

Personal Trainer



EXPEDIENTE

Presidente do Conselho Deliberativo

José Zeferino Pedrozo

Diretor Presidente

Décio Lima

Diretor Técnico

Bruno Quick

Diretor de Administração e Finanças

Margarete Coelho

Gerente

Eduardo Curado Matta

Gerente-Adjunta

Anna Patrícia Teixeira Barbosa

Gestor Nacional

Luciana Macedo de Almeida

Autor

Sebrae

Coordenação do Projeto Gráfico

Renata Aspin

Projeto Gráfico

Nikolas Furquim Zalewski

ÍNDICE

Apresentação de Negócio.....	1
Mercado.....	2
Localização.....	3
Exigências Legais e Específicas.....	4
Estrutura.....	6
Pessoal.....	6
Equipamentos.....	7
Matéria Prima/Mercadoria.....	8
Organização do Processo Produtivo.....	9
Automação.....	10
Canais de Distribuição.....	12
Investimentos.....	13
Capital de Giro.....	13
Custos.....	14
Diversificação/Agregação de Valor.....	14
Divulgação.....	15
Informações Fiscais e Tributárias.....	17
Eventos.....	18
Entidades em Geral.....	19
Normas Técnicas.....	19
Glossário.....	20
Dicas de Negócio.....	22
Características Específicas do Empreendedor.....	23
Bibliografia Complementar.....	24
Fonte de Recurso.....	25
Planejamento Financeiro.....	25
Produtos e Serviços - Sebrae.....	26
Sites Úteis.....	31

1. Apresentação de Negócio

Personal trainer é um profissional licenciado em educação física, qualificado a desenvolver e prescrever programas de treinamento físico individualizado. O termo em inglês é usado no Brasil para designar preparadores físicos que seguem um modelo personalizado de atendimento.

Existem diversos nichos de especialização a serem explorados e, por isto, os conhecimentos podem ser bem diversificados. De modo geral, os principais conhecimentos exigidos são nas áreas de treinamento desportivo, fisiologia do exercício, anatomia e biomecânica do movimento, além de conhecimentos gerais em saúde.

Nesse contexto, o personal trainer é o profissional que possui competência para ministrar e supervisionar treinos, com vistas ao alcance das metas estabelecidas conjuntamente com o treinando. Trata-se da utilização de habilidades e experiências que auxiliam seus clientes no alcance dos resultados desejados.

A atividade física é, de fato, um fator muito importante para que as pessoas tenham saúde e melhoria na qualidade de vida, além de outros benefícios como, por exemplo, o emagrecimento, redução de peso e gordura, fortalecimento dos ossos e articulações, melhora de condições patológicas (crônicas ou não) e o bem-estar psicológico.

Há também pessoas que praticam atividades físicas em busca de um melhor condicionamento físico e atletas em busca de uma alta performance. O trabalho do personal trainer abrange uma gama diversificada de público e por isso há muitas áreas de especialização, indo de atletas até idosos, de ciclistas até artes marciais. É um mercado amplo e cheio de possibilidades que exige preparo e um plano de trabalho bem pensado para ter sucesso.

O Personal Trainer possui desafios que vão além dos treinos. Ele deve ter dinamismo necessário para fidelizar o cliente, estimulando o treinando a utilizar a forma mais eficaz para o alcance dos resultados. É preciso uma personalidade incansavelmente motivadora pois o trabalho também implica em colocar as pessoas para praticarem atividades físicas quando grande parte delas não é exatamente fã de exercícios ou acaba priorizando outras atividades do dia a dia. Ou seja, um dos grandes desafios do personal trainer é ser capaz de influenciar e inspirar outras pessoas.

Esse papel de atuar na mudança de comportamento dos alunos, ou seja, de ser agente facilitador de mudança na vida das pessoas implica uma dedicação maior do que o tempo dedicado às sessões de exercícios. Deve-se pensar numa dedicação integral. O contato com os alunos vai muito além do momento dos treinos, através do whatsapp, telefone ou em eventos públicos daquele nicho. Dependendo da área de especialização e do público escolhido, pode significar interagir com outros profissionais que atendem o aluno.

Por isto o personal deve se posicionar como uma autoridade nos assuntos relacionados à qualidade de vida, o que contempla outras áreas de conhecimento. É necessário compreender o papel do repouso, da nutrição, do gerenciamento de tempo e stress e até mesmo das preferências comportamentais das pessoas e integrá-los às prescrições de treinamento.

Essa forma de atuação é importante porque muitas pessoas depositam no encontro com o personal trainer a esperança de resgatar ou construir algo, ou seja, o personal trainer lida com projetos pessoais, com sonhos e com propósitos muito pessoais de cada aluno. O personal trainer vai muito além de um professor particular. Ele está no dia a dia das pessoas e precisa fazer a diferença.

O trabalho do personal trainer pode ser feito para atendimento de um único aluno ou de pequenos grupos, respeitando a individualidade e condição física de cada um.

Outro dos grandes desafios para os interessados em iniciar no segmento são ações inovadoras para se sobressair perante a concorrência. A presença digital através de aulas online, aplicativos ou redes sociais revolucionou o mercado para atender a necessidade dos clientes. Por isso é necessário que o empreendedor conheça bem as estratégias de negócio que irá adotar, utilizando-se de ferramentas apropriadas para a conquista da clientela. O profissional precisa entender que será um gestor do seu negócio e precisa ser proativo em atualização na área escolhida e promover parcerias com outros profissionais, academias e clínicas de saúde e estética.

Para a atuação como personal trainer é necessário estar atento às orientações normativas dos Conselhos Federais e Regionais de Educação Física, os quais irão dispor sobre as atribuições, documentação necessária para a prática da atividade, bem como dando diretrizes e orientações para o cumprimento de todas as exigências legais para atuação na área.

O Conselho Federal de Educação Física é o órgão responsável pela regulamentação dos registros dos profissionais que atuam no segmento. O empreendedor interessado em atuar neste tipo de serviço deverá entrar em contato com o Conselho Regional que atende a sua localidade.

Este documento não substitui o plano de negócio. Para elaboração deste plano consulte o SEBRAE mais próximo

2. Mercado

A partir dos anos 90, houve uma maior consciência por parte da população acerca do interesse por temas relacionados à saúde e qualidade de vida, com isso a procura por academias de ginástica ganharam mais visibilidade e importância. Assim a profissão personal trainer foi se difundindo após a necessidade de serviços personalizados e atualmente é uma das profissões mais lembradas, quando o assunto é condicionamento físico. O serviço que antes era restrito apenas ao ambiente de academias de ginástica, foi ganhando notoriedade e atualmente é realizado tanto em domicílio, nas academias dos condomínios, em ambientes corporativos, ao ar livre, etc.

No entanto, como já observado anteriormente, a busca dos serviços de personal trainer vai além da busca de condicionamento físico. Muitas pessoas estão interessadas numa melhor qualidade de vida e na superação de problemas decorrentes do sedentarismo. A demanda vai desde idosos e pessoas com mobilidade reduzida até atletas de alto rendimento. As áreas de especialização são igualmente diversificadas. Por isto é preciso escolher com cautela o nicho de atuação.

Sabe-se que a falta de atividade física é um fator de risco para as doenças crônicas não transmissíveis (DCNT), como as cardiovasculares (infarto, AVC etc.), cânceres e diabetes. Segundo a OMS (Organização Mundial de Saúde), ao ano, 3,2 milhões de mortes em todo mundo são atribuídas à falta de atividade física.

E as pessoas têm se conscientizado disso e têm buscado alternativas e, uma delas, é a busca dos serviços de um personal trainer que poderá atendê-las de maneira integral com a elaboração e o acompanhamento de um plano de treinamento personalizado.

Em termos de mercado, há de se considerar também que a atuação de um personal trainer, bem conduzida e alinhada às inovações, é considerada uma profissão do futuro quando serão essenciais as profissões que contemplem a ação de coaching (ou seja, aquele que ajuda as pessoas a melhorarem alguma condição individual, sendo principalmente um processo mental). Aliás, a formação em coach é amplamente usada como complementação para muitos profissionais da área de Educação Física.

Em termos futuros, esse profissional precisa estar antenado aos avanços da ciência, desenvolver empatia e buscar um relacionamento de longo prazo com seus clientes e outros profissionais da saúde. A ideia de trabalho conjunto e complementar desses profissionais tornou-se uma necessidade – e facilidade – da vida moderna. O cuidado com a saúde está cada vez mais personalizado e integrado. É preciso ligar o radar e englobar particularidades de cada cliente no treino.

É sabido que o mundo da Educação Física é repleto de modismos, tendências e uma infinidade de formas de oferecer bem-estar e aprimoramento estético. Por isso conhecer a fundo seu campo de atuação é imprescindível. Realizar de maneira leviana ou irresponsável seu trabalho pode comprometer seu bem maior: sua reputação. Portanto é fundamental definir seu campo de atuação e especializar-se para criar autoridade em determinado segmento. Aqui pode-se escolher, por exemplo, trabalhar com o a terceira idade, com foco em emagrecimento ou em condicionamento físico, entre muitos outros nichos existentes nessa área.

Entre as oportunidades do mercado, pode-se citar o contínuo crescimento do número de pessoas em busca de um atendimento personalizado, o envelhecimento da população, a possibilidade de atendimento na modalidade de small groups, a possibilidade de realizar parcerias corporativas entre outras.

Além disso, a partir do aumento do número de alunos pode-se pensar em contratar profissionais para expandir o negócio, elaborando um modelo de negócio que vá além de vender a sua hora-aula o tempo todo.

