кассу строкой «Закупка товара».

Частая ошибка. Учатся на виде абонемента с «Доступна платная заморозка», «Запретить вход, если не указан тренер» или «Запретить вход, если не указана тренировка» — тогда вход (раздел 1.6) и заморозка (раздел 1.8) пойдут по-другому. Для учёбы возьмите вид без них.

1.2. Вход, меню, помощь

Где: gym-one.ru/app

Как

1. Введите «Ваш мобильный номер телефона» и «Пароль» → «Войти в систему».
2. Забыли пароль: введите номер → «Забыли пароль?» → в течение 60 секунд позвоните на показанный номер с того телефона, которым входите, — вход выполнится сам. Не успели — **Время ожидания звонка истекло. Повторите подтверждение.**
3. Слева — меню разделов. Раздела нет, если: у вас нет права на него; у клуба не подключён модуль; раздел скрыт на этом компьютере («Настройки» → «Портал»). Спросите владельца клуба.
4. Справа вверху — меню вашего имени: «История версий», «Письма от Gym One», «Чат с техподдержкой», «Выйти из системы».
5. «?» на рабочем столе, в «Посетителях» и в «Кассе» открывает справку по разделу.

Частая ошибка. Пароль вводят много раз подряд. После 10 неверных попыток за 10 минут вход по номеру закрывается: «Слишком много попыток входа. Повторите через ...». Подождите или войдите через «Забыли пароль?». Новый пароль сотруднику выдаёт владелец клуба.

1.3. Рабочий стол

Где: [Рабочий стол](#)

Как

1. Кнопки действий: «Разовое посещение», «Вход по абонементу», «Выдать новый абонемент», «Выход посетителя», «Продать товар», «Вход/выход сотрудника».
2. Список «Посетители» — кто сейчас в зале. Поиск — «ФИО или номер абонемента».
3. Меню у посетителя в списке: «Выход посетителя», «Сменить шкафчик», «Профиль».
4. Ниже — вкладки: «Активность» (что происходило сегодня), «Расписание дня», «Аренда» и другие.

Частая ошибка. Ищут кнопку «Продать товар», а её нет: она появляется, если у клуба подключён модуль «Склад и магазин».

1.4. Карточка посетителя

Где: [Посетители](#) → «Новый посетитель»

Как

1. «Новый посетитель» → заполните «Имя и фамилия посетителя» — это единственное обязательное поле. Телефон и остальное — по желанию.
2. «Согласие на рассылки» включайте, если посетитель подписал бумажное согласие: «Включить рассылки?» → «Подписал». В журнале согласий останется ваше имя. Посетитель может дать согласие и сам — в личном кабинете: «Документы и согласия» → «Получать рекламу и спецпредложения клуба».
3. Без согласия не уходят только рекламные рассылки; сообщения о записи и «абонемент заканчивается» посетитель получает.
4. «Сохранить» → Новый посетитель добавлен успешно .
5. Правка: откройте карточку → «Редактировать профиль» → «Сохранить». Вкладки, которые не поместились, — в «Ещё».

Частая ошибка. Заводят посетителя второй раз. Если номер уже есть в клубе, Gym One не сохранит карточку: [Посетитель с таким номером телефона уже существует: ...](#) — найдите его поиском в «Посетителях». Пустое имя — [Введите имя посетителя](#) .

1.5. Выдать абонемент и принять оплату

Где: [Рабочий стол](#) → «Выдать новый абонемент»

Как

1. «Выдать новый абонемент» → найдите вид абонемента («Поиск по названию») → «Кому выдаём» → «Дата активации» (по умолчанию сегодня).
2. В «Условия выдачи» включите «Выполнить вход посетителя», если человек сразу идёт в зал, — после оплаты откроется вход.
3. «Выдать абонемент» → окно «Поступление в кассу» → способ оплаты: «Наличная оплата», «Безналичная оплата», «Перевод на карту», «Личный счет» или «Раздельная оплата».

4. «Полная» или «Частичная» оплата: при частичной остаток спишется с личного счёта посетителя; не хватит денег — счёт уйдёт в минус (долг), если клуб не выключил «Разрешить продажи в долг». Скидка требует «Комментарий к скидке».
5. «Оплата получена» → Получены денежные средства в кассу .

Частая ошибка. Ищут «Частями» и не находят: этот способ есть, только если у вида абонемент разрешена оплата частями (раздел 2.6).

1.6. Вход по абонементу и разовое посещение

Где: [Рабочий стол](#) → «Вход по абонементу» / «Разовое посещение»

Как: вход по абонементу

1. «Вход по абонементу» → «Номер абонемента» или выберите посетителя. В окне видно, сколько посещений осталось и до какой даты действует абонемент.
2. Если клуб выдаёт ключи — «Номер шкафа». Если нужно — «Тренировка» и «Тренер».
3. «Впустить посетителя» → Зафиксирован вход посетителя . Посещение спишется с абонемента.
4. В том же окне есть «Активировать абонемент», «Продлить абонемент», «Разморозить абонемент» — кнопка видна, когда она нужна.

