

BENEFÍCIOS DO ATENDIMENTO PERSONALIZADO E FATORES RELACIONADOS A BUSCA, CONTRATAÇÃO E FIDELIZAÇÃO

BENEFITS OF PERSONALIZED CARE AND RELATED FACTORS TO SEARCH, CONTRACT AND LOYALTY

Jonas Adriel Franzão de Oliveira
Pedro Luiz Pereira de Godoy Santos
Renan Floret Turini Claro

RESUMO

O atendimento personalizado é lucrativo e com alta procura, o que faz com que profissionais de Educação Física invistam na profissão de *personal trainer*. O objetivo deste artigo é apresentar os benefícios do atendimento personalizado e os fatores relacionados à busca, contratação e fidelização a um determinado profissional. Esta é uma revisão bibliográfica que utilizou 19 artigos publicados entre 2000 e 2020. Para isso, foi efetuada uma busca nas bases de dados da Scielo e Google Acadêmico. A literatura apontou que a contratação do *personal trainer* traz como benefícios o controle de tempo, acessibilidade, horários flexíveis, alcance dos objetivos, motivação, menor índice de lesões, além de programa de exercícios variados e individualizados. Os motivos para adesão desse serviço estão relacionados à saúde, estética corporal, rendimento, controle de estresse e sociabilidade. A fidelização se relaciona tanto ao alcance dos objetivos pelo praticante, os conhecimentos que o profissional demonstra cotidianamente durante as atividades propostas a disponibilidade de horários e qualidade de equipamentos, além de características pessoais, com o bom humor.

Palavras-chave: Atendimento personalizado. Treinamento personalizado. Motivação.

ABSTRACT

The personalized service is profitable and with high demand, which makes physical education professionals invest in the profession of personal trainer. The aim of this article is to present the benefits of personalized care and factors related to the search, hiring and loyalty to a given professional. This is a literature review that used 19 articles published between 2000 and 2020. For this, a search was carried out in the databases of Scielo and Google Academic. The literature pointed out that the hiring of the personal trainer brings as benefits the control of time, accessibility, flexible schedules, achievement of objectives, motivation, lower rate of injuries, in addition to a varied and individualized exercise program. The reasons for this service's support are related to health, body aesthetics, performance, stress control and sociability. The loyalty is related both to the achievement of the objectives by the practitioner, the knowledge that the professional demonstrates daily during the activities proposed the availability of schedules and quality of equipment, in addition to personal characteristics, with good humor.

Key Words: Personal trainer. Personal Training. Motivation.

INTRODUÇÃO

Atualmente, na área de saúde e estética corporal, o exercício físico vem se tornando indispensável para a melhoria do condicionamento físico e qualidade de vida, resultando no surgimento de alternativas para esta prática. Diante disso vem crescendo a procura por profissionais de Educação Física, principalmente como treinador personalizado ou *Personal Trainer* (OLIVEIRA; SANTIAGO, 2012).

O *Personal Trainer* é definido por Sanches (2006) como um “profissional formado/graduado em Educação Física que ministra aulas personalizadas, formulando e executando programas de treinamento específicos para cada aluno”. Este profissional surgiu como um treinador físico individualizado, que através do planejamento, prescrição e intervenção desenvolve capacidades físicas de seu aluno para aprimoramento da saúde e estética corporal.

Segundo Domingues (2015), o *personal training* é a atividade física desenvolvida com base em um programa particular, especial, que respeita a individualidade biológica, sendo realizada em horários preestabelecidos para, com segurança, proporcionar um condicionamento adequado, com finalidade estética, de reabilitação, de treinamento ou de manutenção da saúde.

Domingues (2006) diz que o treinamento personalizado surgiu na década de 80, nos Estados Unidos da América (EUA), quando astros e estrelas de Hollywood posavam para fotos com seus treinadores particulares, atitude tomada para evitar assédio dos fãs em academias ou clubes. Com isso a figura de *personal trainer* ganhou notoriedade, fazendo com que as pessoas que quisessem status social, saúde, estética e atenção exclusiva em seus treinamentos buscassem essa prática.

