

DA PRIMEIRA IMPRESSÃO À FIDELIZAÇÃO: COMUNICAÇÃO E VENDAS NO FITNESS

15 de agosto a 15 de setembro 2026 | 10 horas

FORMAÇÃO ONLINE ASSÍNCRONA

Bruno Sousa

CREDITAÇÃO

TÉCNICOS DE EXERCÍCIO FÍSICO

Mais informações e inscrições em:

www.formacaodesportiva.pt

APRESENTAÇÃO

Num mercado cada vez mais competitivo, a qualidade do atendimento e a capacidade de estabelecer relações de confiança com os clientes são fatores determinantes para o sucesso de qualquer ginásio, health club, estúdio de treino ou serviço de personal training.

Os profissionais do fitness são frequentemente o primeiro ponto de contacto com os praticantes e desempenham um papel fundamental na experiência do cliente. A forma como comunicam, identificam necessidades, apresentam soluções e gerem objeções influencia diretamente a satisfação, a fidelização e a permanência dos clientes.

Para além das competências técnicas associadas ao exercício físico, torna-se cada vez mais importante desenvolver competências de comunicação, atendimento e venda consultiva, capazes de gerar valor para os clientes e contribuir para o crescimento sustentável das organizações.

Esta ação de formação pretende dotar os participantes de ferramentas práticas que permitam melhorar a qualidade do atendimento, comunicar de forma mais eficaz, apresentar soluções ajustadas às necessidades dos clientes e promover experiências positivas que reforcem a satisfação e a fidelização.

OBJETIVOS

No final da formação, os participantes deverão ser capazes de:

- Melhorar a qualidade do atendimento ao cliente no contexto do fitness;
- Aplicar técnicas de comunicação eficaz e relacionamento interpessoal;
- Identificar necessidades, motivações e expectativas dos clientes;
- Utilizar estratégias de venda consultiva centradas no cliente;
- Gerir objeções de forma profissional e orientada para soluções;
- Aplicar estratégias de fidelização e retenção de clientes;
- Promover experiências positivas que contribuam para a satisfação e recomendação dos serviços.

DESTINATÁRIOS

- Técnicos de Exercício Físico;
- Diretores Técnicos;
- Personal Trainers;
- Coordenadores de equipas;
- Profissionais de receção e atendimento em ginásios;
- Estudantes das áreas do Desporto e Exercício;
- Todos os interessados na temática.

ORGANIZAÇÃO E CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

A formação será realizada em regime e-learning, através da plataforma Google Classroom, sendo necessário que cada formando disponha de uma conta Google (Gmail).

Os participantes terão acesso aos conteúdos pedagógicos, apresentações, vídeos, documentos de apoio e atividades de aprendizagem, podendo aceder aos materiais em qualquer dia e horário durante o período da formação.

Ao longo da ação de formação, os formandos poderão colocar questões e participar em atividades de reflexão e consolidação das aprendizagens, promovendo uma experiência de formação flexível e ajustada à sua disponibilidade.

Temática	Duração
MÓDULO 1 – EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO <ul style="list-style-type: none"> • A importância do atendimento no setor do fitness; • Primeiras impressões e acolhimento; • Comunicação verbal e não verbal; • Escuta ativa; • Gestão de diferentes perfis de clientes; • Boas práticas de atendimento. 	3
MÓDULO 2 – VENDA CONSULTIVA DE SERVIÇOS NO FITNESS <ul style="list-style-type: none"> • O papel da venda no contexto do fitness; • Identificação de necessidades e expectativas; • Apresentação de soluções adequadas; • Benefícios versus características; • Venda baseada na criação de valor; • Técnicas de fecho e compromisso. 	3
MÓDULO 3 – GESTÃO DE OBJEÇÕES E CONVERSÃO DE CLIENTES <ul style="list-style-type: none"> • Principais objeções dos clientes; • Motivos de indecisão; • Técnicas de resposta eficaz; • Transformação de objeções em oportunidades; • Estratégias de conversão. 	2
MÓDULO 4 – FIDELIZAÇÃO E EXPERIÊNCIA DO CLIENTE <ul style="list-style-type: none"> • Estratégias de retenção de clientes; • Experiência do cliente no fitness; • Follow-up e acompanhamento; • Gestão de reclamações; • Recuperação de clientes; • Construção de relações duradouras; • Plano de melhoria do atendimento. 	2

AValiação

Após a visualização e/ou leitura dos materiais disponibilizados pelo formador, os formandos são convidados a realizar um teste de avaliação ou trabalho, em formato digital, em cada módulo.

Os testes/trabalhos deverão ser realizados até ao final do dia 30 de junho de 2026. **Cada teste/trabalho só poderá ser realizado uma vez.**

Cada teste terá uma classificação expressa na escala qualitativa de 0 a 20 valores.
Só será emitido certificado aos formandos que obtenham pelo menos 10 valores na média aritmética dos testes.

LOCAL E HORÁRIO

Realizada no formato online assíncrono
15 de agosto a 15 de setembro 2026
(10 horas)

FORMADORES

Bruno Sousa

Licenciado em Educação Física e Desporto pela Faculdade de Motricidade Humana, Universidade de Lisboa.

Treinador de Andebol nível 4 – EHF Master Coach

Treinador de Andebol nos escalões de formação durante mais de 15 anos.

VALOR DA INSCRIÇÃO

Valor único	65€
-------------	-----

CONTACTOS

Bruno Alexandre Sousa

926 888 764

geral@formacaodesportiva.pt

Esta formação é organizada pela BRS – Formação Desportiva, Unipessoal Limitada, Entidade Formadora Certificada pela DGERT.

