



TIJUCA TÊNIS CLUBE

ACADEMIA TAG

PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

Anualmente fazemos uma pesquisa de satisfação com os clientes inscritos e frequentadores da Academia para termos um feedback direto dos praticantes com relação aos serviços que estão sendo prestados. Feedback este que, juntamente com o acompanhamento das estatísticas que obtemos mensalmente e as atualizações no mercado do fitness, elaboramos novas estratégias para conseguirmos melhorar os pontos mais fracos e manter os mais fortes.

A pesquisa é realizada no mês novembro. Ao longo desses 03 anos temos recebido um bom feedback.

Nessa última avaliação, contamos com uma amostra de 75 associados que freqüentam a Academia e praticam uma ou mais atividades que a mesma oferece. Os participantes foram do sexo masculino e feminino, compreendendo a faixa etária entre 15 e 75 anos de idade e a pesquisa envolveu os três turnos (manhã, tarde e noite). Anexo, segue ao final o resumo dos resultados.

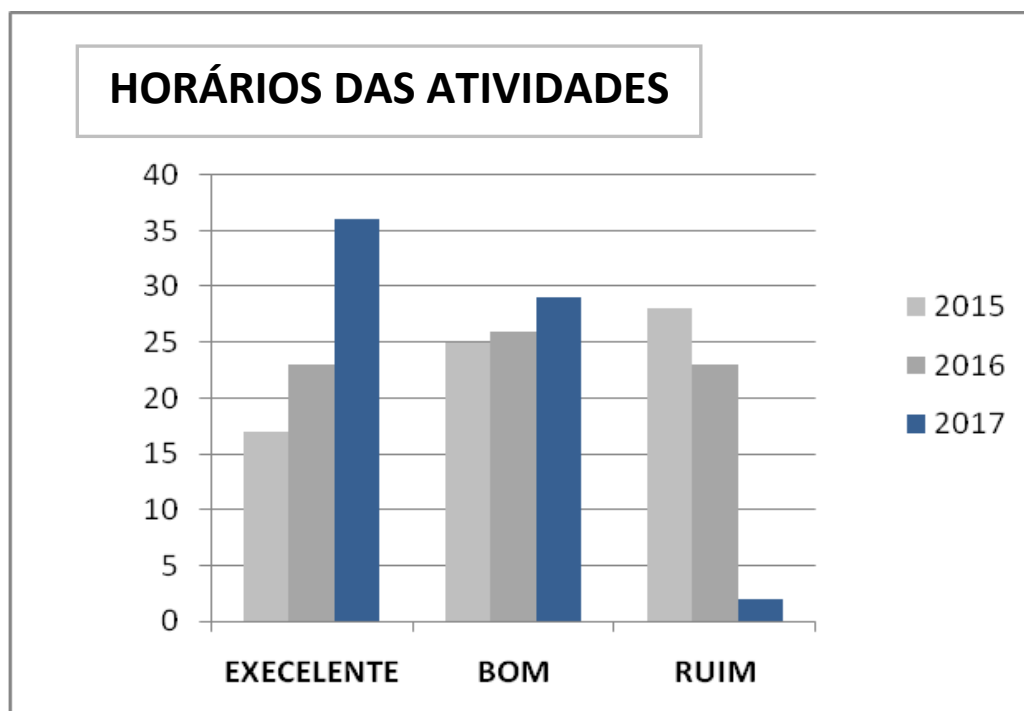
Sem mais, em vista do desenvolvimento da Academia, da sua representatividade junto ao Clube e da aprovação em todos os itens avaliados com sempre mais de 90% dos associados participantes na pesquisa, sendo a classificação de “excelente” sempre em maioria, acreditamos que ainda temos um longo caminho, mas que devemos nos manter a frente e sempre em ascensão, buscando a singularidade respectiva a este tão querido Clube centenário.