3. Localização

O serviço de personal Trainer pode ser realizado em diversos ambientes, a depender do pacote contratado, podendo ser realizado em domicílio, ambientes corporativos, parques, academias, clubes e, a depender do nicho de atuação do personal, em local ou sala própria. O recomendável é que esses ambientes sejam seguros e caso sejam utilizados equipamentos que estejam em perfeita condição de uso.

Não existe uma definição de local específico para a realização das atividades físicas, a

escolha do local deve também levar em consideração os objetivos e o interesse do cliente. É importante observar as preferências de cada aluno e ser criativo para variar o treino e o local. Trata-se de ir além das expectativas do aluno e propor um momento de cuidado sem monotonia.

Existem fatores determinantes que devem ser levados em consideração no momento da escolha do local da prestação dos serviços:

- Próximo de seu público-alvo (comodidade);
- Estacionamento de fácil acesso (capacidade, segurança);
- O local deve ser agradável, se possível com área verde;
- Cuidados com a ventilação e a iluminação;
- Observação de outros pontos comerciais próximos (favoráveis e desfavoráveis);

Pode-se também avaliar a possibilidade de firmar convênios, contratos com empresas, locação de espaços em clubes, hotéis, centros comerciais ou centros médicos.

4. Exigências Legais e Específicas

A primeira exigência legal para atuar como personal trainer é ser formado em educação física e ser registrado no conselho regional ou federal de Educação Física.

O profissional de educação física que trabalha como personal trainer não pode mais ser enquadrado como Microempreendedor Individual (MEI). Ele tem suas atividades regulamentadas pelo Conselho Regional de Educação Física e isso é algo incompatível com o conceito de empresário que se aplica ao MEI, segundo resolução de 2018 do Comitê Gestor do Simples Nacional (CGSN).

Em todo caso, é possível abrir uma empresa por meio de outras modalidades. Para registrar uma empresa, a primeira providência é contratar um contador profissional legalmente habilitado para elaborar os atos constitutivos da empresa, auxiliá-lo na escolha da forma jurídica mais adequada para o seu projeto e preencher os formulários exigidos pelos órgãos públicos de inscrição de pessoas jurídicas. O contador poderá avaliar as possibilidades de enquadramento como Empresário Individual, EIRELI, LTDA, ME ou Autônomo.

Depois dessa definição, será necessário proceder aos registros, a depender do formato, na Junta Comercial, na Secretaria da Receita Federal (CNPJ), na Secretaria Estadual da Fazenda, além de outros órgãos conforme a modalidade escolhida.

Para além da abertura da empresa, é obrigatório o registro do profissional junto ao Conselho Regional de Educação Física (CREF).

É necessário observar as regras de proteção ao consumidor, estabelecidas pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC) que regula a relação de consumo em todo o território brasileiro, buscando equilibrar a relação entre consumidores e fornecedores.

Além dessas, o empreendedor precisa observar outras orientações e exigências legais específicas como as descritas a seguir:

Resolução CONFEF n.º 52, de 08 de dezembro de 2002, dispõe sobre as normas básicas de fiscalização da Estrutura física e Equipamentos para o funcionamento de pessoa jurídica prestadora de serviços na área da atividade física, desportiva e similares.

Resolução CONFEF n.º 349/17 - Dispõe sobre a alteração da Resolução CONFEF n.º 052/2002, que dispõe sobre Normas Básicas Complementares para fiscalização e funcionamento de Pessoas Jurídicas prestadoras de serviços na área da atividade física, desportiva e similares.

Resolução CONFEF n.º 328/16 - Dispõe sobre Especialidade Profissional em Educação Física na área de Avaliação Física.

Resolução CONFEF n.º 327/16 - Dispõe sobre Especialidade Profissional em Educação Física na área de área de Treinamento Esportivo/Físico.

Resolução CONFEF n.º 326/16 - Dispõe sobre Especialidade Profissional em Educação Física na área do Esporte.

Resolução CONFEF n.º 324/16 - Dispõe sobre Especialidade Profissional em Educação Física na área de Ginásticas Esportivas.

Resolução CONFEF n.º 323/16 - Dispõe sobre Especialidade Profissional em Educação Física na área de Ginástica Laboral

Resolução CONFEF n.º 322/16 - Dispõe sobre Especialidade Profissional em Educação Física na área de Biomecânica do Exercício e dá outras providências.

Resolução CONFEF n.º 312/15 - Dispõe sobre Especialidade Profissional em Educação Física na área de Treinamento Resistido/Musculação

Resolução CONFEF n.º 307/15 - Dispõe sobre o Código de Ética dos Profissionais de Educação Física registrados no Sistema CONFEF/CREFs

Resolução CONFEF n.º 280/15 - Dispõe sobre Especialidade Profissional em Educação Física em Desportos Aquáticos.

Resolução CONFEF n.º 264/13 - Dispõe sobre o Código Processual de Ética do Conselho Federal e dos Conselhos Regionais de Educação Física

Resolução CONFEF n.º 255/13 - Dispõe sobre Especialidades Profissionais em Educação Física

Resolução CONFEF n.º 232/12 - Dispõe sobre Especialidade Profissional em Educação Física Escolar

Resolução CONFEF n.º 231/12 - Dispõe sobre Especialidade Profissional em Educação Física na Área de Saúde da Família

Resolução CONFEF nº 230/12 - Dispõe sobre Especialidade Profissional em Educação Física na área de Saúde Mental

Resolução CONFEF nº 229/12 - Dispõe sobre Especialidade Profissional em Educação Física na área de Saúde Coletiva

5. Estrutura

O Personal Trainer deverá ter o cuidado em selecionar o ambiente mais adequado para a realização das atividades físicas, adequando-se aos diversos tipos de espaços, bem como implementar a possibilidade de atendimentos em domicílios, em ambientes corporativos, etc. Esses atendimentos personalizados vêm ganhando forte espaço, considerando que os clientes estão à procura de conforto e praticidade.

Caso a prestação dos serviços seja realizada em academias não haverá necessidade de espaço físico próprio ou de equipamentos, entretanto se for realizada em domicílio ou em ambientes corporativos neste caso o empreendedor deverá ter acesso a equipamentos de fácil transporte. Independente do espaço escolhido, o profissional necessita de uma sala com privacidade para fazer avaliação física, aferição de medidas e anamnese inicial. Este procedimento deverá se repetir dentro de um período estipulado no plano de treinamento.

Caso seja a opção do empreendedor, ele também poderá atuar em um espaço próprio, com estrutura e equipamentos de acordo com o nicho de atuação e com o porte do negócio. Neste caso, deverá observar as especificações de cada público, regras de segurança e sanitárias.

6. Pessoal

Geralmente, o personal trainer realiza suas atividades individualmente, sem necessitar da contratação de outros especialistas ou funcionários.

Desta forma, ele será o responsável pelas atividades administrativas, financeiras e de registro das informações de cada cliente. Para isso, ele deve ter conhecimento da gestão do negócio, do processo produtivo e do mercado.

No entanto, o empreendimento pode contemplar a atuação de vários personal trainers e, nesse caso, além desta estrutura de pessoal envolve a contratação de profissionais auxiliares à execução das atividades finalísticas da empresa como recepcionista, contador, auxiliar de serviços gerais e, eventualmente, profissionais de especialidades complementares que podem compor a equipe da empresa.

Para além do modelo de negócio, é importante que o empreendedor participe de seminários, congressos e cursos direcionados ao seu ramo de negócio, para manter-se atualizado e sintonizado com as tendências do setor, haja vista que se trata de serviço que requer contínua atualização, onde os procedimentos estão em constante processo de evolução.

No caso de uma empresa com vários profissionais, é importante investir na gestão de pessoas e na capacitação. A qualificação dos profissionais aumenta o comprometimento com a empresa, além de elevar o nível de retenção dos funcionários e de melhorar a performance do negócio.

Por fim, é preciso estar atento em relação à Convenção Coletiva do Sindicato dos Trabalhadores, utilizando-a como base para os salários e relações trabalhistas. O Sebrae poderá ser consultado para ajudar com as orientações sobre o perfil do quadro de funcionários e treinamentos adequados.

7. Equipamentos

Caso o empreendedor atue em academias não será necessário a aquisição de muitos equipamentos, pois as academias já possuem sua estrutura montada. Para atendimentos em domicílios deverão ser adquiridos equipamentos fáceis de transportar e manusear, haja vista a necessidade de mobilidade destes equipamentos.

Os equipamentos utilizados pelo profissional Personal Trainer dependem muito do tipo de treino, do lugar e da estrutura das academias onde prestará o serviço. Os equipamentos mais comuns para constar na planilha de treinos são: balança, adipômetro clínico para medição de massa corporal, bastão, bandas elásticas, extensores, colchonetes, corda de pular, step pequeno, escada de circuito, bola suíça (bola de pilates), caneleiras de 1kg, 2kg e 4kg, pesos e/ou halteres desmontáveis e Jump (mini trampolim). Importante também é o monitor de frequência cardíaca, fundamental no acompanhamento da intensidade do exercício e seus respectivos limites funcionais de segurança. (Fonte: <https://www.trainerbrasil.com.br/>)

Se o Personal Trainer optar por atender em espaço próprio, ele deverá compor, no mínimo, os equipamentos que permitam a realização das atividades físicas e dos procedimentos personalizados que serão realizados no ambiente. A disposição dos equipamentos é importante para a integração das atividades do estabelecimento. Portanto, ao fazer o layout do espaço físico, o empreendedor deve levar em consideração a ambientação, decoração, circulação, ventilação e iluminação.

