Организация работы СПА

Выполнил работу
Студент группы СГО1701
Дмитриев Илья Николаевич

Введение

СПА - центры при отелях - отдельный большой сегмент рынка, который имеет тенденцию к стремительному росту. Популярность СПА услуг у проживающих в гостиничном предприятии растет день ото дня. Сегодня отели уровня 4 и 5 звёзд, как правило, обязательно создают у себя эту бизнес-единицу, и наличие СПА центра при гостинице часто свидетельствует о высококлассном гостиничного комплексе и хорошем сервисе.

Сущность популярности СПА услуг

Отели со СПА - комплексами очень популярны не только на курортах, но и в больших городских отелях. Популярность приобретают также специальные СПА - отели, где задачи оздоровления, релаксации с применением разнообразных водных процедур и других средств выходят на первое место. Наличие СПА при гостинице многократно повышает ее привлекательность в глазах потенциального постояльца. Резкий взрыв популярности был вызван тенденцией здорового образа жизни, появившейся благодаря информатизацией и появлением Интернета.

Процедуры

Обертывания - один из самых эффективных методов борьбы с целлюлитом и лишним весом. Обертывания могут быть горячими и холодными. Для проведения процедуры мастер может использовать лечебную грязь, морские водоросли, минералы вулканического происхождения, а также шоколад и мед. Обертывания являются частью процедур любого СПА салона. SPA обёртывания производят глубокую детоксикацию организма, уменьшают жировые отложения, эффективно борются с целлюлитом. Обертывания с ароматической черной болотной грязью подавляют боль в суставах, снимают напряженность мышц, обладают расслабляющим эффектом.

Массаж - один из древнейших методов оздоровления. Сегодня в спа-салонах можно опробовать различные массажные техники. Наибольшей популярностью пользуются процедуры, относящиеся к восточной системе массажа, а именно тайский, аюрведический массаж, а также массаж шиацу. Массаж оказывает положительное влияние на весь организм, как на кожу, которая становится более упругой и здоровой, так и на внутренние органы и суставы.

Гидромассаж - это процедура, которая посредством теплых потоков воды массирует тело, согревая его, освобождая от боли и напряжения. Массаж водой более органичен для нашего организма, так как теплая вода лучше воспринимается телом, и все части тела подвергаются массажу одновременно. Учеными доказано, что эффект гидромассажной ванны, улучшает физическое, психологическое и эмоциональное состояние организма. Гидромассаж нейтрализует негативное действие стресса, нормализует кровяное давление, снимает мышечное напряжение, благотворно влияет на сердечную мышцу.

Организация работы деятельности СПА в отеле

Разработать правильную стратегию продаж и продвижения, исходя из расчета, что это новый вид бизнеса, требующий детальной проработки процесса.

В руках отельера находится серьезный инструмент для развития – клиентская база, с адресами, телефонами и контактами гостей. Уже отработанные методы со специальными предложениями, флаерами, промоушн акциями и пакетными тарифами будут крайне эффективны.

Оценивая бизнес СПА в отелях, важно помнить, что специалисты, работающие с клиентом, являются, по сути, менеджерами по продажам. Ни для кого не является новостью, что любой менеджер продаж заинтересован в первую очередь в повышении дохода. В случае со СПА совершенно логичным будет установить комиссионную ставку для сотрудников, которые продают услуги или продукцию. Материальная мотивация персонала СПА комплекса может стать одним из наиболее удачных методов продвижения и продаж.

Организация работы деятельности СПА в отеле

Правильно продуманная стратегия запуска СПА при отеле не только сократит срок окупаемости, но и создаст дополнительное преимущество при выборе отеля клиентом. При этом важно понимать, что помимо продуманной стратегии и качественного оборудования необходимо четко выстроить структуру и методологию работы. Запуская СПА, следует прописать все перемещения клиента и этапы работы с ним, начиная от продажи и заканчивая выпиской счета за оказанные услуги. По статистике более 75% жалоб клиентов СПА касаются не проведенных процедур, а вопросов, касающихся выписки счета, заказов, подтверждений и общения с административным персоналом. Исходя из этого, при запуске СПА комплекса должны быть прописаны все процедурные документы, включая должностные инструкции и технологические листы администратора, техническое описание процедур и ассортимент косметики, формы подтверждения, график работы персонала, программы лояльности и совместимости процедур. Не обойтись и без специализированной системы управления СПА комплексом. К счастью, в России уже представлены многие из них. И разумеется подобные программные комплексы должны быть интегрированы с гостиничной PMS системой.

Составление меню услуг.

При составлении списка услуг, которые Вы планируете предлагать в СПА, учитываются самые разнообразные факторы. Основополагающими принципами должны стать экономическая целесообразность, привлекательность процедуры и технические возможности ее проведения. Если услугу оказывает не один, а несколько специалистов, необходима организационно прописанная стандартизация действий, которая не будет отличаться у разных специалистов. Только в этом случае клиент может быть уверен в получении гарантированно полноценного и качественного обслуживания. Как правило, стандартные процедуры зависят от выбора линии косметики. Именно поэтому следует осторожно подходить к выбору косметики для оказания услуг – выбрав ее единожды, Вам будет трудно ее поменять. В особенности это касается процедур для женщин, которые привыкают к определенному брэнду и любое изменение может быть поводом для отказа от проведения процедуры. Как правило, основные поставщики профессиональной косметики сопровождают свою продукцию подробным руководством по ее применению. Позаботьтесь о том, чтобы персонал знал ее наизусть.

Заключение

СПА услуги крайне популярны в наше время, развитие данной отрасли гостиничной индустрии было спровоцировано спросом бизнес-гостей, в том числе иностранных, на данный вид услуг из-за большого кол-ва активности и высокого уровня стресса, получаемого на ежедневной основе. На данный момент рост данного рынка услуг привёл к популяризации его у обычных гостей, что повлекло расширение рынка и разновидностей услуг, создания СПА комплексов в гостиницах и заключения договоров на аренду помещений частными компаниями, размещающими СПА комплексы на территории гостиницы.

Спасибо за внимание