



Сергей Кучмистый
Заместитель директора
Alfa Spa Development,
Эксклюзивный представитель
STARPOOL (Италия) в Украине

Отельное СПА-приключение.

В прошлых наших публикациях мы неоднократно затрагивали различные аспекты организации СПА в отеле. Но, предположим, СПА уже создано, и перед нами стоит новая задача — подать его таким образом, чтобы потраченное клиентом время стало незабываемым СПА приключением.

Конечно, здесь можно говорить и об особенном маркетинговом подходе, позиционировании, каких-то фишках в области дизайна и особенностях оборудования, внимательном отношении персонала, его внешнем виде, но все это в той или иной степени уже было испытано, результативно, но не ново. Что же делать?

■ Как выделить свое СПА и сделать его настоящим якорем, магнитом, притягивающим клиентов?

Мы откроем Вам секрет. Если Вы считаете себя отельером и, дочитав эту статью, не сделаете никаких выводов, Вы потратите время впустую. Если предпримите реальные шаги по реализации наших рекомендаций, Вы сделаете деньги на СПА в Вашем отеле.

■ Цель нашей сегодняшней статьи — диалог именно с активными отельерами.

Одна из компаний лидеров в области создания креативного СПА оборудования STARPOOL (Италия) совершила тихую революцию в области организации отельного СПА. Помимо собственно самого оборудования компания разработала уникальную WELLNESS технологию. Для новичков представим Wellness, как здоровый и активный образ жизни, реализуемый в первую очередь через СПА и Фитнес культуру. Так вот, если присмотреться внимательно, разложить на составляющие, мы сможем увидеть истинные мотивы, стимулирующие к посещению СПА. Итальянские маркетинговые специалисты как раз это увидели и разработали целую программу STARPOOL ACTIVE. Ее суть заключается в дифференциации це-

лей, которые желает достичь клиент и способе достижения данной цели.

Говоря простым языком, вы приходите в СПА. На рецепции персонал предлагает Вам выбрать из 3-5 различных программ — **RELAX** (Релаксация) — **TONIC** (Тонизация) — **PURIFY** (Очищение) — **EXCITE** (Воодушевление) — **FUN** (развлечение). Каждая программа — это четкий сценарий Ваших действий, схема Вашего пребывания в СПА. Выбрав понравившуюся программу, Вы получаете карточку, в которой расписаны рекомендации и последовательность действий, которые необходимо совершить для достижения желаемого эффекта. Любой эффект достигается за счет чередования факторов воздействия: «тепло — холод», света, цвета, ароматов, музыки и звуков и длительности этих факторов воздействия.

К примеру, мы хотим расслабиться. Нет проблем, наш сценарий, который имеет красивое название «RELAX» предполагает следующие действия:

СПА-РИТУАЛ «RELAX»

(среднее пребывание в СПА до 70 минут)

Романтическая СПА-процедура для приватного отдыха и релаксации.
Расслабляющие звуки музыки, нежный синий свет сопровождения,
мандариновые ароматы создают поистине романтическую атмосферу.

ЧТО ДЕЛАЕМ?
(Этапы ритуала)

ГДЕ ДЕЛАЕМ?
(Рекомендуемое оборудование)

**Рекомендации по
проведению процедуры**

ТЕРМАЛЬНАЯ ЗОНА СПА ЦЕНТРА

1. Антибактериальное очищение ног.		
2. Подготовка горячим душем.		
3. Финская сауна	SWEET SAUNA PRO	12–15 мин Процедура осуществляется на сухое тело в махровом полотенце.
4. Обливной душ	WATER BUCKET	Вылейте на себя ведро воды.
5. Обтирание льдом	ICE FALL SYSTEM	Растереть тело, начиная с правой ноги и поднимаясь к голове. Повторить процедуру, начиная с левой ноги.
6. Отдых		> 20 мин Отдохните в RELAX зоне, укутавшись в халат.
7. Парная	SWEET STEAM PRO	> 15 мин Процедура на влажное тело.
8. Душ, холодный бриз	REACTION SHOWER, COLD BREEZE	Прохладный освежающий бриз (20 сек.) в сочетании с хромотерапией (синий цвет) и экстрактом мяты.
9. Отдых, чаепитие		> 10 мин Укутайтесь и отдыхайте, выпейте травяной чай.
10. Средиземно-морская парная	SWEET MEDITERRANEAN PRO	> 15 мин Процедура на влажное тело.
11. Душ, холодный бриз	REACTION SHOWER, COLD BREEZE	Прохладный освежающий бриз (20 сек.) в сочетании с хромотерапией (синий цвет) и экстрактом мяты.
12. Соляная комната	SALT WALL	> 20 мин Укутайтесь и отдыхайте на лежаках Suna в соляной комнате.
13. Душ, летний шторм	REACTION SHOWER, SUMMER STORM	Теплый летний проливной дождь (39°C, 30 сек.) в сочетании с хромотерапией (красный цвет) и экстрактом маракуйи (пассифлоры).



