

Personal Training na sala de musculação: estratégias de atendimento e retenção

Convenção Internacional
Promofitness Sport Zone
Porto 26.03.2006

pjrseña@sapo.pt
www.paulosena.com

Coisas **simples**
muito bem feitas e
com **emoção**
genuína.

Atendimento

Conceitos

Clientes

Actividades de Treino

Retenção

Motivos de Abandono

- Individuais
 - personalidade
 - características psicológicas
 - cognitivos e biológicos
- Culturais
 - hábitos de pensamento,
 - crenças pessoais, etc.
- Sociais (afectivos)
- Motivos ambientais
 - ambiente físico (instalações),
 - características da actividade,
 - programas, etc.

Porque as pessoas abandonam os centros de fitness (IHRSA, 1998)

- Razões relacionadas com dinheiro, pessoais e situacionais.
- Razões relacionadas com o clube:
 - 1. Demasiada gente nas instalações, 27%.
 - 2. Insatisfeitos com os funcionários do clube, 13%.
 - 3. Ausência de atenção por parte dos funcionários do clube, 13%.
 - 4. Insatisfeitos com os programas/actividades, 8%.
 - 5. A gerência do clube inacessível/o não responde, 6%.

Educar professores e sócios para combater o abandono

- Formas de melhorar a aprendizagem dos alunos. Melhorar a comunicação no ensino dos princípios de treino.
- Desenvolver métodos de trabalho e introduzir métodos eficazes:
 - Integração dos alunos no clube
 - Simplificar instruções
 - Detecção e correcção de erros
 - Registos de treino.
- Promover o desenvolvimento pessoal dos alunos ao longo da sua vida.
- Contribuir para a mudança de pensamentos por parte dos sócios do clube.

Pensamentos do praticante

Ambiente do centro de fitness



Conicionados por:
Cultura, características sócio-demográficas, tolerância ao esforço, nível de condição física, auto-estima, historial na actividade física...

Condicionado por:
Ambiente,
Programas (intensidade, volume, duração, qualidade, introdução aos exercícios...),
Professores (competência técnica, supervisão, adaptação, espaço íntimo, aparência, género, atenção e feedback, ...),
Procedimento (integração dos novos sócios, etc),
equipamentos.

Mudar

Conhecer melhor os pensamentos do praticante

Educação cognitiva para aumentar a motivação do praticante

Ginásio com mais trabalho da mente e mais orientação educativa

Na realidade

- *Necessitamos saber como interagir com os alunos, formas eficazes de os levarmos a submeterem-se aos princípios de treino, dissociando as sensações de esforço, criando hábitos saudáveis e relações sociais fortes entre com os professores e com os outros sócios do ginásio.*

Resumindo

- Temos de mudar a percepção que as pessoas têm dos centros de fitness e ajudá-las com técnicas de modificação de pensamento/comportamento para que **incorporem a actividade física nas suas vidas.**

