

Im Spa ist jeder Meter Psychologie

Teil 3: Räume und Gänge

Dr. Kurt von Storch

16. 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“

Nachdem wir uns bereits mit der Bedeutung des richtigen Designs des Eingangsbereichs gewidmet haben sowie die Perspektive des Gastes während seines Aufenthaltes, beschäftigen wir uns heute mit den Räumen und Gängen in einem Spa und wie diese gestaltet sein sollten.

Teil 3: Räume und Gänge werden als solche kaum wahrgenommen

Je mehr ein Raum in einem Spa tatsächlich „an einen Raum erinnert“, desto mehr signalisiert er dem Gast: „Ich bin gewöhnlich. Ich bin genau so wie Deine Räume bei Dir zuhause“. Das Spa verliert so an Besonderheit, an Einzigartigkeit. Mit anderen Worten: es verliert an dem, was mich als Gast dazu bewegt, überhaupt hierher zu kommen.

Aus diesem Grund werden in einem gut geführten Spa Räume und Gänge kaum als solche wahrgenommen. Vielmehr sollten sie gemeinsam eine harmonische Einheit bilden, die die Gäste auf natürliche und intuitive Weise leitet und führt, sodass sie sich rundum wohlfühlen sobald sie die Türschwelle betreten.

Hinzu kommt, dass Räume und Gänge zwei wichtige Funktionen erfüllen: Sie sind Verkäufer. Sie verkaufen dem Gast das Thema, unter dem das Spa steht. Dies geschieht hauptsächlich mittels einer klaren Linie dekorativer und architektonischer Elemente. Außerdem vermitteln sie das gewünschte Image des Spas. Um es bildhaft auszudrücken: hier ist „das Innere die Verpackung“. Darum – so banal es auch klingen mag – sollten Räume und Gänge bei der Einrichtung eines Spas niemals vernachlässigt 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

