

Instituto Superior Universitário da Maia

André Rodrigues da Silva

---

**Estratégias de Retenção e Satisfação de Sócios:  
Estudo aplicado no ginásio Elite Corpus XVI**

Mestrado em Gestão do Desporto

Setembro de 2017

## **Resumo**

Paras as empresas, seja qual for o sector de mercado, é fundamental a satisfação dos clientes, pois a médio e longo prazo trará uma relação de fidelidade de onde resultarão benefícios para ambas as partes. No fitness e com o crescimento atual deste sector de mercado, as organizações que lá competem (ginásios e health clubs) tornam a concorrência cada vez mais variada e competitiva, o que faz com uma das maiores preocupações dos gestores passe pela retenção e satisfação dos seus clientes. A aquisição de novos clientes implica mais custos para as organizações, quando comparados com os custos associados à manutenção dos mesmos. Desta forma, a retenção e satisfação dos clientes torna-se fundamental para o sucesso das organizações.

O projeto realizado no ginásio Elite Corpus XVI exigiu o acesso à base de dados da organização, para posterior análise estatística. O objetivo será verificar se as estratégias de reposição/reforço da lealdade e satisfação possuem o impacto positivo e verificar se os sócios que evidenciam maior fidelização são os que agregam mais valor para o ginásio.

***Palavras-chave: Fitness, Ginásio, Retenção, Satisfação, Sócio, Análise RFM***