Barbosa (2008, apud BOSSLE, 2011, p.151) relata que a chegada do treinamento personalizado no Brasil foi ao final dos anos 1980 e que seu crescimento ocorreu a partir da década de 1990, em razão dos progressos científicos sobre os benefícios do exercício sistematizado e a divulgação da mídia sobre a importância da atividade física orientada por profissionais.

O atendimento personalizado é eficaz devido a utilização máxima dos princípios do treinamento, que são eles: Individualidade biológica, especificidade, sobrecarga, adaptação, continuidade, reversibilidade e variabilidade. Esses princípios se relacionam entre si e quando explorados corretamente, de acordo com a metodologia de treinamento, os resultados são mais significativos (LUSSAC, 2008).

Devido ao treinamento personalizado ser lucrativo e com alta procura, muitos

profissionais de Educação Física tem procurado se especializar nessa área. Entretanto, o desconhecimento quanto aos fatores que levam as pessoas a buscar e se fidelizar a um determinado profissional, resultam em erros na divulgação do trabalho e falta de percepção dos aspectos que que prejudicam a qualidade do serviço prestado, o que inviabiliza a permanência no mercado. Este cenário motivou a realização do presente artigo, cujo objetivo é, apresentar os benefícios do atendimento personalizado e também os fatores relacionados à busca, contratação e fidelização no atendimento personalizado, visando o sucesso do profissional que atua nessa área.

METODOLOGIA

Esta é uma revisão bibliográfica, elaborada dentro do método indutivo, realizada de forma indireta, desenvolvida a partir de consultas em livros e artigos científicos.

A revisão de literatura compreendeu uma busca por pesquisas que já foram produzidas e publicadas nas áreas. Nesse levantamento, foram utilizados 21 artigos lidos na íntegra, publicados no período de: 2000 a 2020. Para reunir essa listagem, foi efetuada uma busca nas bases de dados da *Scientific Electronic Library Online* (SciELO) e Google Acadêmico, por meio dos seguintes descritores: atendimento personalizado, treinamento personalizado e motivação. Foram utilizados 3 livros relacionados às áreas mencionadas, no período de 2006 a 2020. Todo o material foi analisado e comparado criticamente, alcançando o número de 19 trabalhos que realmente foram utilizados na construção deste artigo.

RESULTADOS

O sucesso no alcance dos objetivos almejados com o treinamento é o que o praticante busca. Para isso, o profissional precisa estar atualizado, buscando cotidianamente novos conhecimentos a fim de se qualificar para analisar, prescrever e acompanhar todo o processo evolutivo de seu aluno oferecendo esse sucesso. Observa-se que sempre que o *personal trainer* tem essas características, sua contratação se mostrará como um investimento positivo, pois, passa segurança, comodidade em ter um treinamento prescrito e específico, sendo acompanhado a todo o momento. Além disso, os exercícios previnem o surgimento de doenças, melhoram a saúde e qualidade de vida (ALMEIDA; SARTORI, 2014).

Segundo Hansen e Vaz (2004, apud VIEIRA, 2017, p. 8) caso os alunos tenham como objetivo a estética, é fundamental que o *personal trainer* atente-se para o fato da procura de um modelo estético padrão, propagado pela própria mídia como ideal. Enquanto para aqueles que visam a saúde, o *personal trainer* deve possuir conhecimento para intervir, em busca da

melhora da qualidade de vida e atingindo os objetivos de seu aluno.

