

## Im Spa ist jeder Meter Psychologie

### Teil 2: Die Perspektive des Gastes

Dr. Kurt von Storch

02. Juni 2016

*In über 100 Audits weltweit habe ich sehr verschiedene Hotel-Spas kennengelernt. Die Erkenntnisse zur Atmosphäre in Spas haben wir nun unter dem Titel „Im Spa ist jeder Meter Psychologie“ in diesem Blog zusammengefasst.*

In einem guten Spa erhält ein Gast nicht nur eine Anwendung. Er macht eine Reise der Eindrücke. Auf dieser Reise „sendet das Spa an den Gast“, denn er soll wiederkommen. Sowohl bei der Planung als auch bei nachträglichen Änderungen ist es ratsam, diese Reise im Spa nachzuvollziehen und vorzuplanen, denn „im Spa ist jeder Meter Psychologie“. Wichtige Grundaussagen werden dem Gast durch Architektur, Einrichtung, Atmosphäre und durch das Verhalten des Personals „signalisiert“:

1. „Hier bist Du an einem besonderen Ort“
2. „Hier erhältst Du keine Massage, sondern ein Erlebnis“
3. „Hier machst Du eine Reise“

### Teil 2: Die Perspektive des Gastes

Nachdem ein Spa-Neubau fertiggestellt ist, wird im „Feintuning“ auf die Perspektive der Gäste bei ihrer Reise durch das Spa geachtet: Die Gerüche, die Töne, die Beleuchtung, die Dekoration ... hier kann man nicht genug Perfektionismus walten lassen.

Da ich mich in einem Spa auf einer Reise befinde ist diese positiv: Ich gehe als Gast stets auf etwas Erhelltes oder Erhellendes zu und ich gehe immer ins Hellere. Das betrifft alle Bereiche: Am Ende jedes Ganges befindet sich ein Bild mit Motiven, die ich schon bei Betreten desselben erkenne oder eine zum Spa-Thema passende Figur bzw. zumindest eine beleuchtete Pflanze. Wo ich zwangsläufig in einen dunkleren Bereich gehe (z.B. ein Massageraum) wird mein Blick auf etwas gerichtet, das angeleuchtet ist. Dieses muss ein Maß an Ausdruckskraft besitzen, dass es die atmosphärische Beeinträchtigung durch weniger Licht im Moment des Eintritts kompensiert.

Bei Betreten des Ruheraums kann ich im Idealfall aus dem Fenster auf eine schöne Landschaft oder einen schönen Garten sehen. Wo das nicht möglich ist, sollte es wenigstens ein beleuchtetes Bild oder ein Dekorationsmotiv sein.

**EuropeSpa Experten-Tipp:** Dunkle Ecken sind im Spa tabu. Hierzu gibt es ein spezielles Beleuchtungskonzept.

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