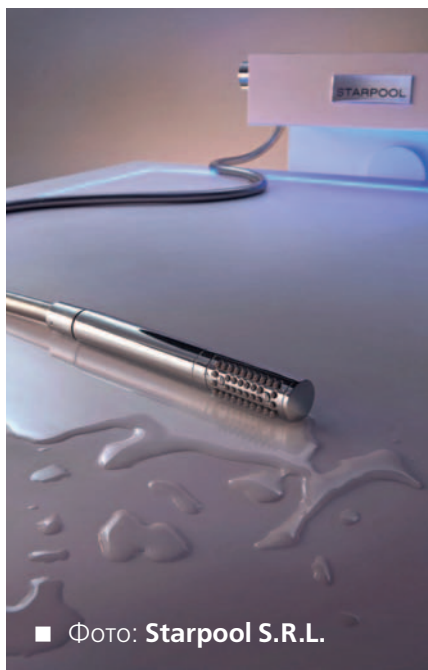
ПРОЦЕДУРНАЯ ЗОНА СПА ЦЕНТРА

14. Скрабирование медово-молочным скрабом с солью мертвого моря.	SPA TABLE	Процедуру выполняет СПА-оператор
15. Мандариновые обёртывания или процедуры молочной крошкой.	SPA TABLE	Процедуру выполняет СПА-оператор
16. Массаж с арома маслами сладкого апельсина или меда.	SPA TABLE	Процедуру выполняет СПА-оператор

ДОМАШНИЙ УХОД

17. Крем для тела с белым мускусом	Рекомендованная косметическая линия NEWERA (ITALY)	Для домашнего применения
------------------------------------	--	--------------------------

Таким образом, клиент получает четкое пошаговое руководство к действию, которое определяет, что и в какой последовательности необходимо делать, где именно делать и рекомендации по проведению и особенностям самих процедур.



■ Фото: Starpool S.R.L.

