

A Qualidade da Manutenção dos Equipamentos de Musculação Como Estratégia para Retenção e Fidelização de Clientes em Academias de Porto Alegre

Mickel Amorim¹, Michelle Guiramand¹ (orientador)

¹Faculdade de Educação Física e Ciências do Desporto, PUCRS

Resumo

Dr. Ken Cooper evidenciou, em meados da década de 1980, os benefícios para a saúde com a prática de exercícios regulares, logo a comunidade científica adotou este método para a manutenção da qualidade da saúde e prevenção de doenças crônicas. Hoje no Brasil, as academias são centros especializados em condicionamento físico e buscam atender um público que procura inserir-se na indústria do bem estar e do *Fitness* (CORREA, 2009).

A indústria do *Fitness* nas academias de musculação é exemplo de um setor empresarial que se transformou para acompanhar as exigências de um mercado competitivo no Brasil e no mundo (ROTH, 2007). Essas mudanças incluem desde a evolução tecnológica e mecânica dos equipamentos, como conhecimentos técnicos e científicos da ciência da musculação. Outro ponto de extrema importância é o bem estar dos clientes e suas exigências como indivíduos que consomem esses serviços.

Introdução

Nessa perspectiva, coordenadores e proprietários/administradores se deparam com uma questão relevante: a grande taxa de rotatividade de clientes, chamada de *Turn-over* (KOTLER, 2000) nas academias de musculação na cidade de Porto Alegre. Com base nessas informações optou-se neste trabalho pela análise e comparação de serviços terceirizados denominado “Manutenção Preventiva Terceirizada”. E a relação que esta manutenção preventiva tem sobre o comportamento dos consumidores e de seus efeitos no *Turn-over*.

Os objetivos da presente pesquisa são: analisar se a manutenção preventiva tem impacto na retenção e fidelização de clientes em quatro academias de Porto Alegre, comparando a qualidade de serviços técnicos especializados de manutenção com o índice de

Turn-over; identificar o perfil de clientes das academias pesquisadas relacionando com o tempo de permanência e a qualidade da manutenção preventiva terceirizada dos equipamentos.

Metodologia

Este estudo tem caráter de pesquisa descritiva de campo, de análise quantitativa, comparando a qualidade dos serviços de manutenção com o índice de *Turn-over* em quatro academias.

O universo da pesquisa foram clientes das academias pesquisadas. A amostra foi composta por 40 clientes das 4 academias pesquisadas, sendo 10 clientes em cada academia, duas que contratam o serviço de manutenção preventiva terceirizado e duas que não contratam este serviço. Foram incluídos na amostra clientes entre 18 e 60 anos de idade que não tivesse vínculos com a organização. Para a academia integrar o grupo de amostra foi determinado que a empresa possuísse mais de 300 alunos matriculados. Foram excluídas as academias com menos de 2 anos de existência no mercado.

A coleta de dados foi realizada através de um questionário semi-estruturado com os clientes das academias pesquisadas. A análise dos dados é apresentada de forma quantitativa através de gráficos e posteriormente analisados e discutidos por meio de tabulações verificando a relação entre as variáveis dos dados encontrados.

Resultados

Nesta pesquisa o perfil encontrado, nas academias estudadas, está composto basicamente por indivíduos adulto-jovens de 21 a 35 anos, 75% solteira, com alto grau de instrução acadêmica, 52,5% dos entrevistados são do sexo masculino, aproximadamente metade do público inserido na classe C, 70% permanece de 1 a 2 horas na academia por dia, 65% frequenta na parte da noite e 57,5% aderiram aos programas de treinamento físico, principalmente por motivos de Bem Estar ao invés de moldes estéticos.

Na relação do *Turn-over* com a manutenção preventiva, constatou-se que as academias que se beneficiam deste serviço, a média do *Turn-over* permanece entre 37%. Já as academias que não possuem o serviço, ficaram com seu índice *Turn-over* numa média de 82%.

O próximo gráfico, demonstra a relação entre o *Turn-over* e a manutenção preventiva expressada em porcentagem.

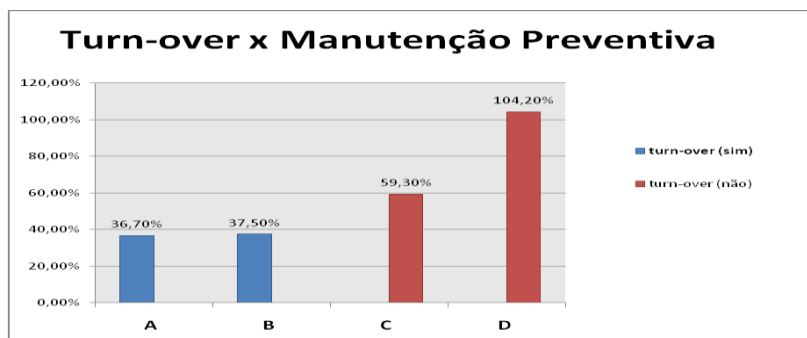


Gráfico 2 Relação entre *Turn-over* e a Manutenção Preventiva terceirizada

Sobre as principais necessidades dos clientes em relação aos equipamentos de musculação, a rápida reposição de peças danificadas ficou em primeiro lugar com 23%, evidenciando a importância da rapidez no serviço de manutenção e assistência técnica. Em relação aos principais motivos de permanência na academia (aparelhagens em boas condições de uso) apareceu com 16% das respostas.

Conclusão

Ao final desta pesquisa, foi possível compreender que as academias que se beneficiam com os serviços de manutenção preventiva, apresentaram seus índices de *Turn-over* significativamente abaixo dos índices encontrados nas academias que não possuem o serviço.

Com base nessas afirmações, entende-se que a manutenção preventiva contribui significativamente na retenção e fidelização de clientes das academias pesquisadas de Porto Alegre, porque com os aparelhos e equipamentos estando em perfeito estado, os clientes agregam um bom conceito de qualidade da empresa.

Referências

KOTLER, P. **Administração de Marketing**: a edição do novo milênio. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

ROTH, C. W. **A Competitividade das Academias de Ginástica e Musculação de Santa Maria**. Santa Maria, 2007 Dissertação (Mestrado em Administração)- Faculdade de administração, Universidade Federal de Santa Maria, 2007.

CORRÊA, S. A. M. **Estratégia Competitiva das Academias de Ginástica de São Paulo**. São Paulo. USP, 2008. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade de Administração, Universidade de São Paulo, 2009.