

CFBX CrossFit

MANUAL DO COACH

INTRODUÇÃO

Este é um documento restritamente utilizado pela marca CFBX com direitos autorais e com extremo sigilo.

Este material servirá de direcionamento e reciclagem de novos e antigos treinadores da rede CFBX. Aqui você vai encontrar como você deve se portar diante de cliente, o que deve fazer em situações do dia a dia e também terá acesso as regras da franquia.

SUMÁRIO

PAGINA 1 – CAPA

PAGINA 2 – INTRODUÇÃO E SUMÁRIO

PAGINA 3 – COACH VALORIZE SUA IMAGEM

PAGINA 4 – IDEIAS DE POST

PAGINA 5 – EXEMPLO DE INSTAGRAM

PAGINA 6 – ENTENDA O QUE PASSA NA CABEÇA DO CLIENTE

PAGINA 7 – JORNADA DO CLIENTE

PAGINA 8 - PROPOSITO, MISSÃO, VISÃO, VALORES

PAGINA 9 – REGRAS PARA SER HEAD COACH

PAGINA 10 – PADRÃO DE ATENDIMENTO DE COACH

PAGINA 11 – PADRÃO DE ATENDIMENTO DE COACH

PAGINA 12 – A TRIADE DA CFBX

PAGINA 13 – UNIFORMES E CHECKLIST

COMO MELHORAR A SUA IMAGEM PARA A COMUNIDADE DO CROSSFIT

Esse documento tem como objetivo melhorar nossas redes sociais como forma de melhorar ainda mais nosso marketing pessoal e o marketing para a CFBX.

Diante da era digital que estamos vivendo sabemos que a todo momentos estamos sendo vistos, analisados e julgados, dessa forma podemos aproveitar a ferramenta do instagram para melhorar nossos resultados pessoais e profissionais.

Abaixo deixo um exemplo da importância das nossas páginas:



Quanto você pagaria pela foto da esquerda? E quanto você pagaria para a foto da direita?

Diante disso resolvemos montar um material para valorizar mais o nosso trabalho e fazer com que a percepção de preço VS qualidade melhore ainda mais.

- 1- Analise seu Instagram: ele fala e mostra sobre seu trabalho e sobre o box?
- 2- A bio do instagram fala um pouco sobre o que você faz e trabalha?
- 3- Suas fotos condizem com a sua bio?
- 4- Sua foto de perfil está top?
- 5- Você posta em seu stories sobre a CrossBox?
- 6- Em seus destaques aparece seus melhores momentos com a modalidade?

IDEIAS E INDICAÇÃO

- 1- Busque postar pelo menos 1x na semana uma foto top sua, trabalhando, treinando ou em momento de lazer. Edite ela em algum aplicativo (snapseed).
- 2- Exemplo abaixo de descrição de bio com emoticon, local de trabalho, definição de de proposito (cartão de visita)
- 3- Sua foto condiz com seu dia a dia, com seu trabalho atual ou com o que você quer transmitir para as pessoas que você não conhece. Pense nisso.
- 4- Sua foto descreve brevemente o que você quer passar para as pessoas?
- 5- Você faz alguns vídeos seus treinando? Incentiva as pessoas a treinar?
- 6- Faça um destaque dos seus melhores momentos, isso valoriza você e seu trabalho.

Segue um exemplo muito interessante de descrição da Bio, de foto de perfil, de destaques organizados e fotos no feed editadas.



