

FATORES QUE INFLUENCIAM O CLIENTE NO MOMENTO DA ESCOLHA DO SEU PERSONAL TRAINER*

Artur de Bona Bardini**

Resumo: Devido ao aumento na busca pelo serviço de *Personal Trainer*, os clientes se tornaram mais exigentes na hora de contratar este serviço. Dessa forma, conhecer quais fatores influenciam nessa decisão é de grande valia para os profissionais da área. Este artigo apresenta uma pesquisa que tem como objetivo geral: verificar os fatores que influenciam o cliente na hora da escolha de um *Personal Trainer*. Os objetivos específicos buscam: verificar a influência do conhecimento científico, do relacionamento interpessoal, do marketing pessoal e do fator custo benefício no momento da escolha do profissional pelo cliente. O estudo ocorreu em duas academias na cidade de Tubarão - SC, com pessoas que utilizam o serviço de *Personal Trainer*, buscando investigar o que elas consideram essencial nesse profissional de acordo com os objetivos específicos. O instrumento de pesquisa foi um questionário fechado elaborado no estilo *likert*. Após a aplicação do questionário, utilizou-se o programa SPSS 22 para fazer a análise dos resultados. O resultado mais relevante foi que a contratação do serviço de *Personal Trainer* é baseada no conhecimento técnico do mesmo, sendo primordial para o cliente, dominar a técnica dos exercícios, a forma de execução e os benefícios dos mesmos. Conclui-se que o perfil ideal de *Personal Trainer* desejado pelos clientes, em Tubarão – SC é de um profissional que seja capacitado, independente da remuneração, os clientes querem qualidade no serviço e querem também alguém que seja exemplo de conduta no seu âmbito de trabalho, além de uma relação interpessoal agradável.

Palavras-chave: Características do profissional. *Personal trainer*. Processo de escolha.

1 INTRODUÇÃO

A procura pelos serviços do *personal trainer* vem crescendo gradativamente nos últimos anos, seja por motivos de saúde, estética, status, entre outros. O *personal trainer* é definido por Sanches (2006) como um “profissional formado/graduado em educação física bacharelado que ministra aulas personalizadas, formulando e executando programas de treinamento específicos para cada aluno”. Este profissional emergiu como um treinador físico individualizado, pautado pelo discurso da atividade física para a saúde. O trabalho do *personal*

* Artigo apresentado como trabalho de conclusão de curso de graduação da Universidade do Sul de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em educação física. Orientador: Prof.^a Philipe Guedes Matos, MSC. Tubarão, 2017.

** Acadêmico do Curso de Bacharelado em Educação Física da Universidade do Sul e Santa Catarina (UNISUL). E-mail: artur_bardini@hotmail.com

trainer não é só baseado em prescrições físicas para melhorias fisiológicas no corpo humano, mas também há um tratamento psicológico e social, ou seja, multidisciplinar do cliente (MELHER, 2000).

Nos Estados Unidos da América (EUA) a cobertura dada pela mídia ao treinamento personalizado parece ter atingido seu ápice no início da década de 1980 e os centros de exercícios físicos em Los Angeles e New York eram apontados em muitos artigos como os locais de proveniência dessa modalidade (BOSSLE; FRAGA, 2011). Mota (2002) ressalta que, as pessoas que optam por um programa de treinamento personalizado, geralmente procuram por resultados estéticos ou de performance em menor tempo, necessitam de motivação para prática de atividade física ou requerem uma orientação mais segura e acompanhada. Sendo assim, o profissional de educação física que atua como *personal trainer*, assume uma posição de orientador de atividade física, devendo auxiliar seus clientes na busca de melhores condições de trabalho nos locais de treino e manter uma constante preocupação quanto ao atendimento do mesmo (NOVAES; VIANNA, 1998).

Para Guiselini (2006), ter saúde significa uma condição de bem-estar que inclui não apenas o bom funcionamento do corpo, mas também o vivenciar uma sensação de bem-estar psicológico e uma boa qualidade nas relações que o indivíduo mantém com as outras pessoas e com o meio ambiente. Hoje, há um intenso aumento pela procura do *personal trainer* não somente pela questão estética, mas também pela melhoria da qualidade de vida, uma vez que cada vez mais as pessoas tem acesso a informações sobre os benefícios que a atividade física traz para o corpo e para a mente. Ademais muitas pessoas contratam o serviço de um *personal trainer* apenas pelo fato motivacional, para ter alguém lhe incentivando ou até mesmo para ter alguém para conversar durante o treino (BOSSLE; FRAGA, 2011).

Logo, devido ao crescente aumento na busca por esses profissionais e a intensa quantidade de informação sobre os tipos de exercícios físicos, os clientes estão se tornando mais exigentes e cautelosos na hora de fazerem a contratação. Sendo assim, é importante saber quais características atraem o cliente na hora da escolha do profissional, e quais fatores determinam uma escolha em detrimento de outra.

Para Lubisco (2005) o mercado de *Personal Trainer* tem crescido muito nos últimos anos, estimulado pelo crescimento do próprio segmento de saúde e

também pelo fato das pessoas, cada vez mais, desejarem ter a seu alcance um profissional capaz de desenvolver um treinamento personalizado e, ao mesmo tempo, que se adapte à sua agenda.

Os indivíduos procuram um treinador, segundo Melher (2000) quando estão interessados em praticar uma atividade física com maior objetividade e eficiência, que atenda às expectativas do cliente e sua individualidade biológica, seja do ponto de vista da saúde, da performance desportiva ou da estética. Oliveira (1999) enfatiza que o *personal* deve ser sério, gentil, amigo, humilde, cortês, pontual, simpático, atencioso, preocupado, respeitoso, motivado, criativo, seguro e confiante.

Com o resultado deste trabalho, pode-se auxiliar os profissionais que atuam nessa área a aperfeiçoar seus serviços oferecidos com o intuito de satisfazer a maior parte da população que contrata este tipo de serviço.

Sendo assim, o presente estudo tem como objetivo geral: verificar os fatores que influenciam o cliente na hora da escolha de um *personal trainer*.

