

eVo



8 PASSOS PARA UMA RECEPÇÃO NOTA 10 NA ACADEMIA

Sumário

1. Recepcionista ou Consultora de Vendas?	04
2. Redes sociais e Smartphones Vs Produtividade	10
3. O bom atendimento começa por você	15
4. Utilize todas as funcionalidades de sua catraca	19
5. Livre-se do Preconceito	21
6. Promova a união de sua recepção e time técnico	25
7. Crie um fluxo de boas vindas	30
8. Tenha campanhas de vendas	32

Introdução

A recepção é o primeiro contato direto que seu aluno ou prospect tem com a sua academia, estúdio ou box de Crossfit. Por isso, ele acaba sendo um dos setores que mais geram dúvidas na hora de organizar e utilizar as melhores práticas de gestão.

Neste material separamos 8 importantes passos que ajudarão você a organizar melhor sua recepção, otimizando processos e melhorando a atuação com o público que você atende diariamente.

O assunto é muito amplo e alguns métodos podem ser diferentes daqueles que você costuma adotar, porém, use este EBook como um guia e leve a discussão a frente com toda a equipe.

Temos certeza que esse é o melhor caminho para uma mudança rápida e significativa capaz de impactar diretamente os seus resultados.

Boa leitura!

1

**Recepcionista
ou Consultora
de Vendas?**

**Você sabe qual
a real diferença
entre as duas?**



CONSULTORA DE VENDAS

Profissional responsável por fazer ligações e atender o prospect de uma academia.

RECEPCIONISTA

Profissional responsável por receber o cliente, dar informações básicas e lidar com atividades rotineiras do balcão de entrada da academia.





É comum que algumas academias misturem as duas funções, o que não é errado, mas se torna uma saída para otimizar o tempo. Afinal, não adianta nada uma academia de pequeno porte ter duas profissionais para efetuar pequenas tarefas.

Dependendo do seu orçamento destinado a folha de pagamento, você pode tentar transformar sua recepcionista em consultora de vendas. Ela pode se beneficiar tendo um ganho extra através de comissões, e você ainda aproveitar eventuais horários em que ela fica ociosa.

Porém, para que isso aconteça de maneira saudável é necessário tomar dois importantes cuidados:

A

Na hora da contratação alinhe as expectativas do contratado e contratante. Ambos devem concordar com as funções e percentual da comissão. O contratado não deve ter medo de expor o seu ponto de vista e o contratante deve ouvi-lo e expor os seus métodos de trabalho. Essa medida faz com que ambas as partes se sintam seguras e que não aconteça divergências no futuro.



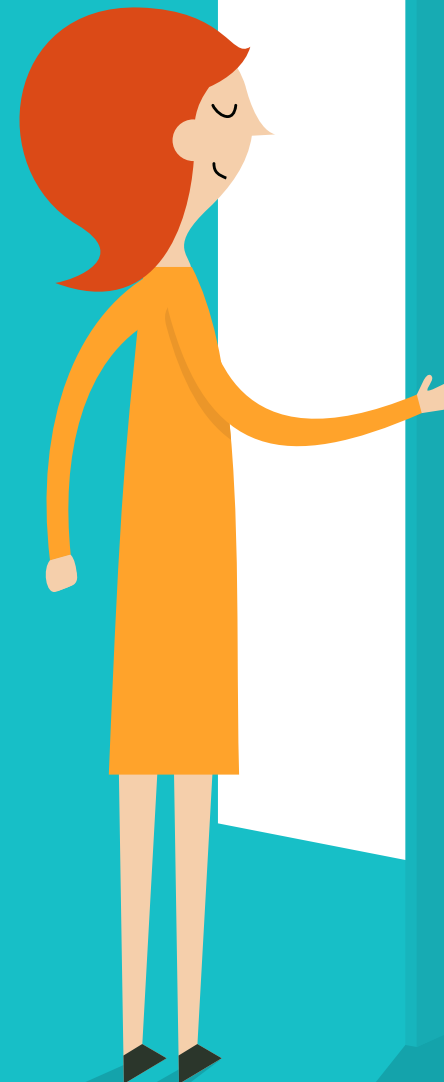


Aposte em estudos e treinamentos interno. E a não ser que você seja um expert no assunto, busque materiais, conhecimento de outras empresas, cursos e metodologias que auxiliam o gestor e os colaboradores. O famoso “se vira” sem embasamento acaba sendo um fato que pode ter consequências ao decorrer da vida de uma academia.