À disposição para colaborar com quaisquer esclarecimentos, atenciosamente,

Murilo Bachur / Academia TAG

ANEXOS

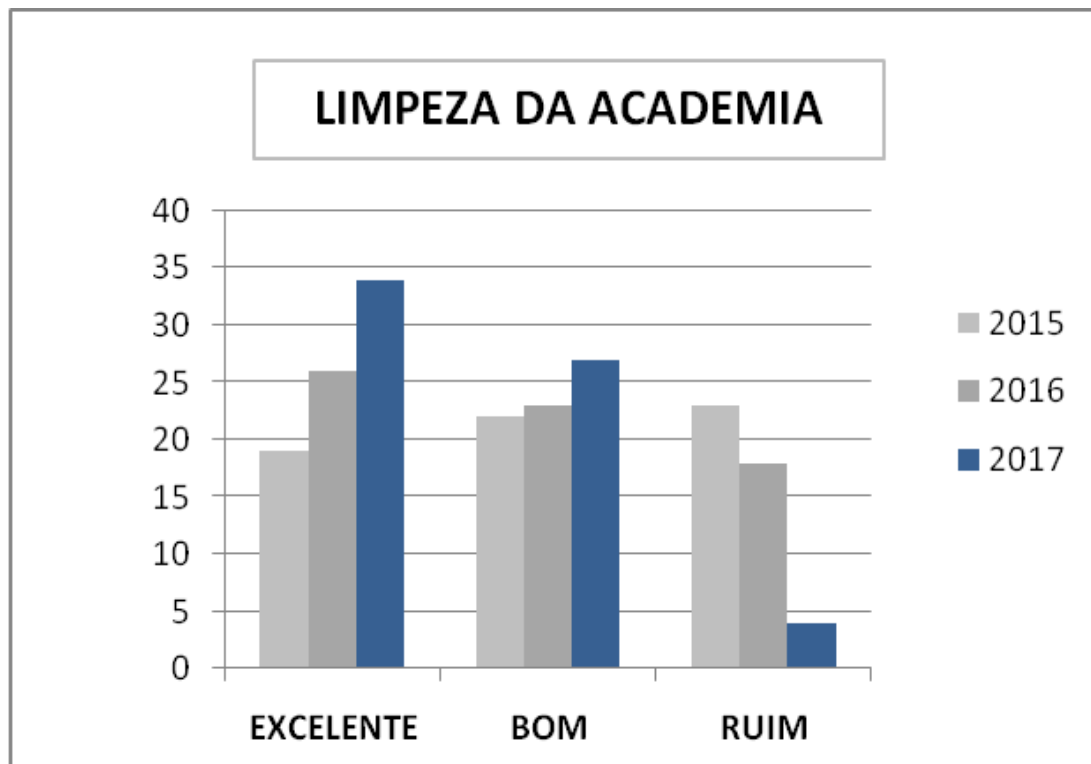
ACADEMIA TAG - PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES



Anualmente, adotamos a estratégia de contabilizar todos os dias, em todas as aulas, o número de freqüentadores de cada aula para adequar um melhor custo benefício sem deixar de agradar a maioria dos associados. Podemos verificar ao questionarmos o praticante se no horário que ele freqüenta, tem as atividades que ele prefere.