Todos os materiais e equipamentos devem ser disponibilizados em condições de uso. Os materiais devem sempre estar limpos e esterilizados, se for o caso, atendendo às orientações do fabricante. Os equipamentos devem possuir registro no órgão competente, observando suas restrições de uso. É necessário dispor de programa de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos.

Para a área administrativa, que pode ser uma sala da própria residência do personal trainer, serão necessários os seguintes equipamentos:

Equipamentos e acessórios

Quantidade

Valor

Notebook

1

R\$ 2.140 a R\$ 3.694,55.

Impressora

1

A partir de R\$ 308,00

celular

1

De R\$ 74,90 até R\$ 12.900,00

Mesa

1

De R\$ 115,39 até R\$ 5.399,00

cadeiras

2

De R\$138,57 até R\$ 4.179,90

armário para o escritório

1

De R\$167,47 até R\$ 2.899,24

Fonte: <https://www.buscape.com.br/>

8. Matéria Prima/Mercadoria

De um modo geral, os insumos e as respectivas quantidades variam consideravelmente a depender do serviço prestado. A definição de quais insumos são necessários depende da avaliação precisa dos fluxos das atividades realizadas. Ou seja, é preciso analisar os materiais necessários para a prestação do serviço para estimar a obtenção da matéria-prima.

Na atividade padrão de um personal trainer não há uma lista de matérias-primas cuja gestão seja um ponto crítico para a atividade. Em todo caso, é necessário avaliar o processo executado para verificar se há ou não insumo necessário à sua realização, bem como a quantidade necessária.

Para uma gestão de estoque, o passo seguinte à identificação da matéria-prima é levantar os fornecedores e identificar onde buscar esse insumo, se em seu estado, município ou em outras regiões do país.

O controle de estoques é algo crucial na gestão. Ele deve ser suficiente para o adequado funcionamento da empresa, mas mínimo, para reduzir o impacto no capital de giro.

9. Organização do Processo Produtivo

O processo produtivo, ou seja, a sequência de atividades com o objetivo de prestar um serviço de personal trainer, contém, basicamente, as seguintes etapas:

Figura 1 - Processo produtivo

Serviços de divulgação e publicidade: responsável por transmitir a imagem do profissional ou estabelecimento aos potenciais clientes, divulgando o catálogo de serviços. Pode-se divulgar fotos, tanto em site próprio, blogs e redes sociais demonstrando os serviços prestados. É importante definir um nicho e destacar, nessa divulgação, a especialização escolhida como, por exemplo, foco na terceira idade, foco no emagrecimento, condicionamento físico ou outra especialidade. Ou seja, deve-se criar um modelo de comunicação compatível com o público-alvo e se tornar influente nas redes sociais como profissional atuante nessa área específica.

Recepção e atendimento ao aluno: responsável pelo cadastramento, agendamento de horários, recepção e registro dos serviços personalizados a serem realizados, cobrança de valores, manutenção de registros do aluno.

Avaliação físico funcional: Essa avaliação permitirá ao profissional um direcionamento em relação aos objetivos do cliente e também das suas limitações. Diante do quadro exposto na avaliação o personal trainer pode solicitar ao médico alguns exames complementares. Em relação às outras áreas da saúde, é importante destacar o que profissional de educação física pode ou não fazer:

É permitido:

- Orientar quanto à alimentação. Por exemplo, fracionar as refeições, evitar doces elaborados, evitar frituras etc;
- Realizar procedimentos de primeiros socorros. Por exemplo, colocar gelo em contusões, fazer imobilizações, dar suporte básico de vida etc;
- Identificar problemas de saúde e encaminhar para confirmação médica. Por exemplo, desvios posturais, diabetes, hipertensão, broncoespasmo induzido pelo exercício etc;
- Solicitar ao médico exames complementares. Por exemplo, testes cardiovasculares, exames de sangue etc.

É proibido:

- Prescrever dieta ou suplemento
- Prescrever tratamento ou medicamento;
- Realizar tratamento de reabilitação sem encaminhamento médico específico

(Fonte: <https://www.trainerbrasil.com.br/>)

Planejamento do treino: desenvolver e prescrever programas de treinamento físico individualizado para cada aluno contemplando as áreas de treinamento desportivo, fisiologia do exercício, anatomia e biomecânica do movimento. Realização e supervisão dos treinos: execução das sessões conforme o treino planejado e, eventualmente, adequando e ajustando o que for necessário conforme o desempenho do aluno.

Registro das informações do desempenho do aluno: É necessário anotar todas as interações, guardar todas as informações do trabalho com os alunos assim como fazem os médicos com seus prontuários.

Análise da evolução do aluno e atualização do treino: talvez um dos maiores desafios seja a necessidade de ajuste individual não apenas das atividades, mas principalmente da comunicação. É imprescindível entender que cada cliente demanda um tipo diferente de contato. Não existe uma solução única e que sirva para todos. É preciso gerenciar de maneira precisa as prescrições de treinamento, ajustando-as às necessidades e objetivos de cada cliente. Nesse sentido, é preciso administrar bem não só aspectos técnicos como também a gestão do relacionamento com os clientes através de contatos presenciais e remotos.

Paralelamente, outros processos devem ser realizados em suporte ao processo principal como a higienização de aparelhos e acessórios e instalações físicas, bem como a manutenção destes.

A atividade administrativa, embora não conste na figura do fluxo produtivo, é atividade essencial à sobrevivência do negócio. Deve-se prezar pelo controle financeiro e fiscal, bem como as demais atividades de gestão do negócio.

Além disso, é preciso pensar além da venda da hora-aula do tempo do profissional. É preciso reservar um tempo para repensar o negócio, senão poderá entrar num círculo vicioso que não vai lhe permitir um redirecionamento ou o aproveitamento de oportunidades e de crescimento.

10. Automação

Automação inclui os sistemas em que os processos são controlados ou apoiados por meio de dispositivos eletrônicos. O objetivo é dinamizar e otimizar os processos. A adoção de sistemas que facilitam a realização de tarefas rotineiras acaba permitindo mais tempo de

dedicação às atividades que mais impactam o negócio. Para isso, é necessário que o empreendedor selecione softwares, metodologias e procedimentos que se adequem ao seu negócio.

O setor da educação física tem recebido o apoio tecnológico de diversos tipos de sistemas automatizados que facilitam o trabalho desses profissionais e garantem resultados mais confiáveis. Existem no mercado vários softwares para avaliação física entre outros tantos programas e aplicativos que também buscam avaliar a atividade física, a composição corporal, a prescrição de treino, planejamento e mapeamento de medidas corporais para possibilitar o acompanhamento da evolução do cliente. Há ainda softwares de avaliação que correspondem a cada tipo específico de atividade física, tais como sistemas para acompanhamento de jogadores de futebol, nadadores, corredores, entre outros.

As empresas de tecnologia direcionam a compra destes softwares no próprio site com base nos dispositivos compatíveis (acesso pelo computador e/ou celular), porte da empresa, recursos (como agendamento de aulas e compromissos, perfis de clientes ou processamento de cartão de crédito).

Além disso, há empresas que disponibilizam aplicativos com facilidades que vão desde consultoria online, com formulários de avaliação e treinos, até a possibilidade de gravar vídeos. Estas ferramentas não podem ficar de fora do seu negócio.

Com relação à gestão de um serviço de personal trainer existem sistemas de gerenciamento de pequenos negócios que podem auxiliar o empreendedor. Contudo, antes de se decidir pelo sistema a ser utilizado, o empreendedor deve avaliar o preço cobrado, o serviço de manutenção, a conformidade em relação à legislação fiscal municipal e estadual, a facilidade de suporte e as atualizações oferecidas pelo fornecedor.

A seguir, seguem sugestões de sistemas de gestão específicos para o empreendimento em questão:

SOFTWARE EVO

ACTUAR

TECNOFIT

CLOUDGYM

GOFIT

SISTEMASCO

ACAD MANAGER

DATINO

QUESLO FIT

A 4U

FITSYSTEM

IFITNESS

SECULLUM

PRO-TER

11. Canais de Distribuição

Os canais de distribuição são os meios pelos quais o empreendedor disponibiliza o seu serviço ao cliente final, no local certo e na hora esperada pelos clientes. É a resposta às seguintes perguntas: Como o serviço pode ser acessado pelo cliente? Ou, de modo geral, qual a estratégia da empresa para que o cliente chegue à sua empresa?

Para responder, e assim definir seus canais de distribuição e venda, é preciso considerar, minimamente, quatro fatores: (1) serviço; (2) estratégias de disponibilização dos serviços; (3) preço; (4) estratégia de captação e manutenção dos clientes.

Como definir canais de distribuição e venda:

1) Serviço: consiste em definir os serviços ofertados e a forma de prestá-los. Esta decisão orienta a estratégia de valor e a forma que o serviço deve ser realizado. Aqui entra a importância de se definir um nicho de atuação e especializar-se continuamente nessa modalidade de maneira a tornar-se uma referência no serviço prestado. É importante ter foco. Fazer tudo ao mesmo tempo impossibilita o profissional de conseguir acompanhar as tendências e evoluções que ocorrem continuamente. Além de um expert em exercícios, o personal deve se posicionar como uma autoridade nos assuntos relacionados à qualidade de vida. Suas sessões de treinamento e suas orientações devem sempre contemplar todas as áreas que impactam a prática de exercício físico e o objetivo almejado pelo aluno.

