



UMA ANÁLISE SOBRE AS PUBLICAÇÕES CONTENDO DIRETRIZES DE ATENDIMENTO AO CLIENTE EM SALAS DE MUSCULAÇÃO

Danilo Rodrigo Sobrinho
Herisson Kondazewski Andreatta
Rodrigo Cribari Prado (Orientador)

Resumo

Os clientes de academia de fitness representam um mercado de grande rotatividade e fidelizá-los é algo de grande importância. Muitos gestores de academias e sua equipe de trabalho vêm buscando as melhores estratégias e diretrizes para atender o seu público da melhor forma possível e, com isso, alavancar esses números de clientes. Buscar analisar a satisfação dos clientes é de extrema importância para saber quais os aspectos do atendimento a melhorar. Portanto, pontua-se a importância da gestão profissional nas academias de fitness, procurando satisfazer seus usuários por meio da qualidade na prestação de seus serviços. Em um estudo feito em 2013 com universitários em situação de sobrepeso e obesidade, 30% dos participantes relataram ter abandonado suas atividades físicas em academias por problemas com profissionais, 50% desse grupo relatou não retornar às atividades por falta de preparo dos professores. Com base nisso, o que justifica este estudo é a necessidade de analisar o conteúdo e a produção de diretrizes de atendimento para profissionais que trabalham em academias de fitness - especificamente com o serviço de musculação - mostrando a importância desse tipo de material para que os profissionais estejam aptos a oferecer um atendimento de qualidade, despertando desse modo o interesse e a aderência pela prática de exercícios com carga. A metodologia deste estudo é de natureza básica, a partir da qual serão discutidas questões teóricas, mantendo um controle cuidadoso das condições, buscando conhecimento para uma nova tomada de decisões. Em relação a classificação, trata-se de uma pesquisa qualitativa, a qual, envolve o estudo e a avaliação em profundidade das informações disponíveis. Assim, esta pesquisa visa observar e descrever para posteriormente discutir e opinar sobre os materiais utilizados na sua realização. Tendo como objetivo geral, analisar a produção de conteúdos sobre diretrizes de atendimento ao cliente em sala de musculação. São objetivos específicos: identificar se há estudos e produções sobre diretrizes na área de atendimento em salas de musculação; coletar informações do marketing sobre o atendimento ao cliente; debater a escassez de material específico relacionado ao atendimento ao cliente em salas de musculação. Este trabalho ainda não possui resultados e considerações finais, pois ainda está em processo de conclusão e será finalizado em dezembro de 2021.

Palavras-chave: academia; diretrizes; atendimento; cliente; musculação.