

Hotel-Spa – eine ganz andere Welt im Hotel

Dr. Kurt von Storch

10. März 2016

Weltweit haben Hotels stets die gleichen Grundfunktionen: Beherbergung und Versorgung. Alle Zusatzangebote im Umfeld dieser "Kernkompetenzen" werden im Rahmen der Hotellerie ebenfalls in der Regel gut beherrscht (z.B. Veranstaltungen, Kongresse, Messen). Eine Herausforderung an ein Hotel in Hinblick auf Sicherheit, Hygiene und Service können oft schon weiter entfernte Themen wie der Bade-, der Sauna- oder der Fitnessbereich sein.

Wenn der Gast nun ein Hotel-Spa betritt, gelangt er in eine innerhalb des Hotels völlig andere Welt, die idealerweise ein Stück weit verzaubert und fasziniert. Diese "andere Welt" kann bei der ersten Berührung auch etwas verunsichern. Deshalb nehmen gute Spas ausreichend Akzente des Hotels mit ihrer Innenarchitektur auf (wenigstens im Eingangsbereich) und interpretieren sie in Richtung eines eigenen Themas. Hierdurch entsteht Vertrautheit mit dem Ausblick auf etwas Neues. Das machen übrigens auch gute Day-Spas: Auch sie greifen Akzente aus ihrem Umfeld auf.

Hier einige der Herausforderungen, die sich aus den Unterschieden zwischen Hotel und Hotel-Spa ergeben:

Das Personal im Spa agiert stets im Spannungsfeld zwischen herausragender Freundlichkeit, geradezu Einfühlsamkeit (Empathie), auf der einen Seite und Zeit- und Arbeitsbelastung auf der anderen Seite, z.B. verursacht durch unpünktliche Gäste oder ungeplante Ereignisse. Ein guter Spa-Manager wird weder einem Gast noch einem Mitarbeiter oder Geschäftspartner gegenüber signalisieren, dass sie/er unter Zeitdruck steht. Die Anforderungen an Menschenkenntnis, Einfühlungsvermögen und Gelassenheit sind hier besonders hoch. Hier gehen die Anforderungen weiter als im Hotel.

Massagen, kosmetische Behandlungen oder Wärmeanwendungen können in unterschiedlich intensiver Weise positive, aber auch negative, Einflüsse auf die Gesundheit des Gastes haben. Hier hat das Hotel in seinen Kompetenzen kaum Erfahrungswerte aus vergleichbaren Disziplinen. Das betrifft auch Öle und Essenzen, die zur Anwendung kommen, z.B. in Hinblick auf mögliche allergische Reaktionen.

Des Hotels Kernkompetenz ist des Spas Herausforderung: die Versorgung mit Lebensmitteln. Hierbei geht es in erster Linie um die Hygiene bei der Zubereitung und Darreichung: frisch gepresste Säfte, Tees, getrocknete Früchte etc. In manchen Spas sind es Rezeptionisten und Therapeuten, die sich mangels Personals hierum auch kümmern müssen, was Qualitätsrisiken zur Folge haben kann.

EuropeSpa.eu

EuropeSpa med & wellness GmbH

Head Office

Stolberger Strasse 25

65205 Wiesbaden | Germany

+49 6122 5333 973

info@europespa.eu

HRB 24820, Amtsgericht Wiesbaden

CEO Dr. Kurt von Storch



Dass "die Regeln in einem Spa andere sind als im Hotel" ist auch der Grund, wieso Hotels ihre Spas manchmal gerne von externen Organisationen betreiben lassen. Doch verfolgen externe Betreiber genau die gleichen Ziele wie der Eigner des Spas, das Hotel? Diese Frage lässt sich schon aus betriebswirtschaftlicher Sicht beantworten: Ein Hotel kann ein Spa auch in strategischer Hinsicht dazu nutzen, die Gesamtattraktivität des Hauses zu erhöhen. Zum Beispiel kann ein Hotel einen Teil der Kosten des Spas in der Gesamtwirtschaftlichkeit über einen höheren Zimmerpreis und die durch das Spa-Angebot geschaffene Erreichbarkeit zusätzlicher Gästegruppen erfolgreich kompensieren und somit infolge des Spa-Betriebs ein „unter dem Strich“ besseres wirtschaftliches Ergebnis erzielen, als wenn es kein Spa hätte. Nicht in jedem Fall muss das Spa deshalb aus Sicht des Hotels Gewinn abwerfen, sondern in manchen Fällen reicht auch der kostendeckende Betrieb oder ein bestimmter Verlust aus, wenn es in der Gesamtrechnung wieder aufgeht. Demgegenüber jedoch ist ein externer Spa Betreiber unbedingt darauf angewiesen, mit dem Spa Geld zu verdienen, denn er hat generell keine anderen wirtschaftlichen Perspektiven. Der Zwang der Wirtschaftlichkeit kann sich infolge dessen bei externen Spa-Betreibern auf die Qualität im Spa-Betrieb auswirken. Der Anspruch an Qualität und Nachhaltigkeit ist deshalb aus der Sicht eines externen Betreibers ein anderer als aus der Sicht eines Hotels.

Eine andere Welt kann ein Spa auch für die Qualitätssicherung sein: Ich habe es oft erlebt, dass Spas, die von externen Organisationen betrieben werden, nicht in das hoteleigene Qualitätsmanagement integriert sind. Das kann nachhaltige Konsequenzen für das Image des Hotels haben. Grundsätzlich ist für den Gast der Spa-Bereich ein Angebot des Hotels. Qualitätsmängel im Spa werden vom Gast mit dem Hotel und nicht mit dem Spa-Betreiber in Verbindung gebracht. Die scheinbare Entlastung durch das Outsourcen des Hotel-Spas kann dann für den Hoteldirektor schnell zu einem Bumerang werden. Hierzu lassen sich in den Bewertungsportalen im Internet zahlreiche Beispiele finden, wo das Hotel aufgrund von Mängeln im Spa negative Bewertungen erhielt, obwohl es in anderen Bereich gut abschnitt.

Hier kurz in eigener Sache: Gerade an dieser Stelle helfen Qualitäts-Zertifizierungen in ganz besonderem Masse. Sie geben sowohl dem Hotel als auch dem externen Spa-Betreiber mehr Sicherheit.

