



LA PLUME
AIR CLUB

CRITÈRES DE SATISFACTION PROFESSEUR

Nous essayons au mieux de proposer des créneaux, selon :

-  Vos disponibilités (selon le [formulaire des disponibilités](#)) ;
-  Nos besoins ;
-  Notre satisfaction selon sur plusieurs critères que l'on énumère ici

Ce fichier n'est pas un ensemble de « directives » car nous n'avons pas de lien de subordination avec nos prestataires mais des recommandations pour devenir les meilleurs professeurs.

Nous établissons en interne un score confidentiel pour chaque professeur basé sur les critères de ce fichier. Nous déterminons le niveau de budget que l'on a avec nos fournisseurs prestataire en fonction de ce score donc plus le score est élevé plus nous pourrions accepter des tarifs plus élevés.

SOMMAIRE

1. Satisfaction des fées	3
1.1 La bonheur des Fées	3
1.2 Compétence pédagogique	3
1.3 Préparer ses cours	3
2. Satisfaction sur le sérieux	4
2.1 les absences	4
2.2 Responsabilité des cours	5
2.3 La ponctualité	5
2.4 Temps de réponse des PR.	5
3. Satisfaction par rapport au club	6
3.1 Penser au club	6
3.2 Remonter les problèmes	7
3.3 L'état de la salle après un cours	7
3.4 Les robots	8
4. Satisfaction dans la communication	9
4.1 L'amabilité	9
4.2 Jouer le jeu	9
4.3 Le respect des canaux	10
4.5 Préserver notre réputation	11
5. Satisfaction des valeurs	12
5.1 Sexy n'est pas un gros mot	12
5.2 ne pas sexualiser la pole	12
5.3 Rassembler et ne pas diviser	13
5.4 Respecter les créations	13
6. Impacte des critères	14
6.1 classification et exemples	14
6.2 objectif la classification	15

1. SATISFACTION DES FÉES

1.1 LA BONHEUR DES FÉES

Le plus important est le bonheur de nos Fées, c'est l'essence de La Plume.

Nous sommes connus pour la réputation de nos professeurs ayant les qualités humaines d'être joviaux, bienveillants, souriants, sympathiques, drôles, dans l'amour et l'empathie. Ces qualités sont la clef de voute de notre réputation.

Pour déterminer ce critère, nous prenons en compte :



Les retours directs que nous avons des Fées ;



Les commentaires google ;



Le niveau de participation effective aux séances.

1.2 COMPÉTENCE PÉDAGOGIQUE

Les compétences pédagogiques ne sont pas innées, elles s'intègrent avec beaucoup de travail. Nous prenons en considération pour ce critères la ou les formation(s) ainsi que les années d'expérience.

1.3 PRÉPARER SES COURS

Très peu de professeur font ça mais c'est pourtant si apprécié.

EXEMPLE RÉEL

*Quelques-uns de nos supers professeurs viennent avec leur carnet synthétisant le programme de leurs cours, montrant quelles figures ils vont faire pour créer un mini combo déterminé à l'avance pour la fin du cours. C'est toujours **très apprécié des fées**. Cela montre un certain sérieux du professeur.*

EXEMPLE RÉEL

Un jour un professeur ne sachant pas vraiment quoi faire à son cours a dit après beaucoup d'hésitation

« à tiens j'ai une idée, on va faire une figure, je n'y arrive pas très bien personnellement, ça fait longtemps que je ne l'ai pas fait, mais je vous la montre quand même ! ».

*Ce n'est bien sûr **pas du tout sérieux** de dire ça... Une Fée qui paye son cours un certain prix, s'attend à un professeur qui prépare son cours, maîtrise ses figures et n'enseigne pas selon ce qui lui passe par la tête.*

2. SATISFACTION SUR LE SÉRIEUX

2.1 LES ABSENCES

En tant que prestataire externe, vous pouvez-vous absenter quand vous le voulez.

Avoir occasionnellement un problème nécessitant une annulation urgente ne fait pas baisser la satisfaction. Chacun peut avoir des problèmes exceptionnels.

Par contre, ça devient un problème quand vous nous prévenez régulièrement à la dernière minute de manière récurrentes. Nous déterminons le critère de récurrence en comparaison avec la moyenne des professeurs.

Le délai entre votre dépôt d'absence est le premier jour de l'absence peut avoir un impact significatif sur notre activité et la permanence de nos cours.