QUAIS OS NÍVEIS DE QUALIDADE DE VIDA DO ALUNO:

Qualidade de vida ruim:

- Vem para melhoras a estética;
- Quer um lugar que entenda que quer melhorar pontos simples da vida, como sono, disposição e felicidade;

Qualidade de vida média:

- Vem para melhorar sua estética;
- Quer um lugar que traga possibilidades de isso acontecer rápido para ganhar auto estima;

Qualidade de vida boa:

- Vem para buscar performance e estética;
- Quer um lugar que supra suas necessidades para treinar pesado;

QUAL NÍVEL DE URGENCIA DE COMPRA DO ALUNO:

CLINICO: O médico mandou com urgência;

FISICO: Está se sentindo mal com seu corpo;

EMOÇÃO: Quer melhorar; Quer evoluir; Viu em algum lugar e se inspirou;

OS ALUNOS POSSUEM 3 ESTÁGIOS DENTRO DA CFBX:

1 A 6 MESES DE TREINO:

- Precisa de acompanhamento;
- Não sabe o que é CrossFit;
- Tem objetivos de qualidade de vida;
- Não sabe o nome dos movimentos;
- Não pensa em competir;
- Frequência baixa nos treinos;
- Tem dores após o treino;
- Tem dúvidas se vai dar certo;

O QUE O ALUNO DE 1 A 6 MESES VALORIZA?

- Eventos;
- Novas amizades;
- Emagrecimento;
- Qualidade de sono
- Felicidade;
- Alegria da aula;
- Ganho de força;
- Melhora do condicionamento;
- Controle do estresse e ansiedade;
- Melhora no trabalho;
- Limpeza e organização do Box;
- Treinador amigo da galera;

6 A 12 MESES DE TREINO:

- Quer trazer amigos para treinar;
- Começa a entender o que é CrossFit;
- Já segue outros Box da cidade;
- Já sabe o nome de alguns movimentos;
- Quer fazer mais rápido os WODS;
- Quer começar a fazer os movimentos;
- Começa a ter resultado estético claro;
- Quer começar a treinar todos os dias;

O QUE O ALUNO DE 6 A 12 MESES VALORIZA?

- Eventos;
- Amizades do Box;
- Emagrecimento;
- Qualidade de sono;
- Felicidade;
- Alegria de aula;
- Força e Condicionamento;
- Controle de estresse e ansiedade;
- Melhora no trabalho;
- Evolução técnica – conseguir realizar movimentos mais complexos;

12 A 24 MESES DE TREINO:

- Quer evoluir muito;
- Começa a comparar outros Box;
- Começa a comparar treinadores;
- Começa a seguir atletas;
- Pensa em competir;
- Quer músicas de crossfiteiro raiz;
- Frequência alta de treino;

O QUE O ALUNO DE 12 A 24 MESES VALORIZA?

- Amigos crossfiteiros raiz;
- Qualidade de equipamento;
- Qualidade de profissional;
- Evolução de cargas e movimentos;
- Evolução de condicionamento;
- Programação de treino;
- Marcas de qualidade;
- Menos importância para limpeza;
- Quer um Box raiz;
- Quer treinadores que agreguem conhecimento;
- Quer treinadores que instiguem à evolução;
- Eventos de competição;
- Clínicas;
- Técnicas e dicas;

O QUE NOS MOVE?

Propósito: Transformar positivamente a vida das pessoas além da atividade física.

Missão: Proporcionar uma experiência única e transformadora, respeitando a individualidade de cada aluno, elevando assim seu nível físico e mental.

Visão: Ser reconhecida como uma marca de qualidade em treinamento e atendimento humanizado.

Valores: Dar o show/ Responsabilidade Social/ Respeito/ Evolução/ Relacionamento Humano.

REGRAS PARA PERIODIZAR TREINOS NA CFBX – HEAD COACH

A CFBX vem por meio desta nota declarar que a partir da data de 14/04/2023 estará liberando a possibilidade dos treinadores de cada unidade assumir a responsabilidade de criar seus próprios treinos conforme os requisitos a seguir:

- 1- o Treinador deve montar uma periodização para apresentar para a comissão técnica da CFBX e ser aprovado.
- 2- o Treinador obrigatoriamente deve ter pelo menos um curso de periodização comprovado via certificado.
- 3- o Treinador deve seguir as regras da comissão técnica e do marketing da CFBX para que possamos continuar com as ações de marketing alinhadas com os treinos.
 - 3.1 - a cada 15 dias deve ter treino em duplas, trios, quartetos ou grupo.
 - 3.2- incluir o skill class conforme calendário.
 - 3.3- incluir qualquer ações que forem solicitadas em calendário antecipado.
- 4- o Treinador deve dominar todos os movimentos com qualidade tanto de LPO quanto de Ginástica.
- 5- o treinador se compromete a participar do NIVEL 1 e NIVEL 2 da CFBX, em caso de não participação dos cursos, acarretará na não autonomia para montagem de treinos.
- 6- deverá participar de reuniões com o head coach para apresentação de novos blocos de treino e alinhamentos.
- 7- o treinador deve enviar, se solicitado, as planilhas periodizadas para análise.
- 8- qualquer indicio de risco de lesões por falta de competência a franqueadora fará a solicitação para retomar os treinos do padrão CFBX.

Em caso de não colaboração com a equipe técnica será informada a administração da unidade para alinhamentos. Mantendo a falta de alinhamento após aviso por e-mail, a unidade poderá ser autuada com multa conforme contratos de franquia.

O objetivo além de oportunizar os treinadores da rede a desenvolver o papel de head coach também será melhorar a qualidade de entendimento, desenvolvimento pessoal e profissional através de cursos e motivação da nossa equipe de treinadores.

Lembrando que a função de HEAD COACH não se resume em apenas montar treinos.

PADRÃO DE TRABALHO DOS TREINADORES DA CFBX

O QUE É O PROFISSIONAL DIFERENCIADO PARA A CFBX?

Preza pela nossa Tríade – alimentação equilibrada/ treino intenso/ relacionamento humano
Prepara o ambiente para receba seus convidados (clientes)
Tem ótima empatia com as pessoas, todos os dias.
Tem ótimo controle de turma.
Ele dá o seu show, é o show da CFBX.
Ele faz as pessoas sorrirem muito.
Ele mantém uma música ambiente sempre.
Ele ama o que faz e se diverte com os alunos.
Dar treino com a higiene em dia.
Ser consistente sempre.

COMO TRABALHAMOS NO PISO PRETO?

O briefing deve ser objetivo, fale apenas o que você quer dos alunos e não leia o quadro.
Um briefing longo com as pessoas com cara de tédio é um forte indicio que você está errando.
Avalie a sua dicção, altura de voz, postura e expressões nas demonstrações para facilitar o entendimento do aluno.
O comando de aula (explicações do treino) é de quem tem a música.
Se estiver em dois COACH, um comanda e outro apenas demonstra.
Quando um COACH estiver explicando o outro não explica.
Os COACH não ficam conversando dentro do tablado.
Nunca, nunca mesmo, falar mal de alunos ou dar risada dos alunos.
Manter uma organização e posicionamento para acompanhar todos os alunos.
Apresentar todos os alunos das aulas experimentais e desejar as boas vindas.
Nunca pedir para o aluno se apresentar em uma turma grande, isso é constrangedor.
Lembrar sempre que você precisa passar por todos os alunos e dar atenção.
Conheça bem a pessoa antes de encostar nela.
Se encostar na pessoa, seja firme, coerente e rápido.
Se está certo parabeneze, se está errado corrija.
Não deixe o aluno na dúvida.
Corrija sempre elogiando, critique elogiando.
Valorizar ao máximo o seu colega coach auxiliar (aplaudir, apresentar, brincar, dar voz, interagir)
Faça fechamento de aula, isso é regra.

FERRAMENTAS PARA INTEGRAR E SE DESTACAR:

Brincadeira, atividades extra, desafios rápidos, alongamentos, massagem.
Início (bom dia), meio (treinamento interativo) e fim de aula (fechamento com sorrisos)
Música de Início de treino (musica calma), música de Skill e Wod (musica forte), música de alongamento (calma).
Momentos de aumentar o volume e baixar volume.
Grite 3,2,1 sempre e participe da aula
Incentivar quando o Aluno estiver no equipamento
Brinque, dance, pule, agite, busque conhecer as pessoas, corrija e o principal não esqueça de ser profissional... a bagunça deve ser organizada sempre.

