GUIONES PARA EL "TOUR TÉCNICO" POR ZONAS

INTRODUCCIÓN

Los guiones técnicos son diseñados como una guía de comunicación para presentar las zonas a los usuarios haciendo énfasis en los beneficios relevantes y las recomendaciones básicas para que el usuario las utilice de la manera más segura posible.

Siendo estos guiones una pauta del cómo entregar la información, puede estar sujeta a cambios específicos referentes a: la infraestructura de la sede; los servicios ofertados; las dudas, preferencias o necesidades del usuario; momento de abordaje del usuario, entre otras. Por tanto, es importante que identifique y conozca:

- Cada zona de la sede.
- Los servicios médicos ofertados.
- Los servicios complementarios ofertados (entrenamiento personalizado, pilates reformer, artes marciales mixtas, pole dance, entrenamiento en suspensión, entre otros).

Es clave que el usuario inicie la experiencia de entrenamiento en BODYTECH con toda la información fundamental; esta debe ser entregada con la mayor cordialidad, ha de ser veraz y debe satisfacer las necesidades del usuario.

GUION TÉCNICO SALUDO

Momento	Guión	Observaciones
Generalidades de las zonas húmedas	Señor/Señora/Señorita _____, estas son las zonas húmedas donde puede encontrar: baño turco y sauna. Estos son cámaras con calor húmedo o seco que generan beneficios en la salud como: La eliminación de toxinas a través de la sudoración, la estimulación de la circulación, promueve la relajación muscular, humedece vías respiratorias, entre otras.	Verifique si los servicios de zonas húmedas son ofertados en su sede. Explique los beneficios y enfatice en la importancia del aval por parte del área médica para el uso de las zonas húmedas.
Exploración de nuevas dudas	Señor/Señora/Señorita _____, ¿Tiene alguna duda respecto a la información que le he dado? ¿Le interesa conocer otra zona?	Estar siempre atento a solucionar dudas o inquietudes.

GUION # 2.

BODYTECH®
Club Médico Deportivo

GUION TÉCNICO DE PRESENTACIÓN: ZONA CARDIOVASCULAR

Momento	Guión	Observaciones
Saludo	Señor/Señora/Señorita _____, buenos días (tardes, noches), mi nombre es _____, soy el entrenador encargado de la zona cardiovascular. Por favor sígame, le enseñaré esta zona.	Dirigirse de manera cordial al usuario. Tengamos en cuenta que si no identificamos al usuario, debemos confirmar su nombre.
Generalidades de la zona tcardiovascular	Señor/Señora/Señorita _____, la zona cardiovascular cuenta con una variedad de máquinas que le brindan seguridad, comodidad y ergonomía. Éstas le permitirán mejorar la resistencia del sistema cardiopulmonar. Con estos equipos usted puede monitorear su frecuencia cardíaca (pulsaciones por minuto), esto es fundamental para saber si está entrenando de acuerdo a lo esperado...	Explicar al usuario los principales beneficios de la zona cardiovascular.
Generalidades de las caminadoras o bandas	Señor/Señora/Señorita _____, tiene a su disposición la banda o caminadora que posee un sistema especial de amortiguación que ayuda a disminuir el impacto y por ende proporciona seguridad en sus articulaciones, además, tiene un pin de seguridad que se coloca en la ropa evitando accidentes importantes. ¿Tiene alguna duda?	Enfatizar en la importancia del uso del pin de seguridad. Esto hará que la persona inicie su experiencia con las bandas de manera segura.
Generalidades de la bicicleta recumbente	Señor/Señora/Señorita _____, esta es la bicicleta recumbente es muy confortable, ofrece estabilidad a la columna vertebral y permite tonificar los músculos de las piernas cuidando la articulación de la rodilla...es ideal para personas como usted que inician un programa de entrenamiento... ¿Necesita alguna explicación adicional?	Explicar los beneficios de la bicicleta recumbente, enfatizando en el cuidado articular que ofrece a las rodillas y las caderas.
Generalidades de la elíptica	Señor/Señora/Señorita _____, aquí tenemos la elíptica que está diseñada para realizar un entrenamiento sincronizado entre los brazos y las piernas, el esfuerzo se distribuye a través de la columna (o centro del cuerpo) y permite quemar más calorías...por ser un equipo de mayor exigencia cardiovascular, es posible que su entrenamiento aquí se haga por lapsos de tiempos más cortos...en unos días ya usted sentirá que puede aumentar o progresar este tiempo...	Profundice en el beneficio de entrenar con menor impacto aumentando el gasto calórico. Tener presente que por el rápido aumento de la frecuencia cardíaca, no siempre se recomienda en principiantes o personas con riesgo cardiovascular.
Exploración de nuevas dudas	Señor/Señora/Señorita _____, ¿desea que le enseñe otro equipo que llame su atención? ¿Tiene alguna duda con respecto a la información que le he dado? ¿Le interesa conocer otra zona?...	Estar siempre atento a solucionar dudas o inquietudes.