2) Estratégias de disponibilização do serviço: é necessário levantar e avaliar pontos como a localização e a forma como os serviços são prestados ou acessados. A possibilidade de disponibilizar o serviço em um único ou em vários locais e o tipo de local. Ou seja, é preciso definir se a prestação do serviço se dará apenas no domicílio do cliente, em unidades parceiras, e se poderá ser apoiada por meio dos recursos tecnológicos como aplicativo próprio, redes sociais ou sites. Considerando o nível de customização inerente a esta atividade, deve-se entender que essa estratégia envolve também a forma de comunicação com o cliente, bem como deve-se garantir um nível considerável de disponibilidade para apoiá-lo, o que envolve desenvolver mecanismos de interação e de gestão do relacionamento com os clientes. Esse é o ponto que orienta a estratégia de onde e como estar para atender o cliente.

3) Preço: refere-se à definição dos preços dos serviços. Para além da verificação do custo e da margem de lucro, é preciso definir os demais critérios a serem considerados para definição dos preços. Isso depende, em alguma medida, do público-alvo que se pretende atingir. Aqui também devem ser considerados as formas de pagamento pelo cliente e as parcerias com outras empresas.

4) Estratégia de captação e manutenção dos clientes: são as estratégias para manter os

clientes que já consumiram os serviços e para fazer com que novos clientes busquem seus serviços. Essa estratégia depende muito do perfil do público-alvo, incluindo aqui seu comportamento, sua localização, suas preferências, seu poder aquisitivo, entre outros.

12. Investimentos

O valor a ser investido num novo negócio envolve um conjunto de fatores, identificados ao longo do processo de instalação do empreendimento. O investimento para o início das atividades varia de acordo com o porte do empreendimento e os serviços que serão oferecidos. O valor das aquisições varia de cidade para cidade e depende do tamanho do empreendimento e do seu nível de complexidade. Portanto, os valores aqui abrangidos são apenas uma estimativa.

Antes de montar sua empresa, é fundamental que o empreendedor elabore um Plano de Negócios, onde os valores necessários à estruturação da empresa podem ser mais detalhados, em função dos objetivos estabelecidos de retorno e alcance de mercado. O capital de giro necessário para os primeiros meses de funcionamento do negócio também deve ser considerado neste planejamento.

Nessa etapa, é indicado que o empreendedor procure o Sebrae para consultoria adequada ao seu negócio, levando em conta suas particularidades. O empreendedor também poderá basear-se nas orientações propostas por metodologias de modelagem de negócios, em que é possível analisar o mercado no qual estará inserido, mapeando o segmento de clientes, os atores com quem se relaciona, as atividades chave, as parcerias necessárias, sua estrutura de custos e fontes de receita.

O Sebrae poderá auxiliar desde o planejamento e pesquisa de mercado até a captação e relacionamento com o cliente. Através de cursos, artigos ou vídeos explicativos é possível entender cada etapa bem como elaborar o plano de negócio. Estes conteúdos estão disponíveis no Portal do Sebrae e muitos estão no formato online.

13. Capital de Giro

O capital de giro é uma parte do investimento que compõe uma reserva de recursos que devem ser usados para necessidades financeiras. É o valor necessário para a empresa fazer seus negócios acontecerem. É o dinheiro necessário para bancar o funcionamento da empresa e suportar as oscilações de caixa. Em suma, é a parte do patrimônio que sofre constante movimentação.

É importante, portanto, administrar o capital de giro, avaliando o momento atual, as faltas e as sobras de recursos. Ele garante a saúde financeira da empresa e proporciona a manutenção dos estoques, além de assegurar o pagamento aos fornecedores, dos impostos, salários e demais custos. Tudo depende de um planejamento, detalhando os custos de curto e de longo prazo e as previsões de receitas.

Quanto maior o prazo concedido aos clientes para pagamento e quanto maior o prazo de estocagem, maior será a necessidade de capital de giro do negócio. Portanto, manter estoques mínimos regulados e saber o limite de prazo a conceder ao cliente pode amenizar a necessidade de imobilização de dinheiro em caixa. Prazos médios recebidos de fornecedores também devem ser considerados nesse cálculo: quanto maiores os prazos, menor será a

necessidade de capital de giro.

O empreendedor deverá ter um controle orçamentário rígido, de forma a não consumir recursos sem previsão, inclusive valores além do pró-labore. No início, todo o recurso que entrar na empresa nela deverá permanecer, possibilitando o crescimento e a expansão do negócio. O ideal é preservar recursos próprios para capital de giro e deixar financiamentos (se houver) para máquinas e equipamentos.

Sempre será muito útil que se tenha certo montante de recursos financeiros reservado para que o negócio possa fluir sem sobressaltos, especialmente no início do projeto. No entanto, ter esse recurso disponível não é suficiente para se ter uma boa gestão, ou seja, esse recurso somente deverá ser utilizado para honrar compromissos imediatos ou lidar com problemas de última hora.

Entre as dicas para se ter um capital de giro saudável estão: identificar e cortar gastos, ficar sempre atento ao fluxo de caixa; ter disciplina, ser chato com o controle financeiro, possuir um controle orçamentário rígido; saber negociar com os fornecedores e os clientes, procurar as melhores formas de pagamento e de prazos, antecipar pagamentos a receber (PORTAL SEBRAE).

14. Custos

Conhecer os custos é imprescindível para o sucesso do negócio. Custo e despesa são conceitos distintos. Custos são gastos que dizem respeito ao que é produzido pela empresa, possuem relação direta com a atividade-fim, tais como matéria prima, mão de obra. Já as despesas não possuem ligação direta com a atividade central do negócio, são os gastos relativos à administração: área de marketing, desenvolvimento de produtos, tais como água, energia, internet, aluguel, materiais de escritório, impostos, contador. Para fazer a diferenciação basta se perguntar se eliminando o gasto, a produção seria afetada. Caso a resposta seja afirmativa, trata-se de um custo.

Para estimar os custos da prestação de serviços de personal trainer, é preciso avaliar o tamanho da estrutura, o volume de serviços, a quantidade de funcionários, se for o caso, as despesas fixas. É fundamental levantar esses valores totais para realizar um controle sobre todos os custos do serviço. Isso ajudará a reduzir desperdícios, controlar as despesas internas. A gestão de custos é o gerenciamento inteligente dos gastos de uma organização e é essencial para manter o bom funcionamento do negócio, tornando-o mais competitivo, evitando prejuízos e permitindo um crescimento sustentável do empreendimento.

15. Diversificação/Aggregação de Valor

Identificar um diferencial em relação aos concorrentes e vê-lo reconhecido pelo consumidor significa vantagem para uma frente em relação às demais empresas e profissionais do mercado. Observe que não basta oferecer algo que os concorrentes não oferecem. É necessário que esse algo a mais seja reconhecido pelo cliente como uma vantagem e aumente o seu nível de satisfação com o serviço prestado.

Há duas formas clássicas de estratégia de agregação de valor: de custo ou de diferenciação.

A estratégia de custos, na qual o empreendedor pratica um preço mais baixo que os

concorrentes, é necessário uma grande quantidade de clientes para ter lucro. Afinal, nessa estratégia, a empresa ou o profissional não possui a mesma margem de lucro que locais mais caros. Importante lembrar que esta alternativa precisa ser percebida pelos clientes do nicho escolhido como algo valoroso. Se o preço não for um fator importante para o seu público-alvo, esta estratégia de diferenciação por custo não é a adequada ao seu negócio.

Na estratégia de diferenciação, é fundamental pensar em oferecer algum valor agregado ao seu cliente diferente de preço. O valor poderá ser percebido através de diferenciais agregados ao serviço, como equipamentos modernos e em bom estado, ambiente agradável ou cuidados e atenção com os clientes.

Em qualquer uma das estratégias, é importante gerenciar de maneira precisa suas prescrições de treinamento, ajustando-as às necessidades e objetivos de cada cliente. É preciso ainda administrar bem não só aspectos técnicos como também a gestão do relacionamento com os clientes através de contatos presenciais e remotos, além da gestão de seu nome e das atividades necessárias para que o trabalho se transforme em um negócio próspero e de alta qualidade. A presença online através das redes sociais impulsiona cada vez mais a profissão. Faça um levantamento de qual é a rede que seus clientes mais usam e invista na sua presença de forma interativa e criativa.

Para a definição da estratégia e do valor agregado, é importante pesquisar junto aos concorrentes para conhecer os serviços que estão sendo adicionados e desenvolver opções específicas com o objetivo de proporcionar um produto diferenciado ao cliente.

Além disso, conversar com os clientes atuais para identificar suas expectativas é muito importante, tendo em vista o desenvolvimento de novos serviços ou produtos personalizados, o que amplia as possibilidades de fidelizar os atuais clientes, e cativar novos. É importante também pensar em parcerias com outros profissionais e estabelecimentos. Ter uma rede de contatos também ajuda na indicação de profissionais que poderão atender o cliente em outra área da saúde.

O empreendedor também deve manter-se sempre atualizado com as novas tendências, novas técnicas, novos métodos, por meio da leitura de colunas de jornais e revistas especializadas, pois a agregação de valor pode acontecer das mais diversas formas. A busca pela criatividade, o contínuo aprendizado e a quebra de paradigmas são as possíveis soluções para os desafios dos empreendimentos atualmente.

Após levantamento de possibilidades de agregação de valor, o passo seguinte é avaliar a compatibilidade da estratégia com seu empreendimento e sua capacidade de investimento.

