

REVISTA DOS

# CLUBES

Publicação do Sindicato dos Clubes do Estado de São Paulo | Ano 2 | Nº 9 | Agosto de 2011

**Convênio com a Academia Paulista  
de Letras beneficia cultura nos clubes**

**CIEE dá desconto  
para clubes contratarem  
estagiários**

**Clubes centenários paulistas  
receberão homenagem  
na Assembleia Legislativa**

**CONSELHO 2016 PROPÕE ÓRGÃO REGULADOR PARA O ESPORTE PAULISTA**



# A gestão do clube comprometida com o futuro

## Uma política de educação continuada para gestores e colaboradores mostra comprometimento com a qualidade dos serviços

Muito se fala em modelos de gestão comprometidos com o futuro. Mas o que são estas estratégias que oferecem melhorias administrativas e operacionais que inspiram o clube e suas equipes a encantar seu público associado? A Revista dos Clubes, numa série de matérias, irá abordar um aspecto que se constitui em um dos pilares do compromisso da organização com o futuro: a educação continuada no ambiente corporativo.

Nesta primeira abordagem, conversamos com o professor Luís Sérgio Lico, consultor e especialista em educação corporativa, que destaca a importância estratégica da educação continuada para os profissionais manterem-se atualizados e os clubes potencializarem sua competitividade e atratividade.

“O mercado mudou e a competição também, os clubes lidam hoje com um perfil de associado que tem mais exigências, é necessário se estruturar para atender a essa demanda que pede excelência na prestação de serviços. O modelo de gestão do clube deve estar voltado para a descoberta de oportunidades que resultem na fidelização do associado”, diz Lico.

O consultor aponta como exemplo de oportunidade para fidelização a agilidade no atendimento, por meio da otimização dos processos internos que, além de reduzir custos, permite melhorias na comunicação interna, além de promover a satisfação que vai reter e conquistar novos associados para o clube.

### **Educação continuada prevista no orçamento**

Para isso é preciso estabelecer uma política de qualificação dos gestores (gerentes e encarregados) e dos colaboradores (funcionários de todos os setores), com treinamento contínuo. Pode-se ter a sensação de alinhamento em reuniões e instruções do dia a dia, que

ocorrem de forma dispersa, sem planejamento com objetivo específico, que consiga trazer os resultados esperados. Lico recomenda, por isso, o investimento em um plano de educação continuada.

“Para dar certo, esse processo precisa ser permanente e integrado à estratégia do clube. A capacitação deve ser planejada por meio de cursos, palestras e treinamentos para aumentar as competências das equipes, com constantes avaliações. É uma boa prática de gestão o clube abrir espaço no orçamento para atender a essa necessidade. Isso ajuda a fortalecer ou a criar a cultura interna da capacitação e também reforça os valores do clube identificados com a finalidade da excelência na prestação de serviços”, afirma.

O consultor enfatiza que o treinamento contínuo não deve ser encarado como um remédio pontual, usado para resolver crises momentâneas. “Se adotada assim, numa situação de emergência, a educação continuada pode falhar e ter resultado inverso pela inconstância que não sedimenta a produtividade, tampouco motiva os colaboradores para gerar o conhecimento que resulta em qualidade em longo prazo”, explica Lico.

O caminho apontado por Lico para os clubes interessados na educação continuada dos colaboradores tem como primeiro passo a aproximação com a sua entidade representativa: “Os clubes têm no Sindi-Clube uma universidade corporativa que oferece uma grade muito bem-estruturada de cursos e treinamentos, que cobrem todas as áreas administrativas e que oferece atualização constante. A Universidade Sindi-Clube é ótima ferramenta para o clube que tem compromisso com o futuro”, afirma.

**Na próxima matéria, na edição de setembro, abordaremos a importância para o clube de tornar visível seu comprometimento com o futuro.**