

Wie die Menschen im Spa ihm seine Persönlichkeit geben

Dr. Kurt von Storch

7. April 2016

Ein Spa kann perfekt sein, von den teuersten Architekten entworfen, mit den edelsten Materialien bestückt und mit den feinsten Gerüchen und Klängen erfüllt. Am ende macht „der Mensch den Unterschied“. Deshalb gehören zur Persönlichkeit eines Spas auch die „inneren Werte“. Diese erfüllen den Raum mit Leben und werden durch die Menschen geschaffen, die sich dort aufhalten. Das betrifft die Mitarbeiter und die Gäste.

„Gefühlt“ macht das Personal mindestens die Hälfte der Qualität aus, so eine einfache Faustregel, die man immer wieder hört. Erscheinung, Empathie, Benehmen, Professionalität und Sprachkenntnisse: Mitarbeiter in einem Spa verfügen über ein überdurchschnittliches Maß an diesen Eigenschaften und Fähigkeiten. Hinzu kommen

- Menschenkenntnis
- hohe Belastbarkeit in Verbindung mit großer innerer Ruhe
- positives Denken und Ausstrahlung und
- die Freude am Umgang mit Gästen.

Weiterhin bestehen Anforderungen an den Teamgeist: Das ständige Mitdenken für das Ganze und die Sensibilität für die Details.

Letztendlich ist der oder der oder die Spa-Manager/in als Dirigent des Geschehens hierfür die Schlüsselfigur.

Gerade in Hinblick auf die Ausstrahlung spielt auch die kulturelle Herkunft eine wichtige Rolle. „Die Kunst der Demut“, oder das Schaffen einer Wohlfühl-Atmosphäre durch Freude am Dienen beherrschen Mitarbeiter aus Asien oder Indien oft im wesentlich höherem Maß als beispielsweise ihre Kollegen aus Europa.

Prinzipiell: Was sind die Voraussetzungen für guten Service? Fachwissen, Aufmerksamkeit und auch Motivation kann man trainieren. Doch Charakter und Persönlichkeit? Sie sind wichtige Maßstäbe bei der Auswahl des Teams.

Doch auch die Gäste selber tragen durch ihr Verhalten zur Atmosphäre bei. Das betrifft insbesondere diejenigen Bereiche, die mehren Gästen gleichzeitig zur Verfügung stehen: Gespräche auf den Gängen, im Ruheraum, der Sauna, Diskussionen an der Vitaminbar oder Lärm im Badebereich beeinträchtigen die Spa-Atmosphäre. Sie vermindern das Gefühl, das der einzelne Gast durchgehend empfinden soll, nämlich: „Dieses Spa ist für mich“.

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



Gäste müssen sensibilisiert und Regeln müssen kommuniziert werden. Hierzu gehören sowohl eine Hausordnung als eine Art „Allgemeine Geschäftsbedingung“ als auch Hinweise an entsprechenden Stellen und eine „einfühlsame Autorität“ der Mitarbeiter.