Os objetivos específicos buscam:

- Verificar a influência do conhecimento técnico/científico no momento da escolha do *personal trainer* pelo cliente;
- Verificar a influência do relacionamento interpessoal do *personal trainer* para com o cliente;
- Verificar a influência do *marketing* pessoal do *personal trainer*, para a escolha do cliente;
- Verificar a influência do fator custo benefício do *personal trainer* para a escolha do cliente.

2 METODOLOGIA

O presente trabalho é caracterizado como uma pesquisa exploratória, quantitativa e de corte transversal, a descrição das variáveis possibilita a ciência conclusões mais fidedignas e principalmente elaboração de novas pesquisas sobre o tema.

A população foi composta por sujeitos que utilizam o serviço de *personal trainer* em academias na cidade de Tubarão - SC. E a amostra foi composta por 30

sujeitos de ambos os sexos sendo 21 do sexo feminino e 9 do masculino em 2 academias da mesma cidade.

O critério de inclusão para participar da pesquisa foi estar matriculado em uma das academias pesquisadas e utilizar de serviço de *personal trainer*. Enquanto o critério de exclusão foi se recusar a participar da pesquisa. Houveram duas recusas para responder o questionário, devido a falta de tempo de ambos os sujeitos para fazer parte da pesquisa.

O instrumento de pesquisa foi um questionário fechado elaborado no estilo *likert*, que abordou as seguintes categorias: conhecimento científico, custo benefício, relacionamento interpessoal e *marketing* pessoal.

Após o projeto ser aprovado pelo comitê de ética, o pesquisador se dirigiu aos locais de pesquisa para coletar os dados, esses que só foram coletados após assinatura do termo de consentimento livre e esclarecido, e assim os dados foram analisados. O questionário foi aplicado no próprio ambiente de treinamento, após o termino da sessão do sujeito.

A análise das variáveis foi realizada através de estatística descritiva com valores de média e desvio padrão, frequência absoluta. Os dados foram transcritos no programa Excel 2013 e transferidos para o programa SPSS 22. Os valores descritivos foram calculados e utilizados para análise e discussão dos dados.

A pesquisa foi submetida e aceita pelo Comitê de Ética e Pesquisa sob o CAAE 67913417.6.0000.5369 e número de parecer: 2.065.775.

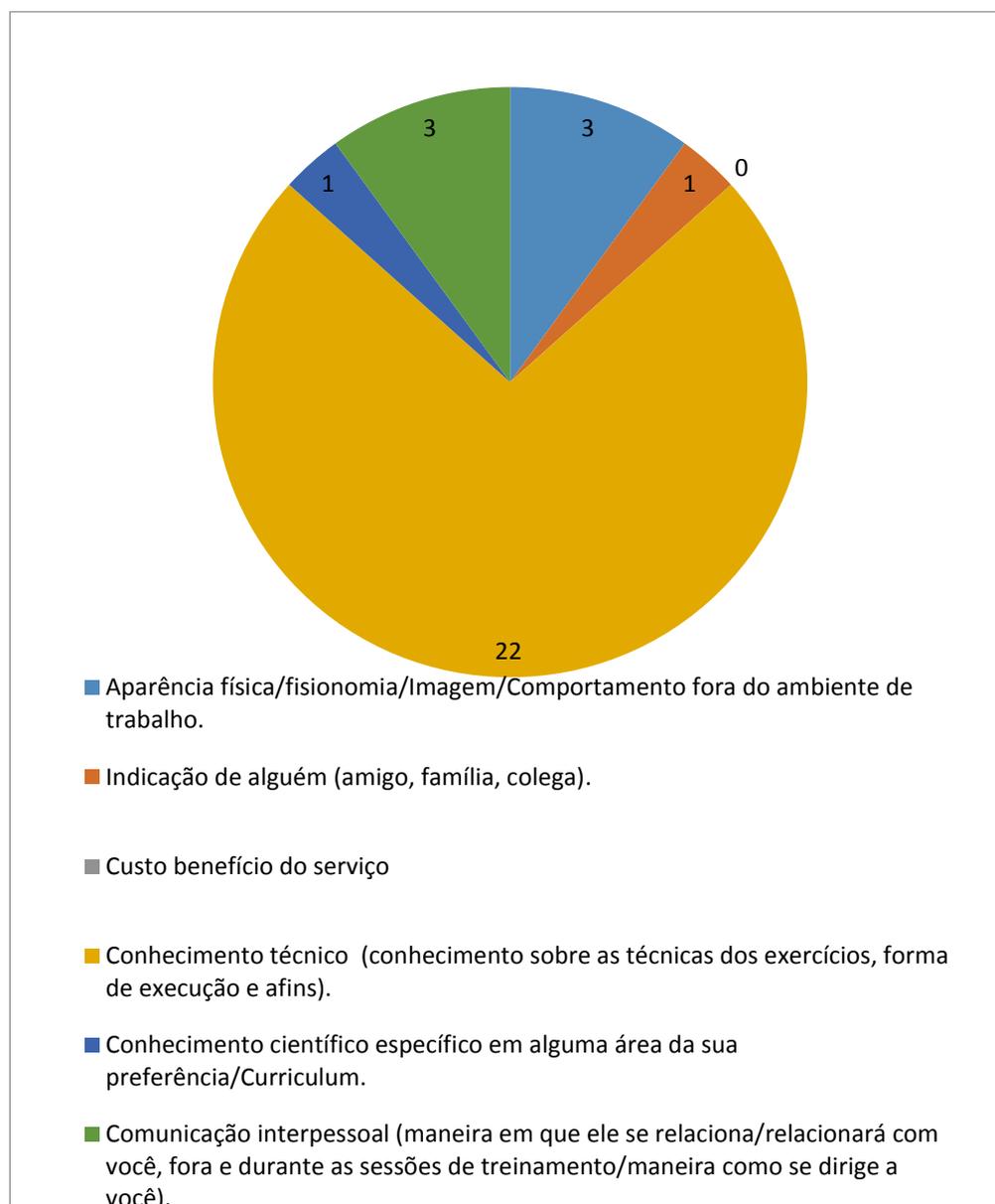
3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados obtidos após a análise do questionário aplicado em 30 alunos em 2 academias de Tubarão – SC avaliando as categorias: conhecimento científico, custo benefício, relacionamento interpessoal e *marketing* pessoal estão expostos nos gráficos a seguir.