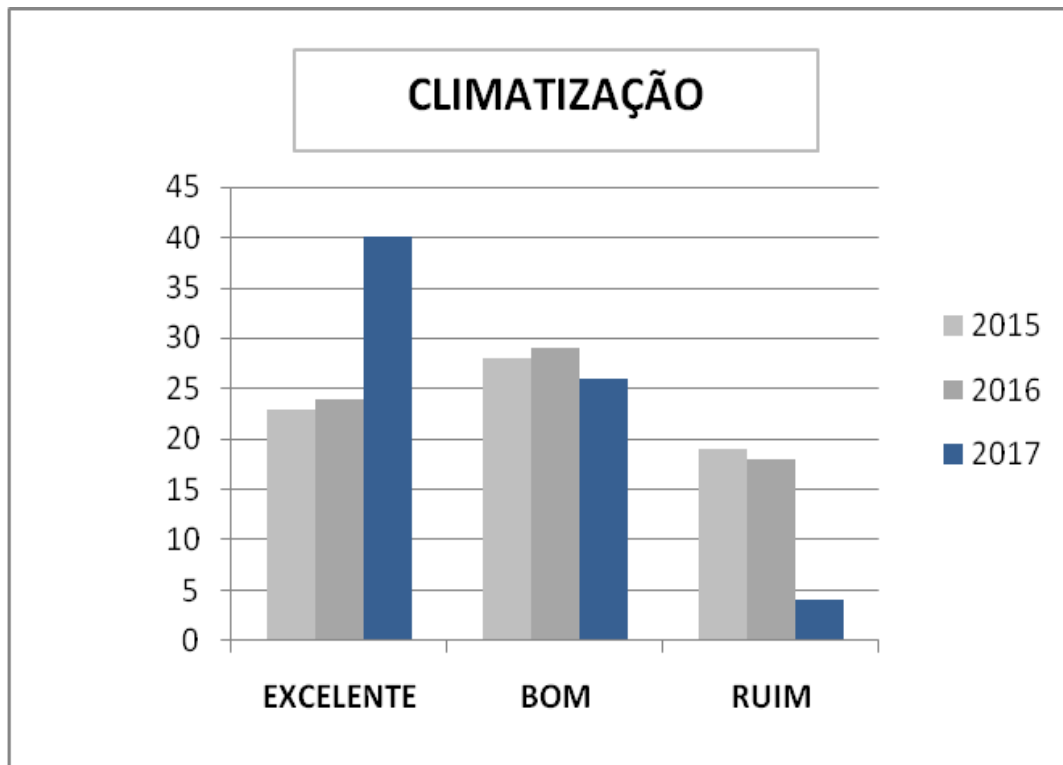
Após uma redução progressiva e bem planejada, desde o início da nova gestão, do custo de mais de 30 aulas semanais, **obtivemos ainda 97% da aprovação dos associados.**

ACADEMIA TAG - PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES



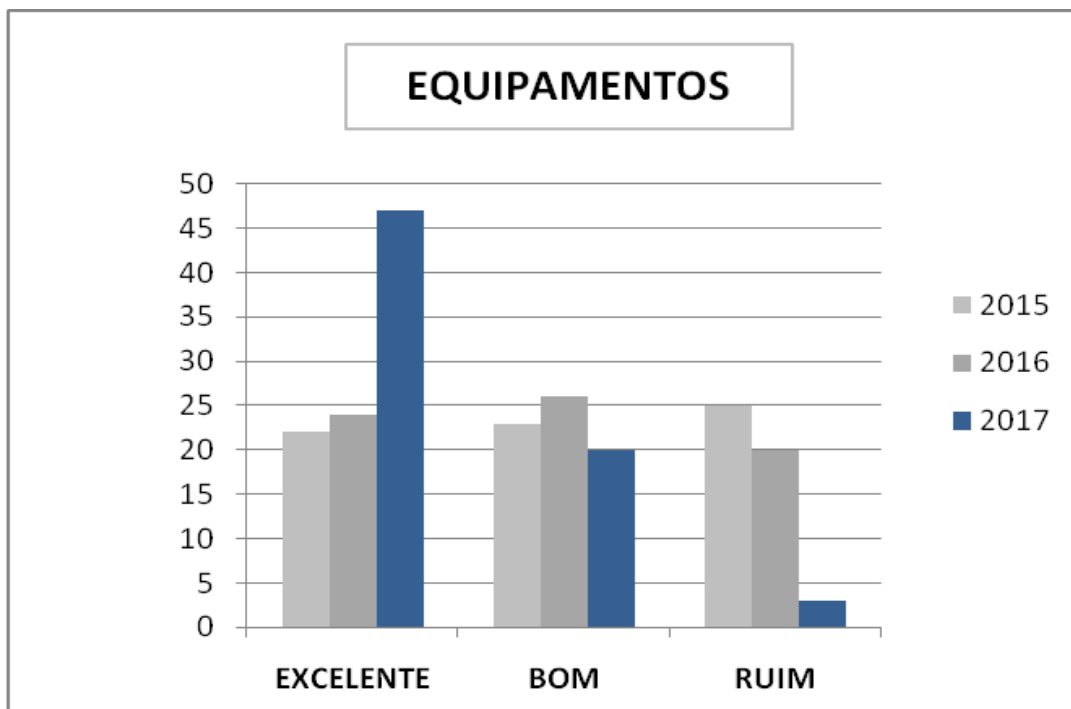
Desde o início da nova gestão, diminuímos a quantidade funcionários de limpeza e otimizamos o trabalho desenvolvido por este número de funcionários que integram atualmente a equipe e durante este ano principalmente, tivemos que adotar uma rotatividade nos funcionários da limpeza para conseguir obter os mais produtivos para a função. Mesmo com a rotatividade plausível para o objetivo almejado, **obtivemos 93,8% de aprovação.**