Как: разовое посещение

1. «Разовое посещение» → «Тренировка или услуга» → посетитель (можно до 4 человек) → тренер, если нужен.
2. Проверьте «Стоимость тренировки» (у солярия — «Стоимость 1 минуты» и «Количество минут», ниже «Итого к оплате») → «Впустить посетителя» → оплата. Разовое посещение оплачивается сразу, абонемент не нужен.
3. Если клуб выдаёт полотенца и посетитель один, Gym One спросит о полотенце.

Частая ошибка. У посетителя нет абонемента, а его пытаются впустить по абонементу. Выдайте абонемент (раздел 1.5) с «Выполнить вход посетителя» или оформите разовое посещение. Если в окне входа нет кнопки «Выдать новый абонемент» — закройте окно и нажмите её на рабочем столе.

1.7. Выход посетителя, вход и выход сотрудника

Где: [Рабочий стол](#) → «Выход посетителя» / «Вход/выход сотрудника»

Как

1. Быстрее всего: список «Посетители» → меню у посетителя → «Выход посетителя».
2. Или кнопка «Выход посетителя» → найдите по номеру абонеента, номеру шкафа или по посетителю → «Выпустить посетителя».
3. Сотрудник пришёл: «Вход/выход сотрудника» → «Вход» → «Тренер / сотрудник» → при необходимости «Дежурный тренер» → «Впустить».
4. Сотрудник ушёл: «Вход/выход сотрудника» → «Выход» → «Тренер / сотрудник» → «Комментарий», если нужно → «Выход».

Частая ошибка. Посетителя забывают выпустить — он так и висит в списке «Посетители», будто ещё в зале. Если в клубе запрещён повторный вход, в следующий раз его не впустят: Посетитель уже находится в спортклубе. Выпустите посетителя, если нужно впустить повторно .

1.8. Продление и заморозка

Где: [Абонементы](#)

Как: продлить

1. «Абонементы» → «:» в строке → «Продлить абонемент». Или кнопка «Продлить абонемент» в окне «Вход по абонементу».
2. Проверьте «Дата активации абонеента» и «Стоимость продления» → «Продлить» → оплата → Абонемент продлен успешно .
3. Остаток посещений и срока переносится, только если это разрешено в виде абонеента: тогда в окне есть галка «Перенести остаток посещений и срока действия» (включена по умолчанию). После продления счётчик заморозок начинается заново.

Как: заморозить и разморозить

1. Клик по строке абонеента → вкладка «Заморозка» → «Заморозить абонемент».
2. «Заморозить с» → галка «Срок заморозки абонеента» → «Количество дней» или «Заморозить до» → «Заморозить». Без галки заморозка бессрочная — до разморозки.
3. С сегодняшнего дня — Абонемент заморожен успешно . С будущей даты — Заморозка абонеента добавлена в расписание ; передумали — там же «Отменить заморозку».

4. Посетитель вернулся раньше: «Разморозить абонемент» → Абонемент разморожен успешно . При бесплатной заморозке срок абонемента сдвигается на дни, которые он фактически был заморожен, но не больше остатка лимита заморозок.

Частая ошибка. Замораживают сверх лимита. Сколько дней и сколько раз можно морозить, задаёт вид абонемента; лимит кончился — Заморозка недоступна — закончился лимит заморозки для текущего абонемента .

1.9. Касса и ККМ

ККМ — если подключена «Онлайн-касса 54-ФЗ»

Где: [Касса](#)

Как

1. «Касса» — все операции клуба. Фильтры и «Поиск по строке» — сверху.
2. Деньги не за абонемент и не за товар: ☰ → «Приход» или «Расход» → «Название», «Описание», сумма, способ оплаты, «Дата операции» → «Сохранить».
3. Там же «Инкассация» и «Скачать (Excel)».
4. Кассовый аппарат: значок кассы «Подключение к АТОЛ» → «Открыть смену», «Закрыть смену», «Х-отчет»; в строке «Смену открыл» видно, кто открыл. Закрытая смена открывается сама при первой оплате.
5. Чек выбирают в окне оплаты: «Без чека», «Печать чека» или «Электронный чек».

Частая ошибка. Смену открыл другой администратор, и чек не печатается: Печать чека невозможна: смена открыта другим пользователем . В «Кассе» значок «Подключение к АТОЛ» → «Закрыть смену» → «Открыть смену» → повторите оплату.

1.10. Розничная продажа

если подключён «Склад и магазин»

Где: [Рабочий стол](#) → «Продать товар»

Как

1. «Продать товар» → выберите склад, если их несколько.
2. Найдите товар в «Поиск» → «Добавить в корзину».
3. «Продать» → оплата.