16. Divulgação

A forma de comunicação com o público-alvo é de suma importância no desenvolvimento da estratégia de divulgação dos serviços prestados. Uma boa divulgação pode gerar resultados positivos, aumentando o número de pessoas interessadas nos serviços divulgados e, conseqüentemente, a procura pelos serviços oferecidos pelo personal trainer.

Entre as formas mais eficientes para a divulgação do empreendimento pode-se citar a internet, que já se consolidou como a principal ferramenta de comunicação entre as pessoas, se tornando em nossos dias como uma das mais efetivas, se destacando na promoção e

divulgação de empreendimentos.

As redes sociais utilizadas no formato de marketing digital também têm evoluído de forma significativa na divulgação dos serviços ofertados. Os empreendimentos cada dia mais utilizam os recursos disponíveis nas redes sociais (geralmente Facebook, Instagram e Twitter) para divulgar os serviços e produtos oferecidos. Ressalta-se que esse tipo de comunicação apresenta custo relativamente baixo e com forte e crescente apelo popular.

Tanto na criação de um site ou de um perfil em rede social, é importante definir um nicho e destacar, nessa divulgação, a especialização escolhida, por exemplo, foco na terceira idade, foco no emagrecimento, condicionamento físico ou outra especialidade. É importante criar um modelo de comunicação compatível com o público-alvo.

Além de um expert em exercícios, o personal deve se posicionar como uma autoridade nos assuntos relacionados à qualidade de vida. Para um personal trainer é muito importante saber investir em sua própria imagem e saúde, comprometendo-se com uma vida saudável e ativa.

É extremamente vantajoso se tornar influente nas redes sociais como profissional atuante na área em que presta seus serviços. Por meio desses canais, muitos profissionais influenciam e inspiram pessoas.

Nesse sentido, explorar essa forma de comunicação pode ser bem interessante. No entanto, é preciso ter cautela no uso dessa ferramenta. Assim como as boas impressões podem ir a qualquer lugar por meio da rede, equívocos ou deslizos também, por isso é preciso levar essa forma de comunicação (muitas vezes confundida com forma de expressão pessoal) de forma muito séria e responsável.

O Sebrae disponibiliza o material “10 dicas para seu negócio bombar nas redes sociais”, no site

[https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/3ea04204d20069890db71fcef72051c/\\$File/19268.pdf](https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/3ea04204d20069890db71fcef72051c/$File/19268.pdf) para dar suporte ao empreendedor que deseja utilizar esse formato de divulgação em seus negócios.

Na medida do interesse e das possibilidades do empreendedor, e da característica da clientela do empreendimento, a divulgação também pode se dar por meios tradicionais, como propagandas em rádios locais, TV locais, panfletos, anúncios em jornais de bairro, jornais de circulação local, sites, rádio, revistas e/ou outdoor, etc.

Um meio indireto de divulgação é através de clientes que saíram satisfeitos e bem atendidos. Por recomendação deles, novos clientes poderão procurar pelo produto ou serviço oferecido. A propaganda “boca a boca” é fator de fortalecimento para a empresa.

Antes de iniciar efetivamente o processo de divulgação, é importante ter definido o logotipo, a identidade visual do empreendimento e ter disponível o material de apoio à divulgação, como cartões, sites, redes sociais. Pode-se contratar um profissional de marketing e comunicação para desenvolver campanhas específicas.

Por fim, tão importante quanto a divulgação, é preciso sempre entregar o prometido e superar as expectativas dos clientes.

17. Informações Fiscais e Tributárias

Quando se trata da abertura e instalação de novos negócios, as questões relativas aos tributos estaduais e municipais são essenciais. Ao iniciar uma empresa, é importante saber quanto se pagará pelos tributos na sua região. Os conteúdos aqui informados são de âmbito nacional. Para informações locais, é preciso buscar auxílio junto às Secretarias Estaduais e Municipais da Fazenda.

Recomendamos que o empreendedor consulte sempre um contador, para que ele oriente sobre o enquadramento jurídico e o regime de tributação mais adequado ao seu caso.

Existem cinco modalidades de apuração e recolhimento de tributos no Brasil: Simples Nacional, Lucro Arbitrado, Lucro Real e Lucro Presumido. O regime tributário influencia no gasto com os impostos e por isso deve ser escolhido de forma cuidadosa, com a ajuda de um profissional, por exemplo.

1. Simples Nacional:

O Simples Nacional é um Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições (Lei Complementar nº 123/2006), no qual o empreendedor poderá recolherá os tributos e arrecadações por meio de um único documento – o DAS (Documento de Arrecadação do Simples Nacional), gerado no Portal do Simples Nacional. Nesse regime as alíquotas variam de acordo com o faturamento da empresa e as atividades econômicas desempenhadas. Os percentuais vão de 6% a 30,50%.

Os pequenos negócios podem optar por esse regime, desde que a sua categoria esteja contemplada, a receita bruta anual não ultrapasse R\$360 mil para microempresa (ME) e que seja entre R\$360.000,00 e R\$4,8 milhões para empresa de pequeno porte (EPP) e sejam respeitados os requisitos previstos na Lei.

Vale lembrar que o personal trainer não pode ser enquadrado (MEI).

2. Lucro Presumido:

Aqui há uma margem de lucro pré-fixada por lei como base para tributação do Imposto de Renda (IRPJ) e da Contribuição Social sobre o Lucro (CSLL). O cálculo do IRPJ é feito com base em alíquota de 15% sobre o lucro total presumido para o trimestre, havendo excedente de lucro acima de R\$ 60 mil no período, é cobrada 10% de alíquota adicional. Para o regime de Lucro Presumido, estão qualificadas empresas com receita total anual entre R\$ 4,8 milhões e R\$ 78 milhões.

Sobre o resultado da equação: Receita Bruta x % (percentual da atividade), aplicam-se as alíquotas:

- IRPJ (Imposto de Renda – Pessoa Jurídica) – 15%: Poderá haver um adicional de 10% para a parcela do lucro que exceder o valor de R\$ 20 mil, no mês, ou R\$ 60 mil, no trimestre, uma vez que o imposto é apurado trimestralmente;
- CSLL (Contribuição Social sobre o Lucro) – 9%;

- PIS (Programa de Integração Social) – 0,65%: sobre a receita bruta total;
- COFINS (Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social) – 3,00% - sobre a receita bruta total.

Além desses, incidem também os impostos estaduais e municipais:

- ICMS (Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços) – Varia de acordo com o estado;
- ISS (Imposto Sobre Serviço) – Varia conforme o município.

Sobre a folha de pagamento incidem as contribuições previdenciárias e encargos sociais:

- INSS (Instituto Nacional do Seguro Social) - Valor devido pela Empresa - 20% sobre a folha de pagamento de salários, pró-labore e autônomos;
- INSS - Autônomos - A empresa deverá descontar na fonte e recolher entre 11% da remuneração paga ou creditada a qualquer título no decorrer do mês a autônomos, observado o limite máximo do salário de contribuição (o recolhimento do INSS será feito através da Guia de Previdência Social - GPS);
- FGTS (Fundo de Garantia do Tempo de Serviço) – 8%.

3. Lucro Real:

O Lucro Real é o regime tributário das empresas com faturamento anual acima de R\$ 78 milhões, ou das que exercem atividades econômicas específicas que não são contempladas pelo Lucro Presumido. É o caso de bancos, corretoras, seguradoras e outras. As alíquotas são:

- IRPJ (Imposto de Renda – Pessoa Jurídica) – 15%: Poderá haver um adicional de 10% para a parcela do lucro que exceder o valor de R\$ 20 mil, multiplicado pelo número de meses do período. Pode ser determinado trimestralmente ou anualmente;
- CSLL (Contribuição Social sobre o Lucro) – 9% - mesmas condições do IRPJ;
- PIS (Programa de Integração Social) – 1,65% sobre a receita bruta total;
- COFINS (Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social) – 7,60% - sobre a receita bruta total.

Os demais impostos e contribuições são iguais ao Lucro Presumido.

18. Eventos

Participar de eventos, feiras e congressos é uma grande oportunidade para aprender, ficar por dentro das novidades e fazer contatos. Esteja por dentro das programações e participe!

ENAF: www.enaf.com.br

Alliance Fitness Convention: www.alliancefitness.com.br

IHRSA/ Fitness Brasil: www.fitnessbrasil.com.br

Congresso Brasileiro de Academia de Ginástica – Cobrapi: www.acfeiras.com.br

Congresso Brasileiro de Atividade Física e Saúde: www.sbafs.org.br

Congresso Internacional de Educação Física: www.congressofiep.com

Feira Brasil Esporte – Febraesp: www.redebrasilesportes.com.br

Simpósio Nordeste de Atividade Física e Saúde: www.simposione.com.br

Simpósio Internacional de Ciências do Esporte: www.simposiocelafiscs.org.br

Rio Sport Show: www.riosportshow.com.br

Sport Infratech: www.sport-infratech.com.br

Feira EBS: www.feiraabs.com.br

Congresso de Ciências do Desporto e Educação Física dos Países de Língua Portuguesa:
www.ufrgs.br/xiipalops/historico.html

19. Entidades em Geral

Esteja sempre alinhado e bem-informado sobre as deliberações e pleitos das entidades que regulamentam e promovem a profissão. O contato com profissionais da mesma área proporciona o fortalecimento da categoria e sinaliza desafios e carências da área.

