

## Die 8 Gebote des Spa-Beautybereichs

Dr. Kurt von Storch

30. September 2016

Kosmetische Anwendungen sind ein besonderes Vertrauenthema. Das betrifft sowohl die Beratung als auch die professionelle Herangehensweise, das eingesetzte Equipment sowie Sauberkeit und Hygiene – also eigentlich alles.

Wie groß muss der **Raum** sein? Antwort: Ausreichend groß, um nicht Enge zu signalisieren, aber nicht zu groß damit der Gast sich nicht verloren fühlt. Der Raum ist hell und mit indirektem Licht gut ausgeleuchtet.

Sauberkeit, Hygiene und Professionalität werden am besten durch die Farbe **Weiß** ausgedrückt, die von daher dominieren sollte.

Es ist selbstverständlich, dass das gesamte **Interieur**, alle Geräte und Instrumente sauber und unbeschädigt sind und dass der Raum sehr ordentlich arrangiert ist. Das Interieur ist optisch zurückhaltend und schlicht. Der Raum ist nicht überfüllt mit Gegenständen und Maschinen, denn das wirkt unordentlich und unorganisiert.

Der Gast hat, wenn er eintritt, möglichst einen **Ausblick** auf etwas erhebendes (Natur, Park, etc.). Wo das nicht möglich ist, blickt er beim Eintreten auf die angebotenen Kosmetiklinien oder auf ein großes Bild.

Im Zentrum steht die **Kosmetikliege**. Die Liege befindet sich nie mit dem Rücken zur Eingangstür, sondern idealerweise in Richtung Tür oder quer hierzu.

Die **Kosmetik-Produkte** werden dem Gast in einer Weise präsentiert, die Großzügigkeit signalisiert. Zu viele Produkte erwecken den Eindruck, dass man sich in einem Geschäft befindet, also das Business im Vordergrund steht. Weisen die Gefäße und Geräte deutliche Spuren der Benutzung auf kann der Gast mehr oder weniger unbewusst empfinden, dass hier „mit ihm gearbeitet wird“.

Das **Personal** selbst trägt helle Kleidung. Der Unterarm ist frei. Frauen sind möglichst nicht geschminkt. Die Fingernägel sind kurz. Die Länge des Haars sollte nur bis an die Schulter reichen oder – falls länger – ist das Haar nach hinten gebunden. Es wird generell kein Schmuck getragen. Die Ausstrahlung ist stets freundlich und professionell.

Während das Personal bei Wellness-Anwendungen allgemein den **Dialog** mit dem Gast auf ein Minimum reduziert, ist er bei einer Beauty-

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



Anwendung äußerst wichtig: Es wird mitgeteilt, was gerade gemacht wird und es wird informiert, was als nächstes ansteht. Die Kosmetikerin rückt zum einen etwas in die Rolle einer Vertrauten, die Ratschläge gibt, zum anderen ist sie zurückhaltend. Die Kunst ist es, durch ihr Verhalten „das kalte Weiß in ein warmes Weiß zu verwandeln“ und das Vertrauen des Gastes zu gewinnen.