De acordo com o gráfico 1 que faz referência a pergunta 1 do questionário: Se você fosse contratar um *personal trainer*, qual dessas características citadas abaixo seria primordial para definir a contratação? Observa-se que a maioria (22) dos entrevistados respondeu “Conhecimento técnico” como primordial. Outros 3 entrevistados responderam que a “Aparência” é o quesito mais importante. Já 3 pessoas consideraram a “Comunicação interpessoal” o fator mais

importante. Enquanto uma pessoa considerou a “Indicação” o fator primordial e outra respondeu o “Conhecimento científico específico”. O fator custo benefício não foi citado por nenhum dos entrevistados como sendo primordial na hora da contratação.

Gráfico 1 – Característica primordial para definir a contratação de um *personal trainer*.

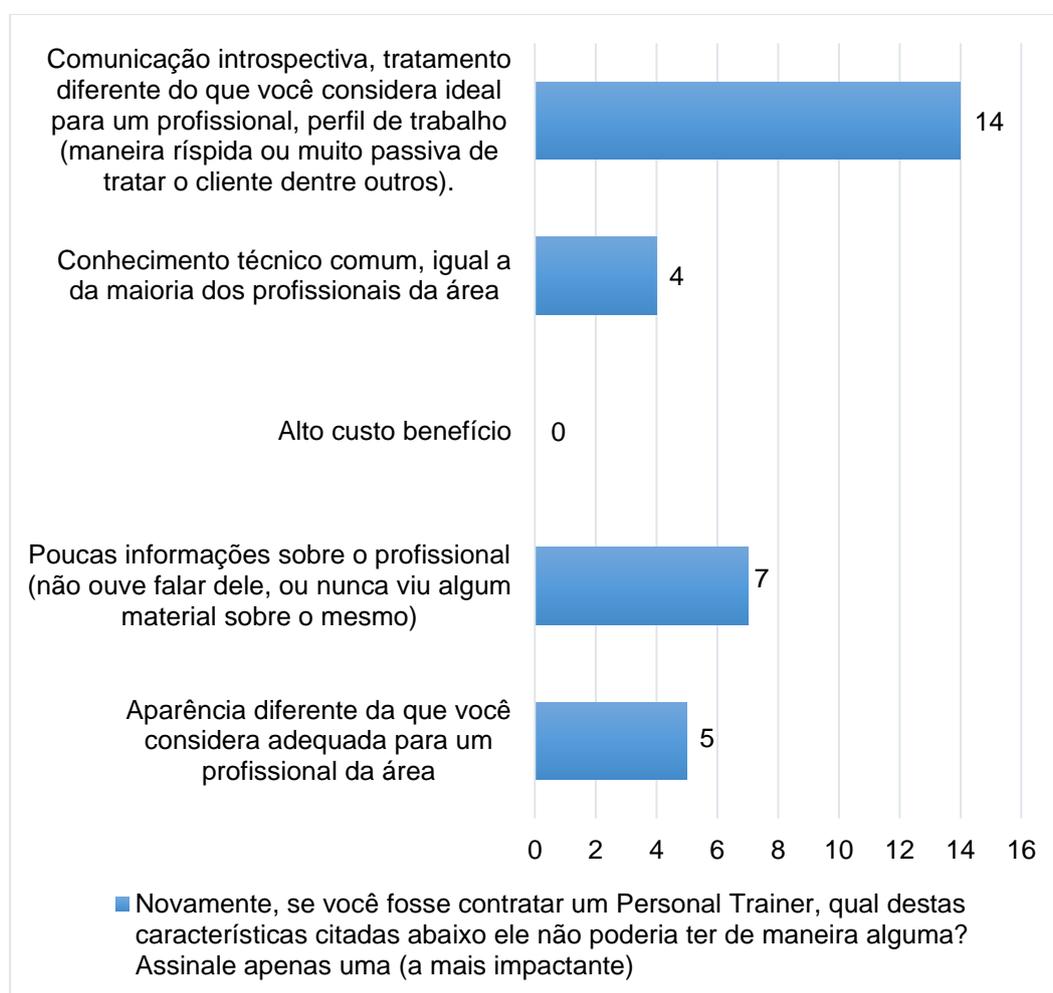


Fonte: Elaborado pelo autor, 2017.

Analisando a pergunta: Se você fosse contratar um *Personal Trainer*, qual destas características citadas abaixo ele não poderia ter de maneira alguma? Nota-se que a maioria dos entrevistados (14) respondeu que a “Comunicação

introspectiva” é algo que não pode constar em um *personal trainer*, outras 7 responderam que “Poucas informações sobre o profissional” (*marketing*) pode levar a uma não contratação. Enquanto 5 pessoas não contratariam um *personal* com a “Aparência diferente do que os mesmos consideram ideal”, outras 4 pessoas responderam que um “Conhecimento técnico comum” seria um empecilho para a contratação. O “Alto custo benefício” não foi citado por nenhum dos entrevistados como critério para a não contratação de um *personal*. Como mostrado no gráfico 2.

Gráfico 2 – Característica inaceitável para definir a contratação de um *Personal Trainer*.

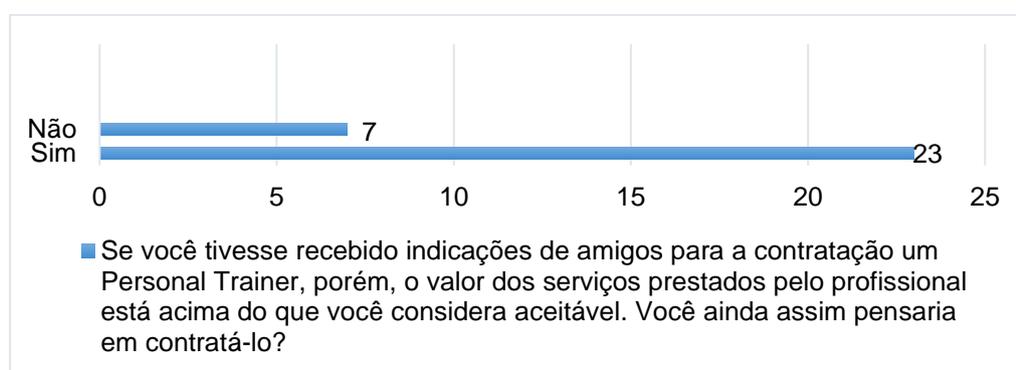


Fonte: Elaborado pelo autor, 2017.