Sociedade Brasileira de Atividade Física e Saúde – Sbafs: www.sbafs.org.br

Associação Brasileira das Academias – ACAD: www.acadbrasil.com.br

Conselho Federal de Educação Física – CONFEF: www.confef.org.br

Sociedade Brasileira de Personal Trainers: <https://www.sbpt.com.br/>

CONFEF - Conselho Federal de Educação Física: <https://www.confef.org.br/confef/>

Portal da Educação Física: <https://www.educacaofisica.com.br/>

Procurar na localidade de prestação dos serviços: Conselho Regional de Educação Física

20. Normas Técnicas

Não há normas técnicas que se apliquem a este negócio

21. Glossário

Abmat: Apoio de proteção para lombar em exercícios abdominais.

AMRAP: É um tipo de circuito no qual o tempo de execução é fixo. Exemplo: Se for 5 minutos o atleta deve dar o máximo de voltas possíveis dentro desse circuito, durante os 5 minutos. A origem do termo é abreviação de “As Many Rounds as Possible” (em português: tantas rodadas quanto possível).

Box: local específico para praticar o crossfit. Esse termo tem origem ao fato dessas “academias” ter a identidade de edifícios industriais – 04 paredes.

CF ou CrossFit: sistema de treino com exercícios funcionais, constantemente variados, executados em alta intensidade. O Crossfit é uma marca registrada de vestuário, acessórios, equipamentos, rede de academia e metodologia de treino.

Coach: O professor.

Corda Náutica: A corda naval também conhecida como treino rope, muito usada para treinos HIIT e no Crossfit. Ela tem esse nome porque ela realmente é uma corda naval usada em portos e embarcações, os tamanhos variam de 9, 12 e 15 metros, o diâmetro pode variar de 1,5 a 2 polegadas, alcançando até 25kg.

Crossfitter: Atletas de crossfit. No Brasil, esse termo é utilizado popularmente também para identificar os atletas de exercícios funcionais.

Dumbbells (DB): Halteres. O peso normal da academia, em geral o emborrachado para amortecer melhor as quedas.

EMOM ou EMOTM: É um tipo de circuito no qual o tempo de cada set é de 1 minuto. O esportista deve realizar um número pré estabelecido de repetições dentro dos 60 segundos, caso ele termine antes o tempo restante é usado para o descanso. Exemplo: Se o EMOM estabelece 7 repetições de um movimento e você executa em 40 segundos, os outros 20 segundos restantes você pode usar para descansar. A origem do termo é abreviação de “Every Minute On the Minute” (em português: minuto a minuto). É possível também ser E2MOM or E3MOM (2 em 2 minutos ou 3 em 3 minutos).

Fita de Treinamento Suspenso (TRX): Popularmente conhecida, também, como TRX (marca registrada). A fita de treinamento suspenso proporciona múltiplas possibilidades de exercícios, é possível fazer um treino completo e seguro.

FT: É um tipo de WOD no qual o tempo é livre, o importante é executar o número de execução estabelecidas. Mas não se engane, quanto menor o tempo, melhor o seu PR (personal record). A origem do termo é abreviação de “For Time” (em português: minuto a minuto).

GHD: Equipamento presente em algumas academias e boxes de crossfit, desenvolvido para exercícios no plano horizontal. Desenvolvido para ajudar o atleta a fortalecer o core e glúteos. Sigla: Glute Ham Developer.

Girls WODs: são WOD criados e nomeados com nomes de mulheres. Esses circuitos fazem parte apenas das academias oficiais de crossfit e são executados por homens e mulheres. Existem também os “Hero WODs”.

Grip: Acessório para a proteção das mãos.

Hero WOD's: são WOD criados e nomeados com nomes de soldados, bombeiros e policiais mortos durante uma missão. Esses circuitos fazem parte apenas das academias oficiais de crossfit. Existem também os “Girls WODs”.

HIIT: modalidade esportiva de alta intensidade e intervalada. Por ser de alta intensidade, sua duração deve ser menor, e com intervalos de descanso ativo. A origem do termo é abreviação de “High Intensity Interval Training” (em português: treinamento com intervalos de alta intensidade).

Kettlebell: Bola de ferro fundido que lembra uma bala de canhão com uma alça.

Medicine Ball (MB): bola pesada e revestida de couro para exercícios funcionais e também, muito usada na medicina esportiva.

Metcon: tipo de treino anaeróbico de alta intensidade, que pode ser incluído tanto no treinamento do crossfit quanto no HIIT. Indicado somente para pessoas que já tenham um nível de condicionamento avançado ou performance.

No Rep: Quando uma repetição de exercícios dentro de um circuito não foi válida devido algum critério técnico.

PR ou Personal Record: Recorde “pessoal” de alguns exercícios, cada esportista tem o seu PR. Pode ser número de repetição máxima, carga máxima, velocidade, tempo mínimo/máximo

Rack: estrutura metálica da qual o atleta trava ou apoia a barra olímpica.

Rep: repetições. Exemplo: “30 rep” significa 30 repetições do movimento.

RFT: A origem do termo é abreviação de “Rounds For Time” (em português: rodadas por tempo).

RM ou Repetition Maximum: executar o exercício utilizando o peso máximo para um número X de repetições. Exemplo: Eu consigo executar 10 repetições com o peso de 35kg. Então o meu 10RM deve ser executado com 35kg.

RX ou RXD: Classificação de perfil de atleta para designar o nível do esportista. O RX é classificado com um atleta de performance. O atleta RX deve seguir os pesos e variações especificadas no WOD e/ou competição.

Scaled: Classificação de perfil de atleta para designar o nível do esportista. O scaled é classificado com um atleta iniciante, pois ainda não desenvolveu as aptidões físicas para execuções tão intensas. O atleta scaled pode modificar ou ajustar o peso ou a dificuldade do exercício dentro de um WOD.

SET: Número de repetições para percorrer um circuito. Por exemplo: Aparece como “3 x 10”, que significa 3 rodadas de 10 repetições (fazer 10 repetições > descansar > 10 repetições > descansar > outras 10 repetições).

SuperBands ou Bands: Elástico circular super resistente utilizado para exercícios de fortalecimento, alongamentos e educativos.

Tabata: É um tipo de treino intervalado de alta intensidade no qual o tempo oficial de execução é de 4 minutos fixos. São 8 repetições de 20 segundos de execução + 10 segundos de descanso. Esse termo também é popularmente utilizado para caracterizar um tipo de cronometração (timmer), onde é estabelecido 3 informações: tempo de execução, tempo de descanso e número de repetições.

Time Cap ou Cut-Off: Tempo máximo para executar o circuito. Exemplo: 10 min cap, então o circuito termina quando você finalizar as repetições ou quando completar o tempo máximo de 10 minutos de execução.

Wallball (WB): Bola para treinamento funcional projetada para arremessos no sentido vertical, paralela a parede, daí a origem do nome wall ball.

WOD: Refere-se ao circuito de exercícios que todos realizam no box (academia) todos os dias, ou em uma competição. Nas academias oficiais de crossfit essa rotina é escrita todas as manhãs e fica em um lugar bem visível para todos realizarem os mesmos exercícios ao longo do dia. A origem do termo é abreviação de “Work Out of the Day” (em português: treinamento do dia).

Wrist Wrap: Munhequeira. Acessório de proteção ao punho.

WU ou Warm Up: Exercícios de aquecimento antes do treinamento. O aquecimento oficial do crossfit é mais específico pois oferece alongamento, desenvolve movimentos críticos, trabalha o corpo todo e prepara o atleta para movimentos rigorosos. O aquecimento oficial é uma sugestão, o coach pode adaptá-lo para cada necessidade.

22. Dicas de Negócio

Para o sucesso do empreendimento, deverão ser tomadas diversas medidas que irão agregar valor ao serviço oferecido, aumentar o nível de satisfação, cativar os clientes e oferecer serviços de alta qualidade.

Entre as diversas ações que deverão ser tomadas para a fidelização e satisfação dos clientes, podemos citar: investimento em capacitação no segmento, investimento em divulgação, conhecimento do mercado, fidelização de clientes, planejamento e gestão do empreendimento, qualidade no atendimento.

O empreendedor deve buscar contínuo aperfeiçoamento das atividades necessárias para a excelência do negócio, buscando informações em cursos, eventos relacionados ao tema, mídia especializada no assunto ou junto a profissionais que atuam na área. Além dessas características básicas é fundamental que os profissionais dessa área tenham habilidades tanto técnicas quanto humanas, visando a correta receptividade de seus clientes.

Outras dicas importantes são a segmentação por faixa etária, utilização de aplicativos com informações sobre treinos e formalização de parcerias corporativas para alavancar o negócio.

O empreendedor deverá acompanhar constantemente o desempenho dos concorrentes, suas práticas e inovações em relação aos serviços ofertados.

Essa área de atuação é povoada por modismos, tendências e uma infinidade de formas de oferecer bem-estar e aprimoramento estético. É importante estudar e especializar-se para conhecer a fundo sua proposta de trabalho, evitando constrangimentos futuros e garantindo a própria sustentabilidade de sua atuação.

Especialize-se e invista em um determinado público-alvo. Invista na sua imagem e na credibilidade de sua atuação. Esteja atento para ouvir e escutar o que é desejado e não dito pelo cliente. Entenda e incorpore o papel de agente facilitador de mudança na vida das pessoas.

Crie um canal de comunicação compatível com seu público e com sua forma de atuação, investindo num perfil de qualidade nas redes sociais.

Estabeleça uma rotina de avaliação do negócio, avaliando o desempenho e levantando oportunidades. Pense além da venda de sua hora-aula.

