

Im Spa ist jeder Meter Psychologie

Teil 4: Die Rezeption

Dr. Kurt von Storch

8. Juli 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 diese Reise „schickt das Spa 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“

Nachdem wir uns bereits dem Design des Eingangsbereichs gewidmet haben sowie mit den Räumen und Gängen in einem Spa und wie diese gestaltet sein sollten, wenden wir uns heute einem weiteren sehr wichtigen Raum in einem Spa zu: der Rezeption.

Teil 4: Die Rezeption

Eine Rezeption kann für den Gast zweierlei bedeuten: Distanz zum Spa (ein schlechtes Signal), aber auch Sicherheit (ein gutes Signal).

Es gibt darum eine ganze Reihe von Fragen, die man sich stellen sollte, um die Atmosphäre im Spa zu optimieren, sodass sich der Gast vom ersten Moment an willkommen und wohl fühlt.

Wie ist die Rezeption zum Spa selber positioniert? Steht sie direkt davor, stellt sie eine Art Barriere dar und signalisiert dem Gast: „Du kommst erst rein, wenn Du darfst!“. Steht sie mehr seitlich wirkt sie einladend und erlaubt einen ersten Blick in das Innere, eine Perspektive und die Erwartung auf mehr.

Wichtig ist natürlich auch das Personal an der Rezeption. Wie sind die Mitarbeiter gekleidet? Gibt es hier einen spürbaren Bezug zum Motto bzw. Thema im Spa? Wie und zu welchem Zeitpunkt spricht das Personal den Gast an? Hierbei ist auch zu beachten, dass vor allem die Begrüßung in stehender Position durchgeführt wird. Denn bleibt das Personal sitzen, wenn ein Gast das Spa betritt, signalisiert dies: „Störe mich nicht bei der Arbeit!“ und kann möglicherweise einschüchternd oder abweisend wirken.

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



Was ist außerdem auf dem Pult oder der Theke zu sehen? Sehen wir Arbeitsmaterialien? Telefone, Drucker, Laptops, etc. ? Der springende Punkt ist: Handelt es sich hier um ein Büro oder um einen Platz der ungeteilten Aufmerksamkeit für den Gast?

Wird an der Spa-Rezeption ein Übermaß an Produkten präsentiert wie z.B. Kosmetika kann das dem Gast signalisieren: „Wir sind ein Geschäft“. Man sollte nie unterschätzen wie deutlich der Gast wahrnimmt, was hinter dem Personal an der Rezeption zu sehen ist. Manchmal sind es auch Monitore mit stummen Filmsequenzen. Sie verleiten zum Hinschauen und sind deshalb an anderer Stelle im Hotel besser geeignet, beispielsweise als gute Webeträger. Im Spa lenken sie hingegen eher ab und stören so selbst ohne Ton die Atmosphäre.

EuropeSpa Experten-Tipp: Es ist stets zu bedenken: Eine aufgeräumte Rezeption ist das A und O und erstes Aushängeschild des Spas. Alles, was auf der Rezeptions-Theke oder hinter dem Personal bzw. der Rezeption sichtbar ist, kann den Gast unnötig ablenken und in die Irre führen. Deshalb steht dort am besten nur schlicht in schönen Lettern der Name des Spa.