Podemos ver no gráfico 3 que a grande maioria (23) dos entrevistados, contraria um *Personal* mesmo se o valor de seus serviços ultrapassasse o que eles consideram aceitável, caso tivessem recebido indicações de amigos sobre os

serviços deste profissional. Enquanto o restante dos entrevistados não o contratariam.

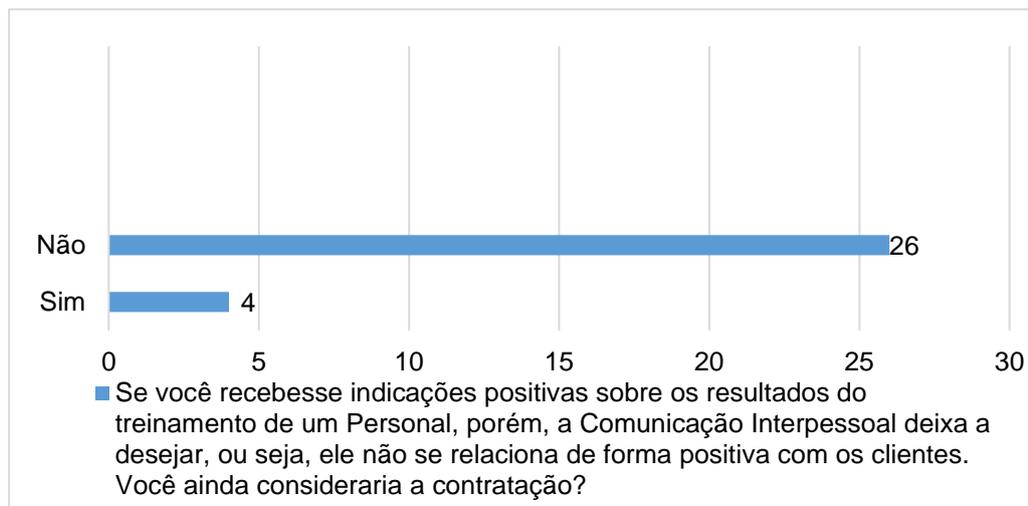
Gráfico 3 – Contratação de *Personal Trainer* indicado por seus amigos mesmo se o valor do serviço prestado está acima do aceitável para você.



Fonte: Elaborado pelo autor, 2017.

No gráfico 4 abaixo, a grande maioria dos alunos (26), não contrataria um *Personal* que se relacionasse de maneira fora dos padrões aceitáveis pelo aluno, mesmo tendo um feedback positivo sobre os resultados dos seus treinamentos aplicados. Enquanto 4 pessoas considerariam contratar o *personal*, visando o resultado dos treinos.

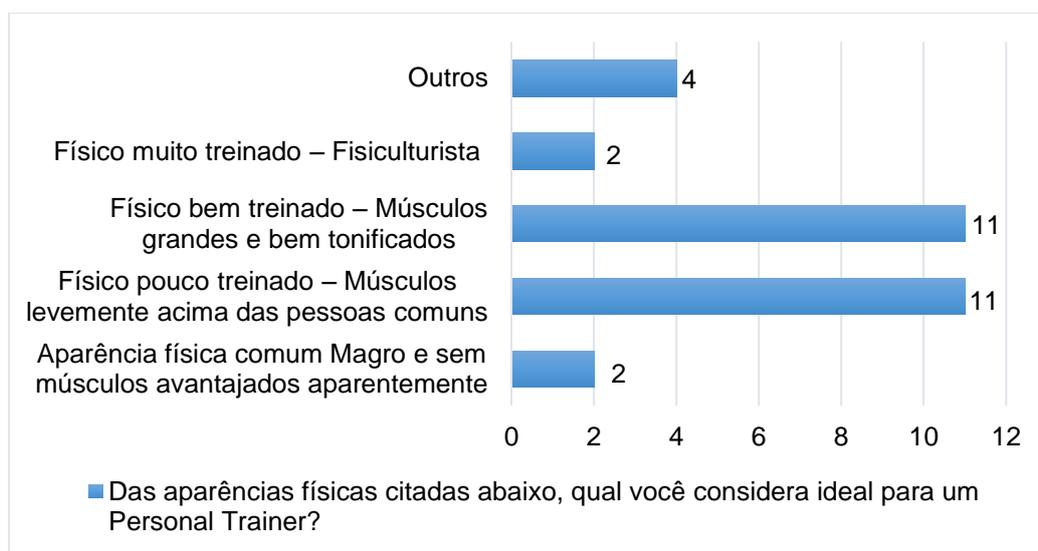
Gráfico 4 – Contratação de *Personal Trainer* com indicações positivas sobre seu trabalho mesmo se sua comunicação interpessoal e relação com os clientes deixam a desejar.



Fonte: Elaborado pelo autor, 2017.

De acordo com o gráfico 5, a respeito da Aparência física ideal de um *Personal*, 11 pessoas consideram um “Físico bem treinado” ideal. Outras 11 um “Físico levemente treinado”. Já 2 pessoas preferem alguém com uma “Aparência magra comum”, enquanto duas responderam que um “Físico estilo fisiculturista” é o ideal. Para 4 pessoas o físico considerado ideal não estava citado nas opções ou não veem o físico como algo de relevância.

Gráfico 5 – Aparência Física ideal para um *Personal Trainer*.



Fonte: Elaborado pelo autor, 2017.

A questão representada pelo gráfico 6 aborda a importância da aparência física do *personal* no momento da contratação do *personal*. Segundo os dados abaixo, 12 dos entrevistados acreditam que a aparência do *personal* é importante.

Já 8 pessoas a consideram imprescindível, 7 pessoas muito importante, 2 alunos levemente importante e só 1 pessoa a considera pouco importante.