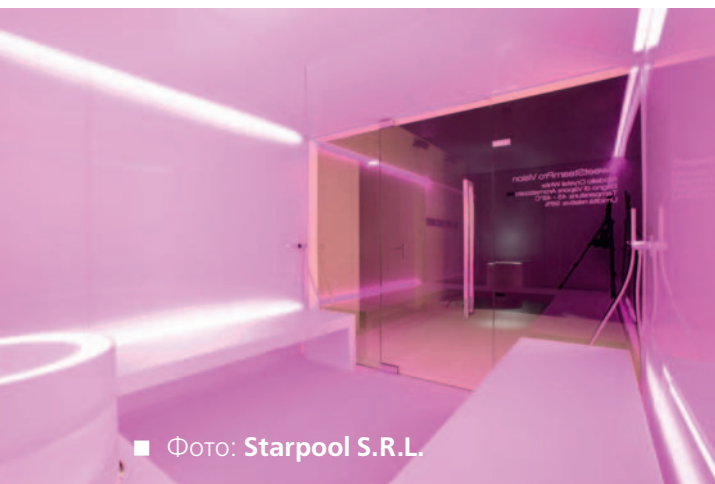
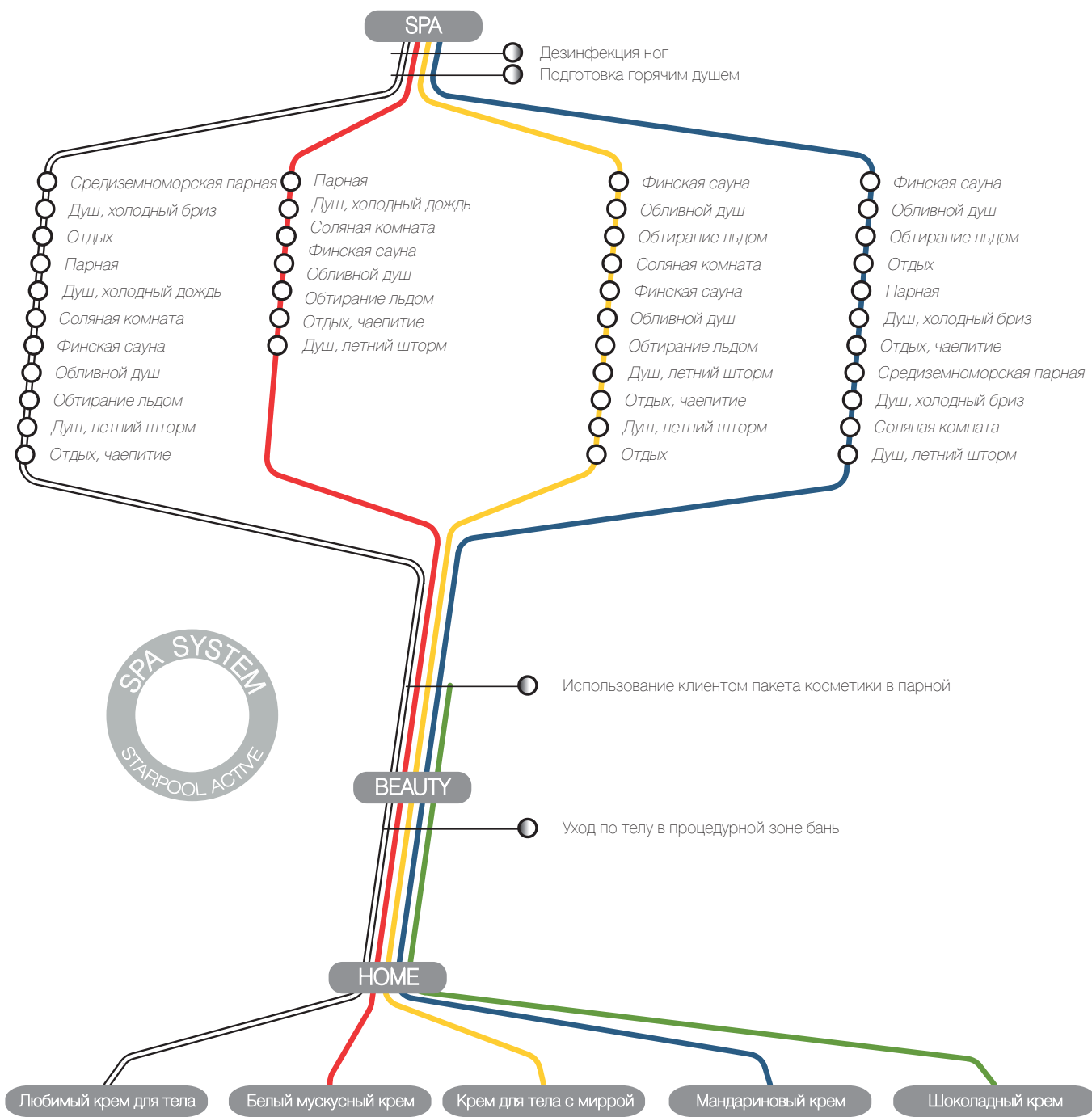
Идеи других СПА-ритуалов могут выглядеть приблизительно так:

- **TONIC — ТОНИЗАЦИЯ.**
Предназначена для людей с напряженным ритмом жизни. Способствует быстрому восстановлению сил, приданию тонуса организму, наполнению его жизненной энергией.
- **PURIFY — ОЧИЩЕНИЕ.**
Программа детоксикации и деликатного очищения кожи. Способствует выведению токсинов и излишков жидкости из организма, лучшему впитыванию косметических средств. Снимает нервное напряжение, повышает настроение, нормализует сон.
- **EXCITE — ВПЕЧАТЛЕНИЕ.**
Программа впечатлений обладает мощным энергетическим эффектом. Средства, рекомендованные для данной программы, смягчают, увлажняют и прекрасно питают кожу. Мускус оказывает активное воздействие на обоняние, наполняя организм силой и энергией.

Обратите внимание, все в том же СПА центре, в той же самой обстановке и на том же самом оборудовании мы с Вами даем клиенту по меньшей мере 4-5 поводов вернуться в СПА Центр снова и снова. Ведь, пройдя один СПА ритуал от начала до конца, клиент захочет испытать и другие. Продолжить свое СПА приключение. Это подобно хорошему ресторану, в меню которого всегда есть еще что-то, что хотелось бы попробовать.

- Фактически речь идет о 4-5 кратной продаже одной и той же СПА зоны одному и тому же клиенту! К тому же, глубоко и окончательно удовлетворенный нашей с Вами изощренной СПА технологией клиент, обычно также с готовностью приобретает косметику для домашнего применения, как себе любимому, так и на подарки.

Каждый из Вас может проверить на себе действие блистательной СПА идеи от STARPOOL на примере Био-Отеля «Брусаго» (www.hotelbrusago.net), расположенного в северной Италии. Идеальный пример для подражания тем, кто ищет уникальную концепцию для своей гостиницы или планирует привнести изюминку в существующий бизнес.