GUION # 3.

BODYTECH®
Club Médico Deportivo

GUION TÉCNICO DE PRESENTACIÓN: ZONA PESO SELECTORIZADO Y POLEAS

Momento	Guión	Observaciones
Saludo	Señor/Señora/Señorita _____, buenos días (tardes, noches), mi nombre es _____, soy el entrenador encargado de la zona de peso selectorizado y poleas. Por favor sígame, le enseñaré esta zona.	Dirigirse de manera cordial al usuario. Tengamos en cuenta que si no identificamos al usuario, debemos confirmar su nombre.
Generalidades de la zona de peso selectorizado y poleas	Señor/Señora/Señorita _____, esta es la zona de peso selectorizado y máquinas con polea, donde se entrena la fuerza muscular con equipos ergonómicos y seguros. El peso o carga se puede graduar según los objetivos y condición física de cada persona...los sistemas y máquinas de poleas facilitan la ejecución de los movimientos... Las máquinas de esta zona han sido seleccionadas especialmente para entrenar los principales músculos del cuerpo, en su programa de entrenamiento se indicarán las que faciliten el logro de sus metas...aquí usted contará conmigo y otros entrenadores para cuidar su postura y las cargas cuando se necesite...	Es importante señalar el acompañamiento de los entrenadores para cuidar la ejecución de cada ejercicio.
Exploración de nuevas dudas	Señor/Señora/Señorita _____, ¿desea que le enseñe algún equipo que llame su atención? ¿Tiene alguna duda respecto a la información que le he dado? ¿Le interesa conocer otra zona?	Tenga en cuenta que si se requiere profundizar en una máquina, se deben explicar sus beneficios de acuerdo con el nivel de entrenamiento del usuario. Estar siempre atento a solucionar dudas o inquietudes.

GUION # 4.

BODYTECH®
Club Médico Deportivo

GUION TÉCNICO DE PRESENTACIÓN: ZONA DE PESO LIBRE

Momento	Guión	Observaciones
Saludo	Señor/Señora/Señorita _____, buenos días (tardes, noches), mi nombre es _____, soy el entrenador encargado de la zona de peso libre. Por favor sígame, le enseñaré esta zona.	Dirigirse de manera cordial al usuario. Tengamos en cuenta que si no identificamos al usuario, debemos confirmar su nombre.
Generalidades de la zona de peso librev	Señor/Señora/Señorita _____, esta zona incluye equipos con elementos de peso libre como: discos, barras y mancuernas que permiten entrenar la fuerza muscular al tiempo que se mejora la coordinación. Los ejercicios con mancuernas son de fácil ejecución, ya que encontramos mancuernas con cargas desde 5 libras, son livianas y se pueden prescribir en personas principiantes según el criterio de nuestros profesionales... Al entrenar con discos y barras, generalmente hay una exigencia un poco más alta...esto dependerá de su nivel de entrenamiento... Los ejercicios en esta zona se le asignarán dependiendo de su condición física y de salud.	Profundizar en los aspectos o ejercicios que llamen la atención del usuario, cuidando que la información sea acorde a sus expectativas y condición de salud.
Exploración de nuevas dudas	Señor/Señora/Señorita _____, ¿desea que le enseñe algún equipo que llame su atención? ¿Tiene alguna duda respecto a la información que le he dado? ¿Le interesa conocer otra zona?	Estar siempre atento a solucionar dudas o inquietudes.

GUION # 5.