Realize os registros dos processos e resultados, os avalie constantemente, crie uma sistematização para organização e vá evoluindo nessa estruturação de modo que ela possa ser insumo para sua evolução.

23. Características Específicas do Empreendedor

Ser empreendedor é ser dono do seu próprio negócio. Abrir uma empresa requer preparo, planejamento, cuidados e foco. O empreendedor deve estar atento às necessidades dos seus clientes e comprometido com o seu negócio. É aconselhável uma auto análise para verificar qual a situação do empreendedor frente ao conjunto de características desejáveis, visando identificar oportunidades de desenvolvimento. Além de conhecer as características do seu produto/serviço é preciso também possuir características empreendedoras:

- **Iniciativa e proatividade:** mostrar que é engajado e quer crescer, demonstrar organização, conhecer bem o ramo do negócio;
- **Autoconfiança:** confiar em si mesmo para tomar decisões, arriscar, buscar novas soluções;
- **Análise e planejamento:** analisar a concorrência, a economia, setores ligados ao negócio, o mercado, saber sobre o funcionamento da empresa, pesquisar e observar permanentemente o mercado;
- **Conexão e criatividade:** estar atento às inovações e mudanças no mercado;
- **Controle:** não esquecer quem está no controle, saber administrar todas as áreas;
- **Liderança:** liderar com eficácia, planejar, dividir funções, estabelecer metas, liderar a equipe de profissionais;
- **Persistência e otimismo:** para driblar os possíveis problemas;

- Aprendizagem contínua: buscar se capacitar sempre;
- Criatividade; buscar novos caminhos e soluções, estar disposto a inovar e promover mudanças;
 - Comprometimento, determinação e perseverança: planejar o crescimento da empresa, cuidar da saúde financeira, manter clientes satisfeitos;
 - Negociação: ser bom negociador para lidar com clientes e fornecedores, vender benefícios;
 - Lidar bem com o fracasso: usar suas experiências ruins como formas de aprendizado;
 - Eficiência: usar o dinheiro disponível com inteligência, estudando a melhor forma de aplicá-lo.
- Para empreender uma academia de ginástica, as competências necessárias que se destacam são:
 - a) O empreendedor deverá ser muito bem-informado sobre novos procedimentos, novos equipamentos e tecnologias, além de ter facilidade no relacionamento, ser dinâmico e inovador.
 - b) Profissional com foco, de metas e de ações corretas na condução do negócio.
 - c) Iniciativa, especialização da atividade, capacidade de planejamento e de liderança.

24. Bibliografia Complementar

ABERTURA SIMPLES. Personal trainer pode ser MEI ou não? Entenda neste artigo! Por Nathalia Marques, Em junho 21, 2019. Disponível em <https://aberturasimples.com.br/personal-trainer-pode-ser-mei/>. Acesso em 14/12/2019.

CONFEF. Legislação Creff: <https://www.confef.org.br/confef/legislacao/>, acesso em 09/09/2019, acesso em 12/11/2019.

CONTABEIS. Legalização de Empresas: Disponível em: <https://www.contabeis.com.br/forum/legalizacao-de-empresas/14478/abertura-de-empresa-salao-de-beleza/>, acesso em 08/09/2019.

EDUCAÇÃO FÍSICA. Empreender em Educação Física: aprenda com dicas de profissionais bem sucedidos! 21 de maio de 2018. Por Alessandro Lucchetti. Disponível em <https://www.educacaofisica.com.br/carreira-ef/empreendedor-individual/empreender-em-educacao-fisica-aprenda-com-dicas-de-profissionais-bem-sucedidos/>. Acesso em 14/12/2019.

EDUCAÇÃO FÍSICA. Profissão Personal Trainer. 19 de maio de 2014. Disponível em <https://www.educacaofisica.com.br/fitness2/personal-training2/profissao-personal-trainer/>. Acesso em 14/12/2019.

EXAME. Onda fitness movimentada US\$2 bi no Brasil e só cresce. Veja como aproveitar: Disponível em: <https://exame.abril.com.br/negocios/onda-fitness-movimentada-us2-bi-no-brasil-e-so-cresce-veja-como-aproveitar/>, acesso em 12/11/2019.

IBEGE. CNAE: <https://concla.ibge.gov.br/busca-online-cnae.html?subclasse=9313100&view=subclasse>, acesso em 12/11/2019.

OCUPAÇÕES. CBO Educador Físico: Disponível em <https://www.ocupacoes.com.br/cbo-mte/2241-profissionais-da-educacao-fisica>, acesso em 12/11/2019.

OCUPAÇÕES. CBO Recepcionista: Disponível em <https://www.ocupacoes.com.br/cbo-mte/422105-recepcionista-em-geral>, acesso em 09/11/2019.

SEBRAE. Como funciona o capital de giro: www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/o-que-e-e-como-funciona-o-capital-de-giro,a4c8e8da69133410VgnVCM1000003b74010aRCRD, acesso em 18/11/2019.

SEBRAE. Ideias de Negócios Sebrae. Disponível em: http://www.sebrae.com.br/appportal/reports.do?metodo=runReportWEM&nomeRelatorio=idEiaNegocio&nomePDF=Pilates&COD_IDEIA=13197a51b9105410VgnVCM1000003b74010a, acesso em 12/10/2019.

SOU ESPORTISTA. Dicionário do Treinamento Funcional: <https://souesportista.decathlon.com.br/dicionario-do-treinamento-funcional-1/>, acesso em 19/11/2019.

TRAINER BRASIL. Personal deve continuar como profissão do futuro, mas como Coach. 28 de agosto de 2018. Disponível em <https://www.trainerbrasil.com.br/personal-deve-continuar-como-profissao-do-futuro-mas-como-coach/>. Acesso em 14/12/2019.

25. Fonte de Recurso

O empreendedor pode buscar junto às agências de fomento linhas de crédito que possam ser utilizadas para ajudá-lo no início do negócio. Algumas instituições financeiras também possuem linhas de crédito voltadas para o pequeno negócio e que são lastreadas pelo Fundo de Aval às Micro e Pequenas Empresas (Fampe), em que o Sebrae pode ser avalista complementar de financiamentos para pequenos negócios, desde que atendidas alguns requisitos preliminares. Maiores informações podem ser obtidas na página do Sebrae na web:

<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/sebraeaz/fundo-de-aval-do-sebrae-oferece-garantia-para-os-pequenos-negocios,ac58742e7e294410VgnVCM2000003c74010aRCRD>

26. Planejamento Financeiro

Ao empreendedor não basta vocação e força de vontade para que o negócio seja um sucesso. Independentemente do segmento ou tamanho da empresa, é necessário que haja um controle financeiro adequado que permita a mitigação de riscos de insolvência em razão do descasamento contínuo de entradas e saídas de recursos. Abaixo, estão listadas algumas sugestões que auxiliarão na gestão financeira do negócio:

FLUXO DE CAIXA: O controle ideal sobre as despesas da empresa é realizado por meio do acompanhamento contínuo da entrada e da saída de dinheiro através do fluxo de caixa. Esse controle permite ao empreendedor visão ampla da situação financeira do negócio, facilitando a contabilização dos ganhos e gestão da movimentação financeira. À medida que a empresa for crescendo, dificultando o controle manual do fluxo de caixa, tornando difícil o acompanhamento de todas as movimentações financeiras, o empreendedor poderá investir na aquisição de softwares de gerenciamento. Há também muitos aplicativos que atendem bem esta necessidade.

PRINCÍPIO DA ENTIDADE: O patrimônio da empresa não se mistura com o de seu proprietário. Portanto, jamais se deve confundir a conta pessoal com a conta empresarial, isso seria uma falha de gestão gravíssima que pode levar o negócio à bancarrota. Ao não separar as duas contas, a lucratividade do negócio tende a não ser atingida, sendo ainda mais difícil reinvestir os recursos, gerados pela própria operação. É o caminho certo para o fracasso empresarial.

DESPESAS: O empreendedor deve estar sempre atento para as despesas de rotina como água, luz, material de escritório, internet, produtos de limpeza e manutenção de equipamentos. Embora pequenas, o seu controle é essencial para que não reduzam a lucratividade do negócio.

RESERVAS/PROVISÕES: Esse recurso funcionará como um fundo de reserva, o qual será composto por um percentual do lucro mensal - sempre que for auferido. Para o fundo de reserva em questão, poderá ser estabelecido um teto máximo. Quando atingido, não haverá necessidade de novas alocações de recursos, voltando a fazê-las apenas no caso de recomposição da reserva utilizada. Esse recurso provisionado poderá ser usado para cobrir eventuais desembolsos que ocorram ao longo do ano.

EMPRÉSTIMOS: Poderão ocorrer situações em que o empresário necessitará de recursos para alavancar os negócios. No entanto, não deverá optar pela primeira proposta, mas estar atento ao que o mercado oferece, pesquisando todas as opções disponíveis. Deve ter cuidado especialmente com as condições de pagamento, juros e taxas de administração. A palavra-chave é renegociação, de forma a evitar maior incidência de juros.

OBJETIVOS: Definidos os objetivos, deve-se elaborar e implementar os planos de ação, visando amenizar erros ou definir ajustes que facilitem a consecução dos objetivos financeiros estabelecidos.

UTILIZAÇÃO DE SOFTWARES: As novas tecnologias são de grande valia para a realização das atividades de gerenciamento, pois possibilitam um controle rápido e eficaz. O empreendedor poderá consultar no mercado as mais variadas ferramentas e escolher a que mais adequada for a suas necessidades.