Atendimento

Conceitos

Clientes

Actividades de Treino

Retenção

Serviço a clientes

QUALIDADE: exceder as expectativas do cliente

SERVIÇO: processo para atingir a qualidade

Satisfação

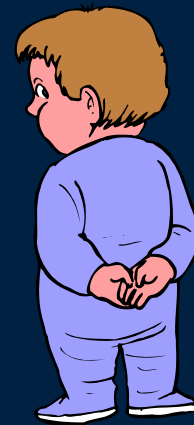
Momentos da verdade

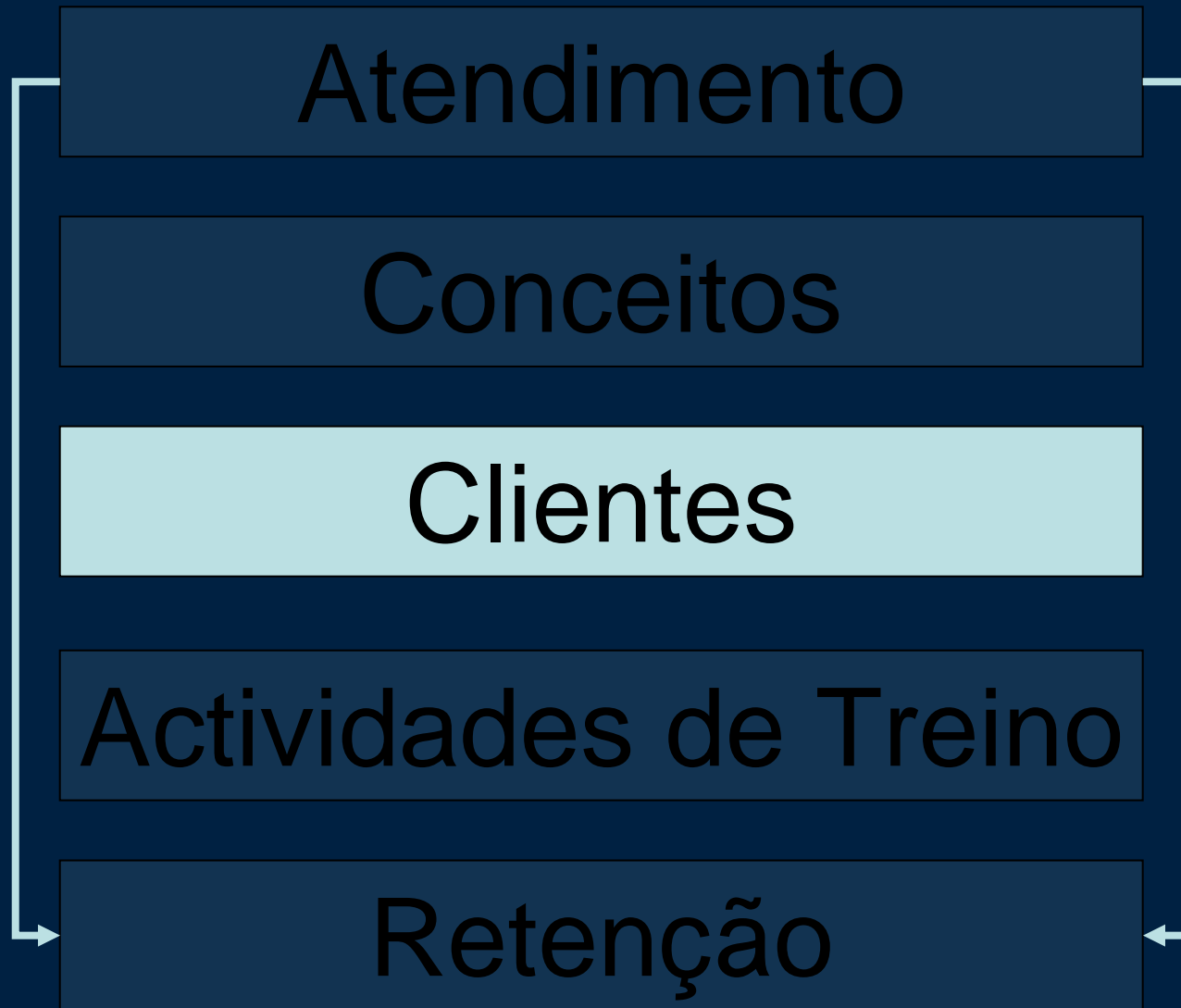
Expectativas

Experiências repetidas

Comparação

T1





Clientes

Sabichão Golpista

Teimoso Mal cheiroso Tímido

Homem mais forte do mundo

Simpático Falador

Carente Otário

...