Nunca tenha medo de perder uma boa recepcionista para que ela se torne uma excelente vendedora

Pensar no bem estar e utilizar os talentos de um profissional é o melhor caminho para que ele se torne mais feliz e consecutivamente elevar os números da academia.



2 Redes Sociais e Smartphones VS Produtividade

Assim como milhares de pessoas, uma recepcionista possui um smartphone e está todos os dias em um computador com acesso a internet. Por isso, é mais que normal que algumas pessoas utilizem essas “facilidades” para acessar suas redes sociais, e-mails pessoais e Whatsapp.

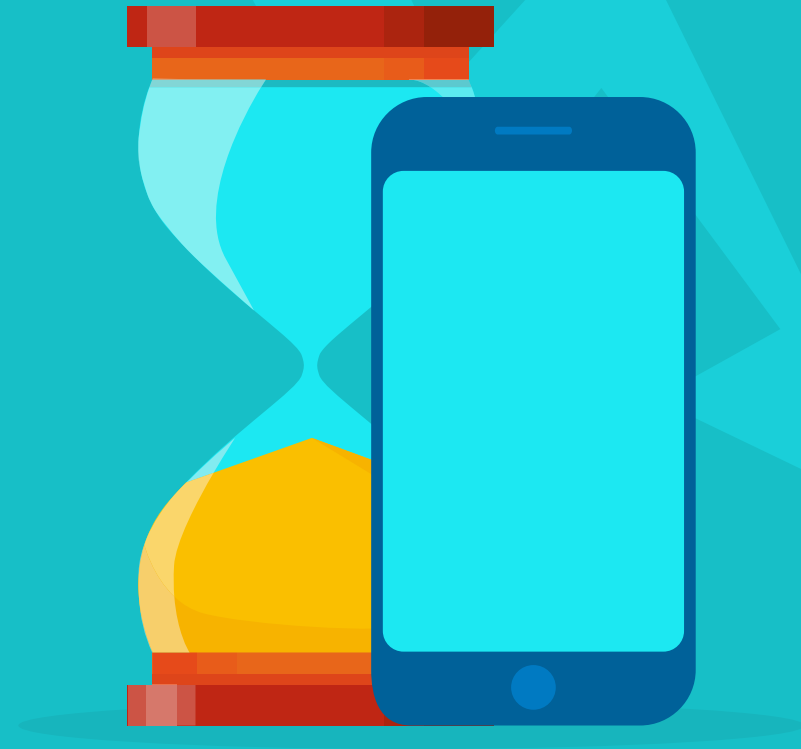


Visto por muitos gestores como “péssimos hábitos”, não podemos ignorar o fato que são ações que fazem parte do cotidiano da maioria das pessoas, virando quase que uma necessidade para comunicação e atualização. Mas, assim como qualquer ato praticado compulsivamente

essa prática pode se tornar um transtorno para ambos os lados.



O uso excessivo de smartphones e redes sociais trazem produtividade abaixo da média, logo, resultados ruins para a academia.



O primeiro passo a ser dado é o bom e velho diálogo. Ambos devem ser transparentes um com o outro. Estabelecendo regras combinadas e acordadas sobre o uso das ferramentas durante o expediente. A decisão final é sempre do gestor e basicamente enviesada por dois lados:

A

O gestor pode liberar o uso livre, desde que ela cumpra com metas e tarefas que foram estipuladas.

B

O gestor pode proibir o uso de redes sociais durante o horário de trabalho.