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES:

Cuidado para não perder a excitação da pessoa com um sermão.

Situações difíceis respire fundo e retorne depois!

99% dos problemas do box a culpa é sua... desorganização, limpeza, falta de respeito, tristeza, energia ruim, falta de qualidade de treino, cancelamentos e dificuldade de renovação.

AUMENTE O NÚMERO DE ALUNOS EM SUAS TURMAS:

Pedir indicação por parte dos alunos.

Fazer fotos final do treino

Pedir pra trazer os amigos

Postar e marcar alunos

Pedir para marcar o box e marcar os treinadores

Agendar pequenas atividades (bolo, café, parceria)

CATIVE SEUS ALUNOS

Peça que música quer ouvir

Incentivar

Saber o nome de todos os alunos escrevendo o nome deles todos os dias no quadro

Auxiliar quando necessário.

Perguntar se estão bem durante o treino.

Parabenizar após o treino com um cumprimento individual para cada aluno e falar que mandaram bem.

AULA EXPERIMENTAL

Executar o plano aula experimental de INICIO (conhecer aluno), MEIO (treino adaptado) e FIM (levar até a recepção).

Não deixe o aluno experimental desesperado, faça ele ficar feliz sem risco de lesões.

Não dê o treino completo para um iniciante.

Ao fim do treino faça ele confirmar que gostou do treino e leve ele até a recepção.

O QUE NÃO FAZER

Se alimentar durante a aula.

Dar treino com xícara de café.

Passar treino suado.

Passar treino sem camiseta.

Passar treino com vestimentas inadequadas, rasgadas ou velhas.

Provocar exageros como gritos em excesso, algazarra (buscar o equilíbrio)

Brigar com aluno ou deixa-lo estressado com excesso de cobrança.

Brigar entre colaboradores na frente de alunos.

Beijos e abraços em excesso com alunos.

Beijos e abraços em excesso entre colaboradores.

Sujar e não limpar.

Ficar de cochicho nos cantos do box.

Falar mal de alunos ou colegas de trabalho.

Fazer aluno pagar burpee por atraso.

Ficar com alunos do box.
Não pedir dinheiro emprestado a alunos.

O QUE É A TRIADE DA CFBX?

A tríade nada mais é que:

- 1- TREINO INTENSO: O aluno vem treinar e vamos incentivar ele a fazer um bom treino para conseguir ter ótimos resultados.
- 2- ALIMENTAÇÃO INTENSA: O coach deve conscientizar o aluno que ele deve ter uma boa alimentação para obter resultados expressivos.
- 3- RELACIONAMENTO INTENSO: O coach deve trabalhar para criar um ambiente propício para gerar relacionamento em suas aulas como brincadeiras, integrações em treinos em duplas ou trio, aquecimentos dinâmicos, alongamento em duplas, entre outros.

Quando o aluno executa apenas 1 desses 3 itens, a chance dele ficar no box não é muito grande. Quando o aluno executa 2 desses 3 itens, a chance dele continuar no box já tem um aumento significativo e se o aluno executa os 3 itens, ele com certeza vai ter vida longa com a nossa marca pois encontrou resultado físico e mental conosco.

UNIFORMES

Como forma de manter um padrão na rede e ainda aumentar a propaganda visual da marca CrossBox, deve ser adotado o uso obrigatório do uniforme. Portanto, procure cuidar da imagem de sua equipe pessoalmente. Ao registrar a presença, os funcionários devem colocar o uniforme para iniciar as atividades do dia.

A aparência dos funcionários deverá ser a melhor possível. Para isso os funcionários devem estar:

- Com uniforme impecável: completo, limpo e em bom estado de conservação;
- Com as unhas limpas e cortadas;
- Com maquiagem bem leve, para as mulheres;
- Para as mulheres, cabelos arrumados e presos; em casos específicos de contratação de funcionários do sexo masculino, barba e cabelos aparados são primordiais.

