



*El lado business del mundo fitness*



# CURSO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA DE GIMNASIOS

BUENOS AIRES - ARGENTINA

Módulo 1 - Agosto

Módulo 2 - Septiembre

4

JUEVES

5

VIERNES

6

SÁBADO

7

DOMINGO

8

JUEVES

9

VIERNES

10

SÁBADO

11

DOMINGO

# Índice

---

Introducción	3
<b>UNIDADES DE ESTUDIO</b>	
<b>Módulo 1</b>	
1) ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA	4
2) ARQUITECTURA ESTRATÉGICA: FUNCIONALIDAD Y DISEÑO	5
3) GESTIÓN FINANCIERA	6
4) MARKETING: EL ÉXITO DE LA ESTRATEGIA DE GUERRILLA	7
<b>Módulo 2</b>	
1) LIDERAZGO: ACCIÓN Y EMOCIÓN	8
2) RECURSOS HUMANOS	9
3) RETENCIÓN	10
4) VENTAS: TRANSFORME A SUS RECEPCIONISTAS EN UN EQUIPO ESPECIALIZADO EN VENTAS	11
<b>CURRÍCULUM VITAE DOCENTES</b>	
Luis Amoroso	12
Ricardo Cruz	14
Costo & Forma de Pago	16
Testimonios	18



## 1) ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA

Realice un seguimiento de los principales procesos y controle los resultados de las acciones.

### 1. Controles básicos

- 1.1 Ventas (visitantes, ventas y conversión)
- 1.2 Renovación (planes a vencer, planes renovados e índice de renovación)
- 1.3 Clientes (flujo de clientes y rotación)

### 2. Controles estratégicos

- 2.1 Caja diaria
- 2.2 Indicadores
- 2.3 Retención (bajas, frecuencia, permanencia media)

### 3. Gestión de productos

- 3.1 Grilla de clases (composición, frecuencia media, clases críticas, costo por participación, horarios ociosos y share).
- 3.2 Demanda de musculación (relación cliente por profesor, relación cliente por equipamiento, horas críticas, costo por participante y share).
- 3.3 Flujo de clientes

### 4. Herramientas gerenciales

- 4.1 Controles básicos
- 4.2 Controles estratégicos
- 4.3 Planificación mensual

## 2) Arquitectura Estratégica: Funcionalidad y Diseño

El perfecto dimensionamiento de todos los espacios, adecuándolos a su utilización, proporciona una gran reducción en las inversiones y garantiza el retorno del capital invertido. Sepa cómo conciliar funcionalidad al diseño y maximice la capacidad operativa con el menor costo.

### 1. Infraestructura

- 1.1 Cuadro de áreas
- 1.2 Capacidad de atención
- 1.3 Estructura operacional de la recepción y ventas
- 1.4 Dimensionamiento de los vestuarios
- 1.5 Servicios complementarios y de soporte

### 2. Equipamientos

- 2.1 Dimensionamiento
- 2.2 Capacidad de atención

## 3) GESTIÓN FINANCIERA

Sepa cómo definir el valor de la cuota mensual, estructurar su lista de precios, y organizar las finanzas por medio de la definición de presupuestos.

### 1. Segmentación de precios

1.1 Definición de la cuota mensual media

1.2 Armado de la tabla de precios y formas de pago

2. Utilice herramientas simples y prácticas para monitorear el desempeño.

## 4) MARKETING: EL ÉXITO DE LA ESTRATEGIA DE GUERRILLA

Sepa cómo aplicar adecuadamente los recursos disponibles estructurando acciones de marketing puntuales que tendrán por objetivo:

- Sistematizar la prospección de clientes;
- Generar mayor número de visitantes;
- Potenciar la captación de clientes apuntando a segmentos no activos del mercado;
- Aumentar las ventas y la retención;
- Transformar a los clientes en vendedores.

Entienda cómo analizar el mercado potencial y cómo trabajar con promociones y descuentos de forma estratégica.

### 1) LIDERAZGO: ACCIÓN Y EMOCIÓN

Seleccionar y entrenar a las personas formando un equipo de profesionales comprometidos entre sí y con el éxito, será el gran diferencial de su gimnasio.

- Sepa cómo seleccionar y entrenar a las personas con base en el conocimiento de las principales características y cualidades que distinguen a los verdaderos profesionales.
- Entienda cómo involucrar al equipo, agilizar la comunicación interna y generar el compromiso, solucionando, de manera simple y rápida, gran parte de los problemas diarios.
- Utilice herramientas simples y prácticas para seleccionar y evaluar el desempeño individual de los integrantes de su equipo.

Desarrolle la excelencia en la atención haciendo que los profesionales de su gimnasio entiendan:

- Que las relaciones son la base del negocio "gimnasios";
- Qué es ser parte de un equipo;
- Cuáles son las principales características y cualidades del verdadero profesional;
- Qué es calidad en la prestación de servicios;
- Cómo garantizar la satisfacción del cliente;

## 2) RECURSOS HUMANOS

Conozca el perfil ideal del gerente, sus atribuciones, actividades y rutinas. Sepa cómo delegar las tareas y controlar las acciones de forma planificada. Identifique y cree ventajas competitivas por medio del direccionamiento, definiendo las metas que van a garantizar la lucratividad, y del seguimiento del desempeño.