Conquistar clientes para o exercício físico

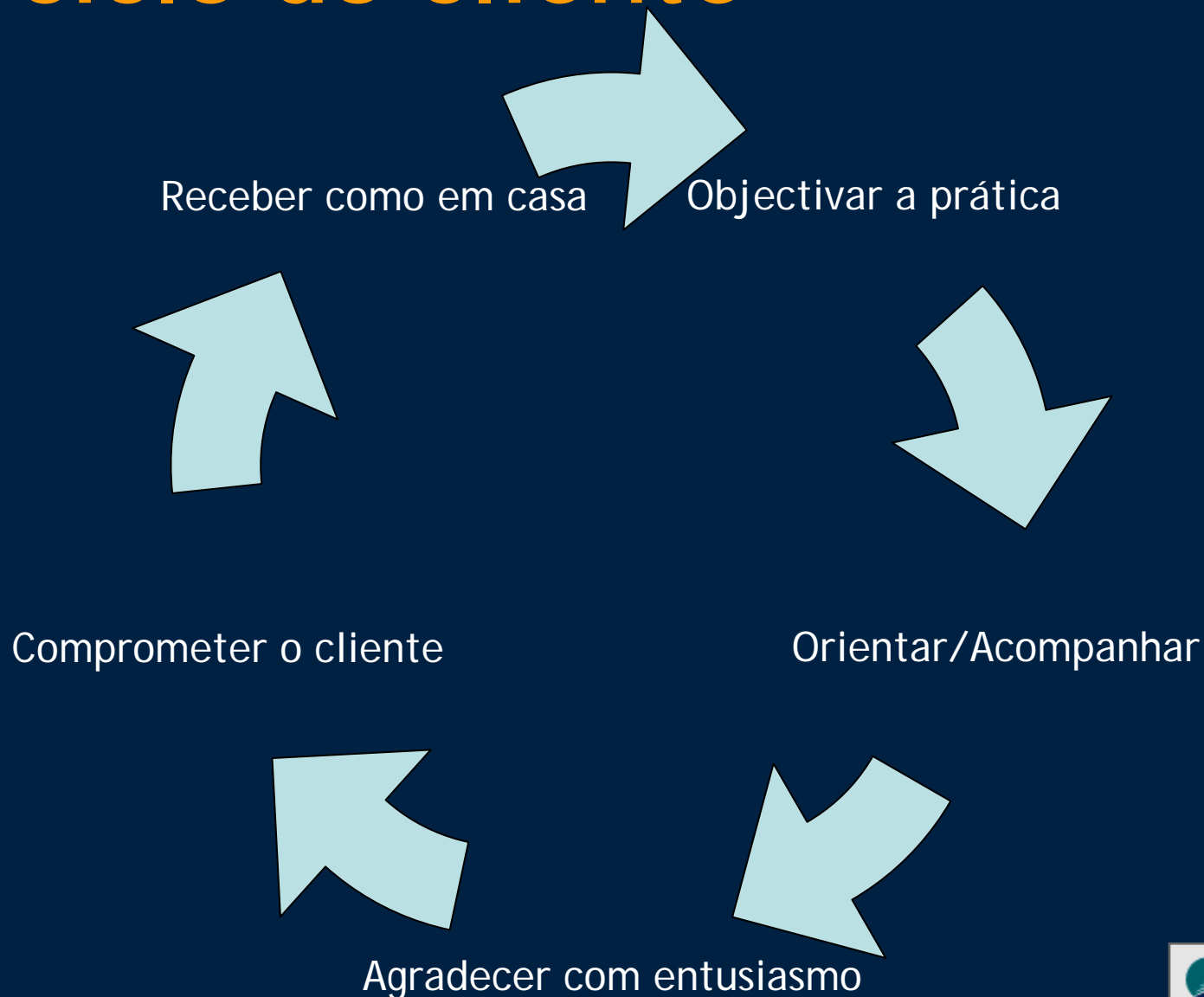
Dar a Conhecer o ex. físico

Dar Atenção durante o ex. físico

Resultados com o exercício físico

Promover benefícios

O ciclo do cliente



Primeiras sessões



Simple



Atenção Redobrada



Baixa Intensidade



Aprendizagem Progressiva

Primeiras sessões (cont.)