Частая ошибка. Продают больше, чем есть: Недостаточно товара на складе . Проверьте склад или сначала сделайте приход товара (разделы 1.1 и 3.9).

1.11. Как отменить сделанное

Где: [Посетители](#) → «Посещения»; [Касса](#)

Как: отменить посещение

1. «Посетители» → вкладка «Посещения» → строка посещения → «Информация о посещении».
2. «Отменить посещение» → подтвердите → **Посещение отменено** . Посещение вернётся на абонемент.

Как: отменить оплату или продажу

1. «Касса» → «x» у строки или правый клик → «Отменить операцию».
2. Отметьте, что отменить вместе с деньгами: «Отменить посещение», «Удалить проданный абонемент», «Вернуть товар на склад», «Отменить продление абонемента» — какие галки есть, зависит от операции.
3. Впишите слово «отменить» → подтвердите → **Отмена выполнена успешно** .

Частая ошибка. Нет кнопки «Отменить посещение» — у вас нет права «Отмена посещений». Попросите владельца клуба.

2.1. Справочники расписания и расписание на неделю

Где: [Тренеры и сотрудники](#) → «Тренерский состав»; [Настройки](#) → «Справочники» → «Тренировки и услуги», «Тренировочные залы»; [Групповые тренировки](#)

Чтобы записать посетителя, нужны тренер, тренировка и занятие в расписании, для аренды (раздел 2.4) — зал. Справочники настоящие: слово «Школа» в названии не пишите. Сначала посмотрите, что в клубе уже есть, и заведите только то, чего нет.

Как: тренер

1. «Тренеры и сотрудники» → «Тренерский состав» → «Добавить».
2. «Имя и фамилия», «Доступен для онлайн-записи» → «Сохранить». Каждый сотрудник — колонка в «Расписании дня» → «Тренеры».

Как: тренировка и зал

1. «Тренировки и услуги» → «Добавить»: у групповой — чип «Груп. тренировка», для онлайн-записи — чип «Тренировка доступна для онлайн-записи».
2. «Тренировочные залы» → «Добавить зал».

Как: расписание на неделю

1. «Групповые тренировки» → «Добавить тренера» → «Выберите тренера» → «Добавить»: у тренера появится своя строка.
2. Клик по дню у тренера → окно дня: тренировка (в списке только групповые), «Время», зал → «Добавить».
3. У занятия — «Макс посетителей», «Изменить зал», «Удалить тренировку». Вид «Неделя», «Месяц» или «Год»; «Печать» — распечатать расписание.

Важно. Новое занятие повторяется у тренера каждую неделю и может сразу появиться в онлайн-записи. Тренера и время согласуйте с клубом заранее.

Частая ошибка. Добавляют одно занятие на конкретную дату. Это расписание повторяется каждую неделю. Занятие на один день ставят в «Расписании дня»: правый клик по пустому месту → «Новая групповая тренировка» (раздел 2.2).

2.2. Расписание дня: запись, список, вход, отмена

Где: [Рабочий стол](#) → вкладка «Расписание дня»

Как

1. Переключатель «Тренеры» / «Залы» — сетка дня по тренерам или по залам.
2. Записать на групповую: клик по занятию (или правый клик → «Редактировать посетителей») → выберите посетителя → «Добавить». Нового — «+» в поле поиска («Добавить нового посетителя»). Сверху видно «Посетителей: N из M».
3. Впустить записанного — правый клик по занятию → «Вход <имя>» → «Разовое посещение» или «По абонементу».
4. Отменить запись — корзина «Удалить из записи» у строки посетителя → **Вы точно хотите удалить выбранного посетителя из записи?** → подтвердите. О записи и отмене посетителю и тренеру уходят сообщения. Об освободившемся месте сообщение получают все, кто ждёт это занятие на эту дату в онлайн-записи (раздел 2.5).
5. Правый клик по занятию — ещё «Заменить тренера», «Отменить групповую тренировку», «Отправить сообщение всем посетителям».

Частая ошибка. Записывают сверх мест или второй раз: Превышен максимум посетителей для этой тренировки , Выбранный посетитель уже записан на тренировку .

2.3. Персональная запись и перерыв тренера

Где: «Расписание дня» → «Тренеры»

Как

1. Правый клик по пустому месту в колонке тренера → «Новая запись» → окно «Персональная запись».
2. Посетитель (или «Номер телефона»), тренировка, «Длительность», «Время записи», «Комментарий» → «Сохранить» → Бронирование сохранено успешно .
3. Перенести на другое время: клик по записи или правый клик → «Изменить для <имя>» → поменяйте «Время записи» (можно и тренера, и зал) → «Сохранить».
4. Отменить: в окне записи «Отменить бронирование» → «Нажмите повторно для удаления».
5. Тренер занят: правый клик → «Добавить перерыв».

Частая ошибка. Записывают на прошедшее время: Время бронирования не может быть в прошлом . Перенос на другой день — отмените запись и запишите заново на нужный день.

