

Im Spa ist jeder Meter Psychologie

Teil 1: Das Betreten des Spa

Dr. Kurt von Storch

27. Mai 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“

Doch – lehnen Sie sich zurück und entspannen Sie sich – jetzt geht es auf die Reise!

Teil 1: Betreten des Spa

Der sprichwörtliche erste Eindruck zählt. Darum kann die Gestaltung des Eingangsbereichs sehr zum Erfolg des Spa beitragen. Der Gast weiß: „Hier beginnt eine andere Welt“. Es ist der erste Eindruck, den der Gast gewinnt. Für den Erstbesucher kann das Passieren des Eingangsbereichs manchmal eine unsichtbare Barriere bedeuten. Ängste vor dem Unbekannten vermischen sich mit Neugier. Um insbesondere das Publikum „draußen“ zu erreichen, kann die Beantwortung folgender Fragen hilfreich sein:

- Wie ist der Eingangsbereich gestaltet: Wie stark ist der optische Einfluss von Werbetafeln (z.B. Kosmetikprodukte) und Produktauslagen? Wird der Eindruck erweckt, dass es sich hier mehr um ein Geschäft als um Spa handelt?
- Herrscht im Eingangsbereich viel Trubel und Unruhe verursachendes geschäftiges Treiben?
- Gib es eine Sitz- und Wartegelegenheit und die Gelegenheit des ungestörten Verweilens?

EuropeSpa Experten-Tipp: Der Eingangsbereich ist die Schnittstelle vom Hotel zum Spa. Ein Übergang von der Welt des Hotels zur Welt im Spa kann durch einen Weg oder eine Brücke noch akzentuiert werden.

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