ACADEMIA TAG - PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES



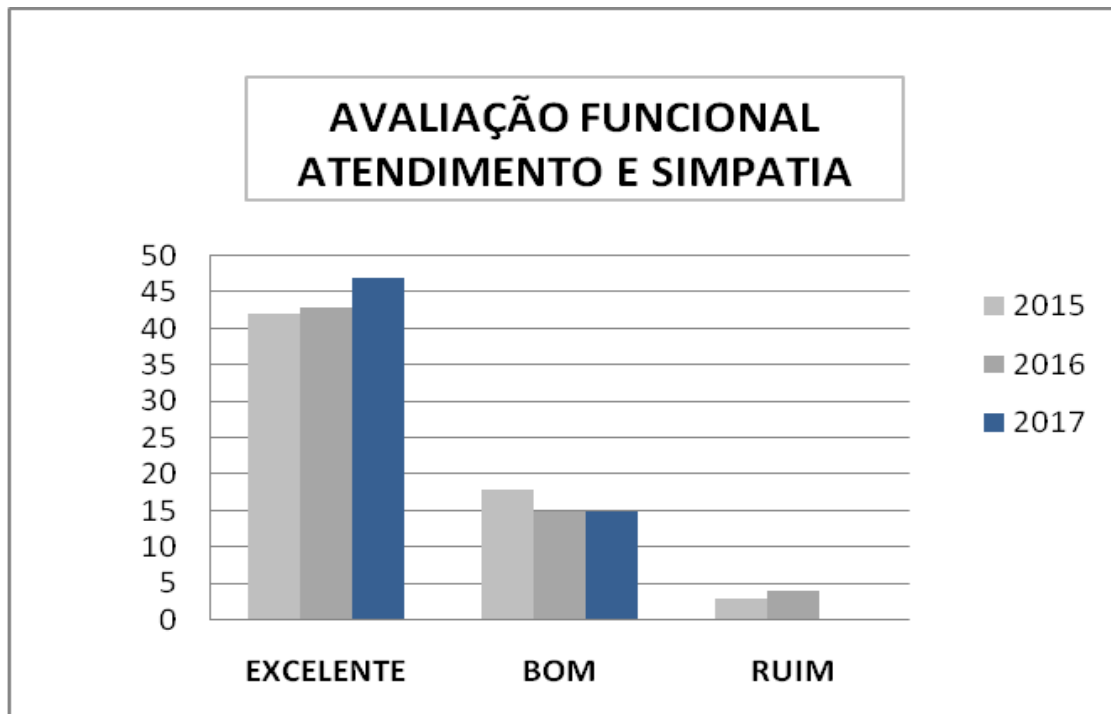
A climatização para a prática de exercícios é uma questão de saúde e segurança para o praticante. Gostaríamos de agradecer pelo empenho em tentar solucionar os problemas frequentes para com a questão da climatização dos ambientes da Academia. Esperamos continuar contando com a colaboração de todos para mantermos o ambiente seguro e agradável para os associados. **Aprovação: 94,2%.**

