



SEFIC2017
UNILASALLE

**A PESQUISA E O
RESPEITO À DIVERSIDADE**

16 A 20 DE OUTUBRO DE 2017

ISSN 1983-6783

A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS COMO ELEMENTO DE FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES EM ACADEMIAS DE GINÁSTICA: UM ESTUDO DE CASO EM CANOAS/RS

Sandro Vladimir Ávila, Robinson Henrique Scholz (orientador)
Universidade La Salle

Área Temática: Ciências Socialmente Aplicáveis

Resumo: Na atualidade, a profissionalização dos negócios das academias de ginástica não são fatos isolados, mas estão inseridas no geral acompanhando a tendência da globalização, onde todas as empresas precisam buscar desenvolver seu trabalho da melhor forma possível, e assim, fidelizar o cliente aquela que estiver melhor preparada. Neste cenário, verifica-se que a qualidade total tem como necessidade a participação de todos os membros da empresa, sendo um dos aspectos relevantes a continuidade do processo da qualidade na prestação de serviços. Na administração de uma academia de ginástica é facilmente observável que existe uma grande preocupação por parte dos profissionais em desenvolver estratégias para manter seus alunos, assim como para ampliar a quantidade de clientes. Normalmente os empresários desse setor identificam uma grande rotatividade de clientes, ou seja, é elevado o número de alunos que desistem da academia já no primeiro mês, ou mesmo, em alguns casos, na primeira semana. Frente a esse cenário, este estudo tem por objetivo analisar os motivos da dificuldade de retenção de clientes na prestação de serviços de ginástica na Academia Fitness Espaço e Vida, localizada em Canoas, RS. Para isso, os objetivos específicos são: a).....; b); c)..... Este estudo se justifica pelo fato de haver o fenômeno da desistência das academias de ginástica pelos praticantes de exercícios físicos muitas vezes é atribuída à falta de tempo, preguiça, distância que o praticante deverá percorrer do seu trabalho ou da sua casa até a academia e ao alto custo das mensalidades. A identificação e administração destes fatores devem ser consideradas na promoção da atividade física e saúde. Portanto, os profissionais envolvidos nessa área de atuação devem direcionar atenção tanto no incentivo ao ingresso quanto na manutenção de indivíduos em programas de exercícios físicos, sendo esse um dos motes da pesquisa. O método adotado é de cunho qualitativo e exploratório, sendo aplicado um estudo de caso, o qual terá como técnicas de coleta de dados a entrevista semiestruturada, observação direta e grupo focal. A análise de conteúdo será a técnica aplicada para a interpretação dos dados, cujo objetivo consiste em favorecer a compreensão crítica. Os dados podem contribuir para que a academia se preocupe na fidelização de seus clientes e que estes tenham a oportunidade de exercitarem-se em equipamentos cada vez mais modernos, investir em tecnologia atualizada variar as modalidades de atividades físicas, aumentando as opções aos clientes, assim como a especialização em determinados nichos, como terceira idade, dança, artes marciais, entre outros. Busca-se que a empresa possa segmentar sua base em clientes ativos e não ativos de forma geográfica e comportamental, visando ao máximo atender seus desejos e necessidades, conseqüentemente, gerando receita para a organização.

Palavras-Chave: Marketing, Fidelização, Serviços.