

5 PROBLEMAS E 5 SOLUÇÕES

DA GESTÃO DE PESSOAS
NAS ACADEMIAS

CRIS SANTOS

BrainFit®
Pensando no seu Negócio

A background image of a gym with several treadmills and people exercising, overlaid with a semi-transparent red filter. The text is centered over the image.

5 PROBLEMAS

NA GESTÃO DE PESSOAS NAS ACADEMIAS

1

FALHA NO ATENDIMENTO

Colaboradores que não atendem o seu cliente como eles foram orientados a atender, desperdiçando o tempo com celulares e conversas paralelas e ainda, simulando atendimento quando você adentra o local.





2

CONSULTOR MENTIROSO

O consultor possui listas para contato com alunos periodicamente para renovação, mas ele não acha esse trabalho muito interessante, adia e ainda diz que efetuou o contato e inventa uma possível desculpa para o não cumprimento das metas de ligações.

3

RECEPCIONISTA DESATENTA

A recepcionista que fica no celular e não percebe a entrada de um cliente na academia, desperdiça o tempo e atenção com outros assuntos e conversas paralelas e não com sua função propriamente dita que é recepcionar os visitantes.



4

PROFESSOR X COORDENADOR

O professor que é muito bom tecnicamente e no atendimento e por conta disso ele é promovido a coordenador, mas a nova função exige competências que o profissional não possui e ele se torna um coordenador mediano.



5

FALTA DE LIDERANÇA

Líderes na academia que não possuem competências adequadas para exercer os cargos que exigem visão sistêmica e “pulso” para liderar. Esses profissionais possuem o cargo mas não conseguem colocar em prática no dia a dia a função de forma eficiente.





5 SOLUÇÕES

NA GESTÃO DE PESSOAS NAS ACADEMIAS



1

PERFIS **DIVERSIFICADOS**

Tenha uma equipe com perfis diversificados, ou seja, profissionais com perfis que se adequem aos perfis dos clientes. Os clientes se sentem mais próximos aos profissionais que possuem empatia, que se comunicam de forma igualitária, isso torna o atendimento mais eficaz.

2

COMPETÊNCIAS FUNDAMENTAIS

Cada função exige competências específicas para serem bem exercidas. Dentre os principais cargos de uma academia, é fundamental que os profissionais tenham as seguintes competências:

- **Consultor** senso de urgência e capacidade de identificar necessidades.
- **Professor** deve ser técnico e exercer a empatia com os clientes.
- **Coordenador** perfil de liderança e olhar crítico e visão sistêmica.





3

CLAREZA NA COMUNICAÇÃO

Explique exatamente como executar uma tarefa. Por mais que você contrate um profissional e ele possua experiência, ele tende a executar as tarefas da forma como ele considera correta e não da forma como a academia gostaria que fosse executada. Treine seus colaboradores e explique exatamente o passo a passo da padronização da execução das tarefas.

4

EQUIPE MOTIVADA

Seja a academia dos sonhos para seu colaborador, ele precisa se sentir bem no ambiente de trabalho, pois irá transparecer isso aos clientes. Um colaborador feliz executa melhor suas tarefas e, conseqüentemente, entrega resultados mais consistentes e faz o cliente se sentir melhor no ambiente da academia.





5

ADMINISTRAÇÃO DO TEMPO

Para conseguir executar todo o acúmulo de papéis natural da função é fundamental que o gestor administre muito em seu tempo. Uma dica para dividir tempo:

50% do tempo planeje as estratégias;

20% do tempo orientar colaboradores na resolução de problemas via telefone, e-mails;

20% do tempo responda e-mails e outras tarefas simples;

10% do tempo cursos e outras não urgentes.

Organização e administração do tempo são fundamentais para um líder ser referência e poder cobrar o mesmo de sua equipe.



CRIS SANTOS é Coach pela SLAC

Sociedade Latino Americana de Coaching, especialista em Gestão de Pessoas, Diretora da BrainFit – revitalização profissional. Graduada em Educação Física pela FEC, Pós-Graduada em Fisiologia do Exercício pela USP e MBA em Gestão de Pessoas pela FMU. É Analista DISC pela Success Tools e pela SLAC. Possui formação com Jogos e Dinâmicas pela KDP. Estudou Business Communication no Australian College. *Se quiser saber mais sobre a descrição de cargos.*

ENTRE EM CONTATO:

CRIS SANTOS

e-mail: cris@brainfit.com.br
ou acesse www.brainfit.com.br