КРАТКИЙ ГЛОССАРИЙ

SweetSteamPro® (СвитСтимПро)

Маркетинговый вариант подачи:

“ Погрузитесь в тёплое, душистое облако и откройте свое внутреннее Я. Каждое ощущение позволит вашему воображению познать новые глубины.

На самом деле:

Современный аналог турецкой бани.

- Ароматическая паровая баня
- Температура: 45°–48°C
- Относительная влажность: 98%

SweetMediterraneanPro®

(СвитМедитерананПро)

Маркетинговый вариант подачи:

“ Тонкая, манящая нежность, дающая зеленый свет потоку мыслей. Слова неожиданным образом воплощаются в новом уровне заботы о хорошем самочувствии.

На самом деле:

Современный аналог римской бани.

- Ароматическая тепловая баня
- Температура: 45°–50°C
- Относительная влажность: 55–65%

SweetSaunaPro® (СвитСаунаПро)

Маркетинговый вариант подачи:

“ Минимализм, традиции, обычаи, потребности, релаксация. У каждого свой путь к достижению комфорта и хорошего самочувствия. Важно не упускать возможность увидеть вещи в другом свете.

На самом деле:

- Финская сауна
- Температурный диапазон: 90°–100°C
- Относительная влажность: 10–20%



SPA TABLE (Подогреваемый процедурный стол)

Талассотерапия, стоунтерапия, тонкослойные грязевые обертывания, различные пилинги, контрастные процедуры, а также влажные массажи — все эти процедуры можно проводить на специальном процедурном столе.

Для удобства СПА оператора и комфорта клиента, массажный стол должен быть оборудован регулируемой системой подогрева, встроенной душевой гарнитурой и сливом для воды.

Система хромотерапии, встроенная по периметру рабочей поверхности стола, создает благоприятную атмосферу и способствует погружению клиента в состояние глубокой релаксации в процессе проведения СПА процедур.

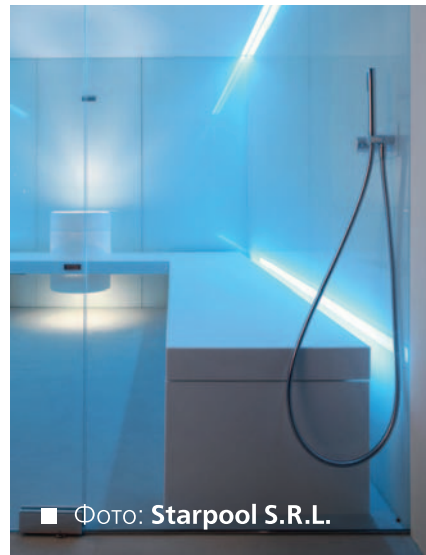
Электронная система управления должна позволять регулировку температуры нагрева рабочей поверхности от комнатной температуры до +39°C, создавая комфортные условия для клиента.

Изголовье стола обычно выполняет функцию подогреваемой подставки для косметических средств, требующих предварительного нагрева. Массажные масла и косметические маски будут всегда под рукой подогреты и готовы к применению.

ДУШЕВАЯ АЛЛЕЯ «WATER PARADISE» –

представляет собой цепочку из четырех «душей впечатлений», которые устанавливаются вдоль коридора, длиной порядка пяти метров. Технология самой процедуры заключается в том, чтобы войти в этот коридор с одной стороны и выйти с другой. Душевая аллея «Water Paradise» позволяет достичь сильного эмоционального впечатления.

Различные типы водных струй от невесомого холодного тумана, до проливного тропического дождя, дополненные четырьмя эффектными подсветками и ароматами подарят незабываемые ощущения любому посетителю СПА. Добавьте сюда изысканный интерьер, и вы получите совершенное велнес оборудование, которое станет изюминкой, конкурентным преимуществом, способным привлечь новых клиентов. Одну из стен душевой аллеи можно сделать прозрачной, что придаст процедуре дополнительный шарм.



■ Фото: Starpool S.R.L.



■ Фото: Starpool S.R.L.

Душевая аллея «Water Paradise»

обычно включает в себя:

- **Tropical Rain** — теплый тропический дождь (39°C, 30 сек.) с сочетанной хромотерапией (оранжевый цвет) и экстрактом маракуйи;
- **Cold Rain** — прохладный освежающий дождь (10 сек.) с сочетанной хромотерапией (зеленый цвет) и экстрактом цитрусовых;
- **Summer Storm** — теплый летний проливной дождь (39°C, 30 сек.) с сочетанной хромотерапией (красный цвет) и экстрактом маракуйи (пассифлоры);
- **Cold Breeze** — прохладный освежающий бриз (20 сек.) с сочетанной хромотерапией (синий цвет) и экстрактом мяты.

« Душевая аллея «Water Paradise» позволяет достичь незабываемого эмоционального впечатления.

Valmont