



Padrões de Atendimento

Atendimento que orienta, cuida e fideliza

Diretrizes de atendimento da
Unidade Imperador da HeyFit

Prof. Rafael Silva
CREF 139337-G/SP

Rafael Silva



Formado em educação física, com pós graduação em nutrição esportiva e estética, acumula mais de 9 anos de experiência em aulas coletivas (Funcional, Corrida, Musculação, HIIT e Alongamento/Mobilidade); atualmente é graduando do curso de Nutrição.

Já atuou no SESI/SP, passando ainda por academias como BlueFit e BodyTech; atualmente é Responsável Técnico na HeyFit Imperador



Heyfit
ACADEMIA

Para que ter diretrizes?!



Estas diretrizes servem para orientar a atuação de professores e estagiários de forma consistente, profissional e focada na experiência do cliente.

O objetivo é melhorar a satisfação do aluno, retenção de clientes e a reputação da unidade, por meio de práticas de atendimento que vão além do cumprimento de funções técnicas.





Postura Profissional e Conduta

Diretrizes de atendimento da
Unidade Imperador da HeyFit

Prof. Rafael Silva
CREF 139337-G/SP

Boas Vindas & Apresentação

- Cumprimente todos os alunos com cordialidade assim que estiverem na área de treino.
- Apresente-se pelo nome e ofereça ajuda proativamente, especialmente a alunos iniciantes.
- Explique rapidamente os serviços disponíveis (aulas coletivas, personal trainer, uso de bioimpedância, etc.).

Objetivos

- Criar um ambiente acolhedor desde o primeiro contato.
- Reduzir a sensação de descaso ou ignorar o aluno.

Heyfit
ACADEMIA



Reunião – Pautas Musculação



- Apresentação dos novos integrantes da equipe
- Alterações de horário da equipe - FEEDBACKS
- Suporte/manutenção - FEEDBACKS
- Planilha de atendimento - FEEDBACKS
- Entrosamento equipe/supervisão dos CREFADOS
- Acessos ao EVO (logins)
- Eventos da musculação





Atendimento Durante a Sessão de Treino

Diretrizes de atendimento da
Unidade Imperador da HeyFit

Prof. Rafael Silva
CREF 139337-G/SP



Identificação de Necessidades



- Pergunte ao aluno quais são seus objetivos (emagrecimento, força, condicionamento, reabilitação, etc.).
- Baseie suas recomendações no objetivo individual e no nível de experiência.
- Utilize escuta ativa para identificar dúvidas, inseguranças ou dificuldades.



Acompanhamento

Técnico



- Ofereça explicações claras sobre a correta execução dos exercícios, correção postural e segurança.
- Oriente sobre uso de equipamentos e ajuste de cargas.
- Mostre disponibilidade para dúvidas durante a rotina do treino.
- Importante: Mesmo em academias com alta demanda, essa atenção minimiza erros e reduz risco de lesões.





Atendimento ao Iniciante

Diretrizes de atendimento da
Unidade Imperador da HeyFit

Prof. Rafael Silva
CREF 139337-G/SP

Acolhimento Específico



- Ao identificar um iniciante, ofereça uma breve orientação inicial personalizada (tour rápido pelos equipamentos e áreas).
- Explique a função dos principais equipamentos e como acioná-los se necessário.
- Evite respostas genéricas ou remeter o aluno apenas a recursos automatizados sem acompanhamento humano.

Heyfit
ACADEMIA

Solução de Dúvidas



- Se um aluno solicitar ajuda (via relógio ou presencialmente), responda prontamente e com paciência.
- Procure caminhar pela área de treino e observar possíveis sinais que indiquem insegurança ou confusão do aluno (correção de postura, expressão facial, etc.).

Heyfit
ACADEMIA

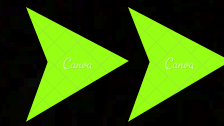


Comunicação e Engajamento

Diretrizes de atendimento da
Unidade Imperador da HeyFit

Prof. Rafael Silva
CREF 139337-G/SP

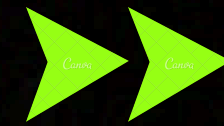
Clareza e Consistência



- Use expressões motivadoras que reforcem o progresso e mostrem valorização dos esforços do aluno.
- Ajuste o discurso para o nível de conhecimento do aluno, explicando termos técnicos quando necessário.



Disponibilidade e Proatividade



- Seja acessível, sem ficar longamente focado apenas em um aluno por vez; equilibre atenção individual com observação geral.
- Evite permanecer em grupos conversando com colegas durante os horários de pico; priorize assistir e orientar.





Gestão de Conflitos e Reclamações

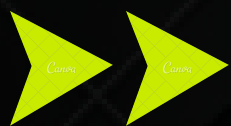
Diretrizes de atendimento da
Unidade Imperador da HeyFit

Prof. Rafael Silva
CREF 139337-G/SP

Escuta Ativa

- Ao lidar com uma reclamação, escute sem interrupções, anotando pontos-chaves da queixa.
- Mostre empatia e compreensão pela experiência do aluno.
- Encerre a conversa com um plano de ação claro (consultar líder de unidade, fazer acompanhamento posterior, etc.).
- Caso não tenha autoridade para resolver imediatamente, explique os próximos passos e prazos com transparência.

Heyfit
ACADEMIA





Capacitação e Desenvolvimento Contínuo

Diretrizes de atendimento da
Unidade Imperador da HeyFit

Prof. Rafael Silva
CREF 139337-G/SP



Atualização Profissional



- Participe de treinamentos internos, workshops e cursos de especialização.
- Mantenha conhecimento atualizado sobre tendências de treino e segurança.



Feedback e Melhoria



- Solicite feedback dos alunos regularmente para aprimorar o atendimento e os métodos de instrução.
- Use feedback para implementar melhorias no relacionamento com clientes.





Obrigado!

Diretrizes de atendimento da
Unidade Imperador da HeyFit

Prof. Rafael Silva
CREF 139337-G/SP