

Relacionamento de funcionários com clientes em academias de Ginástica¹

Tamires Quioem Padilha²

Jessica Marques Lino de OLIVEIRA³

Júlia Ferreira MARTINS⁴

Johny DALAMORA⁵

Lamounier Lucas PEREIRA JUNIOR⁶

Centro Universitário Newton Paiva, Minas Gerais, MG

RESUMO

Neste trabalho encontra-se informações sobre o cuidado crescente com os relacionamentos de funcionários e seus clientes, especificamente nas academias de ginástica. Foi realizando um vídeo institucional da academia BH fitness, uma empresa que tem como diferencial o cuidado de trabalhar o relacionamento de funcionários com o seu cliente. Nos dias atuais, as pessoas tem cuidado muito do corpo e da saúde, buscando nas academias não somente especialistas para o que procuram, mas um ambiente agradável e funcionários que saibam receber as pessoas e trabalhar de maneira que o cliente fidelize e esteja satisfeito com o todo.

Palavras-chaves: Academia, relacionamento, saúde, BH Fitness, cliente

1 INTRODUÇÃO

Atualmente o cuidado com a saúde e com o corpo tem sido muito discutido em todos os meios de comunicação, é um assunto muito delicado, mas ao mesmo tempo é falado por todo o tipo de classe social.

¹ Trabalho submetido ao XXI Prêmio Expocom 2014, na categoria Relações públicas e comunicação organizacional, modalidade RP 09 produtos de comunicação institucional digital (avulso).

² Aluno líder do grupo e estudante do 4º. Semestre do Curso Relações Públicas, email: tamiresqp@yahoo.com.br.

³ Estudante do 4º. Semestre do Curso Relações Públicas, email: jessicamqlo@outlook.com

⁴ Estudante do 4º. Semestre do Curso Relações Públicas, email: jfmartins13@gmail.com

⁵ Estudante do 4º. Semestre do Curso Relações Públicas, email: johny_dalamora@hotmail.com

⁶ Orientador do Trabalho. Professor do Curso Relações Públicas, email: raoult@bol.com.br

Muitas pessoas tem o enorme interesse em cuidar do seu corpo e de sua saúde, porém muitas ainda não se sentem à vontade no ambiente onde se tem outros corpos sarados e por isso, muitas pessoas desistem dos ambientes da academia. O cuidado com o cliente começa quando todos são tratado de maneiras iguais, independente de uma maior dificuldade no que se propõem nesse ambiente. O vídeo realizado pela academia BH Fitness mostra muito bem o cuidado da academia, aparelhos modernos, ambiente bonito, com espaço e bem dividido as atividades e principalmente o cuidado dos funcionários com seus clientes. A academia BH Fitness Caiçara foi esclarecedora ao dizer que o principal objetivo do vídeo é mostrar esse diferencial de atendimento que eles possuem. Além de um tratamento direto com os alunos da academia, os educadores físicos são descontraídos, ajudando a desinibir a timidez dos alunos.

2 OBJETIVO

Este trabalho tem como objetivo mostrar que as empresas de ginástica têm repensado sobre relacionamento com clientes. Em um ambiente desses, precisa-se voltar uma atenção maior e com um olhar de maior cuidado sobre o outro.

Toda empresa que trabalha com saúde precisa saber lidar com todos os possíveis problemas do ser humano. A academia sempre foi vista pelas pessoas como um ambiente de pessoas bonitas, com corpos esculturais. Nos dias de hoje existe um algo a mais, como o cuidado com o tratamento de seus clientes e a forma como pessoas diferentes com dificuldades diversas são respeitadas para que possam se sentir bem. Com isso, nosso objetivo maior é mostrar que as academias estão atualizadas e mudando a forma de tratamento com seus clientes para um bem-estar melhor. Espera-se com esse trabalho que as pessoas vejam que podem fazer seus exercícios ou aulas na academia sem se sentirem deslocadas.

Como se pode ver no texto escrito por Pedro de Almeida Feijó⁷:

“ O mundo da comunicação tem conquistado, gradativamente, um objetivo há muito presente no cotidiano e na essência do Marketing: o relacionamento. Muitas mudanças estão ocorrendo no comportamento do

⁷ <http://portaldacomunicacao.uol.com.br/graficas-livros/39/artigo201127-1.asp>

consumidor, principalmente quanto aos seus desejos, necessidades e expectativas. Segundo Bob Wayland, “o paradigma mudou. Produtos vêm e vão. A unidade de valor, hoje, é o relacionamento com o cliente”.