Sobre a segunda alternativa:

- I** Quando dizemos que você pode, significa que você **tem esse direito**, inclusive juridicamente, de fiscalizar esse comportamento.
- II** Se você optar por esse caminho, saiba que terá que **controlar e fiscalizar** a atividade dela nas redes sociais.
- III** E se você disser que não tolera que ela perca tempo nas redes sociais, uma vez verificado que ela descumpriu o combinado, não tolere! Advirta. E se for o caso, demita. **Mas aja conforme o combinado.**

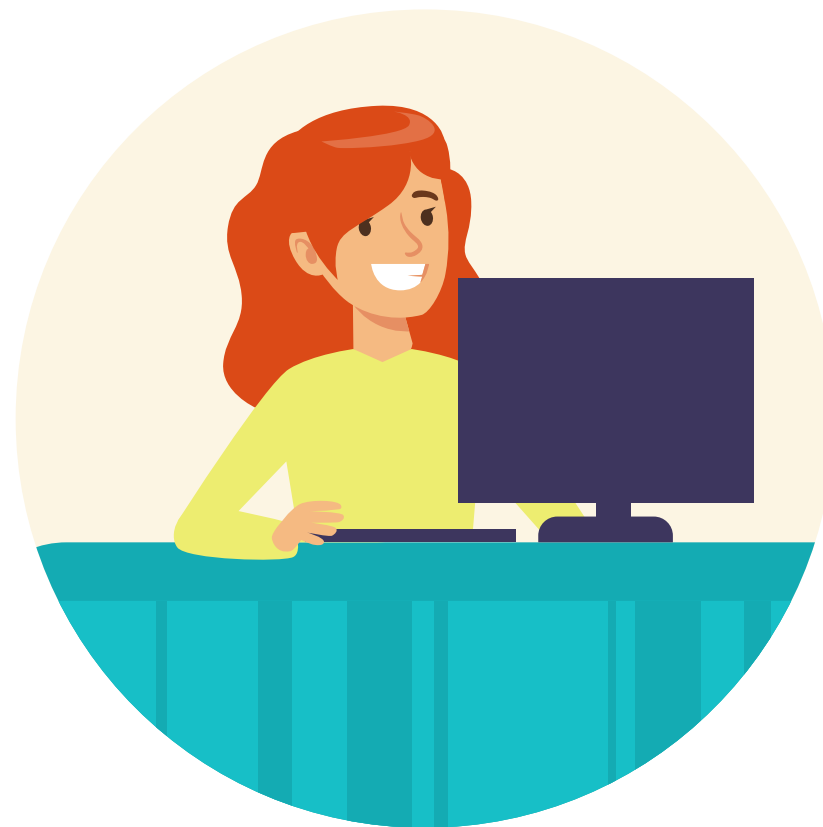
E claro, entre as alternativas "a" e "b", existem muitos outros meio termos para serem usados.

3

O Bom Atendimento Começa por Você

Independente da fase financeira que o país atravessa, um dos fatores que mais contribuem para um prospect decidir uma compra ou um cliente permanecer fiel a uma academia está diretamente ligado ao BOM ATENDIMENTO!

Parece até besteira colocar aqui neste EBook algo sobre atendimento, afinal, centenas de pessoas acreditam que a sua academia possui um “atendimento diferenciado”. Mas, não se engane! O bom atendimento deve sempre estar em pauta e muito bem alinhado com toda academia, estúdio ou box.



Todos nós temos "dias ruins", mas insista para que os problemas pessoais sejam deixados do lado de fora da academia, pois a recepcionista é, geralmente, a primeira pessoa com quem o cliente interage ao chegar.



“Para proporcionar ótimas experiências a ele enquanto permanece em sua academia, nada melhor que isso ocorra desde sua chegada.”



E não querendo ser repetitivos,
queríamos ressaltar que:

**“Não existe a menor
possibilidade de sua
recepcionista ter uma
postura simpática se
ela estiver com os
olhos grudados no
computador ou em
seu smartphone.”**

Reforce a importância de prestar atenção e ter contato visual com o seu cliente, algo que é impossível de fazer, se ela se entregar às distrações que o mundo virtual oferece.

**Mas faça isso de
uma maneira
igualmente simpática,**

pois se o seu time estiver tendo um comportamento antipático de forma endêmica, existe a possibilidade da culpa ser do líder.