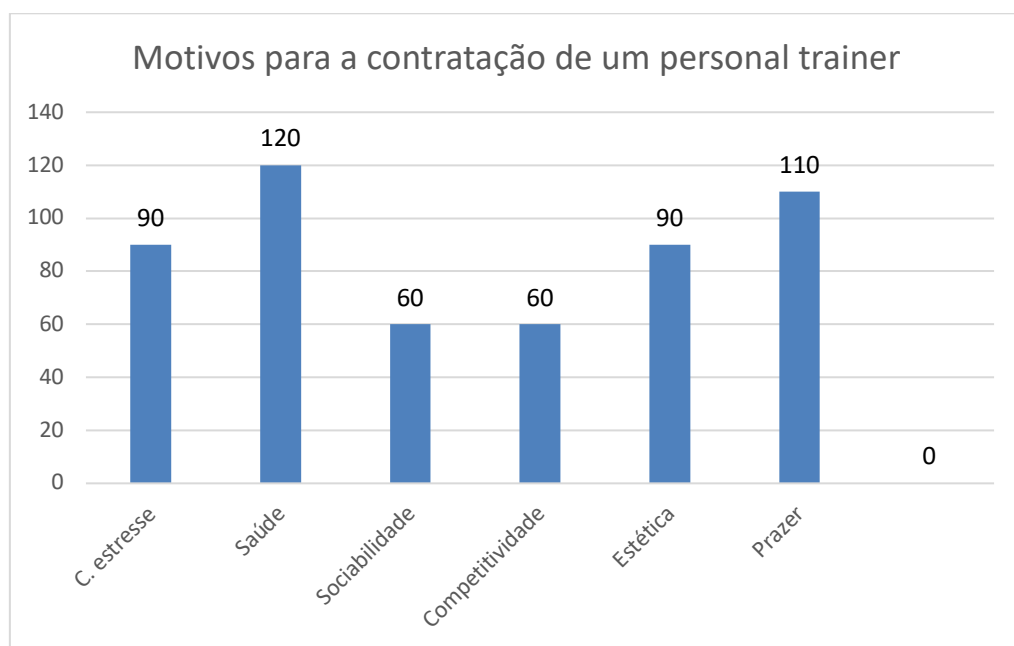
Para obtenção de resultados entre as sessões de treinamento, deve-se estimular e orientar o acompanhamento alimentar e informar a importância de um sono bem regulado. Porém, junto a esses dois conceitos, é indicada atenção ao aspecto psicológico, que influencia o desempenho e conseqüentemente os resultados (VIEIRA, 2017).

Os aspectos psicológicos são tão relevantes quanto as variáveis físicas e fisiológicas. Portanto o *personal trainer* deve analisar o comportamento psicológico de seus alunos, através de perguntas e conversas sobre o cotidiano, a fim de ressaltar pontos positivos como a motivação e determinação para alcançar seus objetivos e melhorar aspectos negativos, tais como estresse diário, desmotivação, ansiedade e baixa autoestima, tornando seu programa de treinamento mais prazeroso, eficiente e específico (VIEIRA, 2017).

Se a contratação de um personal é luxo ou necessidade dependerá do objetivo, características e intervenção do cliente. Alguns podem vir a buscar esses serviços por recomendação médica, outros com objetivos competitivos e até mesmo para alcançar e manter uma aparência física desejável (SALCEDO, 2010).

O gráfico abaixo apresenta os motivos que levam à contratação do atendimento personalizado. Nele é possível observar que a busca pela saúde leva à maior adesão ao treinamento personalizado, seguido do prazer pelas praticas, estetica, controle de estresse, sociabilidade e por ultimo a competitividade (SALCEDO, 2010).

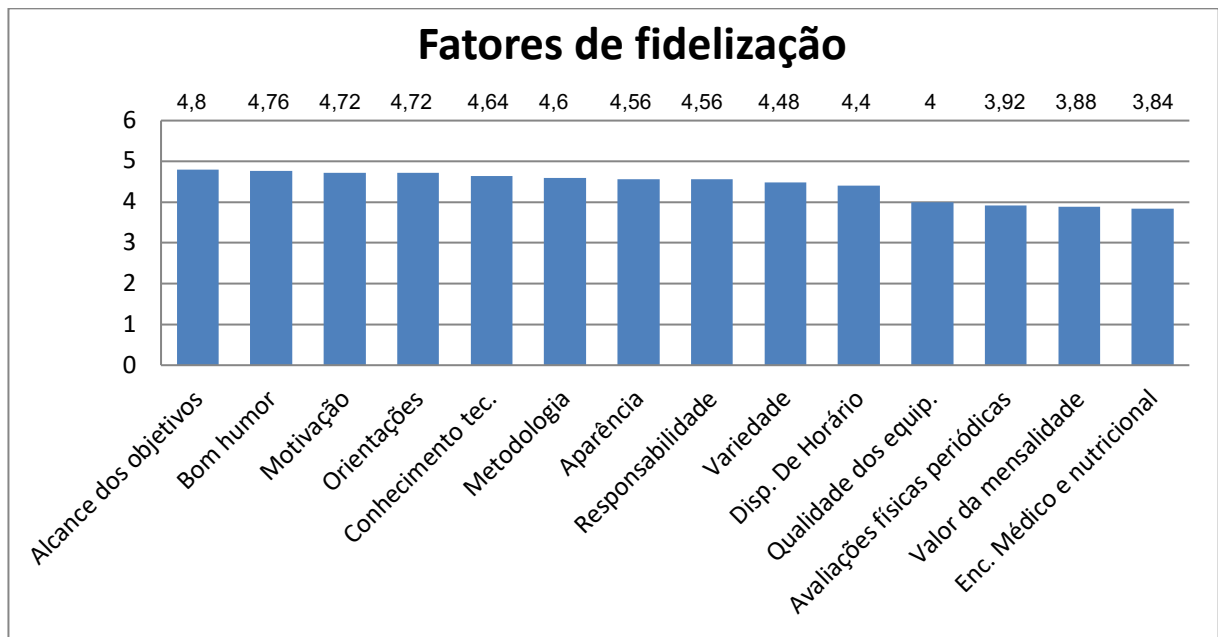
Gráfico 1: Motivos que levam a contratação de um atendimento personalizado.