Date d'absence	Conséquences sur le club
2 semaines avant le cours	Aucun problème
Moins de 7 jours avant le cours	Nous devons travailler dans le stress, parfois annuler des cours, ce qui détériore l'expérience de la Fée et fait baisser nos revenus.
Entre 24h et 48h avant le cours	Très problématique, le niveau de stress est élevé pour nos équipes, et nous devons parfois offrir une séance en plus du cours remboursé.
Dans la journée du cours	Catastrophe, niveau de stress maximal, on doit offrir deux séances en plus de celle qui est remboursée.

ANNULER QUELQUES HEURES AVANT LE COURS EST EFFROYABLE

En synthèse plus le délai est court plus ça nous cause les problèmes suivants :



Un manque à gagné ;



Des problèmes et du stress ;



Une détérioration de nos relations avec les Fées

Ces problèmes arrivent quelque soit la justification du professeur donc ce n'est pas la justification qui nous importe, mais plutôt la stabilité pour savoir sur qui on peut compter ou non. Notre système calcule pour chaque professeur la moyenne du nombre de jours pour prévenir des absences et on compare avec le reste de l'équipe.

2.2 RESPONSABILITÉ DES COURS

Vous pouvez vous absenter quand vous voulez, mais en tant que Professeur Principal d'un créneau, nous espérons que vous soyez de bonne foi dans le désir de maintenir au mieux la responsabilité de vos cours.

EXEMPLE RÉEL

Un ancien professeur s'absentait régulièrement pour faire des remplacements pour un autre studio. Cette façon de faire discutable d'un point déontologique, nous causait des problèmes vis à vis nos Fées, certaines sont allées chez la concurrence on n'a perdu des revenus et cela nous a causé beaucoup du travail supplémentaire. Le travail supplémentaire est aussi un coût pour l'entreprise

EXEMPLE RÉEL

2h avant son cours, un professeur nous a dit ne pas pouvoir venir car elle était retenue, galère horrible et très stressante pour nous.

Bonne nouvelle à 1 heure du cours, elle nous a finalement dit qu'elle était sortie et qu'elle avait 1 heure de transport, c'était une super nouvelle même avec quelques minutes de retard on aurait maintenue le cours mais elle a refusé de venir.

Concrètement elle se fiche de la gravité que c'est pour nous quand on a un cours plein de devoir annuler en dernière minute.

2.3 LA PONCTUALITÉ

Le respect des horaires est essentiel. En cas de retard nous apprécions d'être prévenu par le professeur au préalable que par les plaintes des Fées car si besoin on offre des cours avant de recevoir les plaintes (du côté des fées une bonne surprise sans message de plainte est mieux qu'une réponse aux plaintes). Il convient de respecter les heures de fin, pour ne pas décaler les séances suivantes, même le dernier créneaux car on doit respecter la limite de 22h des co-propriétés.

2.4 TEMPS DE RÉPONSE DES PR.

Rf chapitre 6 en dernière page pour comprendre la liste PR

Des réponses rapides des professeur de la liste des PR sont appréciables. Inversement si vous nous répondez pas aux mails de demande, cela détériore le taux de satisfaction.

On n'a besoin de professeur PR sérieux qui répondent aux mails sans qu'on ait besoin de les relancer.

3. SATISFACTION PAR RAPPORT AU CLUB

3.1 PENSER AU CLUB

Nous sommes touchés par les professeurs qui pensent au club, d'autant plus si va contre le confort personnel.

Nous comprenons que vous pouvez ne pas vous soucier de notre entreprise, mais nous chérissons nos partenaires qui ne sont pas indifférents à notre projet et qui ont de la bienveillance pour le club.

EXEMPLE RÉEL

Lors de l'ouverture de La Plume 16, nous n'avions pas assez de trésorerie pour avoir une aide ménagère, c'était le manager qui faisait le ménage mais étant souvent débordé par ses autres tâches, la propreté n'était pas top.

Une professeur adorable de l'équipe nous aidait spontanément, sans qu'on lui demande et sans même nous le dire, pour le bien du club pendant cette période plus compliquée, on apprécie le geste ❤️

Ce n'est pas grand chose mais les petits gestes font parfois chaud au coeur, c'est beaucoup pour nous de savoir qu'on peut compter sur notre équipe.

EXEMPLE RÉEL

Un jour, un de nos robots aspirateurs n'est pas retourné sur sa base et n'a donc pas pu passer dans le club, créant le mécontentement du professeur venant s'entraîner dans l'après-midi avant ses cours. On lui a demandé si elle pouvait avoir la gentillesse d'actionner l'autre robot pendant son entraînement. Elle ne l'a pas fait car cela la dérangeait pendant son entraînement.

