

Im Spa ist jeder Meter Psychologie

Teil 5: Der Umkleidebereich

Dr. Kurt von Storch

14. 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“

Beim letzten Mal haben wir uns mit dem Design der Spa-Rezeption beschäftigt. Heute gehen wir einen Schritt weiter, und zwar in den Umkleidebereich. Auf den ersten Blick mag dieser vielleicht nicht sonderlich bedeutsam erscheinen, doch auch hier gibt es ein paar Dinge zu beachten.

Teil 5: Der Umkleidebereich

Die Frage, die man in diesem Kontext im Hinterkopf behalten sollte lautet: Welchen Weg passiere ich als (noch) Gast des Hotels? Der Weg zur Umkleide sollte möglichst kurz sein. Abhängig davon, ob der Gast üblicherweise bereits im Bademantel kommt oder in Straßenkleidung von draußen.

Der Umkleidebereich ist manchmal ein frequentierter und manchmal ein vernachlässigter Raum. Im Spa gilt immer das Prinzip, den störenden „Traffic“ bei hohem Gästeaufkommen so gering wie möglich zu halten. Deshalb sollte der Umkleidebereich sich nahe an der Rezeption und vor allem außerhalb des eigentlichen Spa-Geschehens befinden.

Aus psychologischer Sicht sind es vor allem zwei Thematiken, die den Gast in der Umkleidekabine in besonderer Weise betreffen: der Wandel und die Vorfreude. Im Umkleideraum wandelt sich der Gast vom Außenstehenden in Alltagskleidung hin zum Spa-Gast mit Badekleidung und Handtuch. Somit wird der Umkleidebereich wahrlich zu einem Raum des Wandels. Mit dem Ablegen der Kleidung, legt der Gast auch den Alltag ab und bereitet sich mental schon auf das Kommende vor. Sie oder er spürt die positive Atmosphäre, die sie umgibt, in Anbetracht der nun

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



folgenden Behandlung. Dieses Thema des Wandels kann man im Umkleidebereich schön aufnehmen, indem man hier bereits das Motto des Spas wiedergibt und so einen Ausblick auf das Spa ermöglicht.

EuropeSpa Experten-Tipp: In der Realität hat der Umkleidebereich oft nicht die anzustrebende Spa-konforme Aura, sondern eher die eines vergleichbaren Raumes im Schwimmbad oder Fitness-Center, ähnlich dem allgemeinen Jargon „Umkleidekabine“: einfach, sauber und funktionell. Doch an dieser Stelle bietet sich die Gelegenheit, durch Bilder, Mobiliar, Duft, Akustik, Komfort und Perspektive sowie künstlerische Elemente den Gast zu überraschen und seine Vorfreude auf den Spa-Besuch zu unterstreichen.