2.4. Аренда зала и шкафчика если подключена «Аренда»

Где: «Расписание дня» → «Залы»; рабочий стол → вкладка «Аренда»

Как: зал

1. «Залы» → правый клик по пустому месту → «Новая аренда» → окно «Аренда зала».
2. Посетитель, «Начало», «Завершение» → проверьте «Итого к оплате» → «Оплата получена», если уже заплатили → «Сохранить».

Как: шкафчик

1. Вкладка «Аренда» → «Аренда шкафчика» → «Стоимость аренды на 1 месяц», «Срок аренды, мес», «Аренда с» → «Получить оплату».
2. Продлить — «Продлить» → «Продлить с».

Частая ошибка. Окно «Зал занят»: при записи тренировки — в этом зале на это время оформлена аренда, при аренде — назначена тренировка. Проверьте зал и время. «Всё равно сохранить» — только если наложение задумано. Аренда поверх другой аренды не сохранится: **Выбранное время бронирования пересекается с другой записью аренды**.

2.5. Онлайн-запись и лист ожидания

если подключена «Онлайн-запись»

Где: «Расписание дня» → ☰ → «Онлайн-запись»

Как

1. Ссылка для посетителя: «Расписание дня» → ☰ → «Онлайн-запись» → окно «Личный кабинет и онлайн-запись». У владельца ещё: «Настройки» → «Приложение и виджеты» → «Онлайн-запись» → «Ссылка на форму онлайн-записи».
2. Кто записался онлайн — список «Онлайн-записи» на рабочем столе. Обработали — «Убрать из этого списка». Сама запись — в «Расписании дня».
3. Лист ожидания работает, если клуб включил «Оповещать посетителей при появлении свободного места на групповых тренировках» («Настройки» → «Приложение и виджеты» → «Приложение»). Мест нет — посетитель видит **На выбранную тренировку закончились свободные места :(** и нажимает «Оповестить при появлении места». Место освободилось — ему придёт сообщение.

Частая ошибка. Ищут лист ожидания в админке. Отдельного списка ожидающих нет: сообщение уходит само, когда вы удаляете кого-то из записи или посетитель отменяет запись в личном кабинете. Кнопка «Оповестить при появлении места» видна, если клуб включил это в «Настройки» → «Приложение и виджеты» → «Приложение».

2.6. Бонусы, рассрочка, семья

если подключена «Лояльность и удержание»

Где: карточка посетителя → вкладки «Бонусный счет» и «Семья»; карточка абонеента → вкладка «Рассрочка»

Как: бонусы

1. Вкладка «Бонусный счет» есть в карточке, только если клуб включил бонусную программу.
2. «Бонусный счет» → «Пополнить» или «Списать бонусы».

3. Оплатить бонусами абонемент или товар — в окне оплаты «Списать с бонусного счета».

Как: оплата частями

1. Если вид абонемента разрешает оплату частями, при выдаче выберите «Частями» → «Подписать договор».
2. Окно «Подписание договора рассрочки»: посетитель звонит на номер из строки «Позвоните на номер» — так он подписывает договор.
3. Очередной платёж: карточка абонемента → вкладка «Рассрочка» → «Внести платёж» → оплата.
4. Платёж просрочен и клуб закрывает за это вход — при входе появится окно «Вход закрыт». Там же «Внести платёж».

Как: семья

1. Карточка посетителя → вкладка «Семья» → блок «Добавить ребёнка» или «Добавить члена семьи».
2. «Новый» — впишите ФИО и «Дата рождения (дд.мм.гггг)»; «Существующий» — выберите посетителя из базы → «Добавить».
3. Член семьи входит по семейному абонементу владельца: в окне входа видно «Семейный (Владелец: ...)».

Частая ошибка. Продлевают абонемент, по которому ещё не выплачена рассрочка: Сначала погасите рассрочку . Сначала «Внести платёж», потом продление.

2.7. Заявки и задачи

если подключены «Привлечение и продажи», «Задачи»

Где: [Воронка](#) → «Заявки»; [Задачи](#)

Как: заявки

1. «Воронка» → «Заявки»: стадии стоят столбцами, карточку заявки перетаскивают из стадии в стадию.
2. Новый звонок или обращение — «Новая заявка».
3. В окне заявки: «Стадия», «Ответственный»; отказался — «Причина отказа».
4. Не дозвонились — «Перезвонить» → «Когда перезвонить». У ответственного появится задача «Перезвонить: <имя и телефон>» (если подключены «Задачи»).
5. Пришёл в клуб — «Создать посетителя»: заявка станет карточкой посетителя.

Как: задачи

1. «Задачи» → вид «Доска» или «Таблица».

2. «Новая задача» → окно «Создание задачи»: «Название», «Исполнитель», «Время», «Дата завершения» → «Сохранить».
3. Сделали — отметьте задачу выполненной: Отметить задачу выполненной? → «Выполнена».
4. Видеть только свои — кнопка «Что показывать» → «Только для меня».