CHECK LIST DO COACH

- 1- Assinar o ponto
- 2- Colocar uniforme e se arrumar
- 3- Ligar equipamentos (pc, impressora, tv)
- 4- Manter uma boa música ambiente
- 5- Colocar carregar equipamentos sem bateria
- 6- Organizar todos os equipamentos turma por turma
- 7- Dar treino de alta qualidade
- 8- Tirar o pó ou passar álcool nos equipamentos
- 9- Colocar álcool nos borrifadores e manter pano visível
- 10- Recolher sujeiras pequenas do tablado ou passar aspirador após o treino se necessário
- 11- Limpar magnésio do chão e escritas de giz
- 12- Assinar ponto

ATENDIMENTO AO CLIENTE

Nas unidades CFBX o cliente deve ser recebido com um sorriso verdadeiro.

A abordagem deve ser iniciada com palavras de saudação (Bom Dia/Boa tarde/Boa noite) e logo em seguida perguntar em que podemos ajuda-lo.

Importante que todo o ambiente já esteja preparado para recebe-lo com tudo ligado, limpo e organizado.

O cliente vai falar que quer saber sobre valores e então se possível você deve colocar o cliente sentado de forma confortável, oferecer um café e então começar a seguir o atendimento. O script logicamente não estará na sua frente, porém com o tempo você vai lembrar facilmente das técnicas que devem ser realizadas no momento do atendimento.

É muito importante ressaltar que o cliente deve fechar o plano com você nesse momento ou agendar uma aula experimental pois ele está buscando um local para treinar, não deixe o cliente ir embora sem saber o que ele realmente está pensando. Se o cliente comentar que quer começar hoje ou daqui 1 mês, verifique as opções e faça o fechamento de aula experimental ou de plano de forma segura e clara.

O cliente precisa entender que ele pode fechar um plano para iniciar no próximo mês ou na próxima semana. A venda nada mais é que a arte de mostrar ao cliente que o que ele está buscando você está vendendo.

Para que isso ocorra você deve ouvir muito, prestar muita atenção no que o seu cliente está buscando. Se importe com tudo que ele tem a te falar, aos poucos esse cliente vai se abrir com você e você conseguirá todas as respostas que você precisa para os 3 passos do processo de vendas que são eles: sondagem, valorização e fechamento. Nunca, NUNCA passe o preço sem que o cliente passe por esses 3 passos, são passos extremamente importantes para o desenvolvimento de sua unidade.

Para facilitar o processo na CFBX temos o roteiro de venda que chamamos de SCRIPT que quando bem executado é uma ferramenta que vai fazer você faturar alto. Após o fechamento você precisa continuar uma conversa com o cliente, parabenizando pela compra e pela mudança que isso pode gerar na vida dele.

SONDAGEM

O primeiro passo é você entender o que o cliente está buscando, seja sincero com o cliente pois ele sente quando você está mentindo ou falando besteiras. Ouça com atenção tudo que o prospect tem a dizer, ele vai falar algumas frases importantes como: “estou cansado do dia a dia, preciso ganhar condicionamento físico, estou gordo, sou sedentário, quero aproveitar mais meus filhos, desejo melhorar no futebol com os amigos, quero pedalar com minha esposa”. Esses são alguns exemplos de cada pessoa que entra no box, cada um tem um objetivo diferente e você precisa saber qual é esse objetivo. Muitas vezes é muito simples conseguir essa resposta pois é apenas você perguntar que a pessoa vai te falar. Porém alguns clientes são mais retraídos e respondem apenas com uma palavra, ou seja, “emagrecer, força, condicionamento” e isso mostra que ele ainda não está confiando em você para “se abrir” para você. Se isso acontecer busque perguntar de outras formas, por exemplo: “como é a sua rotina?” isso faz com que você consiga entender o porque ele quer ganhar força, condicionamento ou emagrecer. Algumas pessoas vão buscar o box para melhorar seu físico, outras para ganhar “status” em seu ciclo de