27. Produtos e Serviços - Sebrae

Aproveite as ferramentas de gestão e conhecimento criadas para ajudar a impulsionar o seu negócio. Confira as principais opções de orientação empresarial e capacitações oferecidas pelo site:

Cursos online e gratuitos - <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline>

Para desenvolver o comportamento empreendedor

Empretec - Metodologia da Organização das Nações Unidas (ONU) que proporciona o amadurecimento de características empreendedoras, aumentando a competitividade e as chances de permanência no mercado: <http://goo.gl/SD5GQ9>

Para quem quer começar o próprio negócio

As soluções abaixo são úteis para quem quer iniciar um negócio. Pessoas que não possuem negócio próprio, mas que querem estruturar uma empresa. Ou pessoas que têm experiência em trabalhar por conta própria e querem se formalizar.

Plano de Negócios - O plano irá orientá-lo na busca de informações detalhadas sobre o ramo, os produtos e os serviços a serem oferecidos, além de clientes, concorrentes, fornecedores e pontos fortes e fracos, construindo a viabilidade da ideia e na gestão da empresa: <http://goo.gl/odLojT>

Para quem quer inovar

Ferramenta Canvas online e gratuita - A metodologia Canvas ajuda o empreendedor a identificar como pode se diferenciar e inovar no mercado: <https://www.sebraecanvas.com/#/>

Sebraetec - O Programa Sebraetec oferece serviços especializados e customizados para implantar soluções em sete áreas de inovação: <http://goo.gl/kO3Wiy>

ALI - O Programa Agentes Locais de Inovação (ALI) é um acordo de cooperação técnica com o CNPq, com o objetivo de promover a prática continuada de ações de inovação nas empresas de pequeno porte: <http://goo.gl/3kMRUh>

CURSOS ON-LINE:

EMPREENDEDORISMO:

Será que sou empreendedor?

Identificar as principais características empreendedoras e refletir sobre o estágio de desenvolvimento das atitudes empreendedoras em seu dia a dia.

Sobre o curso: Você diria que todo empresário é empreendedor? E todo empreendedor é empresário? Neste curso, você vai aprender a identificar características que são fundamentais para ter muito sucesso no mundo dos negócios.

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/sera-que-sou-empreendedor,bccea3a88a926710VgnVCM1000004c00210aRCRD>

Empreendedor de sucesso.

Elaborar metas claras e plano de ação e refletir sobre suas atividades empreendedoras e autodesenvolvimento.

Sobre o curso: Você já deve ter ouvido várias histórias de empreendedores de sucesso, não é

mesmo? Pois saiba que o que liga um negócio ao seu sucesso, são as ações bem planejadas de quem está empreendendo. Neste curso, você vai compreender os detalhes do caminho percorrido pelas pessoas empreendedoras bem-sucedidas.

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/empreendedor-de-sucesso,868ed4cc32926710VgnVCM1000004c00210aRCRD>

FINANÇAS

A formação de preço para o meu tipo de negócio.

Neste curso, você vai compreender o que são gastos fixos e variáveis e como diferenciá-los, para a adequada formação de preços. Vai poder observar o mercado e comparar preços e tomar as melhores decisões sobre os preços que você vai praticar. Vai aprender também sobre a margem de contribuição e o ponto de equilíbrio operacional.

Sobre o curso: Neste curso, você vai compreender o que são gastos fixos e variáveis e como diferenciá-los, para a adequada formação de preços. Vai poder observar o mercado e comparar preços e tomar as melhores decisões sobre os preços que você vai praticar. Vai aprender também sobre a margem de contribuição e o ponto de equilíbrio operacional.

https://api.whatsapp.com/send?phone=5541999647646&text=Voc%C3%AA+quer+fazer+o+curso+%2AA+Forma%C3%A7%C3%A3o+de+pre%C3%A7o+para+o+meu+tipo+de+neg%C3%B3cio%2A%2C+ent%C3%A3o+envie+essa+mensagem+para+come%C3%A7ar+o+curso.&app_absent=0

Fluxo de caixa como ferramenta de gestão para o seu negócio. (Curso)

Você vai compreender os controles financeiros como ferramenta de apoio à gestão das empresas. Poderá refletir sobre a possibilidade de usar o fluxo de caixa para auxiliar na tomada de decisão. E, para terminar, vai elaborar um fluxo que poderá ser usado de base no controle e gestão da sua empresa.

Sobre o curso: O fluxo de caixa é uma das ferramentas de gestão muito importante para manter o controle da movimentação financeira das atividades de um negócio. Com este curso, você irá adquirir conhecimentos para embasar a criação de um fluxo de caixa, capaz de gerar um diferencial estratégico na gestão financeira do seu negócio.

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/fluxo-de-caixa-como-ferramenta-de-gestao-para-o-seu-negocio,e242d4cc32926710VgnVCM1000004c00210aRCRD>

Controle da movimentação financeira.

Você compreenderá a forma de utilização do controle de movimentação financeira no dia a dia empresarial. Também reconhecerá a importância de controlar a movimentação financeira da empresa e, para terminar, será capaz de elaborar o controle diário de caixa realizado e futuro do seu negócio.

Sobre o curso: Saber fazer um controle financeiro eficiente é requisito básico para o sucesso da sua empresa! Se você está começando a empreender e ainda não domina a gestão da sua movimentação financeira, este curso vai fazer a diferença na sua rotina e no seu futuro.

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/controle-da-movimentacao-financeira,2653d4cc32926710VgnVCM1000004c00210aRCRD>

PLANEJAMENTO

Planeje suas metas e resultados

Você vai reconhecer a importância de planejar a sua atividade empresarial. Conhecerá as ferramentas de planejamento e de análise de cenário e aprenderá a elaborar planos de ação.

Sobre o curso: Você, empreendedor, sabe para onde está indo e aonde quer chegar? Estabelecer metas claras e resultados esperados é fundamental para o sucesso do seu negócio! Neste curso você vai entender quais os benefícios de um planejamento bem elaborado para a saúde da sua empresa.

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/planeje-suas-metas-e-resultados,db86d4cc32926710VgnVCM1000004c00210aRCRD>

Crescimento planejado e orientado para resultados

Compreender o que é e qual a importância do planejamento estratégico. Compreender que o planejamento de ações, feito de forma ordenada e articulada, contribui para a continuidade da atividade empreendedora desenvolvida. Utilizar ferramentas de planejamento para melhorar o desempenho da sua empresa com o aumento da sua competitividade, de modo sustentável.

Sobre o curso: Como você quer que a sua empresa esteja daqui a dois anos? Com um planejamento estratégico bem definido e organizado, é possível chegar em qualquer resposta que você pensou. Sem tirar a bola de cristal da gaveta, neste curso você entenderá que analisando a situação atual da empresa você chega a uma projeção de como ela estará daqui a alguns anos.

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/crescimento-planejado-e-orientado-para-resultados,a342a3a88a926710VgnVCM1000004c00210aRCRD>

Como analisar o mercado. (curso)

Se você quer abrir um negócio e quer analisar melhor o potencial de mercado, o curso “Como analisar o mercado” é ideal para você! Aqui você aprenderá sobre como se antecipar às mudanças de mercado e sobre o movimento da concorrência.

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/como-analisar-o-mercado,1d70b8a6a28bb610VgnVCM1000004c00210aRCRD>

INOVAÇÃO

Inovação e possibilidades de crescimento

Você compreenderá o que é a importância de implementá-la em seus negócios, seguindo as etapas para explorar possibilidades e produzir resultados satisfatórios. Vai se conscientizar do valor e dos benefícios da inovação para o seu negócio e vai identificar e desenvolver ações organizadas para analisar e aproveitar oportunidades.

Sobre o curso: A inovação se tornou um diferencial competitivo para empresas de todos os portes, do pequeno, passando pelo médio e chegando ao grande. É inovando que empresas conseguem se manter relevantes no mercado, e se o processo for contínuo, à frente da concorrência na maioria das vezes. Mas como a sua empresa pode aplicar o conceito de inovação em seu dia a dia? Neste curso mostramos o que você precisa saber para implantar a cultura de inovação no seu negócio.

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/inovacao-e-possibilidades-de-crescimento,cddb644c2fd26710VgnVCM1000004c00210aRCRD>

Atendimento ao Cliente. (Curso)

Aprenda sobre os processos de atendimento em uma empresa e como estas ações provocam um impacto positivo nos resultados de um negócio.

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/atendimento-ao-cliente,fe80b8a6a28bb610VgnVCM1000004c00210aRCRD>

Qualidade no atendimento ao cliente. (Curso)

Atender bem traz lucro! Neste curso você analisa situações reais de atendimento, aprende como atender com qualidade e como atuar para suprir as necessidades do seu cliente

mesmo nas piores situações.

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosereventos/qualidade-no-atendimento-ao-cliente,b680b8a6a28bb610VgnVCM1000004c00210aRCRD%20>

Comunicação e relacionamento com seus clientes.

Compreender as possibilidades de a pequena empresa alcançar melhores resultados com a adoção de ações de comunicação mais estratégicas e assertivas.

<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/comunicacao-e-relacionamento-com-seus-clientes,dcd0b8a6a28bb610VgnVCM1000004c00210aRCRD>

28. Sites Úteis

www.sebrae.com.br

www.portaldoempreendedor.gov.br

www.abf.org.br

www.sbafs.org.br

<https://www.confef.org.br>

www.acadbrasil.com.br