Fonte: SALCEDO, 2010, p.32

O *personal trainer* precisa manter uma quantidade de clientes, para que possa arcar com seus gastos e obter uma margem de lucro positiva dentro daquilo que ele oferece. Nesse aspecto, o *personal trainer* encontra muitas dificuldades relacionados à fidelização, divulgação e aspectos financeiros (GARCIA FILHO; CARVALHO; TAGLIARI; MAOSKI, 2019).

Gráfico 2: Principais motivos que levam a fidelização ao atendimento personalizado.



Fonte: OLIVEIRA (2014)

Segundo Oliveira (2014) “Os resultados alcançados, seguidos de fatores que expressam características pessoais do *personal trainer* como empatia, bom humor e motivação são extremamente importantes para fidelização dos alunos”.

Para Ferreira (2012, apud OLIVEIRA, 2014, p.13) em seu estudo sobre fidelização e retenção dos clientes na área fitness, a satisfação através da qualidade do serviço, por si só, não leva à retenção e fidelização dos clientes e conseqüentemente atingir a tão desejada rentabilidade.

Os alunos procuram o *personal trainer* por não gostarem de treinar em academias e preferem ficar em um ambiente mais reservado, ou até mesmo não tem tempo de se deslocar até a academia preferindo uma aula em sua própria casa (SALCEDO, 2010).

As academias vêm perdendo espaço nesse mercado, visto que muitas das vezes contratam profissionais sem qualificação, que podem não saber prescrever exercícios para certo grupo de pessoas com determinadas patologias (ANTUNES 2003). Além das

desvantagens da academia em si, oferecem poucos horários flexíveis, não realizam periodicamente a manutenção dos aparelhos, não oferecem/realizam avaliação física e estão quase sempre lotadas, enquanto o *personal trainer* possui disponibilidade melhor de tempo, trabalham com número limitado de clientes, oferecem atendimento para grupos especiais, realizam avaliação física periódica, local de prática acessível, capacidade de realizar atividades sem interrupções com privacidade, exercícios físicos variados e individualizados, motivam seus alunos propondo metas e não deixando fraquejarem ou faltarem aos treinos, está o tempo todo ao seu lado corrigindo posturas e má execução de exercícios diminuindo o índice de lesões, também controlam o tempo de descanso e ordem do treinamento. Tudo isso faz com que o aluno obtenha melhores resultados em menos tempo (SILVA; BOSSLE; FRAGA, 2016).

O sucesso profissional depende de certos fatores:

Oferecer exclusividade no atendimento e no acompanhamento; promover maior motivação e incentivo do cliente; viabilizar com objetividade, segurança e eficiência a elaboração dos programas; demonstrar os outros benefícios e alterações em decorrência do treinamento personalizado na vida do cliente em sua qualidade de vida, no quadro de saúde, em sua produtividade profissional e em suas atividades diárias (STEFANINI, 2008, p.13).