Rentabilizar
uma hora de
treino

Orientação

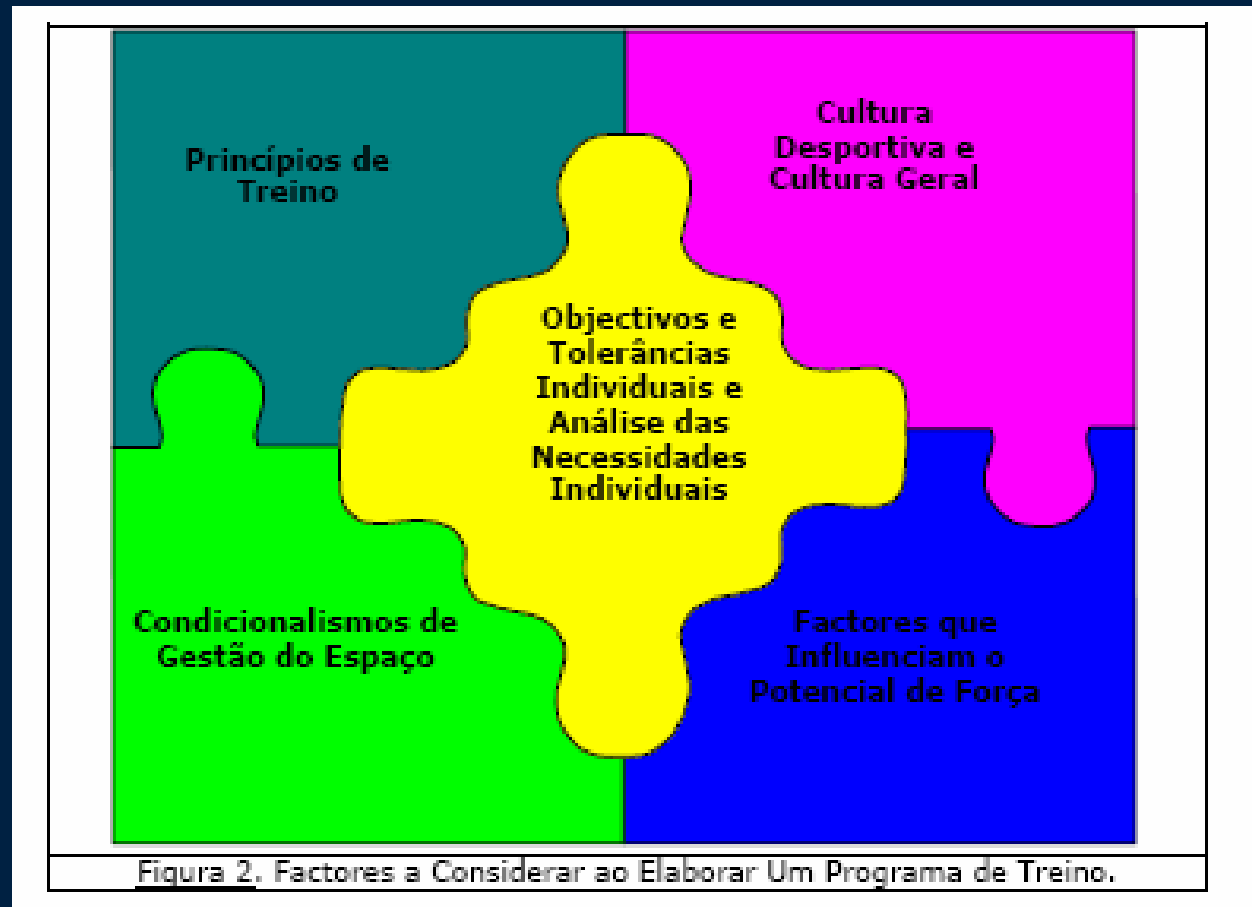
Cardio

½ Musculação

½ Musculação

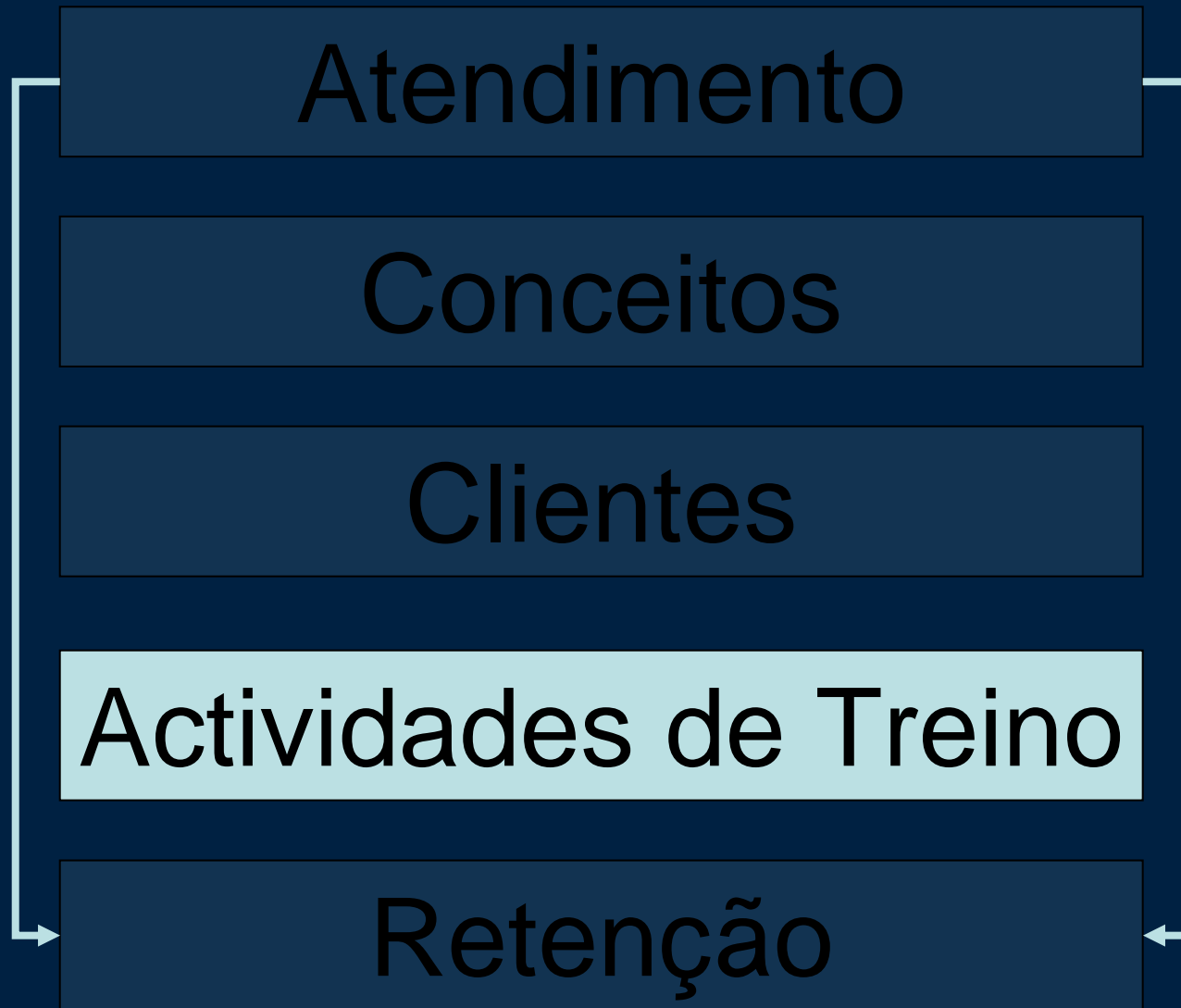
Verificação

Treinos adequados às necessidades e limitações do aluno



Diferenças nos clientes

- Cultura desportiva e cultura social.
- Tolerância ao esforço e à dor.
- Nível de condição física actual.
- Atitudes.
- Auto-estima.
- Historial na actividade física.
- Distribuição do tempo de ócio e do tempo de inactividade.
- A filosofia do exercício: confusão entre exercício físico e recreação.
- Factores demográficos



Actividades de Treino

- T2: A visita ao ginásio
- T3: Instruir o aluno iniciado
 - Aluno - Professor - Observador
 - O mudo e o preguiçoso
- T4: O Prof Simpático
 - O Professor Simpático 1
 - O Professor Simpático 2
 - O Professor Simpático 3
 - O Professor Simpático 4
- T5: Diálogo com o cliente (Westcott, 1995)
 - Transições
 - Malas para Vegas
- T6: Lidar com reclamações
- T7: Afirmações Tipo
- T8: Comprometer o cliente

TREINO
DE
PROFS.

T2: A visita ao ginásio

T2: A visita ao ginásio

Ritmo imposto pelo sócio

Objectivo: área de maior interesse do sócio

Interesses do novo sócio

Marcar a diferença

Desmistificar/Educar

Fechar a venda

T3: Instruir o
aluno
iniciado

Ensinar os outros

- Podemos ser muito bons a executar os exercícios de musculação, mas para sermos bons a ensinar os outros, isso não é suficiente. Se isso bastasse, os melhores atletas do mundo seriam sempre os melhores treinadores do mundo.

Ensinar

- Ensinar os exercícios de musculação aos alunos, exige processos simples, uma observação treinada e um vocabulário de palavras e gestos capazes de modelar a execução do aluno inseguro.

O Treino do Professor

- A formação do professor é um processo de treino:
 - observação.
 - comunicação verbal e gestual de acordo com o tipo de aluno.
 - posicionamento corporal em relação ao aluno.
 - Reflete-se sobre experiências passadas, aprendendo com os erros e fazendo do aluno mais difícil o nosso maior desafio.
 - ...