ACADEMIA TAG - PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES



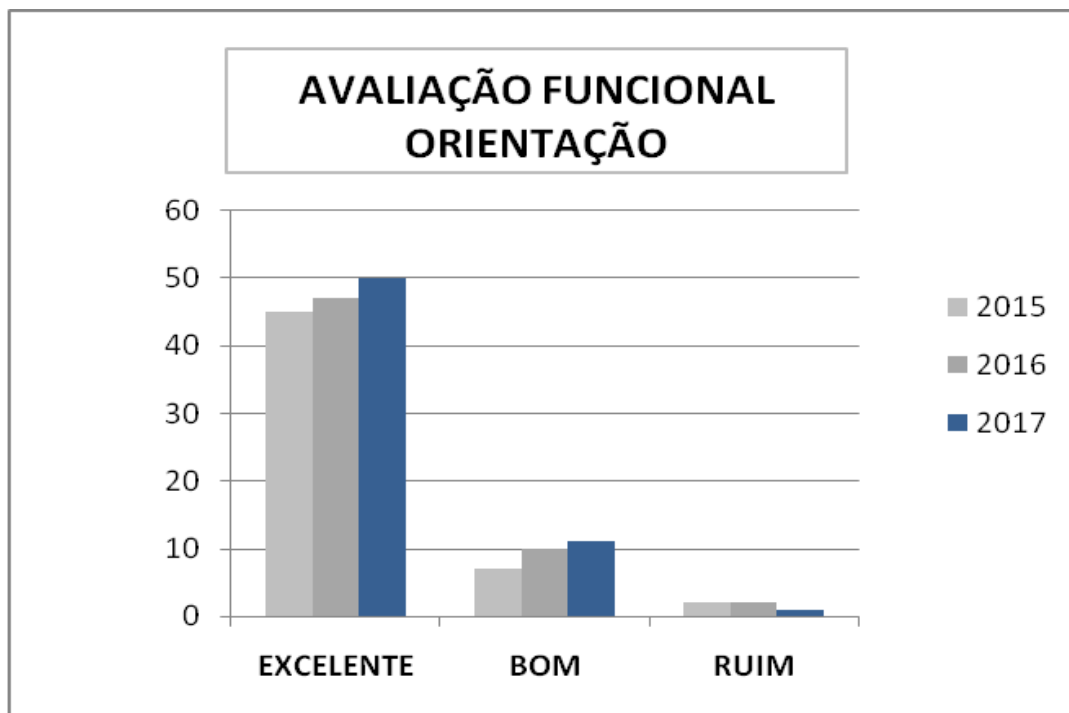
Com a troca da maior parte dos aparelhos antigos da sala de musculação, acessórios, halteres danificados, caneleiras,... que ofereciam até risco para associados e, juntamente com um serviço de manutenção presente e constante, **obtivemos 95,7% de aprovação.**

ACADEMIA TAG - PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES



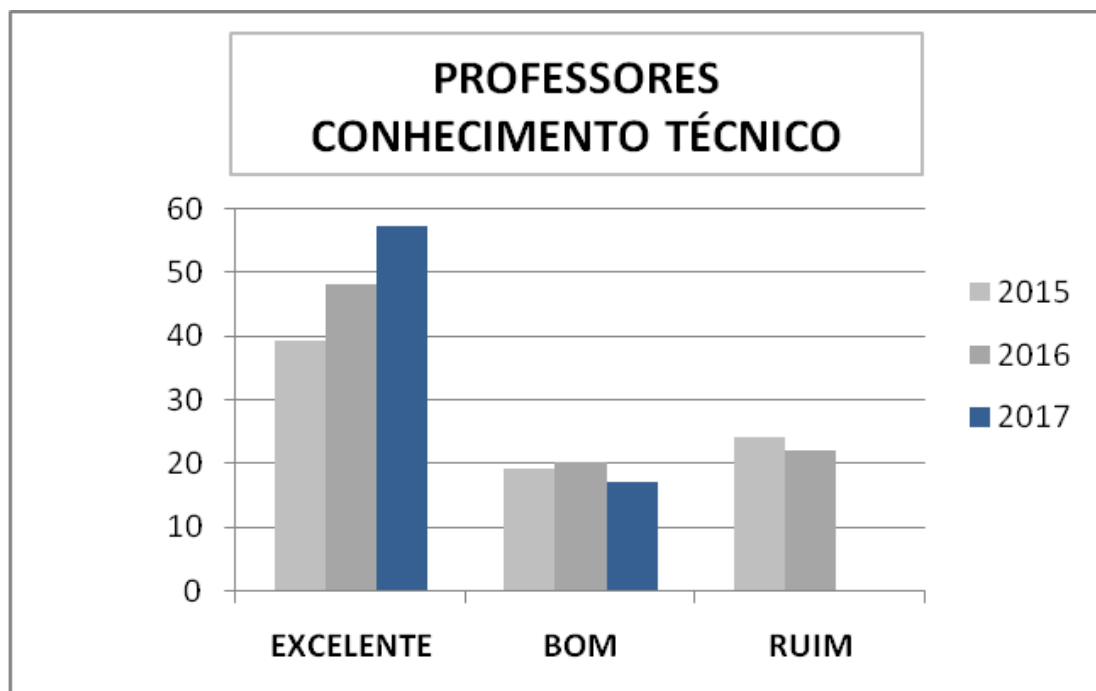
É um dos primeiros contatos, com hora agendada, do associado que está sendo submetido a uma avaliação com profissional da equipe. **Obtivemos 100% de aprovação.**