3 JUSTIFICATIVA

É fundamental que a sociedade mude seu olhar sobre a saúde, pois a maioria acredita apenas na parte estética. É importante a prática de exercícios para ser saudável, de preferência em um ambiente tranquilo que você não se sinta constrangido e sim respeitado, com funcionários capacitados para entender suas necessidades para assim fazer a diferença. Uma empresa que deseja fidelizar clientes investe em estratégias de relacionamento.

4 MÉTODOS E TÉCNICAS UTILIZADOS

Foi feito um vídeo institucional da Academia Bh Fitness, com autorização de imagens assinado por todos os participantes. Foi elaborado um roteiro, visitação do espaço físico, para informações técnicas.

As filmagens são aulas reais, mostrando a interatividade de professores e educadores físicos com seus alunos.

Imagens

Roteiro:

PROJETO – VÍDEO INSTITUCIONAL

CLIENTE – BH FITNESS

TEMA – HISTÓRICO E SERVIÇOS DA BH FITNESS

ROTEIRO – 3º PERÍODO DE RELAÇÕES PÚBLICAS – NEWTON PAIVA

IMAGENS	TEXTO
<p>Sequência 01: Externas – Bairro Caiçara</p> <p>- Cenas de alguns pontos do bairro, especialmente próximos à Academia, mostrando uma região pujante, comércio variado e prédios residenciais de boa aparência. Ex: (Padaria Arte do Trigo até o Chico do Churrasco, mostrando a localização da academia).</p>	<p>Agora os habitantes da região do Caiçara contam com uma excelente opção para manter seu condicionamento físico.</p>

<p>Sequência 02 – Externas – Vista externa da Academia</p> <p>Um breve histórico da Academia deverá ser apresentado, a decidir se pelo locutor ou pelo proprietário. (A Academia possuiu um histórico?)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cenas da fachada da academia, mostrando principalmente o fluxo de pessoas na portaria (Horário com maior movimento de chegada de alunos, dentro do período da filmagem). <p>Sequência 03 – Imagens internas da Academia</p> <ul style="list-style-type: none"> -Cenas de atividade coletiva. (Escolher a aula) - Cenas dos diversos espaços da Academia, focalizando pessoas praticando atividades físicas. - Cenas dos aparelhos de ginástica. 	<p>BH FITNESS – Aqui você tem a mais completa opção em atividades físicas para manter sempre em dia sua saúde e bem-estar.</p> <p>A BH FITNESS oferece várias modalidades para você escolher o melhor para seu corpo como musculação, aulas de dança, lutas, que fazem parte de nosso portfólio. (Escolher entre as atividades as mais importantes para serem citadas no vídeo).</p> <p>A BH Fitness possui um espaço amplo e moderno, com equipamentos de última geração, proporcionando ao cliente maior conforto para melhor desempenho de suas atividades.</p> <p>A BH Fitness conta com uma equipe de professores especializados para oferecer aos clientes um atendimento personalizado e de alta qualidade.</p>
<p>IMAGENS</p>	<p>TEXTO</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Cenas dos professores orientando os alunos. - Cenas da recepção da Academia, focalizando as funcionárias trabalhando sorrindo. 	<p>Academia BH Fitness Caiçara, Oferece os melhores planos. Venha conhecer. <u>Nossa equipe estará de braços abertos para recebê-los. (Perguntar se possui slogan).</u></p>

Marca BH FITNESS





Fotos de atividades





5 DESCRIÇÃO DO PRODUTO E PROCESSO

O roteiro elaborado foi alterado durante o processo das filmagens, percebendo uma melhor forma de mostrar a academia e por conta de agenda de filmagens, os dias específicos que poderia se trabalhar. Alterando apenas o necessário, para que o objetivo central de mostrar o relacionamento empresa e cliente fosse mantido.

Foi feito um cronograma dos dias possíveis para filmagens, aonde se dividiu o grupo, para que todos pudessem fazer todas as funções, desde o roteiro, filmagem e edição do vídeo, que será anexado junto do paper.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Espera-se que com o esclarecimento da melhoria de tratamento de funcionários para com seus clientes em academias de ginástica, que empresas invistam nesse segmento da comunicação e que seus clientes possam se sentir satisfeitos. Fica aqui a gratidão pela cooperação da Academia BH Fitness na ajuda deste trabalho.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

<http://portaldacomunicacao.uol.com.br/graficas-livros/39/artigo201127-1.asp>

KUNSCH, M. K. **Relações Públicas** História, teoria e estratégias nas organizações contemporâneas. São Paulo: Ed. Saraiva, 2009.