Aluno - Professor - Observador

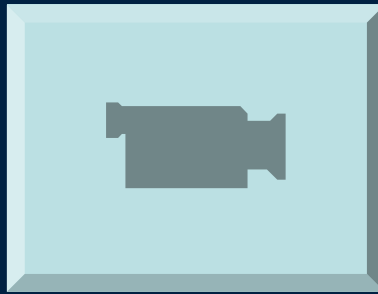
- Breve instrução sobre o exercício.
- Seleccionar a carga.
- Ajustamentos.
- “Carregar os músculos” .
- Entrada para a máquina.
- Repetições (utilizar “como ensinar criando o diálogo”).
- “Descarregar os músculos” .
- Saída da máquina.

O mudo e o preguiçoso



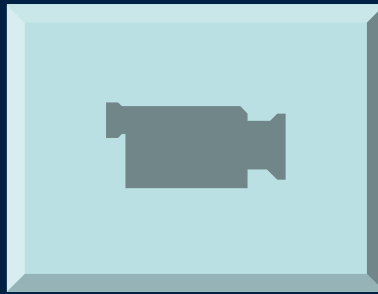
T4: Prof. Simpático

O Professor Simpático 1



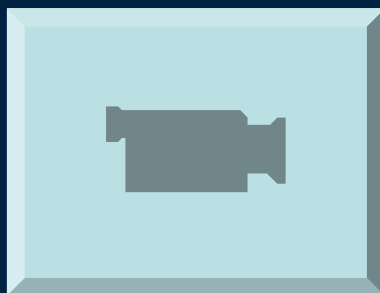
Filme concebido por: Ricardo Teixeira, Nuno Alves e seus colaboradores
<http://indoorcyclebt.blog.pt/>

O Professor Simpático 2



Filme concebido por: Ricardo Teixeira, Nuno Alves e seus colaboradores
<http://indoorcyclebt.blog.pt/>

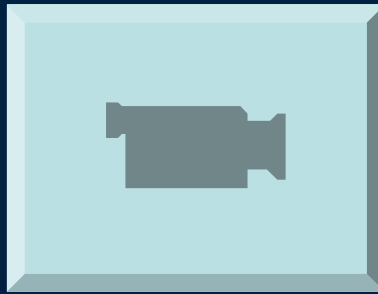
O Professor Simpático 3



Filme concebido por: Ricardo Teixeira, Nuno Alves e seus colaboradores

<http://indoorcyclebt.blog.pt/>

O Professor Simpático 4



Filme concebido por: Ricardo Teixeira, Nuno Alves e seus colaboradores

<http://indoorcyclebt.blog.pt/>

T5: Diálogo

Diálogo com o cliente (Westcott, 1995)

- Objectivos claros de treino.
- Instruções Concisas / Demonstrações Exactas.
- Supervisão Cuidadosa.
- Assistência Appropriada.
- Uma Tarefa de Cada Vez.
- Progresso Gradual.
- Reforço Positivo.
- Feedback Específico.
- Questionar Cuidadosamente.
- Diálogo Pré e Pós Exercício.

T6: Lidar com reclamações

Lidar com reclamações

- Escutar e simpatizar com o cliente.
- Procurar obter detalhes (escutar atentamente e tomar notas).
- Clarificar (demonstrar que compreende, dizer por suas palavras).
- Chegar a acordo com uma solução.
- Acompanhar a situação.
- Fazer algo extra.

Afirmações Tipo

- “ - Não quero alargar!”
- “ - Quero perder só aqui neste sítio!”
- “ - Quero ficar assim como este tipo da fotografia!”
- “ - Vou perder 20kg até ao final de Maio!”
- “ - Aquele exercício não faço!”
- “ -O Prof. Jorge mandou fazer isto assim!”
- “ -Isto custa muito!”
- “ -Só preciso de perder aqui. O resto está bem assim.”
- “ -Quero treinar para massa e depois para definição!”
- ...

Malas para Vegas

Para resumir...

- + Serviço >> + Retenção
 - Razões de abandono sobre as quais podemos actuar: mudar factores ambientais; programas, introdução aos exercícios, integração de novos sócios
- Cuidar dos momentos da verdade
- Clientes (conhecer melhor e educar cognitivamente)
 - Tipos de clientes
 - Ciclo do cliente
- Treino de Profs.
 - Observação, comunicação verbal e gestual de acordo com o tipo de aluno, posicionamento corporal em relação ao aluno, reflectir e aprender com os erros.
 - Cuidar da nossa aparência, não invadir o espaço íntimo, atenção, feedback

Sucesso: coisas simples muito bem feitas.

Ninguém é capaz de replicar aquilo que vocês fazem, por isso deixem a vossa marca diferente em tudo aquilo que fazem.