ACADEMIA TAG - PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES



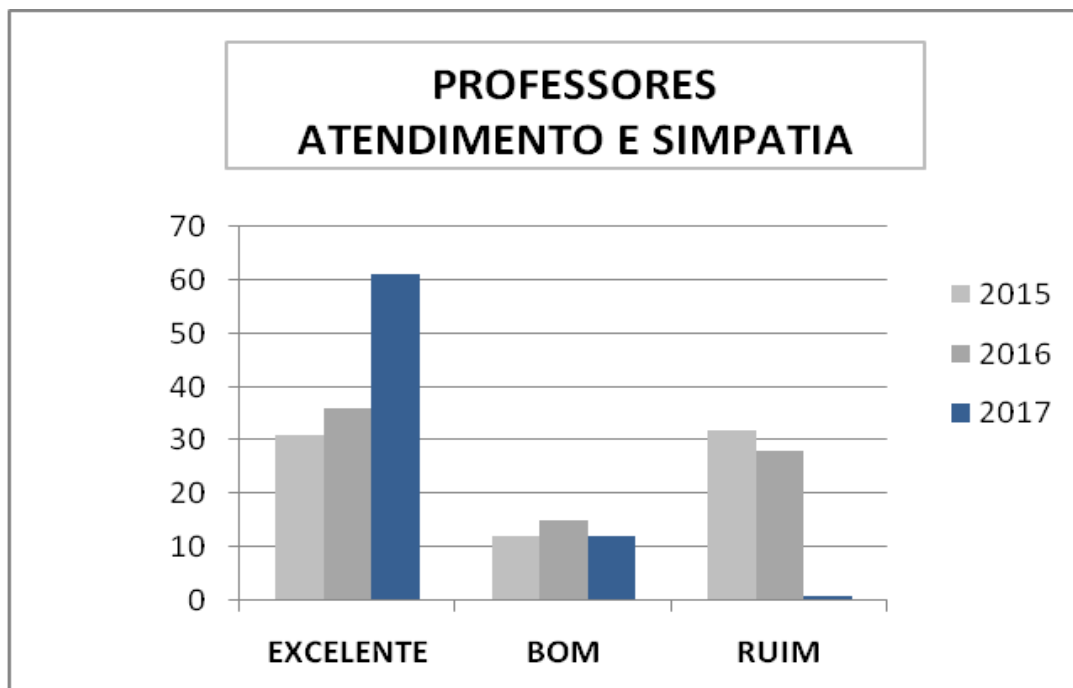
As orientações passadas na avaliação representam uma parte mais técnica e elucidativa para o praticante a respeito do que deve fazer para conquistar seus objetivos. **Tivemos 96,8% de aprovação.**