4

Utilize Todas as Funcionalidades de sua Catraca

As catracas em academias são essenciais para a organização e isso é um fato. Através dela podemos observar os dados que são importantes para o gestor, como a frequência dos alunos, horários de maior movimentação, tempo de permanência, quais os dias da semana que mais os seus alunos vão, etc. Mas, alguns profissionais não utilizam uma funcionalidade que vai além disso tudo: **Avisar o vencimento do plano para um cliente!**



Em um mundo ideal, todos sabemos que um gestor com a lição de casa bem feita, evita que esse momento chegue a ocorrer, mas já que ele é quase inevitável, é preciso orientar sua recepcionista para jamais mencionar, nem mesmo de forma sutil, que a catraca travou porque o aluno "não pagou a academia".

Ainda que seja verdade, quando algo desse tipo acontecer, é hora de estampar um belo sorriso, ~~colocar a culpa no "sistema"~~ e tratar da forma mais suave essa ocorrência.

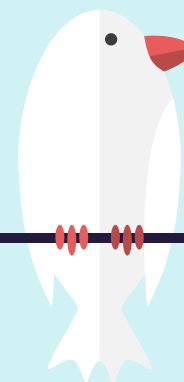
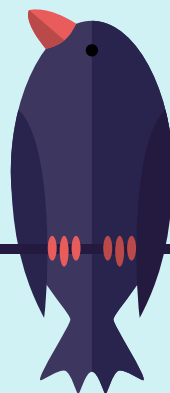
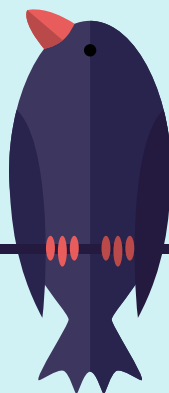
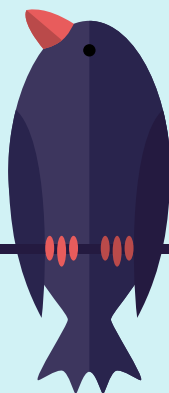


5

Livre-se do Preconceito

Na maioria das academias a recepção é o local onde costumam “morar” os preconceitos. Afinal, as recepcionistas são sempre vistas como a “mocinha” que fica na vitrine e tem pouca capacidade.

Este preconceito é grave e deve ser levado a uma profunda reflexão. Sim, é verdade que ninguém na infância sonha em ser recepcionista de academia, mas é uma função de extrema importância e a porta de entrada para outras atividades.





Não deixe de enxergar as recepcionistas como profissionais essenciais e com amplo potencial a ser explorado.

Por mais que elas estejam em um dos seus primeiros empregos, o gestor deve sempre incentivar a ascensão de tarefas e responsabilidades de uma recepcionista, que por sua vez deve procurar efetuar o seu trabalho sempre com excelência, capricho e comprometimento.



O preconceito não pode se espalhar

Por isso, a qualquer ato de outro colaborador e até mesmo de um cliente, dialogue e exponha que a recepcionista é peça essencial para todos da academia.



Sobre o telemarketing: Primeiro é preciso entender que ele não nasceu sendo algo detestável e impregnado de gerúndios.

E mais importante: ele não precisa ser assim!

Encare o telemarketing como uma ferramenta a seu dispor, coloque a mão na massa e faça com que suas ligações sejam as responsáveis por aumentar a visitação em sua academia, gerando conversão e aumento no número de alunos!

6

Promova a União de sua Recepção e Time Técnico

Como podemos vender algo que não temos propriedade e não conhecemos direito? Para uma boa venda ou informação é essencial que uma recepcionista conheça, cada vez mais, o produto que vende diariamente.