Son confort personnel de ne pas avoir de machine qui passe pendant son entraînement était plus important que d'avoir un sol propre pendant son cours. Évidemment ce n'était pas son travail de faire cela, et elle a le choix de refuser mais de notre côté entre un professeur qui pense aux club et un autre qui s'en fiche, on favorisera naturellement le premier.

3.2 REMONTER LES PROBLÈMES

Penser au club, c'est aussi remonter les informations au manager quand il y a un problème pour qu'il puisse le résoudre et ne pas juste regarder les problèmes sans rien dire. Les retours d'informations sont essentiels, **vous êtes nos yeux dans le club.**

3.3 L'ÉTAT DE LA SALLE APRÈS UN COURS

L'espace de travail est un endroit collectif, nous sommes tous sur le même bateau, nous demandons donc le plus grand sérieux du respect du « Bon état » pour le bien de tous.

Nous demandons un travail d'équipe entre les Partenaires, si un partenaire oublie par exemple de jeter un déchet ou de ranger un matériel, l'autre partenaire peut le faire si besoin. Cependant en cas d'abus d'un partenaire « jemenfoutiste » qui laisse à révision le local en mauvaise état, nous demandons aux autres partenaires de bien vouloir le signaler au Manager des clubs.

EXEMPLE RÉEL

Partir sans regarder derrière soi et laisser sur le sol une gourde, une bouteille vide ou un tapis.

Pour une meilleure compréhension du « Bon état » de l'espace de travail :

-  Le matériel (tapis, élastique, brique etc...) doit être correctement rangé. Les affaires perdues doivent être placées dans la caisse à objets perdus.
-  Rien ne doit traîner sur le sol de l'espace de travail ou des vestiaires.
-  Les déchets doivent être mis à la poubelle.

On travaille ensemble sur le même espace, on demande juste une politesse, une bienveillance et un savoir vivre ensemble. Ne pas venir juste faire son cours en se foutant de tout le reste mais au contraire penser qu'on est sur le même bateau.

3.4 LES ROBOTS

Précision pour les robots car c'est important on a besoin de vous.

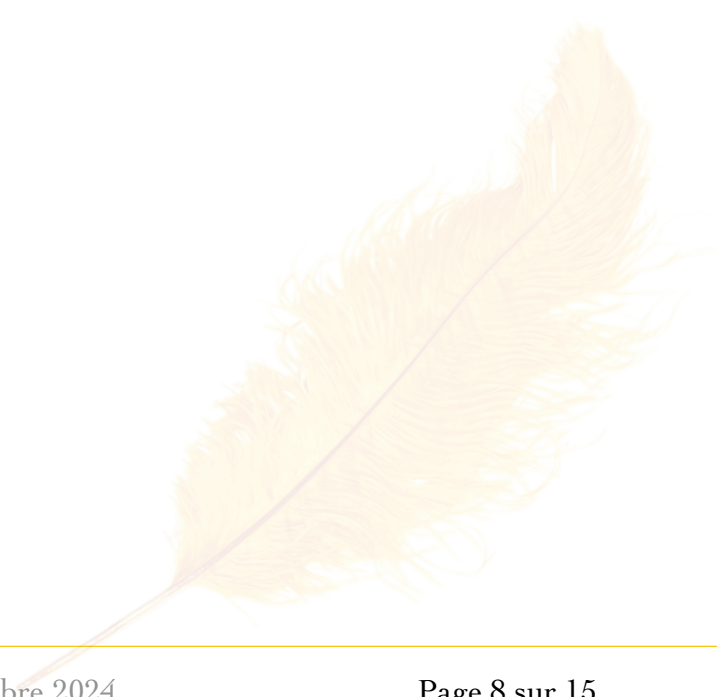
Nous avons une 3 robots aspirateur pour chaque local. Nous avons mis 3 machines au lieu d'une seule par sécurité au cas ou une machine ne passe plus car ils doivent passer tous les jours, si ils ne le font pas, le sol est par exemple recouvert de cheveux et de peluches de chaussette.

Parfois ils ne reviennent sur leurs bases car ils sont bloqués à un endroit. Puis ils n'ont plus de batteries et ils ne passent plus.

Ce n'est pas votre travail de les remettre sur la base de chargement mais si vous le faites c'est vraiment cool pour le bien de tous qu'on puisse tous travailler avec un sol propre.