Частая ошибка. Задачу на завтра «потеряли». Задачи на следующие дни по умолчанию скрыты: «Что показывать» → отметьте «Будущие задачи».

2.8. Мессенджеры, личный кабинет, рассылка

Где: [Посетители](#) → «Рассылки»; карточка посетителя → «Кабинет посетителя»

Как

1. Telegram и MAX подключает владелец клуба в «Биллинг и оплата». Там же «QR-код для подписки посетителей на бота» → «Скачать» — его печатают для стойки.
2. Личный кабинет посетителя и тренера открывается по адресу <https://gym-one.ru/lk/>. В карточке посетителя — вкладка «Кабинет посетителя».
3. Рассылка: «Посетители» → «Рассылки» → «Разовая рассылка» → «Текст сообщения» → отметьте каналы → «Отправить».

Частая ошибка. Рассылка ушла не всем. Она уходит только тем, у кого в карточке включено «Согласие на рассылки». Посетитель даёт согласие сам в личном кабинете («Документы и согласия») или подписывает бумажное — тогда его включает администратор: Включить рассылки? → «Подписал» (раздел 1.4).

2.9. Если что-то пошло не так

Что видите на экране — и что делать

Что видите	Что делать
Слишком много попыток входа. Повторите через ...	Подождите указанное время или нажмите «Забыли пароль?» на странице входа (раздел 1.2).
Вход отметили не тому посетителю	Отмените посещение и впустите нужного (раздел 1.11).

Посетитель уже находится в спортклубе. Выпустите посетителя, если нужно впустить повторно	Выпустите его: список «Посетители» → «Выход посетителя» (раздел 1.7), потом впустите снова.
Окно «Внимание! Повторное посещение»	Посетитель сегодня уже был. Пришёл ещё раз — «Всё равно впустить». Нажали случайно — «Отмена».
Окно «Напоминание» о долге	Посетитель должен клубу. Напомните ему о долге → «Впустить».
Заморозка недоступна — закончился лимит заморозки для текущего абонемента	Лимит задаёт вид абонемента. Больше заморозить нельзя (раздел 1.8).
Сначала погасите рассрочку	Примите платёж: карточка абонемента → «Рассрочка» → «Внести платёж», потом продлевайте (раздел 2.6).
Выбранный шкафчик занят, укажите другой номер шкафа	Впишите другой номер шкафа.
Превышен максимум посетителей для этой тренировки	Мест нет. Предложите другое занятие или онлайн-запись с оповещением о свободном месте (раздел 2.5).
Время бронирования не может быть в прошлом	Выберите время позже текущего (раздел 2.3).
Недостаточно товара на складе	Проверьте остаток или сначала оформите приход товара (разделы 1.1 и 3.9).

Не нашли свою ситуацию? Напишите в поддержку — раздел «Куда писать» в конце памятки.

2.10. Группы и отработки

Где: [Групповые тренировки](#) → «Группы»; «Настройки» → «Портал» → «Отработки пропущенных занятий»

Как: группа

1. «Группы» → «Создать группу» → «Название группы».
2. «Добавить занятие» — занятия группы из «Расписания на неделю». Одно занятие входит только в одну группу.
3. «Состав» → посетитель, «С», «По» → «Добавить». «По» подставляется по сроку действующего абонемента ученика, если он есть.

4. Ученики состава сами записываются на занятия группы на 4 недели вперёд, в списке записанных у них метка «Группа». Запись на один день отменяют как обычно — ученик остаётся в группе.
5. Ученик ушёл — «Убрать из состава»: будущие записи на занятия группы снимутся, прошедшие и долги останутся.

Как: отработки

1. Отработки включает руководитель: «Настройки» → «Портал» → «Разрешить отработки». Там же — «Сколько пропусков можно отработать за один абонемент», «Сколько дней даётся на отработку после пропуска» и «Куда можно прийти на отработку»: «На ту же тренировку» или «На любую групповую».
2. Долг появляется, когда пропуск списан автосписанием: у вида абонемента ограничено число посещений и включено «Автосписание посещения при пропуске тренировки».
3. Все долги — «Неотработанные» на вкладке «Группы»: «Записать» (окно «Записать на отработку») или «Списать долг».
4. Записываете на групповую ученика с долгом — включите «Записать как отработку». При входе на отработку видно: **Посещение с абонемента не спишется**.

Частая ошибка. Ученик пропустил занятие, а долга в «Неотработанных» нет. Пропуск списывается автосписанием ночью — долг появится на следующий день.

