

COMPETÊNCIAS DOS

PROFISSIONAIS

DE

EDUCAÇÃO FÍSICA

NORMAS DE CONDUTA

- Chegar com pelo menos 15 minutos de antecedência.
- Assinar seu ponto e estar uniformizado dentro das normas da empresa: camisa, shorts ou calça, meia, tênis e crachá.
- Ler caderno de informações, que deve conter referências a aulas, reuniões previstas, a algum evento ou promoção para os clientes.
- Verificar se os pesos estão nos lugares, se os ventiladores ou ar-condicionado estão na temperatura ideal, se há algum aparelho com problema, se ocorreu algo de estranho na sala antes do horário dele.
- Ler agenda de alunos, para ver se há alguma programação para montar naquele dia.

ATENDIMENTO

- Atender os clientes prontamente.
- Dar bom dia, boa tarde ou boa noite a todos os clientes.
- Abordar todos os clientes.
- Olhar nos olhos dos clientes.
- Bater papo com os clientes.
- Tratar cada cliente como se fosse o único.
- Apoiar as respostas dos clientes.

ATENDIMENTO

- Evitar discussões.
- Concentrar-se no que o cliente está dizendo.
- Demonstrar entusiasmo ao cliente.
- Nunca comparar atividades.
- Demonstrar compreender o cliente.
- Chamar o cliente pelo nome.
- Ao final, convidar o cliente a retornar à academia.

PONTOS QUE VALORIZAM O ATENDIMENTO AO CLIENTE

- Adaptar-se aos diferentes tipos de clientes.
- Manter os problemas pessoais fora da academia.
- Percorrer a academia (saber o lugar de tudo, o que é novo, etc.).
- Manter e utilizar agenda.
- Saber contornar e resolver as reclamações dos clientes.
- Buscar o apoio do gerente ou do coordenador quando não estiver apto a atender o cliente.

CONHECIMENTO TÉCNICO

- Conhecer os métodos de treinamento.
- Saber ler e explicar as avaliações funcionais dos clientes.
- Ter bom conhecimento de fisiologia, anatomia, treinamento.
- Ter noções de primeiros socorros e saber aplicá-los, caso haja necessidade.
- Manter-se atualizado em relação à atividade que ministra, assim como conhecer as atividades que são oferecidas aos clientes da academia.

OPERACIONAIS

- Fazer mudanças na sala quando necessário.
- Manter a sala limpa e organizada.
- Manter a mesa ou balcão organizados.
- Pedir que se faça a limpeza de aparelhos ou da sala, quando necessário.

ESTATÍSTICA DE DESEMPENHO

- Preencher a estatística de alunos por hora.
- Fazer chamada se necessário.
- Demonstrar consciência dos pontos que precisam ser aprimorados, a partir de estatísticas.

PROCEDIMENTOS DIVERSOS

- Conhecer os procedimentos de comunicação com os coordenadores, professores de seu departamento e dos outros departamentos.
- Preencher os formulários de controle estatísticos, assim como registro de ocorrências.

PROCEDIMENTOS PARA ABERTURA E FECHAMENTO DA ACADEMIA

- Desligar corretamente computadores , luzes, ar-condicionado, ventiladores, som.
- Fazer a preparação diária para ter certeza de que a academia está pronta para abrir no dia seguinte.
- Recolher o lixo para que seja jogado fora no dia seguinte.
- Conferir se os pesos estão nos devidos lugares.
- Trancar as portas adequadamente.

LEIS E BENEFÍCIOS DO COLABORADOR

- Evitar pedidos de troca de horário.
- Ausentar-se da sala o menos possível.
- Chegar pontualmente ao trabalho e evitar faltar.
- Conhecer atual política de salários e benefícios.
- Conhecer a programação de pagamentos.
- Seguir na política de descontos para colaboradores e parentes.
- Conhecer e seguir a política de férias e licença por doença.
- Seguir as normas de estacionamento.
- Seguir as normas da academia em relação à apresentação pessoal.

APRESENTAÇÃO PESSOAL

- Postura.
- Boa condição física.
- Peso controlado.
- Cabelos penteados e bem cortados.
- Dentes bem escovados e bem-tratados.
- Pêlos faciais bem aparados, evitando barbas longas ou por fazer.

APRESENTAÇÃO PESSOAL

- Mão bem-feitas e unhas aparadas.
- Higiene bucal.
- Pés limpos e bem cuidados.
- Usar maquiagem sem exageros.
- Prevenir o suor.
- Usar jóias e bijuterias sem exageros.

ROUPAS

- Calças bem passadas.
- Camisa/blusa/camiseta passadas e limpas.
- Casaco.
- Short.
- Tênis limpo, condizendo com a atividade que você ministra.