S'il vous plaît si vous voyez un robot trainer, pourriez vous le remettre sur sa base.

Normalement le bouton s'allume après quelques secondes quand ils sont bien repositionnés.



4. SATISFACTION DANS LA COMMUNICATION

4.1 L'AMABILITÉ

Nous donnons naturellement une priorité aux partenaires restants **professionnels** et **aimables** en toutes circonstances même dans une situation conflictuelle.

Au contraire nous avons beaucoup de mal avec les personnalités discourtoises ou ne respectant pas les convenances professionnels.

Nous sommes votre client, nous avons l'attente d'être considéré comme tel. Les règles de politesse sont importantes. Nous avons l'attente qu'on nous parle de la même manière qu'un professionnel parle à ses clients, c'est à dire avec politesse et bienveillance même dans les situations conflictuelles.

4.2 JOUER LE JEU

Nous avons un « story telling » dont on aimerait que ça soit respecté par notre équipe. Par exemple :



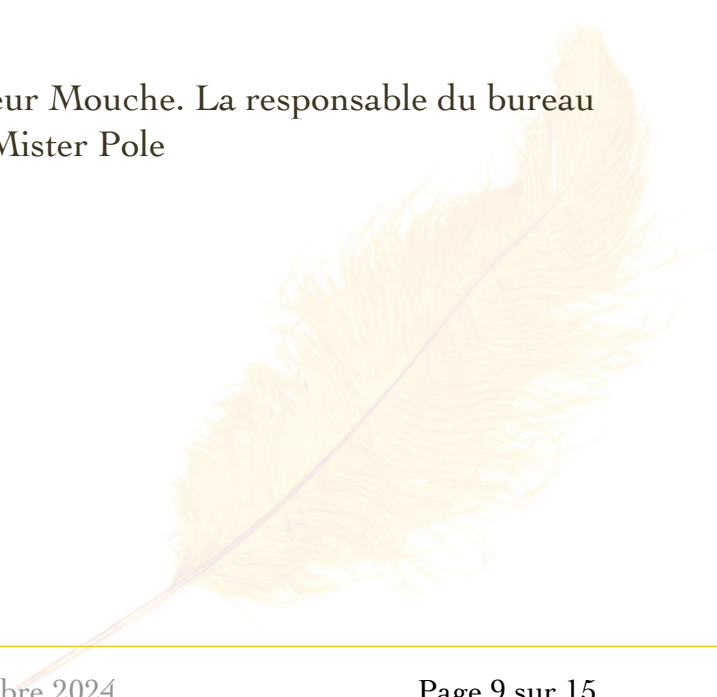
Le club est fondé par des Fées pour créer une communauté de Fées volantes selon l'inspiration de Peter Pan de JM Barrie



Les participant.e.s ne sont pas des « élèves » ni des « clients » mais des Fées.



L'assistant du bureau est Monsieur Mouche. La responsable du bureau est Wendy et le manager Mister Pole



4.3 LE RESPECT DES CANAUX

Certaines demandes comme les absences ou les entraînements sont sur le Dashboard.

Le manager est disponible pour vous sur son Whatsapp mais on préfère une communication par mail avec **un sujet par mail et le bon objet pour ce mail**. Nous déconseillons de faire des longs mails avec plein de sujets différents. Il est préférable de faire plusieurs petits mails avec des objets différents qu'un long mail avec plein de sujets disparates.

4.4 LES RÉSEAUX SOCIAUX

Vous faites ce que vous voulez avec vos réseaux, mais on apprécie ceux qui nous aide au même titre que vos autres clients.

Inversement on n'aime moins ceux qui aident à la promotion des autres écoles ou studios, tout en négligeant complètement la Plume.

Ce n'est pas parce qu'on ne vous le demande pas comme d'autres (car on ne veut pas créer ce genre de pression sur nos prestataires) qu'on ne prend pas ombrage d'être un client négligé, relativement aux autres.

EXEMPLE RÉEL

C'est vexant quand un professeur avec qui on a pourtant d'excellentes relations, publie le planning qu'elle a dans ses autres écoles sans mettre le planning de ses heures à La Plume.

Nous ne sommes pourtant pas un « sous-client » ce n'est pas parce qu'on ne demande rien qu'on ne mérite pas d'être traité comme les autres

On ne demande pas plus mais juste pas moins, l'équité c'est mieux.