Часть 2. Руководитель

3.1. Доступ: роль, права, модули, меню

Где: «Настройки» → «Спортклуб» → «Пользователи»; «Биллинг и оплата» → «Настроить модули»; «Настройки» → «Портал»

Как

1. Владелец клуба видит всё. Остальные пользователи видят только то, на что им выданы права.
2. Раздел виден сотруднику, если у него есть право, у клуба подключён модуль (если раздел относится к модулю — у «Кассы» модуля нет) и раздел не скрыт в «Портале» в этом браузере.
3. Модули подключают в «Биллинг и оплата» → «Настроить модули» (раздел 3.11). На прежних тарифах открыто всё, кроме «Привлечение и продажи».

Частая ошибка. Администратор не видит раздел, а проверяют только права. Проверьте все три причины: право, модуль, «Портал» на его компьютере.

3.2. Вид абонеента вглубь

Где: [Настройки](#) → «Справочники» → «Абонементы»

Вид абонеента заводи́ли в разделе 1.1. Здесь — вкладки, которые администратору не нужны. Вид настоящий: условия действуют на его продажи в клубе и в личном кабинете.

Как

1. Откройте вид абонеента (или «Добавить новый вид абонеента»).
2. «Ограничения»: «Время посещения, будние» и «Время, выходные» — часы, в которые действует абонемент; дни недели; «Количество посещений»; «Возраст посетителя (полных лет)».
3. «Дополнительное»: «Доступна платная заморозка» → «Стоимость 1 дня платной заморозки, руб.»; «Занятие проводит тренер», «Запретить вход, если не указан тренер», «Запретить вход, если не указана тренировка», «Разрешить перенос остатков при продлении абонеента». С модулем «Лояльность и удержание» — «Доступна оплата частями» → «Сроки рассрочки» и «Семейный абонемент».
4. «Расходуемые опции» — тренировки и услуги, которые входят в абонемент, и «Кол-во посещений» каждой.
5. «Магазин» → «Доступен для телеграм-магазина», «Название для магазина», «Описание для магазина» — без этого вид абонеента не купить в личном кабинете. Вкладка есть у сохранённого вида, если у клуба подключён Telegram.
6. «Сохранить».

Остальные справочники — «Должности», «Филиалы» (только владелец), «Измерения», «Аренда», «Лояльность» (раздел 3.13) — там же, в «Справочниках».

Частая ошибка. Вкладку «Автосписания» принимают за автоплатёж. Это списание посещения с абонеента за неявку на тренировку.

3.3. «Портал»

Где: «Настройки» → «Портал»

Как

1. «Выберите видимые разделы главного меню» — какие разделы видны в меню.
2. Деньги посетителей: «Использовать личные счета посетителей», «Разрешить продажи в долг», «Напоминать о задолженности на ЛС при входе посетителя по абонементу».
3. Вход: «Запретить вход посетителя, если посетитель уже в зале», «Показывать кнопки входа и выхода сотрудников на главной странице», «Срок активации новых абонементов».
4. Безопасность: «Разрешить вход админам только с фиксированного IP-адреса», «Запретить админам использовать систему вне рабочего времени».
5. На прежних тарифах здесь же «Воронка и аналитика» — включает «Привлечение и продажи».

Частая ошибка. Скрыли раздел, а на другом компьютере он остался. Видимые разделы меню запоминает браузер — настройте каждый компьютер стойки. Закрывать раздел сотруднику совсем — правами (раздел 3.4).

3.4. Пользователи, права, дежурства

Где: «Настройки» → «Спортклуб» → «Пользователи»; [Тренеры и сотрудники](#)

Как

1. Пользователь — тот, кто входит в Gym One. Сотрудник — тот, кто стоит в расписании, отмечает вход в клуб и получает зарплату (заводили в разделе 2.1). Один человек может быть и тем, и другим.
2. «Добавить пользователя» → «Имя и фамилия», телефон → «Нажмите сюда для настройки доступа» — выберите права.
3. «Подтвердить номер» → новый сотрудник звонит со своего телефона на номер из сообщения **Позвоните по номеру ... для подтверждения номера телефона** → «Зарегистрировать».
4. Появится пароль: **Пароль показан один раз — перепишите его. Второй раз увидеть его будет нельзя.**
5. «Права доступа» — 30 прав в пяти группах. Внимательно с «Продажи со скидкой» и «Отмена посещений».
6. Дежурства — «Тренеры и сотрудники» → вкладка «График дежурств»; «Сменный график» — галка в «**:**» у сотрудника → «График работы сотрудника».

Частая ошибка. Пароль не переписали, а второй раз его не показать. Откройте пользователя → «Сменить пароль».

3.5. Зарплаты

если подключена «Зарплата и мотивация»

Где: «Тренеры и сотрудники» → «Зарплаты»; «Настройки» → «Спортклуб» → «Зарплата/аренда»

Как

1. Тренеру: «Зарплаты» → «:» у тренера → «Настройка зарплаты и аренды».
2. Вкладка «З/п за тренировки»: «Зарплата за индивидуальные тренировки», за групповые — по посетителям и за проведение.
3. Вкладка «Фиксированная з/п и аренда»: «Фиксированная ставка», «Зарплата за дежурство», «Аренда спортзала».
4. Там же «Выплатить зарплату», «Получить арендную плату», «История зарплаты и аренды».
5. Администраторам: «Настройки» → «Спортклуб» → «Зарплата/аренда» — «Почасовая оплата», «Продажа абонементов», «Оплата за рабочий день», «Не начислять з.п. если была применена скидка», «Заявка дошла до покупки». Выплата — вкладка «Администраторы».