Utilice las mejores y más adecuadas herramientas para la gestión, conozca las técnicas y los entrenamientos necesarios para la implementación de los procesos, y descubra las mejores formas de monitorear el desempeño de sus responsables y usuarios.

### 3) RETENCIÓN

Gerenciar la retención es hoy uno de los mayores desafíos del gerente. Conquistar nuevos socios es cada vez más difícil y caro en un mercado que se vuelve día a día más competitivo y selectivo.

La retención está directamente vinculada al contacto permanente con los clientes. Llamar a quien ya dejó de venir al gimnasio, o no renovó su contrato, puede ser una actitud demasiado tardía porque, a esa altura, el cliente ya perdió el interés.

- Sepa cómo gerenciar la retención.
- Conozca las mejores estrategias, desarrolladas por los principales gimnasios, para vencer la batalla de la retención.
- Utilice herramientas simples y prácticas para monitorear el desempeño.

### 4) VENTAS: TRANSFORME A SUS RECEPCIONISTAS EN UN EQUIPO ESPECIALIZADO EN VENTAS

- Conozca la más moderna y eficaz metodología ya desarrollada para entrenar a las recepcionistas de su gimnasio y formar un equipo especializado en ventas, eliminando las pérdidas que son consecuencia de la ineficacia en el proceso de captación de nuevos clientes.
- Sepa cómo cambiar inmediatamente el perfil de sus recepcionistas, desarrollando un poderoso departamento de ventas, que pasará a actuar activamente y será el principal responsable por el crecimiento de su gimnasio.
- Sepa cómo conducir el proceso de ventas aplicando modernas técnicas de neurolingüística.
- Conozca las habilidades de la conversación que ayudan a crear la máxima empatía y armonía con los visitantes, creando motivos emocionales para la compra.
- Sepa cómo superar objeciones manejando los cierres de venta de forma emocional.
- Entienda cómo el teléfono puede mejorar la lucratividad de su gimnasio, siempre que sea utilizado correctamente.



Como orador presentó más de 30 seminarios y cursos en todo Brasil y más de 10 seminarios internacionales en América del Sur, Estados Unidos y Europa. Actuó como asesor en Brasil de Gold's Gym International, la mayor red mundial de gimnasios.

Además, fue coordinador de área de la cadena Runner Academia, de San Paulo. Como consultor ya desarrolló más de 35 proyectos nacionales. Actualmente es director de Monday Academia, en San Pablo.

### Histórico Profesional

Deportista con desempeño en competencias desde la infancia, campeón paulista, con record estudiantil por tres años consecutivos, Luis Amoroso tuvo en la actividad física, específicamente en la natación, la inspiración que moldeó su carácter.

Fue a partir de ese deporte que se convirtió en un profesional enfocado en el trabajo de equipo, en la lealtad y en la dedicación, teniendo por objetivo principal competir y vencer. Inició su actuación profesional en 1979 como profesor de natación, mientras cursaba la facultad de arquitectura.

En 1982 fundó su primer gimnasio. La necesidad constante de entrenamiento generó en él la búsqueda de nuevos conocimientos por medio de la participación en eventos internacionales y el desarrollo de la capacidad de organizar esa información para transmitirla a su equipo. Fue así que su habilidad como orador pasó a ser cultivada.

## CURRÍCULUM VITAE DOCENTES

# Luis Amoroso

---



En 1999 Luis Amoroso se incorporó al principal jugador del mercado de gimnasio, Bio Ritmo, en carácter de director. Dos años después, en 2001, fundó FitBiz.

### Formación Académica

- Arquitecto de la Universidad Mackenzie, San Paulo/SP - Enero/83
- Extensión Universitaria "Ingeniería Económica – Decisiones entre Alternativas" promovido por la Fundación Carlos Alberto Vanzolini en convenio con la Escuela Politécnica de la Universidad de San Pablo/SP - Agosto/8



## Trayectoria

A los tres años de edad, comenzó con actividades físicas en una piscina. Lo que era sólo una cuestión de salud, se transformó en una opción de vida, y sus vivencias deportivas lo motivaron a convertirse hoy en consultor.

El desarrollo de su perseverancia y la búsqueda de nuevos desafíos, además del trabajo en equipo, fueron moldeados en largos entrenamientos y competencias de natación, así como en torneos regionales y nacionales de handball.

Inició sus trabajos como auxiliar técnico de handball, mientras cursaba la facultad de educación física. Después pasó a ayudante de deportes en el colegio OEMAR y junto con el profesor Pedro Amadeu desarrolló un trabajo de gimnasia acrobática. Allí participó como coordinador de viaje del Evento Festival del Sole (1996), en Riccione, Italia.

