

Roteiro de Entrevista

Introdução

1. Apresentação

- "Olá, meu nome é [Seu Nome] e estou trabalhando em um projeto para desenvolver um sistema de gestão de matrículas para academias."

2. Explicação

- "Gostaria de entender melhor suas necessidades, desafios e expectativas para criar uma solução que realmente atenda às suas demandas."

3. Confidencialidade

- "Todas as informações fornecidas serão confidenciais e usadas apenas para fins de pesquisa e desenvolvimento do sistema."

Perguntas sobre Responsabilidades Diárias

4. Principais responsabilidades

- "Quais são as suas principais responsabilidades no seu dia a dia como dono/gerente/instrutor?"

5. Organização e acompanhamento das inscrições

- "Como você organiza e acompanha as inscrições e pagamentos dos alunos?"

6. Tipos de relatórios consultados

- "Que tipos de relatórios ou dados você consulta regularmente para a gestão da academia?"

Perguntas sobre Tecnologias e Ferramentas Utilizadas

7. Sistemas ou softwares utilizados

- "Quais sistemas ou softwares você usa atualmente para a gestão da academia?"

8. Funcionalidades mais utilizadas

- "Quais funcionalidades desses sistemas você mais utiliza e por quê?"

9. Problemas com os sistemas

- "Você já teve problemas com os sistemas que utiliza? Se sim, quais?"

10. Você utiliza algum software para gestão de alunos? (Sim/Não)

- Se sim, qual?

11. Você está satisfeito com o software atual? (Sim/Não)

- Se não, por quê?

Perguntas sobre Comunicação e Atendimento

12. Canais de comunicação preferidos

- "Quais canais de comunicação você prefere (email, telefone, aplicativos, etc.)?"

13. Comunicação com alunos e instrutores

- "Como você se comunica com os alunos e instrutores?"

14. Gestão de feedbacks e reclamações

- "Como você lida com feedbacks e reclamações dos alunos?"

15. Você utiliza algum sistema para gestão de feedbacks e reclamações? (Sim/Não)

Perguntas sobre Experiência dos Alunos

16. **Principais preocupações dos alunos**
 - "Quais são as principais preocupações dos alunos ao se inscreverem na academia?"
17. **Garantia de satisfação e retenção**
 - "Como você garante a satisfação e retenção dos alunos?"
18. **Suporte e acompanhamento personalizado**
 - "Você oferece algum tipo de suporte ou acompanhamento personalizado para os alunos?"
19. **Você realiza pesquisas de satisfação com os alunos? (Sim/Não)**

Perguntas sobre Processos e Eficiência

20. **Processos mais demorados ou difíceis**
 - "Quais são os processos mais demorados ou difíceis na gestão da academia?"
21. **Gestão de matrículas e cancelamentos**
 - "Como você lida com a matrícula e cancelamento de alunos?"
22. **Estratégias para otimização de tempo e recursos**
 - "Você tem alguma estratégia para otimizar o tempo e recursos da academia?"
23. **Você utiliza algum sistema para otimizar processos administrativos? (Sim/Não)**

Perguntas sobre Planos Futuros e Inovações

24. **Planos para o futuro da academia**
 - "Quais são os seus planos para o futuro da academia?"
25. **Novas funcionalidades ou serviços desejados**
 - "Quais novas funcionalidades ou serviços você gostaria de oferecer?"
26. **Papel da tecnologia no futuro da academia**
 - "Como você vê o papel da tecnologia no futuro da sua academia?"
27. **Você planeja investir em novas tecnologias para a academia nos próximos 6 meses? (Sim/Não)**

Perguntas de Feedback Específico

28. **Funcionalidades desejadas em um sistema ideal**
 - "O que você acha que um sistema ideal de gestão de matrículas deveria ter?"
29. **Mudanças desejadas nos sistemas atuais**
 - "Se pudesse mudar uma coisa nos sistemas que usa atualmente, o que seria?"
30. **Avaliação do processo de matrícula**
 - "Como você avalia a experiência dos seus alunos com o processo de matrícula?"
31. **Você acha que o processo de matrícula atual é eficiente? (Sim/Não)**

Encerramento

Agradecimento

- "Muito obrigado pelo seu tempo e pelas informações valiosas fornecidas."