4.5 PRÉSERVER NOTRE RÉPUTATION

Nous espérons une solidarité et que nous prestataire préserve notre réputation.

Nous dénigrer ou nous mettre sur le dos des choses fausses est grave pour le club. Cela peut avoir des conséquences terribles.

Il ne faut pas oublier que les participantes sont des clients de La Plume AIR CLUB, et que dénigrer la gestion interne ou les employés est diffamatoire. Si la diffamation engendre des conséquences trop graves, nous nous réservons le droit d'attenter une action judiciaire pour être indemnisé du préjudice subit.

EXEMPLE RÉEL

Un de nos professeur a voulu arrêter de donner un niveau inter/avancé, nous demandant de le passer en niveau 2, ce que nous avons accepté .

Cependant au lieu de dire aux Fées que c'était sa décision, elle a dit le mensonge que c'était la décision de la Direction. Cela a engendré une explosion de colère généralisée (car beaucoup étaient déjà agacés de ne pas avoir assez de cours d'un plus haut niveau) créant beaucoup de mauvais commentaires sur Google et le départ de beaucoup de personnes ne croyant plus le manager. Cette situation désastreuse aurait pu être évitée en disant la vérité, car les Fées auraient été beaucoup plus compréhensives avec le professeur qu'elles aiment que la « méchante direction »...

La Plume y a laissé beaucoup des plumes... On a perdu beaucoup de monde avec cette histoire et avec ces avis Google ça va être maintenant bien plus dur d'attirer de nouvelles Fées d'un niveau inter et cela va faire perdurer notre problème du peu de participants inter au club empêchant l'ouverture de plus de créneaux Pole 3 et Pole 4

EXEMPLE RÉEL

Nous avons eu un besoin de remplacement pour un cours de Pole Sexy en urgence du fait d'une absence imprévue. Une professeur de l'équipe a accepté 3 jours avant le cours. Sa chorée n'a pas été bien préparé, les Fées n'étaient pas contente.

Comme il est bien facile de nous mettre sur le dos, elle a dit que c'était nous les mauvais gestionnaire d'organiser un cours dans ces conditions en la prévenant peu de temps avant le cours.

Notre travail de gestionnaire est d'organiser la permanence des cours, quand on propose un remplacement, on suppose le sérieux du professeur qui accepte de prendre la responsabilité de venir avec un cours préparé. Nous ne forçons personne, nous proposons du travail et c'est au prestataire de faire son travail préparatoire, si ce n'est pas fait c'est un mensonge de dire que c'est de la faute des gestionnaire. Cela est nuisible sur notre réputation.

5. SATISFACTION DES VALEURS

5.1 SEXY N'EST PAS UN GROS MOT

La pole n'est pas qu'une discipline technique ou fitness, elle possède un univers exotique merveilleux qui n'a aucune raison d'être reniée, on peut aimer la pole fitness mais l'Exotic a complètement sa place dans notre club et nous demandons à notre équipe de ne pas dénigrer l'Exotic devant les Fées

5.2 NE PAS SEXUALISER LA POLE

Pour commencer à faire évoluer la pole dans les mentalités, il convient de ne pas « sexualiser » l'apprentissage de la Pole Dance.

EXEMPLE RÉEL

La manager est très rarement dans les locaux, mais il peut arriver qu'il y soit pour faire son travail.

Un jour pendant un cours de Pole Dance technique, le manager est venu dans un club pour faire son travail sur le club, le professeur, surpris de sa présence, lui a demandé avec grande insistance, quand il allait partir (du fait car c'était un garçon et qu'elle voulait « préserver » les élève) créant par la même occasion une atmosphère très malaisante, les fées sont donc devenues gênées par la présence de ce garçon du fait de la gêne du professeur...

Ok le manager est un homme mais ce n'est pas grave, si le professeur est à l'aise, cela mettra à l'aise les Fées et elles ne seraient pas gênées car il y a aucune gêne à avoir, au contraire si le professeur est mal à l'aise, cela peut créer des questions inappropriées aux Fées.

5.3 RASSEMBLER ET NE PAS DIVISER

L'Aerial est un petit monde, au lieu de se tirer dans les pattes nous devrions nous serrer les coudes.

Un professeur qui « fait des histoires », dénigre les autres professeurs ou le club est rédhibitoire.

Les cours ne sont pas une place publique mais une organisation privée dont nous le but n'est pas de salir autrui.

EXEMPLE RÉEL

Nous avons déjà eu des très bons professeurs qui remplissent l'ensemble des critères mais qui aime dénigrer d'autres professeurs, c'est tellement infect.

