



Associação de Ginásios de Portugal

ÍNDICE

PREFÁCIO

MENSAGEM DO PRESIDENTE DA AGAP

BLOCO 1: DIREÇÃO ESTRATÉGICA

Cap. 1: Estratégia e competitividade com futuro

- Manter-se competitivo no futuro
- Necessitamos realmente do futuro?
- Quais os aspetos que o cliente de clube desportivo mais valoriza?
- Pode um centro independente continuar a ser competitivo?
- Estratégias de êxito para competir em mercados maduros
- Análise da evolução do sector do fitness
- Como implantar um plano para melhorar a gestão da sua instalação
- Ideias chave para o êxito de um centro de fitness
- Erros mais frequentes na gestão dos centros de fitness
- Supere os limites do seu clube
- Be water my friend: adapte o seu clube aos novos tempos
- Como ser competitivo perante a chegada dos low cost

Cap. 2: Criação de empresa

- Tópicos para criar a sua empresa

BLOCO 2: LIDERANÇA E GESTÃO DE PESSOAS

Cap. 3: Habilidades diretivas e liderança

- Habilidades e capacidades do gerente de uma instalação desportiva
- A liderança como motor do processo de mudança
- Que atitude deve ter o líder de uma equipa?
- Equilíbrio entre produtividade e capacidade de produzir: o grande desafio do gestor desportivo
- O efeito Pigmalião na gestão desportiva
- O management de proximidade



Associação de Ginásios de Portugal

Vieira da Beloura, Edifício Alpha Mall, Loja 13 - 2710-693 Sintra – Portugal
Tel. 219 242 607 Fax 219 245 572 Email info@agap.pt Web www.agap.pt



Associação de Ginásios de Portugal

Cap. 4: Trabalho em equipa

- Como conseguir um clima laboral estimulante para toda a equipa
- Delegar de maneira eficaz para conseguir o máximo rendimento da equipa
- Como retirar o máximo proveito das reuniões de trabalho
- Gerir os recursos humanos para se diferenciar face à concorrência

Cap. 5: Processo de seleção e retribuição salarial

- Modelos de retribuição e políticas salariais
- Qual o perfil de um bom profissional de fitness?
- Passos a seguir num processo de seleção de pessoal

BLOCO 3: CAPTAÇÃO E FIDELIZAÇÃO

Cap. 6: Marketing e vendas

- O preço não é o mais importante
- Estratégias para se posicionar no mercado
- O marketing emocional: a nova tendência em publicidade
- Marketing e criatividade no fitness e na saúde
- Estratégias de marketing que funcionam
- Como podemos atrair novos clientes?
- Como se elabora um plano de captação de sócios?
- O atendimento comercial e o processo de venda
- As vendas cruzadas: maior retenção e rentabilidade para o clube
- Como estabelecer a quota do clube

Cap. 7: Atendimento do cliente e fidelização

- O serviço ao cliente como cultura de empresa
- Ferramentas para melhorar o atendimento ao cliente
- Ferramentas para motivar e fidelizar o cliente
- A espiral da fidelização
- Gerir de dentro: a chave para conhecer o cliente
- O plano de formação para os clientes do clube
- Estratégias para identificar e gerir as queixas dos clientes
- O excesso de serviço ou o engano da qualidade total
- A gestão dos abandonos: o lado amargo da gestão