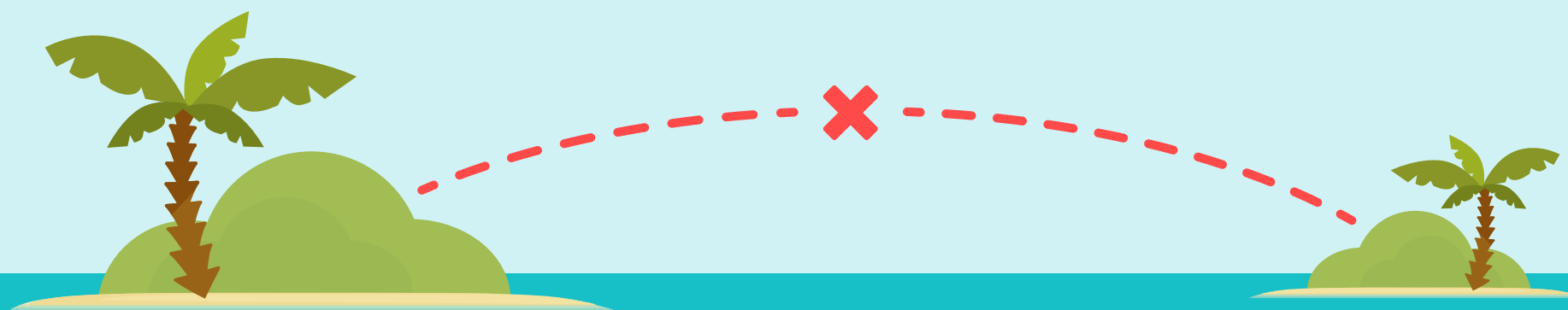
**Para que isso aconteça
é necessário que ela
esteja envolvida com
as atividades de uma
academia, estúdio ou box.**

Fazer atividades e frequentar a academia como uma cliente fará com que ela se coloque no lugar do cliente, conheça os serviços e principalmente promoverá a integração entre a recepção e time técnico.

Promova, de forma criativa e eficiente, a integração de seu time técnico com sua equipe de vendas!

Estimule os professores a participar do tour de vendas com a recepcionista, sendo bonificado por isso ou não.

**Não permita que
a sua academia seja
dividida em ilhas
que não se comunicam.**



Aproveite para estimular suas receptionistas a adquirirem hábitos saudáveis

Engaje seus professores nessa campanha, já que eles adoram conversar sobre exercícios e boa alimentação. Crie professores "padrinhos" das receptionistas, que irão incentivá-las a praticar mais exercícios e se alimentar corretamente.





Experiência é um grande argumento de venda

Tenha a certeza que quando elas forem conversar com um potencial cliente, irão falar da experiência de mudança de hábitos que estão vivendo, criando uma empatia fundamental para a decisão de compra!

7

Crie um Fluxo de Boas Vindas

É muito legal ter um roteiro de boas vindas para o cliente novo, pois muitas vezes, ele precisa se ambientar à academia. Crie junto com suas recepcionistas um fluxo para recebê-lo da melhor maneira possível, pois ele acabou de se tornar seu cliente, e precisa sentir que tomou a melhor decisão ao fechar um plano em sua academia.



Porém, nunca deixe de pensar no cliente antigo, que também merece um tratamento especial! Use a sua catraca a seu favor: programe-a para avisá-lo quando seu cliente comparece mais de 3 vezes na mesma semana, ou quando ele fizer "aniversário" na academia. Pesquise junto aos professores sobre os objetivos do cliente e celebre com ele, logo que ele chega, quando atingiu suas metas.

Faça o seu cliente se sentir bem, lembre-o da importância que sua academia faz na vida dele!



8

Tenha Campanhas de Vendas

Além de um bom treinamento, scripts eficientes e acompanhamento constante, ajuda bastante o trabalho das recepcionistas se você criar campanhas de vendas.

Elas se motivam, sentem que o peso ficou mais "leve", pois as campanhas dão a impressão de que se tornou mais fácil efetuar a venda, além de evitar o marasmo da rotina.

Siga o sábio conselho de Einstein:

"É insanidade querer resultados diferentes seguindo sempre as mesmas estratégias".



Crie as campanhas em conjunto com sua equipe de vendas,

de preferência agregando a um evento ou uma data comemorativa e não se esqueça: assim como você criou uma condição especial para o novo cliente, aproveite para estabelecer uma meta agressiva, com uma bonificação mais atrativa que o usual.





Não se esqueça de criar e avaliar o desempenho de sua equipe durante a campanha, tendo atingido ou não a meta.

Utilize indicadores em tempo real, como o [EVO](#) para observar os seus números e conscientizar a sua equipe.

Celebre quando a meta for atingida! Reúna os valiosos aprendizados quando não for! E parta para a próxima!

Esperamos que você tenha gostado do conteúdo e que possa colocar em prática algumas dicas contidas nesse material.

Compartilhe o e-book com suas recepcionistas, mostre que você se preocupa com o desempenho delas, e estimule-as a buscar outras formas de conhecimento.

Obrigado!