

Gestão de Espaços de *Fitness*

• 3 ECTS

• 2.º Ano, 2.º Semestre

| Área Científica

345 – Gestão e Administração

| Objetivos de Aprendizagem

- Reconhecer as exigências éticas associadas à atividade profissional do *fitness*.
- Identificar as normas relativas à prática profissional da atividade do *fitness*, articulada com a responsabilidade pessoal.
- Identificar o enquadramento legislativo e regulamentar da atividade desportiva.
- Identificar o enquadramento legislativo e regulamentar das instalações desportivas que prestam serviços na área da manutenção da condição física (*fitness*).
- Conhecer as práticas de gestão de espaços de *fitness*.
- Identificar os principais processos de captação, vendas e fidelização/retenção de clientes.
- Reconhecer a importância da satisfação dos clientes e a sua relação com a qualidade dos serviços de *fitness*.
- Identificar e distinguir: Foco no cliente versus foco no produto/serviço
- Desenvolver estratégias de retenção
- Construir e definir objetivos globais, por sector e por colaborador.
- Tratar e analisar os dados de performance recolhidos, elaborando relatórios identificando os aspetos mais relevantes.
- Conhecer os principais instrumentos de controlo de gestão de espaços de *fitness*.
- Identificar os principais instrumentos da liderança e gestão de equipas.

| Conteúdos Programáticos

- Legislação, Ética e Deontologia no *Fitness*
 - Código de ética pessoal
 - Código de deontologia profissional
 - Lei de Bases da atividade física e do desporto
 - Regime jurídico das instalações de uso público
 - Regime jurídico da responsabilidade técnica pela direção e orientação das atividades desportivas desenvolvidas nas instalações desportivas que prestam serviços desportivos na área da manutenção da condição física (*fitness*)
 - Regime jurídico de acesso e de exercício da atividade de técnico de exercício físico

- Cédula profissional
- Seguro de acidentes de trabalho
- Livro de Reclamações / Livro de Elogios
- Regulamento Interno
- Manual de Operações
- Gestão de espaços de *fitness*
 - Gestor *vs* Líder
 - Construção das equipas
 - Liderança das equipas.
 - Motivação dos colaboradores.
 - Importância da comunicação na organização.
 - Noção e relevância da conceção de uma estratégia organizacional
 - Proposta de Valor
 - Foco no cliente *vs* foco no produto/serviço
 - Definição de objetivos
 - *Dashboard* “torre de controlo”
 - Relatórios de comunicação dos resultados
 - Principais indicadores de análise económico-financeira.
 - Criação de valor *vs* Resultado líquido
 - EBITDA, EBIT
 - Gestão de Instalações e equipamentos de *fitness*
 - Estacionamento e acessibilidade
 - Mobilidade
 - Segurança
 - Zona Social
 - Áreas técnicas
 - Coordenação operacional
 - Manutenção e Limpeza
 - Avaliação do desempenho
 - Taxa de Conversão (Vendas)
 - Taxa de retenção
 - Taxa de cancelamentos
 - Tempo média de vida do cliente
 - Quota média
 - Proveito médio (Quotas + Proveito secundário / n.º Clientes ativos)
 - Satisfação e retenção do cliente e qualidade dos serviços
 - Conceito de retenção/fidelização
 - Vendas *vs* Retenção

- Fatores que influenciam a retenção
- Medição da satisfação dos clientes (Instrumentos de avaliação):
 - *Net Promotor Score*
 - Modelo SERVQUAL
- Princípios para a criação e implementação de uma estratégia de retenção
 - Estrutura de Contratação dos serviços
 - Métodos de Pagamento (a magia do D.D.)
 - Disponibilidade dos serviços
 - Foco na missão
- Características dos Clubes com alta performance de retenção
 - Qualidade percebida, necessidades reais vs desejos e expectativas do cliente
 - A influencia dos Recursos Humanos na performance da retenção
- Gestão de reclamações
 - As oportunidades no momento da reclamação
- Abandono
 - Motivos fundamentais (Controláveis, Não Controláveis pelo Clube e pelo Cliente)