ACADEMIA TAG - PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES



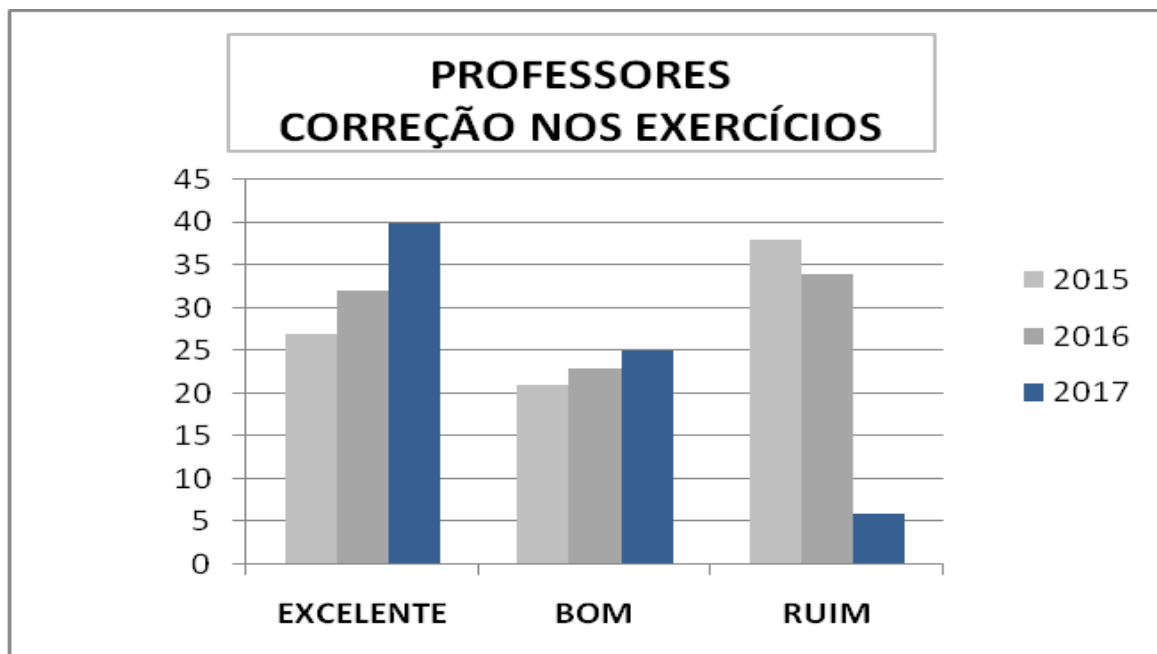
Durante este período da nova gestão todos os Professores e Estagiários foram incentivados a se atualizar sobre a(s) área(s) de atuação. Foram inclusive oferecidos cursos gratuitamente para os profissionais para que pudessem melhorar na segurança e na eficiência da prescrição dos exercícios e durante as aulas ministradas. **Aprovação: 100%.**

ACADEMIA TAG - PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES



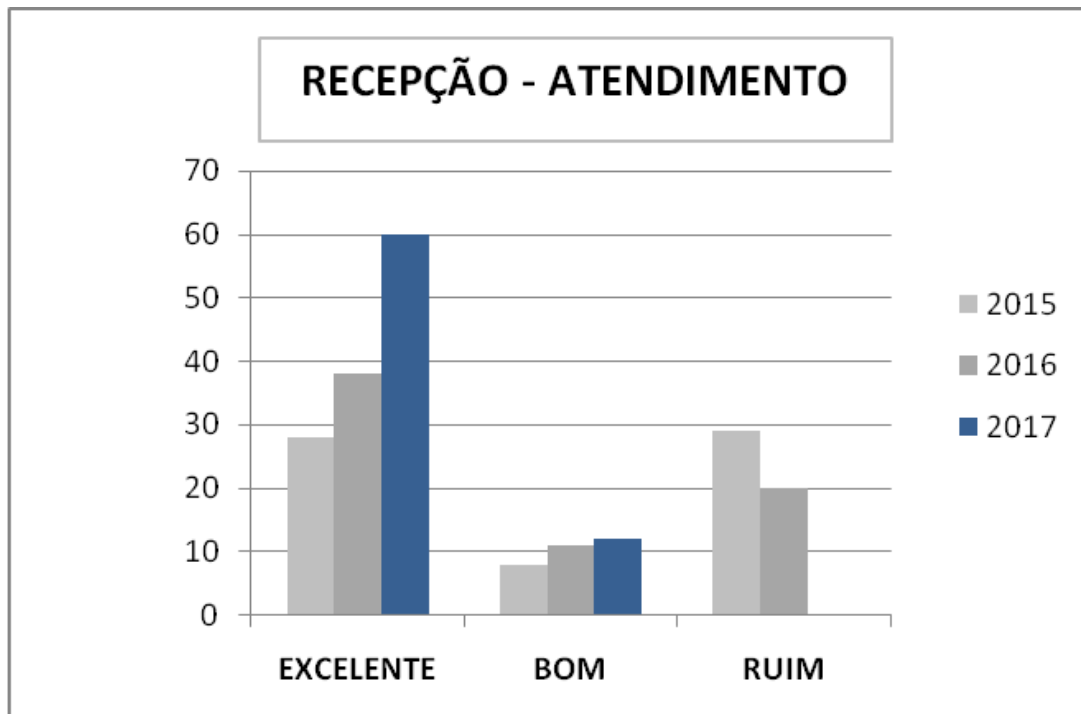
Ressaltamos neste item que, ao iniciar nova gestão tínhamos mais do que o dobro dos profissionais para atender e recebíamos várias críticas sobre o atendimento dos mesmos. Atualmente, após nova disposição dos profissionais, com um número menor destes, sempre zelando pela integridade da saúde dos praticantes e com empatia para que os associados sintam-se sempre bem acolhidos, **obtivemos 98,6% de aprovação.**