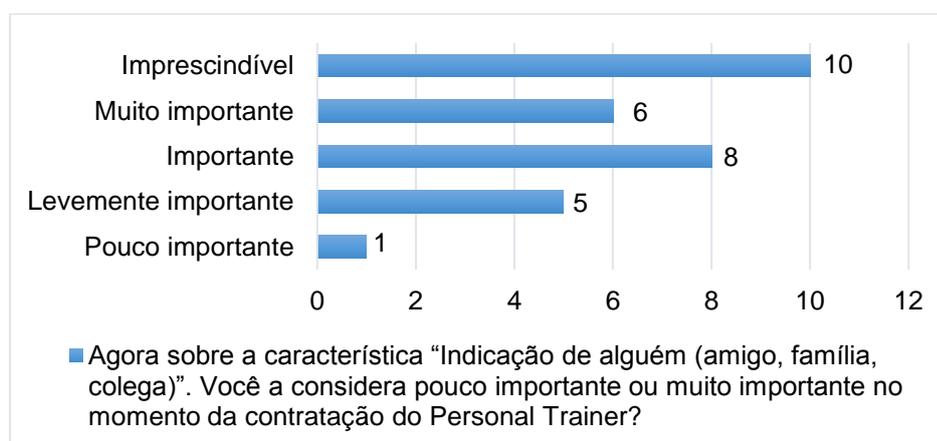
Gráfico 6 – Importância da Aparência Física, Fisionomia e Imagem na contratação de um *Personal Trainer*.



Fonte: Elaborado pelo autor, 2017.

A importância da indicação de alguém próximo para a escolha do *Personal* está representada pelo gráfico 7. Observa-se que 10 pessoas consideram a indicação de um profissional imprescindível, 8 a consideraram importante, 6 a consideraram muito importante. Já 5 pessoas a consideraram levemente importante e uma pessoa considera pouco importante este aspecto.

Gráfico 7 – Importância da indicação de alguém próximo para a contratação do *Personal Trainer*.

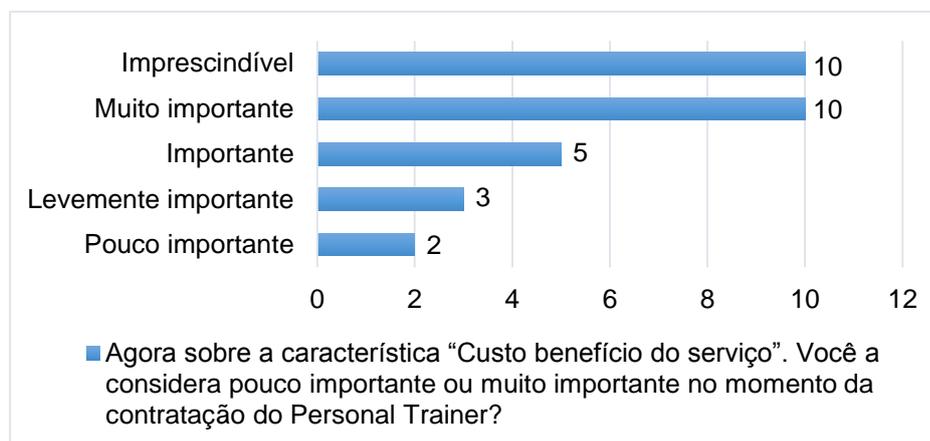


Fonte: Elaborado pelo autor, 2017.

O custo benefício no momento da contratação de um *personal* é imprescindível para 10 pessoas. Muito importante para outras 10, importante para 5

peças, levemente importante para 3 alunos e pouco importante para 2 entrevistados, como mostra o gráfico 8.

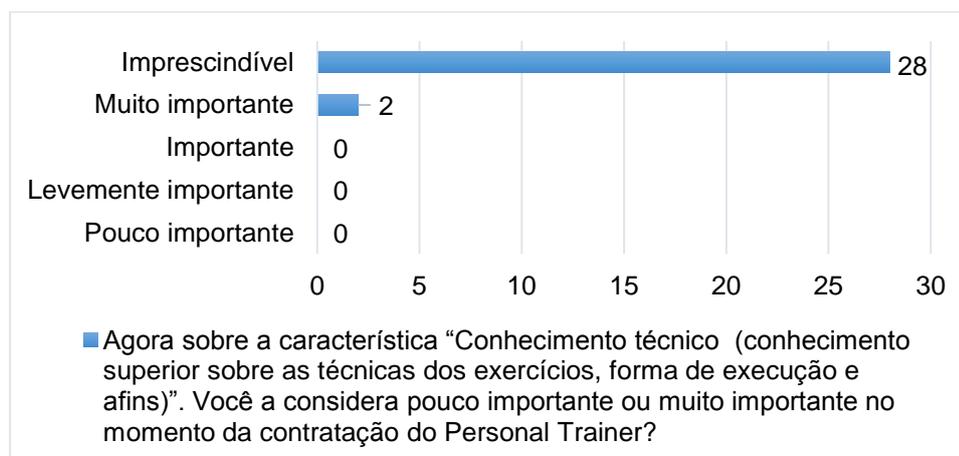
Gráfico 8 – Importância do Custo benefício para a contratação do *Personal Trainer*.



Fonte: Elaborado pelo autor, 2017.

Avaliando a importância do conhecimento técnico por parte dos profissionais, de acordo com o gráfico 9, a grande maioria (28) alunos consideraram imprescindível e 2 pessoas muito importante que o *Personal* domine sua área de atuação. As outras opções não foram citadas.

Gráfico 9 – Importância do Conhecimento técnico para a contratação do *Personal Trainer*.

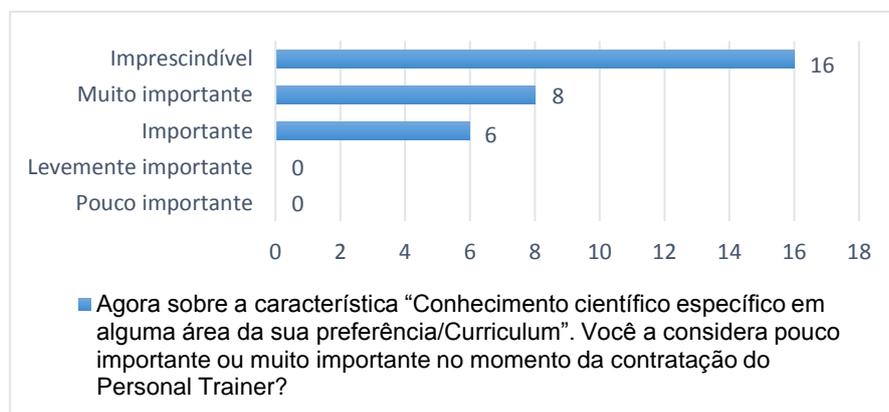


Fonte: Elaborado pelo autor, 2017.