En 1995 comenzó su carrera en gimnasios, primero como profesor de natación, posteriormente como evaluador físico y profesor de musculación. Asumió su primer cargo directivo en 1999, como gerente, mientras cursaba el postgrado en administración deportiva.

En aquel entonces escribió el trabajo "La satisfacción de los clientes en el gimnasio: los aspectos que mantienen los clientes en la empresa", gracias al cual desarrolló conocimientos que encaminan aún hoy las acciones en las empresas donde actúa.



En 2003, inició sus trabajos como consultor de gimnasios en FitBiz, donde se desempeñó al comienzo como agente comercial, y posteriormente como consultor de proyectos para Brasil, Argentina, Uruguay, Chile y Colombia ofreciendo toda su experiencia adquirida previamente en empresas. Actualmente se desempeña como gerente de Wet Academia en San Pablo (Brasil).

### Formación Académica

- Posgrado (Lato Sensu): Administración Deportiva
- FMU-Facultades Metropolitanas Unidas (1999 a 2000)
- Graduado en Educación Física
- FMU-Facultades Metropolitanas Unidas (1995 a 1998)

### Calificación Profesional

- Consultor CMS Internacional, empresa de consultoría y mayor proveedor de productos y servicios para el mercado de fitness mundial, con más de 700 clientes por el mundo.
- Master Trainer Impact Training, empresa especializada en la formación de vendedores en el mercado del fitness.

## Costo & Forma de Pago

---

- a) El costo por persona de este curso es de **\$4.460 pesos argentinos** o su equivalente en **dólares americanos US\$ 1.090**.
  
- b) Se puede pagar hasta en seis cuotas mensuales de **\$ 743,30 pesos argentinos** o su equivalente en **dólares US\$ 181** . Por pago al **contado** hay una bonificación del 10%.
  
- c) Quienes deseen -o sólo puedan- asistir a uno de los dos módulos, podrán hacerlo abonando **\$ 2.680 pesos (U\$ 650 dólares)**. Por pago al **contado** hay una **bonificación del 10%**.
  
- d) Quienes acrediten viajar **más de 500 kilómetros** para asistir a este curso, recibirán de obsequio el **Taller de Atención a Clientes de FitBiz**, en DVD, de 4 horas de duración.
  
- e) Para reservar uno de los **30 lugares disponibles** es preciso abonar **15%** del total de la inscripción por lo menos 30 días antes de la fecha de inicio del curso.
  
- f) FitBiz podrá cancelar el curso o postergar su inicio en caso de no alcanzar el número mínimo de inscriptos. En tal caso, se devolverá el dinero de las reversas realizadas por las personas interesadas.

# Costo & Forma de Pago

---

## Beneficios

### El pago de la inscripción al curso incluye:

- Asistencia a la formación de 64 horas.
- Coffee Breaks durante los encuentros.
- Material de Apoyo (Carpeta y Lapicera).
- Manual del curso. Formularios. Planillas. DVD.
- Diploma de asistencia.
- Cupón de 15% de descuento para los talleres y conferencias, en video y audio, que Mercado Fitness y FitBiz tienen a la venta (válido para compras durante 2011).
- Fitness Tour: lo llevamos a visitar 4 de los mejores gimnasios de Buenos Aires.
- Consultorio Legal con abogados de la Cámara de Gimnasios de Argentina.
- Consultorio con especialista en psicología de la actividad física.
- Cena de camaradería junto a todos tus compañeros.
- Pases gratuitos a gimnasios para entrenar mientras estás en Buenos Aires.

## Formas de Pago:

- Efectivo ó Cheque Personal.
- Depósito o Transferencia Bancaria.

Puede realizar su compra en nuestra oficina o por teléfono con tarjetas de crédito:



# Testimonios

---



Gustavo Renaud - Paraná

“Los contenidos fueron excelentes, aplicables en gran medida, y superaron ampliamente mis expectativas. El intercambio de experiencias con mis compañeros fue también de gran utilidad”.



Agostina Mazzucchelli - Capital Federal

“Ha sido una gran experiencia. Los esfuerzos de profesionalización de la industria a los que conduce este tipo de actividades son excepcionales”.



Alejandro Valle - Capital Federal

“Significó un antes y un después en lo laboral. Fue un placer haber conocido a mis compañeros. Me devolvieron la fe y la confianza en la gente del medio”



Dario Micillo - Capital Federal

“Conocer herramientas y estrategias para desarrollar el negocio del gimnasio era lo que buscaba y el curso cubrió mis expectativas. Gracias a todos”.



Graciela Gallardo - Junín, Buenos Aires

“Interesante, productivo. Me sentí muy cómoda con el grupo y además me divertí. Gracias” .



René Claire - Santa Cruz, Bolivia

“Me gustó mucho. Me ayudó a ver mi gimnasio desde un punto de vista empresarial. Pondré estas herramientas a trabajar y tendrán noticias mías”.



Stella Guzmán - Montevideo, Uruguay

“Me felicito por la decisión de hacer este curso. Estoy segura de que mi éxito mucho dependerá de todo lo aprendido”.