BODYTECH®
Club Médico Deportivo

GUION TÉCNICO DE PRESENTACIÓN: SALONES DE CLASES GRUPALES

Momento	Guión	Observaciones
Saludo y bienvenida.	Señor/Señora/Señorita _____, buenos días (tardes, noches), mi nombre es _____, soy el entrenador encargado de la zona de peso libre. Por favor sígame, le enseñaré esta zona.	Dirigirse de manera cordial al usuario. Tengamos en cuenta que si no identificamos al usuario, debemos confirmar su nombre.
Generalidades de las clases grupales y los salones disponibles	Señor/Señora/Señorita _____, le presento nuestro salón de clases grupales donde podrá disfrutar de diferentes tipos de clases que harán más motivante y entretenido su programa de entrenamiento. Aquí contamos con clases como: rumba, dánzika, step, pilates...entre otras...según sus preferencias y condición física, usted recibirá indicaciones al realizarse la evaluación con los profesionales de la salud... Este salón está especialmente diseñado para convocar a varias personas, está demostrado que entrenar en grupo es altamente motivante. Su sistema de audio permite ambientar cada clase con música estimulante... Estas clases le ayudarán a mejorar su capacidad cardiovascular, fuerza, tonificación, flexibilidad, coordinación entre otras. En BODYTECH, contamos con entrenadores expertos en las diferentes modalidades, por favor dígame si hay alguna clase que llame su atención y yo le indico si esta podría estar dentro de su programa...	Cuidar la información que se entrega al usuario para no llenar de falsas expectativas al usuario, es decir, se debe aclarar que la prescripción de las clases se realiza con la supervisión del área médica.
Generalidades de indoor cycling o ciclismo bajo techo y su salón	Señor/Señora/Señorita _____, este es el salón de indoor cycling o ciclismo bajo techo, está diseñado para vivir una experiencia emocionante en la bicicleta ya que usted podrá pedalear al ritmo de la música y exigiéndose con diferentes niveles de esfuerzos según el tipo de clase que se realice. BODYTECH tiene un programa llamado Cyclingtech creado por entrenadores expertos y basado en aspectos del ciclismo de ruta, sus principales beneficios son: genera un alto gasto calórico, incrementa la fuerza muscular de las piernas, mejora la resistencia cardiovascular, aumenta la utilización de las grasas, entre otras. Ofrece diferentes tipos de clases que tienen enfoques y características específicos como: entrenamientos en base aeróbica para aumentar la utilización de las grasas, entrenamientos interválicos que mejoran la resistencia cardiovascular, clases que mejoran la capacidad aeróbica desde la progresión en la resistencia. Por favor confirme en la evaluación física cuál se adapta mejor a su condición y a sus objetivos.	sobre la prescripción del ejercicio con estas clases, ya que siempre se tiene en cuenta la opinión de los profesionales del área médica.
Exploración de nuevas dudas	Señor/Señora/Señorita _____, ¿Tiene alguna duda respecto a la información que le he dado? ¿Le interesa conocer otra zona?	Estar siempre atento a solucionar dudas o inquietudes.

GUION # 6.

BODYTECH®
Club Médico Deportivo

GUION TÉCNICO DE PRESENTACIÓN: CONSULTORIOS DEL ÁREA MÉDICA

Momento	Guión	Observaciones
Saludo	Señor/Señora/Señorita _____, buenos días (tardes, noches), mi nombre es _____, soy el entrenador encargado de la zona de peso libre. Por favor sígame, le enseñaré esta zona.	Dirigirse de manera cordial al usuario. Tengamos en cuenta que si no identificamos al usuario, debemos confirmar su nombre.
Generalidades de los consultorios y servicios del área	Señor/Señora/Señorita _____, aquí prestamos los servicios: Evaluación con médico del deporte, evaluación clínica, fisioterapia y nutrición; que están habilitados ante la Secretaría de Salud dado que BODYTECH es una IPS (Institución Prestadora de servicios de Salud) de primer nivel, esto habla de la calidad de los servicios que usted va a recibir. Recuerde que el servicio de evaluación física no tiene costo, es un beneficio que usted recibe para que conozca su condición de salud y así realizar un programa de entrenamiento a la medida. Los servicios de nutrición y fisioterapia son complementarios, le recomiendo tenerlos en cuenta para complementar la información recibida durante la evaluación física, si lo desea vamos a la recepción y confirmamos los precios.	Verifique los servicios que se ofrecen en su sede para evitar dar una información errada. Recuerde que si en su sede no se ofertan algunos servicios debe remitir al usuario a la sede más cercana con oferta disponible. Tenga en cuenta que somos promotores de los servicios médicos complementarios por tano es importante detallar los beneficios de estos servicios para motivar al usuario para adquirirlos.
Exploración de nuevas dudas	Señor/Señora/Señorita _____, ¿Tiene alguna duda respecto a la información que le he dado? ¿Le interesa conocer otra zona?	Estar siempre atento a solucionar dudas o inquietudes.

GUION # 7.

BODYTECH®
Club Médico Deportivo

GUION TÉCNICO DE PRESENTACIÓN: ZONAS HÚMEDAS

Momento	Guión	Observaciones
Generalidades de las zonas húmedas	Señor/Señora/Señorita _____, estas son las zonas húmedas donde puede encontrar: baño turco y sauna. Estos son cámaras con calor húmedo o seco que generan beneficios en la salud como: La eliminación de toxinas a través de la sudoración, la estimulación de la circulación, promueve la relajación muscular, humedece vías respiratorias, entre otras. Es importante que verifique en la evaluación física si tiene alguna contraindicación para usarlas.	Verifique si los servicios de zonas húmedas son ofertados en su sede. Explique los beneficios y enfatice en la importancia del aval por parte del área médica para el uso de las zonas húmedas.
Exploración de nuevas dudas	Señor/Señora/Señorita _____, ¿Tiene alguna duda respecto a la información que le he dado? ¿Le interesa conocer otra zona?	Estar siempre atento a solucionar dudas o inquietudes.