ACADEMIA TAG - PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES



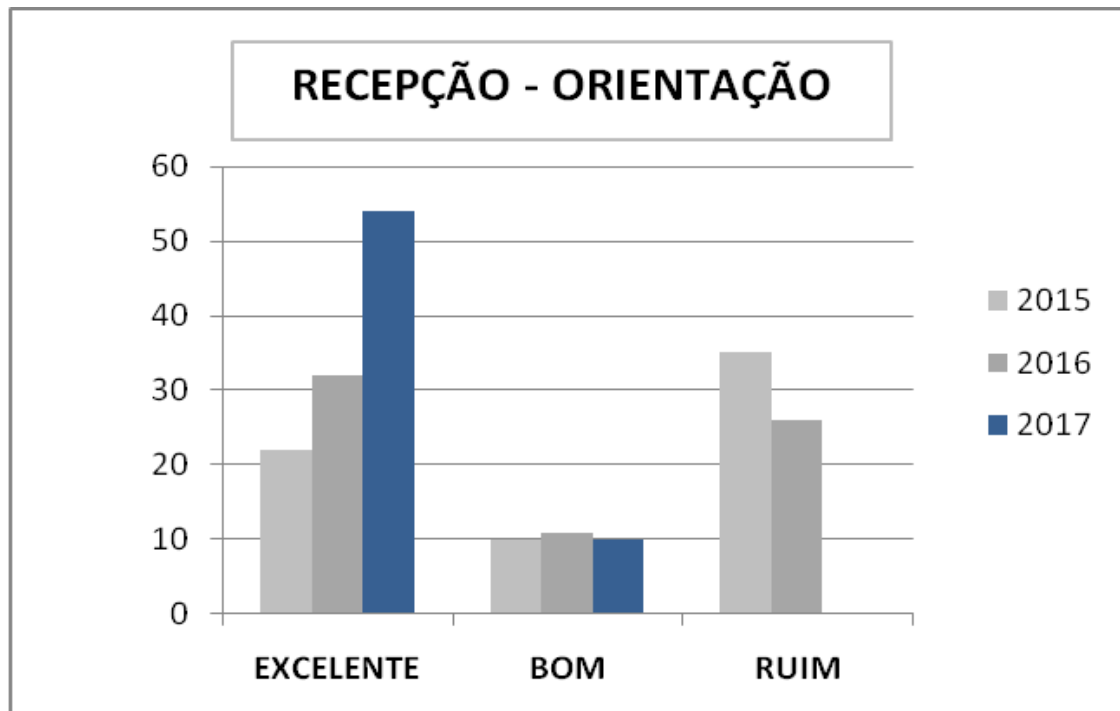
Ainda que **obtivemos uma aprovação de 91,5%**, entendemos que faz-se necessário para um próximo período, permitir à Academia contratação de um número maior de estagiários com o objetivo de, orientados pelos professores, auxiliarem a aumentar mais ainda o percentual de satisfação dos praticantes neste requisito, sem onerar numa significativa elevação de custos.

ACADEMIA TAG - PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES



É o primeiro contato com o cliente. Tivemos uma rotatividade de funcionários também considerável durante a nova gestão e ainda, para melhorar a qualidade dos serviços prestados e a atenção na função exercida, tivemos que realizar modificações de funcionários em relação ao de setor e a função. **Obtivemos 100% de aprovação.**

ACADEMIA TAG - PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES



A orientação através da recepção é fundamental para que o associado não tenha dúvida sobre os horários, as atividades oferecidas e os procedimentos necessários para que possam usufruir ao máximo dos serviços que oferecemos e procurando deixar o praticante confortável para qualquer dúvida. **Obtivemos 100% de aprovação.**