Para Bossle (2008) o *personal trainer* assume uma posição de atuação que vai além do âmbito da execução do exercício físico, ele passa a realizar orientações sobre o cotidiano de seu aluno como hábitos alimentares, rotinas de sono, relações familiares e sociais, passando até a exercer influências quanto a escolhas pessoais de seus alunos.

Segundo Barbosa (2012) o *personal trainer* deve dominar conhecimentos de áreas distintas e, se necessário, dispor de uma equipe multidisciplinar para oferecer um melhor atendimento a seus clientes.

A pesquisa de Stefanini (2008) mostra que mesmo estando muito difícil se manter no mercado como *personal trainer* atualmente devido à concorrência, o mesmo tem que manter seu aspecto mental, condicionando seu temperamento e personalidade, aspirar êxito, ser caloroso e simpático (gostar do contato social), perseverante, e enfrentar bem a realidade, pois esses traços definem o *personal trainer* bem sucedido.

Segundo Gouvêa (1997, p.167, apud STEFANINI, 2008, p.2) “a motivação constitui-se um dos elementos centrais para sua execução bem-sucedida. Pode-se supor que sem motivação não há comportamento humano ou animal”. Além disso, “a cobrança, o compromisso e o controle que o *personal trainer* exerce sobre o aluno também parecem ser

traduzidos como motivação pelos mesmos” (SILVA; BOSSLE; FRAGA, 2016).

CONCLUSÃO

Conclui-se que a contratação de um atendimento personalizado possui algumas vantagens como: O *personal* tem uma maior disponibilidade de tempo, possuem um número limitado de clientes, oferecem atendimento para grupos especiais, realizam avaliações físicas periódicas, atua em locais para prática que são mais acessíveis, realizam treinos sem interrupções, programa de exercícios variados e individualizados, motivação extra, menor índice de lesões devido ao acompanhamento corrigindo posturas e más execuções de exercícios e por fim controlam tempos de exercícios e descanso durante o treino.

Ao decorrer da observou-se que a motivação é muito citada na maioria dos artigos e trabalhos referentes ao *personal trainer*, e chegamos à conclusão que esse é o diferencial do *personal trainer*, pois um aluno com a devida motivação extrínseca se dedica ao treinamento um pouco a mais que uma pessoa treinando sozinha, o que em curto prazo pode não ser muito, mas, em vista o longo prazo os objetivos de pessoas com acompanhamento *personal* chegam de maneira mais rápida, eficaz e com segurança além da comodidade que os alunos têm em preocupar-se apenas em treinar.

Os principais fatores que motivam a busca e contratação de um *personal trainer* são principalmente a saúde, seguida pelo prazer, estética, redução do estresse e por último a socialibilidade e competitividade.

Enquanto isso, os fatores relacionados à fidelização são o alcance dos objetivos pelos praticantes, o bom-humor e gerenciamento da motivação extrínseca dos alunos, o conhecimento técnico também expresso na metodologia de trabalho e responsabilidade, além da disponibilidade de horários e qualidade dos equipamentos.

Cabe ao profissional de Educação Física estar atento a estes fatores, visto que os fatores acima listados podem ser utilizados tanto como conteúdo dentro de estratégias de *marketing* visando atrair novos alunos, quanto nas reflexões e consequente planejamento e estratégias visando um melhor preparo pessoal e qualidade do serviço prestado.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, F. D.; SARTORI, R.F. Motivos que levariam praticantes de musculação a aderirem pelo mesmo exercício individualizado com acompanhamento do personal trainer. **EFDeportes.com/ Revista Digital**, v.19, n.192, 2014. Disponível em: <<https://efdeportes.com/efd194/exercicio-individualizado-com-personal-trainer.htm>>. Acesso em: 16 jul. 2020.

ANTUNES, A. C. Perfil profissional de instrutores de academias de ginástica e musculação. **EFDeportes.com/ Revista Digital**, v. 9, n.60, 2003. Disponível em: <<https://www.efdeportes.com/efd60/perfil.htm>>. Acesso em: 16 jul. 2020.

BARBOSA, M.; SIMÃO R. **Treinamento personalizado: estratégias de sucesso, dicas práticas e experiências do treinamento individualizado**. 1. Ed. São Paulo: Phorte, 2008.