Частая ошибка. Ищут, где задать условия каждому администратору отдельно. Условия зарплаты администраторов одни на весь клуб.

3.6. Мониторинг и отчёты

если подключены «Отчёты и аналитика»

Где: [Мониторинг](#)

Как

1. Вкладки «Посещаемость», «Продажи», «Посещения», «Прибыль с тренеров», «Прибыль», «Зарплаты», «Отчеты»; период выбирают сверху.
2. Рейтинги посетителей, продаж и тренеров — «Посещаемость» → «Рейтинги».
3. «Отчеты» → «Дневной отчет», «Ежемесячный отчет по прибыли» или «Годовой отчет по прибыли» → «Скачать отчет» → «В формате Excel» или «В формате PDF».
4. На остальных вкладках — «Печать».

Частая ошибка. PDF не скачивается: Браузер заблокировал всплывающее окно.
Разрешите всплывающие окна для сайта, чтобы скачать PDF. Разрешите всплывающие окна для gum-one.ru в настройках браузера.

3.7. Настройка воронки

если подключено «Привлечение и продажи»

Где: [Воронка](#) → кнопка «…» («Настройка воронки»)

Как

1. «Воронки и стадии» → «Добавить стадию»; вид стадии — «Обычная», «Пробное», «Купил» или «Отказ».
2. «Распределение и причины отказа» → «Новые заявки — по кругу между сотрудниками» → «Кому распределять» → «Сохранить». Там же «Добавить причину» и «Автоматизации».
3. «Заявки с сайта и рекламы» — формы для сайта; «Импорт из Excel» — загрузить заявки списком; «Интеграции и API» — телефония, ВКонтакте, Авито, карты.
4. Вкладка «Аналитика»: «Разбор нейросетью», «Расходы и план».

Частая ошибка. Нет пункта «Интеграции и API». Он виден только владельцу клуба.

3.8. Автоматические рассылки

Где: [Посетители](#) → «Рассылки»

Как

1. Вкладки «Дни рождения», «Посещаемость», «Окончание абонементов».
2. Включите переключатель (например, «Автоматическая рассылка по дням рождения») → «Текст сообщения» → «Время рассылки, часов дня» → «Отправлять за», «Дней с последнего посещения» или «Дней до окончания абонемента».
3. Каналы — «Push или мессенджер», «E-mail» → «Сохранить». Включённая рассылка дальше уходит сама.
4. Что и когда ушло — вкладка «История рассылок».

Частая ошибка. «Push или мессенджер» не выбирается — у клуба не подключён ни один канал сообщений, например Telegram или MAX (раздел 2.8).

3.9. Склад: приход, списание, история

если подключён «Склад и магазин»

Где: [Склад](#)

Как

1. Склад и первый товар заводи́ли в разделе 1.1. «Создать группу товаров» — чтобы товары не шли одним списком.
2. «Приход товара» → товар, который уже есть, найдите в «Поиске товара»; новый — «Новый товар» (раздел 1.1).
3. Кнопка «Действия» у товара: «Приход», «Продать», «Списать товар», «История движений».
4. Все движения склада — вкладка «История движения».

Частая ошибка. Начинают с прихода, а склада ещё нет: [Для работы с товарами создайте хотя бы один склад](#) . Сначала «Создать склад».

3.10. Документы и справка для вычета

если подключены «Документы»

Где: «Настройки» → «Документы»; карточка посетителя → вкладка «Справки»

Как

1. «Новый документ» → «Шаблон документа, docx» — шаблон Word с константами вида `${...}`.
2. Заполнить документ посетителю: «Посетители» → меню у посетителя → «Документы».
3. Справка для налогового вычета: карточка посетителя → «Справки» → «Справка о расходах на фитнес» → «Отчетный год» → «Рассчитать расходы» → «Печать».

Частая ошибка. Удаляют шаблон, а вместе с ним пропадают документы посетителей: [Документы посетителей, составленные на основе этого шаблона, будут тоже удалены.](#)

3.11. Биллинг и модули

Где: [Биллинг и оплата](#)

Как

1. Сверху — «Ваш тарифный план:», «Оплачен до:», «Ваш баланс:».