amigos, outra para fazer amigos, outra para correr uma maratona de 21km. Você consegue entender a individualidade de cada pessoa? Então você já está com meio caminho andado. Para finalizar esse assunto vamos dar um exemplo: Imagina você entrar em uma academia de natação, você é uma pessoa que trabalha muito e quer relaxar depois de um dia estressante. Quando você chega na academia de natação você observa aquela recepção impecável, funcionários bem vestidos. Você aborda a recepcionista e pergunta como funciona as aulas e ela responde educadamente: “Aqui na academia de natação você pode ver que temos 5 tipos de equipamentos de alta geração para quem está iniciando na natação, temos professores que vão fazer com que você nade perfeitamente bem com a técnica tailandesa de natação profissional atualizada para o ano de 2025”. Perceba que o meu objetivo é simples, quero relaxar e não preciso de tudo isso que a recepcionista me falou, isso pode até mesmo me assustar pois falou que as técnicas são de treinadores profissionais e você não deseja se tornar profissional de natação não é mesmo? Acredito que com esse exemplo básico podemos notar que a individualidade é extremamente importante para o negócio pois sabemos que na CFBX a pessoa terá uma gama de benefícios e você precisa apenas apresentar o benefício certo para o cliente.

VALORIZAÇÃO

Depois de ouvir bastante e fazer várias perguntas para o prospect chegou a hora de supervalorizar o nosso serviço a ponto de surpreender a pessoa que está necessitando de nossa ajuda. Você ouviu, anotou os pontos certos, se importou com a chegada dessa pessoa e agora vamos valorizar do jeito que ela espera. Sabe porque ela já espera que seja muito bom, porque ela recebeu nossas propagandas, dificilmente as pessoas vão até a CFBX sem saber o que estão buscando. Elas já pesquisaram, já viram vídeos no Youtube, já conversaram com o amigo que pratica. Não perca a oportunidade de mostrar que o que ela precisa está no seu serviço. A valorização vai ser praticamente sempre a mesma, porém você pode dar mais destaque ao que a pessoa está buscando, ou seja, foque no que a pessoa busca e fale que além disso ela ainda vai ter mais tantos benefícios físicos e mentais. Essa é uma etapa importante e precisa ser pensada, pois, o cliente não gosta de ficar 30 minutos ouvindo benefícios, muitas vezes ele já quer começar, portanto você precisa sentir isso, se a pessoa já está pronta ou se ela ainda está em dúvida. Se ela ainda tem dúvidas continue a valorização, se ela quer fechar um plano, não perca a oportunidade, feche agora o plano. Deixe os contratos e documentos necessários para o fechamento prontos para serem preenchidos, não demore.

FECHAMENTO

Chegou a hora de fazer o fechamento, a pessoa falou o que procurava, nós apresentamos o serviço com excelência, agora precisamos passar o preço. Preste atenção nesta parte pois isso vai te ajudar muito. Se o cliente pedir para treinar 3x na semana passe sempre o valor mais alto possível, assim o cliente pode perceber que: ou é caro ou ele vai querer fechar. Se ele achar caro apresente os planos anual e semestral, ele vai achar os preços muito bons. Ter um brinde é muito legal para fazer o fechamento pois as pessoas gostam de sair com algo nas mãos, geralmente oferecemos brindes para quem fecha o plano anual, assim temos um parceiro de longa data com um plano recorrente. O fechamento é um momento que o coração começa a bater mais forte pois a pessoa vai dizer “sim” para você, não estrague o momento falando besteiras, retornando na etapa da valorização ou da sondagem. Pergunte outras coisas, onde

ela mora, se tem filhos, quantos anos tem o filho e por aí vai. Faça o cliente esquecer que ele fechou um plano, deixe ele confortável. Como você pode perceber o atendimento é algo pensado para que o cliente possa ter uma ótima experiência, as técnicas são variadas, porém a essência sempre será a mesma, FOCAR NA NECESSIDADE DO CLIENTE.