O conhecimento científico como o curriculum e especializações do *personal* é imprescindível para 16 dos entrevistados. Muito importante para 8,

importante para 6 enquanto as outras opções não foram citadas como mostra o gráfico 10 abaixo.

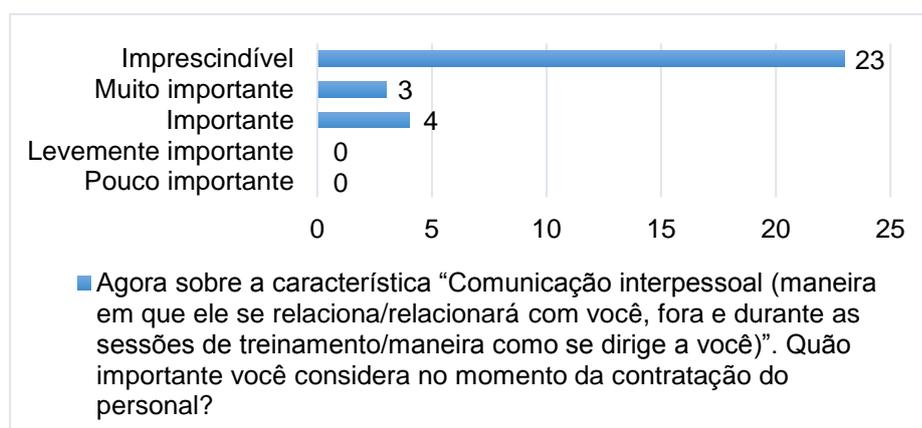
Gráfico 10 – Importância do Conhecimento científico específico para a contratação do *Personal Trainer*.



Fonte: Elaborado pelo autor, 2017.

Segundo os entrevistados e de acordo com gráfico 11, a comunicação interpessoal do *personal* para com seu cliente é imprescindível para 23 pessoas. Muito importante para 3 alunos e importante para 4 entrevistados. As outras opções não foram citadas.

Gráfico 11 – Importância da Comunicação interpessoal para a contratação do Personal Trainer.

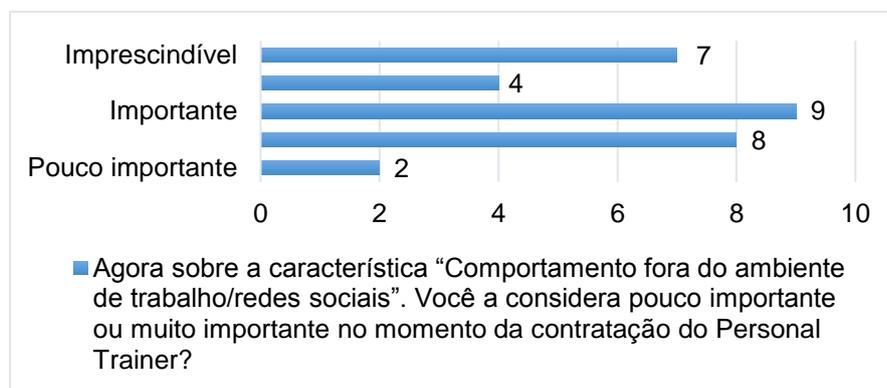


Fonte: Elaborado pelo autor, 2017.

Por último foi avaliado o quão importante é o modo como o *Personal* se comporta fora do ambiente de trabalho e em suas redes sociais como está representando no gráfico 12. Para 9 alunos o comportamento do profissional no

ambiente externo é importante. Enquanto 8 pessoas consideraram levemente importante, 7 consideraram imprescindível, 4 avaliaram como muito importante e 2 responderam ter pouca importância.

Gráfico 12 – Comportamento no ambiente externo.



Fonte: Elaborado pelo autor, 2017.

Segundo este estudo, o quesito primordial que define a contratação do serviço de *Personal* é o conhecimento técnico do profissional, ou seja, dominar sobre a técnica dos exercícios, a forma de execução e os benefícios dos mesmos. O conhecimento específico – curriculum, na área desejada pelo cliente, também se mostrou um fator de grande importância procurado pelos clientes.

Já a comunicação introspectiva, o tratamento diferente do que se considera ideal para um profissional como maneira ríspida ou muito passiva de tratar o cliente são fatores desestimulantes para a contratação. Poucas informações sobre o profissional como nunca ter visto materiais sobre seus serviços – o chamado marketing, não demonstrou ser um forte critério de exclusão.

O custo benefício isolado não se mostrou como fator positivo ou negativo na contratação para nenhum aluno, porém se mostrou essencial quando analisado o serviço como um todo. Enquanto a indicação de pessoas próximas acerca do trabalho profissional é muito relevante para quem está procurando um serviço de atendimento personalizado. Uma boa indicação poderia fazer o cliente considerar um serviço que antes não estava no seu orçamento. Contudo é importante que o profissional tenha uma boa comunicação interpessoal com seus alunos, visto que mesmo com indicações excelentes sobre o resultado do treinamento, caso a comunicação deixe a desejar o cliente dispensaria o serviço do *Personal*.

A aparência física ideal do *Personal* é heterógena, mas um físico treinado é a preferência dos clientes, porém não é imprescindível na hora da contratação. Seu comportamento fora do ambiente de trabalho e em redes sociais pode ser considerado importante, ainda que menos importante que os outros requisitos no momento da escolha do *Personal*.

Após avaliar os resultados do questionário foi possível perceber que os critérios que influenciam os clientes no momento da contratação de um *Personal Trainer* vão ao encontro com o que existe na literatura. Estudo de Melton, Katula e Mustian (2008) consideraram como aspectos positivos do *personal*: o físico, o estilo de vida, a educação/formação e habilidades sociais. E como características negativas: comportamentos antiéticos ou não profissionais (por exemplo, comentários sexuais ou abuso de poder).