5.4 RESPECTER LES CRÉATIONS

Il y a une différence entre s'inspirer et copier. Quand on fait les même échauffements identiques à plus du 3/4, quand on fait les même chorées à plus du 3/4 de ressemblance même si la musique est différente, c'est copier et prendre le risque de créer des situations malaisantes en créant la colère de l'auteur.

Encore une fois notre monde est un petit milieu où il convient de respecter le travail de créations des autres artistes et sportifs.

Si vous copiez ça va forcément se savoir et créer des problèmes.

EXEMPLE RÉEL

Une élève est devenu professeur, a voulu « copier coller » ce que sa professeur faisait. Cela a créé des conflits dont la Plume a été mêlé...

Elle aurait pu créer son style pouvant s'inspirer naturellement de son professeur mais non copier à 100% le travail de son professeur.

6. IMPACTE DES CRITÈRES

6.1 CLASSIFICATION ET EXEMPLES

L'ensemble des critères énoncés dans ce fichier nous permettent de créer des scores par Prestataire. Nous avons plusieurs classifications de A à F.

EXEMPLE

Annuler régulièrement au dernier moment, être désobligeant avec notre équipe ou être en retard baisse un des scores internes.

EXEMPLE

Si vous avez de bon feed back des Fées cela augmente votre score de satisfaction des fées.

Exemple de statistique que nous avons en interne sur les absences d'une des professeurs, qui a eu chez nous 13 demandes pour 34 créneaux.

Sur les 13 demandes, la moyenne du délai du dépôt est de 20 jours. 77% ont été faites avant une semaine avant le cours mais 15% entre -7 jours et -3 jours avant le cours et 8% à moins de 3 jours mais aucune absence urgente 24h avant le cours.

	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL
Abs Δ								
Moyen								
Abs >7								
Abs [-7;-3]								
Abs [-3;-1]								
Abs <1								
Abs Nb Dem.								
Abs Nb Cré.								
Abs Incidence								
	20	77%	15%	8%	0%	13	34	2,6

Dans cette exemple, avec une moyenne à 20 jours et 77% des absences qui ont été déposé avant une semaine du cours (sachant que la moyenne aujourd'hui est à 24,78 jours de 75% à plus d'une semaine) le score des délais d'absence de ce professeur n'a pas été un frein pour augmenter le budget de ce professeur et lui proposer d'autres créneaux. Mais si elle aurait eu une moyenne à par exemple de 6 jours alors là nous ne serions pas ok pour lui proposer d'autres créneaux ou accepter qu'elle soit dans un budget supérieur.

6.2 OBJECTIF LA CLASSIFICATION

À partir de ce scoring, nous pouvons déterminer les « bons professeurs » méritants avec qui on n'aime travailler et avec qui on pourrait consacrer plus de budget.

À noter qu'on préfère mettre plus de budget pour un professeur inconnu qui travaille sérieusement en respectant nos critères, qu'un professeur « star » qui pourrait se permettre d'annuler régulièrement au dernier moment ses cours (critère du chapitre 2) et dénigrer les autres (critère du chapitre 5) en se croyant « au dessus ».

Contrairement à la plupart de nos concurrents qui travaillent avec une petite équipe réduite, nous avons à ce jour 150 contacts dans notre répertoire. Le but est de préparer l'avenir et la levée de fond qui nous permettra de venir leader sur notre marché.

Dans cet avenir nous voulons travailler avec les plus méritants avec qui nous aurons les budgets bien plus hauts que la plupart des studios de Paris et avec qui nous pourrions collaborer avec d'autres projets ou d'autres responsabilité comme celle d'une autre région en France par exemple.

Pour chaque créneau du planning nous avons :

1. **Un PP** : Le professeur principal
2. **Une liste réduite de PR** : Professeurs remplaçants qu'on contactera en priorité. (On vous enverra un mail pour savoir si vous voulez être PR d'un créneau)
3. **Une liste des PD** (professeurs disponibles non-PR)
4. **Une liste des PER** (professeurs peut être disponibles)

En plus d'être PP d'un créneau, le score détermine aussi ceux qui seront PR d'un créneau que l'on va contacter en cas d'absence.

En synthèse nous voulons travailler et récompenser les plus méritants et le mérite se détermine par rapport au respect :



Nos conditions générales d'achat qu'on synthétise dans un autre document



Nos critères de satisfaction de ce document.