2. «Пополнить баланс» → «Период оплаты»: «1 мес», «6 мес» — скидка 10 %, «12 мес» — скидка 20 % (отметка «Выгодно») → «Оплатить ...». При оплате за год — один курс Школы Gum One бесплатно, одному человеку.
3. «Настроить модули» → «Пройти пошагово» или отметьте модули → «Применить». Деньги сразу не списываются: новая сумма — со следующего ежемесячного списания.
4. Не оплатили вовремя: Работа аккаунта приостановлена. Ожидается оплата. → пополните баланс → «Списать оплату сейчас». Пока аккаунт приостановлен, открывается только «Биллинг и оплата», но «Письма от Gum One» и «Чат с техподдержкой» работают.

Частая ошибка. Отключают модуль «на пробу». Самостоятельно отключить модуль можно один раз, второй раз — ...самостоятельно уже нельзя — модуль уже отключался. Напишите в поддержку.

3.12. Онлайн-запись и личный кабинет клуба

если подключена «Онлайн-запись»

Где: [Настройки](#) → «Приложение и виджеты»; [Тренеры и сотрудники](#) → «Тренерский состав»

Как

1. «Приложение»: «Оповещать посетителей при появлении свободного места на групповых тренировках» (лист ожидания, раздел 2.5), «Разрешить посетителям заморозку и разморозку абонементов», «Запретить запись на тренировки за», «Запретить отменять запись на тренировки за», «Оповещать посетителей о приближении тренировки за».
2. «Онлайн-запись»: ссылка на виджет онлайн-записи — скопируйте и разместите на сайте и в соцсетях клуба; «Показывать стоимость тренировок в онлайн-записи», «Показывать количество мест на тренировках в онлайн-записи».
3. «Расписание» и «Обратный захват» — расписание и форма обращения для сайта клуба.
4. Кто виден в онлайн-записи: у тренера — «Доступен для онлайн-записи», у тренировки — чип «Тренировка доступна для онлайн-записи», у зала (если подключена «Аренда») — «Доступен для аренды в онлайн-записи».
5. Личный кабинет в Telegram и MAX подключается в «Биллинг и оплата» (раздел 2.8).

Важно. Настройки «Приложения и виджетов» сохраняются сразу и действуют на настоящих посетителей. Меняйте только то, о чём договорились в клубе.

3.13. Лояльность: бонусы и «Приведи друга»

если подключена «Лояльность и удержание»

Где: [Настройки](#) → «Справочники» → «Лояльность»

Как

1. «Использовать программу лояльности» — главный переключатель.
2. Правила начисления: «Покупка абонементов», «Продление абонементов», «Разовая тренировка», «Покупка товаров» — процентом от стоимости или «Количество бонусов»; «Бонусы именинникам».
3. Бонусы посетителя — карточка → «Бонусный счет» (раздел 2.6): там видно начисления, там же «Пополнить» и «Списать бонусы».
4. «Приведи друга» (если подключено «Привлечение и продажи»): в личном кабинете посетителя — «Пригласить друга»; заявка по ссылке приходит в «Воронку» с источником «Рекомендация», в заявке — «Пригласил». Отдельной настройки нет.

Частая ошибка. Ждут, что бонус за приглашённого друга начислится сам. Не начислится: «Бонусный счет» пригласившего → «Пополнить».

Как проходит экзамен

Где: по ссылке от преподавателя, в своём клубе

1. Экзамен — на следующий день после последнего занятия: у администратора — после второго, у руководителя — после третьего.
2. Преподаватель присылает ссылку. Откройте её на компьютере и войдите своим входом — после входа откроется страница экзамена.
3. Практика: задания по порядку, в своём клубе, с новым учебным посетителем «Школа <ваше имя> 2». У каждого задания — где это делается и раздел памятки.
4. Правила — как на занятиях (раздел 0). Последнее задание — отменить учебные операции. Продавайте и записывайте по справочникам из занятий: вид абонемента, услуга, товар, тренер, групповое занятие. Курс руководителя: настройки клуба меняйте так, как договорились с клубом на занятиях.

5. Вопросы: у каждого три варианта ответа, верный — один. Ответьте на все и нажмите «Отправить ответы» — ответы отправляются один раз.
6. После отправки оцените курс от 1 до 5 и напишите отзыв.
7. Преподаватель проверяет практику по базе клуба и ответы на вопросы. Каждое задание и каждый вопрос — один балл, зачёт — от 80 %.
8. Зачёт — сертификат с номером в PDF. Подлинность проверяется на gym-one.ru по номеру и фамилии.
9. Не сдан — пересдача в день, согласованный с преподавателем. Преподаватель пришлёт, какие разделы памятки повторить.

Куда писать

- «?» на рабочем столе, в «Посетителях» и в «Кассе» — справка по разделу.
- «Чат с техподдержкой» — в меню вашего имени справа вверху. Работает и тогда, когда аккаунт приостановлен.
- Телефон: [8 \(800\) 302-99-01](tel:8(800)302-99-01).
- Почта: support@gym-one.ru.
- Поддержка работает ежедневно с 10:00 до 22:00 по Москве.
- Вход в Gym One: <https://gym-one.ru/app/>.