Domingues Filho (2015) mostrou que quando a população pensa em contratar um *personal*, ela procura por alguém que realmente entende do que está falando, ou propondo em termos de treinamento individualizado, que seja inteligente, com boa comunicação e habilidade tátil, além de formação acadêmica e experiência prática. Que se mostre comprometido, motivador, efetivo e divertido para manter o entusiasmo de seus alunos em relação ao exercício físico e considere as necessidades, os desejos, as metas, mas também as limitações dos seus clientes. É importante também ter competência para resolver todos os problemas apresentados pelo cliente, bem como compromisso ativo para a promoção da saúde dos seus clientes através de negociações sobre valores a ser cobrado, e disponibilidade de horário, além de demonstrar habilidade interpessoal com equipe multidisciplinar, autonomia profissional e constante aprendizado.

Desse modo, é importante que o profissional tenha constante preocupação quanto ao seu atendimento, que preze por uma relação professor-aluno harmoniosa, cuide com seu modo de agir tanto dentro como fora do local de trabalho, procure se autopromover através de materiais sobre seu trabalho e busque cada vez mais aperfeiçoar seus conhecimentos através de pesquisas, cursos de atualizações e avaliações para melhor suprir as carências de seus clientes. Seguindo o que Rodrigues (1996) descreve: o *Personal Trainer* deve fazer o papel de uma “super microempresa” que vende serviços de aptidão e visa conquistar e satisfazer o desejo do cliente, a fim de mantê-lo fiel à empresa. Assim, conseguira

manter seus clientes, e terá vantagem quando novos clientes estiverem procurando por serviços de *Personal Trainer*.

Pancinha (2005) descreve o *Personal Trainer* como um profissional obrigatoriamente graduado em educação física bacharelado e que atua na avaliação, prescrição e acompanhamento individualizado de um programa de exercícios físicos.

Monteiro (2006) e Silva (2008) dizem que além de uma boa formação pedagógica, o profissional precisa saber se adequar seu conhecimento a sua realidade, possibilidade e objetivo de cada cliente.

Para O'brien (1999), ser um *Personal Trainer* requer algumas habilidades específicas, que seriam habilidade tátil, inteligência, treinamento acadêmico, experiência prática, julgamento correto e excelentes habilidades de comunicação, além de um alto entendimento sobre a importância do seu trabalho.

Guedes (1998) diz que, o profissional que deseja trabalhar com treinamento personalizado deve possuir um bom conhecimento das áreas que a educação física abrange. Entre elas fisiologia do exercício, biomecânica, anatomia, nutrição, bioquímica entre outras. E enfatiza que além desses conhecimentos teve ter algumas características pessoais que o favoreçam, como: pontualidade, didática, higiene, decisão, personalidade, entre outros.

4 CONCLUSÃO

O estudo esclareceu acerca do que os clientes buscam no momento da contratação de um *Personal Trainer*. Está evidente que ao contratar os serviços de um *Personal*, o cliente busca um profissional completo. Que conheça e domine sua área de atuação, além de saber lidar com os diferentes clientes, tendo maleabilidade no momento de tratar o cliente. A indicação é um dos critérios que modifica a escolha do cliente, por isso é tão importante a satisfação do cliente. É necessário, também, que este profissional saiba se portar de acordo com o seu trabalho, se vista de maneira adequada e postura perante as redes sociais.

- O conhecimento técnico nesse estudo se mostrou como a principal variável de influência para o cliente na escolha do seu *personal*;
- O relacionamento interpessoal também se mostrou relevante para o cliente;

- O custo benefício se mostrou importante, porém não determinou influencia para o cliente no momento da escolha do *personal*;
- O *marketing* pessoal para essa amostra não foi essencial para a escolha do *personal*.

Porém acredita-se que o *marketing* pessoal de um *personal* é essencial para o seu trabalho, o resultado apresentado na pesquisa pode ser devido a variáveis que não eram passíveis de controle no momento da coleta. Sugere-se aplicar novos estudos levando em consideração um aprofundamento do *marketing* pessoal pela visão do cliente.

Conclui-se então, que o perfil ideal de *Personal Trainer* desejado pelos clientes, em Tubarão – SC é de um profissional que seja realmente bom e dedicado na sua profissão, que se atualize constantemente, tenha uma relação interpessoal harmoniosa, um comportamento adequado na sociedade e um corpo em forma. O custo benefício não é um fator que impediria a contratação de um profissional desejado, ou seja, os clientes buscam realmente por qualidade no serviço.

Sugerem-se novos estudos com amostras diferentes e em maior número para concluir os resultados em relação a essa população. Percebeu-se algumas lacunas no instrumento utilizado, esse estudo exploratório deve servir para outros pesquisadores elaborarem resultados mais relevantes com um aprofundamento das questões avaliadas.

FACTORS THAT INFLUENCE A CUSTOMER WHEN CHOOSING A PERSONAL TRAINER

Abstract: Due to the increase in the search for Personal Trainer services, customers have become more demanding when it comes to hiring this service. Knowing which factors influence this decision is valuable to professionals of this field. This article presents a research whose general objective is to check the factors that influence the customer when choosing a Personal Trainer. The specific objectives try to verify the influences of scientific knowledge, interpersonal relationship, personal marketing and cost-benefit factor at the moment the customer chooses the professional. The research was done in two academies in Tubarão, Santa Catarina, with people who use Personal Trainer services and it attempted to investigate what they consider to be essential in a professional according to the specific objectives. The research tool was a closed questionnaire prepared in the Likert style. After applying the questionnaire, the SPSS 22 software was used to analyze the results. The most important result is that the hiring of the Personal Trainer service is based on his technical knowledge, and it is essential for the client that he master the technique of

the exercises, the way of its execution and its benefits. It is concluded that the ideal profile of the Personal Trainer desired by the customers, in Tubarão, Santa Catarina, is of a qualified professional, regardless of the remuneration, clients are looking for quality service and want someone who is an example of conduct in their Field as well as a pleasant interpersonal relationship.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICA

BOSSLE, B.C.; FRAGA, B.A. O personal trainer na perspectiva do marketing. **Revista Brasileira de Ciências do Esporte**, Porto Alegre, v. 33, n.1, p. 149-162, jan./mar. 2011.