BOSSLE, C. B. O Personal trainer e o cuidado de si: uma perspectiva de mediação profissional. **Movimento**, Porto Alegre, v.14, n.1, p.187-198, janeiro/abril, 2008. Disponível em: <<https://seer.ufrgs.br/Movimento/article/viewFile/3764/2131>>. Acesso em: 16 jul. 2020.

DOMINGUES, L. A. **Manual do personal trainer brasileiro**. 5ª ed. São Paulo: Icone, 2006, 2015.

FERREIRA, C. M. C. **Um estudo sobre fidelização e retenção de clientes na área do fitness**. 85 fls. Dissertação (Mestrado) - Escola Superior de Gestão, Instituto Politécnico de Castelo Branco, 2012. Disponível em: <<https://repositorio.ipcb.pt/bitstream/10400.11/1701/1/Ginasios.pdf>>. Acesso em: 16 jul. 2020.

GARCIA FILHO RAV, CARVALHO WG, TAGLIARI CC, MAOSKI APCB. Perfil da gestão do negócio dos personal trainers de Curitiba-PR. **R. bras. Ci. e Mov**, v. 27, n.2, p.110-120, 2019. Disponível em: <<http://cev.org.br/biblioteca/perfil-da-gestao-do-negocio-dos-personal-trainers-de-curitiba-pr/>>. Acesso em: 16 jul. 2020.

GOUVÊA, F. C. **Motivação e Atividade Esportiva**. In: MACHADO, A. A. Psicologia do Esporte: temas emergentes. Jundiaí, Fontoura, 1997, cap. 9, p.167.

HANSEN, R; VAZ, A. F. Treino, culto e embelezamento do corpo: um estudo em academias de ginástica e musculação. **Rev. Bras. Cienc. Esporte**, Campinas, v. 26, n. 1, p. 135-152, set. 2004. Disponível em: <<http://www.revista.cbce.org.br/index.php/RBCE/article/view/109>>. Acesso em: 16 jul. 2020.

LUSSAC, R. M. P. Os princípios do treinamento esportivo: conceitos, definições, possíveis aplicações e um possível novo olhar, **EFDeportes.com/ Revista Digital**, v.13, n.121, 2008. Disponível em: <<https://efdeportes.com/efd121/os-principios-do-treinamento-esportivo-conceitos-definicoes.htm>>. Acesso em: 16 jul. 2020.

OLIVEIRA, P. S. **Fatores de fidelização com serviço de personal trainer**. 36fls. Monografia (Graduação) - Fatores de fidelização com serviço de personal trainer, Escola de Educação Física, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2014. Disponível em: <<https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/116100>>. Acesso em: 16 jul. 2020.

OLIVEIRA, R. S.; SANTIAGO, J. S; CAMARGO, D.R. Personal Trainer: Atuação em academia e domicílio. **FIEP BULLETIN**, v.82 , n.1, 2012.

SANCHES, E. W. **Responsabilidade civil das academias de ginásticas e do personal trainer**. São Paulo: Editora Juarez de Oliveira, 2006.

SALCEDO, J. F. **Os motivos à prática regular do treinamento personalizado**: Um estudo com alunos de personal trainer. 44fls. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação), Escola Superior de Educação Física, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2010. Disponível em:

< <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/27743>>. Acesso em: 16 jul. 2020.

SILVA, M. L.; BOSSLE, C. B.; FRAGA, A. B. Em companhia do Personal Trainer: significados atribuídos pelos alunos ao atendimento personalizado. **Motrivivência**, v.28, n.49, 2016. Disponível em:

< <https://doi.org/10.5007/2175-8042.2016v28n49p26> >. Acesso em: 16 jul. 2020.

STEFANINI, F. **A psicologia interferindo na motivação**: uma ferramenta essencial para o sucesso de um personal trainer. 35fls. Trabalho de conclusão de curso (Graduação), Graduação em Educação Física, Universidade Estadual Paulista Julio Mesquita Filho, São Paulo, 2008.

VIEIRA, J. P. B. **A relevância de uma avaliação do estado psicológico do aluno em uma aula de personal training**: uma revisão. Trabalho de conclusão de curso (Graduação), Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”. Graduação em Educação Física, Universidade Estadual Paulista Julio Mesquita Filho, Rio Claro, 2017.