

Im Spa ist jeder Meter Psychologie

Teil 8: Der Ruheraum – bleibenden Eindruck hinterlassen

Dr. Kurt von Storch

1. September 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“

Dieses Mal widmen wir uns einem weiteren elementaren Raum im Spa: der Ruheraum. Ein gemütlicher, ruhiger Rückzugsort, in den die Gäste eines Spas nach einer Behandlung einkehren können, um die positiven Wirkungen einer Anwendung voll und ganz auskosten zu können.

Teil 8: Der Ruheraum – bleibenden Eindruck hinterlassen

Die wichtigste Aufgabe des Ruheraums ist es, die Gäste dabei zu unterstützen, den physikalischen Impuls nach einer Anwendung (Massage, Bad, etc.) zu verarbeiten und dadurch wieder zu einem Gleichgewicht zurückzufinden. Der Körper kann sein Gleichgewicht zwar auch ohne Nachruhe finden, doch dann oft mit unerwünschten Nebenwirkungen, wie zum Beispiel vorübergehendes starkes Schwitzen oder Unruhe, die den gewünschten Effekt der Anwendung mindern. Deshalb ist der Aufenthalt im Ruheraum „die halbe Therapie“.

Im Hinblick auf die Gestaltung des Ruheraums, sollte beachtet werden, dass der Gast nirgendwo anders im Spa so viel Zeit hat, sich ganz in Ruhe seiner Umgebung zu widmen, die Architektur wahrzunehmen und die Eindrücke des Raumes auf sich wirken zu lassen. Deshalb sollte auf die Einrichtung und Dekoration von Ruheräumen ein besonderes Augenmerk gelegt werden. Der Ruheraum ist schließlich oft der letzte – und bleibende – Eindruck, den der Gast vom Spa mitnimmt. Aus der Sicht des Spas ist darum nicht der Anwendungsraum, sondern der Ruheraum der schönste aller Räume. Hier kann das Spa dem Gast wichtige „Signale senden“. Mit dem Ruheraum kann das Spa sich in all seiner Schönheit noch einmal präsentieren und dazu beitragen, dass der Gast wiederkommt.

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



Eine Uhr im Ruheraum? Der Ruheraum gibt Zeitorientierung. Er ist der einzige Ort im Spa, wo für den Gast eine Uhr sichtbar ist.

Getränke und Snacks im Ruheraum? Grundsätzlich birgt ein Buffet das Risiko für Unordnung und mangelnde Hygiene, signalisiert auf der anderen Seite jedoch auch Großzügigkeit. Wenn es ein Buffet geben soll, muss dieses kontinuierlich und sorgfältig gepflegt werden, um Sauberkeit, Ordnung und Hygiene sicherzustellen. Dafür wiederum ist entsprechend Personal notwendig. Alternativ können individuelle Gedecke für den einzelnen Gast geeigneter sein: Eine kleine Auswahl an z.B. trockenen Früchten, Nüssen oder Keksen und ein Getränk wie ein frisch gepresster Saft oder ein guter Tee: Wichtig auch hier ist die Wertigkeit der Produkte in Art und Darreichung.

Zeitschriften im Ruheraum? Zeitschriften sind schnell zerknickt und mit Eselohren und Flecken versehen. Sie wirken dann schäbig und versprühen ungewollt ein „Wartezimmer-Image“. Lieber weglassen oder regelmäßig austauschen.