DOMINGUES FILHO, L.A. *Manual do personal trainer brasileiro*. 5. ed. São Paulo: Ícone, 2015.

GUISELINI, Mauro. **Aptidão física, saúde, bem-estar: fundamentos teóricos e exercícios práticos**. 2. ed. rev. e ampl. São Paulo: Phorte, 2006.

LUBISCO, Carla. Personal Training. **Revista Educação Física**, Rio de Janeiro, v.4, n.15, p.4-8, mar. 2005. Disponível em: <confef.org.br/revistasWeb/n15/04_PERSONAL_TRAINING.pdf>. Acesso em: 10 mai.2017.

MELHER, L.I.A. Aumenta a procura por personal trainer: **Jornal Laboratório da Faculdade de Artes e Comunicação da Universidade Santa Cecília-UNISANTA**, Santos, 2000. Esporte.

MELTON DI; KATULA JA; MUSTIAN KM. The current state of personal training: an industry perspective of personal trainers in a small Southeast community. **Journal of Strength & Conditioning Research**, v. 22, n. 3, p. 883-889, mai. 2008.

MOTA, J. Envelhecimento e exercício – atividade física e qualidade de vida na população idosa. In: BARBANTI, Valdir J (org.). **Esporte e Atividade Física: interação entre rendimento e saúde**. Barueri: Manole. 2002.

NOVAES, J. S.;VIANNA, J. M. **Personal training e condicionamento físico: em academia**. Rio de Janeiro: Shape, 1998.

OLIVEIRA, R. C. **Personal Training: uma abordagem metodológica**. São Paulo: Atheneu, 1999.

RODRIGUES, C. E. C. **Personal Training**. Rio de Janeiro: Sprint, 1996.

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

**APÊNDICE 1 – Questionário referente ao artigo de conclusão intitulado de
“Fatores que influenciam o cliente, no momento da escolha do seu Personal
Trainer”**

Questionário

1 – Se você fosse contratar um Personal Trainer, qual dessas características citadas abaixo seria primordial para definir a contratação? Assinale apenas uma (a mais importante)

- () Aparência física/fisionomia/Imagem/Comportamento fora do ambiente de trabalho.
- () Indicação de alguém (amigo, família, colega).
- () Custo benefício do serviço.
- () Conhecimento técnico (conhecimento sobre as técnicas dos exercícios, forma de execução e afins).
- () Conhecimento científico específico em alguma área da sua preferência/Curriculum.
- () Comunicação interpessoal (maneira em que ele se relaciona/relacionará com você, fora e durante as sessões de treinamento/maneira como se dirige a você).

2 – Novamente, se você fosse contratar um Personal Trainer, qual destas características citadas abaixo ele não poderia ter de maneira alguma? Assinale apenas uma (a mais impactante)

- () Aparência diferente da que você considera adequada para um profissional da área
- () Poucas informações sobre o profissional (não ouve falar dele, ou nunca viu algum material sobre o mesmo)
- () Alto custo benefício
- () Conhecimento técnico comum, igual a da maioria dos profissionais da área
- () Comunicação introspectiva, tratamento diferente do que você considera ideal para um profissional, perfil de trabalho (maneira ríspida ou muito passiva de tratar o cliente dentre outros).

3 – Se você tivesse recebido indicações de amigos para a contratação um Personal Trainer, porém, o valor dos serviços prestados pelo profissional está acima do que você considera aceitável. Você ainda assim pensaria em contratá-lo?

Sim Não

4 – Se você recebesse indicações positivas sobre os resultados do treinamento de um Personal, porém, a Comunicação Interpessoal deixa a desejar, ou seja, ele não se relaciona de forma positiva com os clientes. Você ainda assim consideraria contratar o mesmo?

Sim Não

5 – Das aparências físicas citadas abaixo, qual você considera ideal para um Personal Trainer?

Aparência física comum Magro e sem músculos avantajados aparentemente

Físico pouco treinado – Músculos levemente acima das pessoas comuns

Físico bem treinado – Músculos grandes e bem tonificados

Físico muito treinado – Fisiculturista

Outros _____

6 – Agora sobre a característica “Aparência física/fisionomia/Imagem”. Você a considera pouco importante ou muito importante no momento da contratação do Personal Trainer?

(Considere 1 Pouco Importante e 5 Muito Importante):

1	2	3	4	5

7 – Agora sobre a característica “Indicação de alguém (amigo, família, colega)”. Você a considera pouco importante ou muito importante no momento da contratação do Personal Trainer?

(Considere 1 Pouco Importante e 5 Muito Importante):

1	2	3	4	5

8 – Agora sobre a característica “Custo benefício do serviço”. Você a considera pouco importante ou muito importante no momento da contratação do Personal Trainer?

(Considere 1 Pouco Importante e 5 Muito Importante):

1	2	3	4	5

9 – Agora sobre a característica “Conhecimento técnico (conhecimento superior sobre as técnicas dos exercícios, forma de execução e afins)”. Você a considera pouco importante ou muito importante no momento da contratação do Personal Trainer?

(Considere 1 Pouco Importante e 5 Muito Importante):

1	2	3	4	5

10 – Agora sobre a característica “Conhecimento científico específico em alguma área da sua preferência/Currículo”. Você a considera pouco importante ou muito importante no momento da contratação do Personal Trainer?

(Considere 1 Pouco Importante e 5 Muito Importante):

1	2	3	4	5

11 – Agora sobre a característica “Comunicação interpessoal (maneira em que ele se relaciona/relacionará com você, fora e durante as sessões de treinamento/maneira como se dirige a você)”. Você a considera pouco importante ou muito importante no momento da contratação do Personal Trainer?

(Considere 1 Pouco Importante e 5 Muito Importante):

1	2	3	4	5

12 – Agora sobre a característica “Comportamento fora do ambiente de trabalho/redes sociais”. Você a considera pouco importante ou muito importante no momento da contratação do Personal Trainer?

(Considerare 1 Pouco Importante e 5 Muito Importante):

1	2	3	4	5