



BSA-Akademie

Prävention, Fitness, Gesundheit

School for Health Management

Lehrbrief

SPA-Berater/in

BSA-Akademie
Prävention, Fitness, Gesundheit
School for Health Management



Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
Wegweiser durch den Lehrbrief.....	9
Übergeordnete Lernziele des Fernlehrgangs	12
1 Grundlagen der SPA-Philosophie.....	13
1.1 SPA-sanus per aquam.....	13
1.1.1 Entwicklung des SPA-Gedanken	14
1.1.2 Abgrenzung der SPA-Philosophie damals und heute.....	15
1.1.3 Die SPA-Kategorisierung durch ISPA: „International SPA-Association“	18
1.1.4 Die Basis der SPA-Anwendungen: Wasser-Massage-Ruhe	19
1.2 SPA-Chronik (Westen).....	20
1.3 SPA-International	25
1.3.1 Asien.....	25
1.3.1.1 Indien – Ayurveda	25
1.3.1.2 China – Traditionelle Chinesische Medizin (TCM).....	34
1.3.1.3 Indonesien	40
1.3.1.4 Thailand.....	42
1.3.1.5 Japan	43
1.3.2 Amerika	44
1.3.3 Lexikon internationaler SPA-Begriffe.....	45
2 Anwendung von Wasser.....	57
2.1 Allgemeine Grundbegriffe.....	57
2.1.1 Die Temperatur.....	57
2.1.2 Der hydrostatische Druck	59
2.1.3 Die Auftriebskraft des Wassers	59
2.1.4 Der Reibungswiderstand des Wassers	60
2.1.5 Zusätzliche mechanische Faktoren.....	60
2.1.6 Zusätzliche chemische Faktoren.....	60
2.2 Physiologische Wirkungen des Wärme- und Kältereizes.....	61
2.2.1 Thermoregulation und Stoffwechsel.....	61
2.2.1.1 Gefäßreaktion	62
2.2.1.2 Konsensuelle Reaktion.....	62
2.2.1.3 Paradoxe Gefäßreaktion	63
2.2.2 Herztätigkeit und Blutdruck.....	63
2.2.3 Atmung	64
2.2.4 Innere Organe.....	64
2.2.5 Nervensystem und Muskulatur	64
2.2.6 Reaktionstypen, Reaktionslage, Reizstärke	65
2.3 Wasseranwendungen in der Praxis	67
2.3.1 Waschungen und Abreibungen	68
2.3.2 Wickel, Packungen, Auflagen	68
2.3.3 Güsse.....	69
2.3.4 Bäder ohne Zusätze mit vorwiegend thermischer Wirkung	70
2.3.5 Bäder mit mineralischen Zusätzen	71

2.3.5.1	Solebad	71
2.3.5.2	Floating im Isolationstank.....	72
2.3.5.3	Dry Floating.....	73
2.3.5.4	Schwefelbad	73
2.3.6	Bäder mit pflanzlichen Zusätzen	74
2.3.7	Bäder mit thermischer und mechanischer Wirkung.....	75
2.3.7.1	Whirlpool	76
2.3.7.2	Bürstenbäder	76
2.3.8	Bäder mit natürlicher und ortsgebundener Anwendungsmöglichkeit.....	77
2.3.8.1	Thalasso-Therapie	78
2.3.9	Dampfbad und Dusche.....	80
2.3.9.1	Hamam	81
2.3.9.2	Rasulbad	81
2.3.9.3	Kräuterdampfbad	82
2.3.9.4	Heubad und Kräuterpackung	82
2.3.10	Sauna	83
3	Massagen	90
3.1	Die Basistechniken	90
3.1.1	Die klassische Massage.....	90
3.1.2	Die manuelle Lymphdrainage.....	95
3.1.3	Die Bindegewebsmassage	96
3.1.4	Die Segmentmassage	97
3.1.5	Die Reflexzonenmassage am Fuß.....	98
3.1.6	Die Akupunkturmassage.....	99
3.2	Asiatische Techniken.....	101
3.2.1	Ayurvedische Ölmassagen (Indien)	101
3.2.2	TUINA (China)	103
3.2.3	SHIATSU (Japan)	104
3.2.4	NUAD (Thailand)	104
3.2.5	URUT/PIJAT (Indonesien)	105
3.3	Moderne SPA-Varianten	106
3.3.1	LOMI LOMI Nui (Hawaii).....	106
3.3.2	LA STONE®(USA).....	108
3.3.3	WATSU (USA).....	108
4	Ruhe.....	111
4.1	Kurzcharakteristiken gängiger Methoden zur Entspannung.....	113
4.1.1	Autogenes Training und progressive Relaxation.....	113
4.1.2	Körperreise und konzentrierte Entspannung	114
4.1.3	Atemtherapie.....	115
4.1.4	Alexandertechnik, Eutonie und Feldenkrais	115
4.1.5	Qi Gong/Tai Chi/Yoga	116
4.1.6	Musik, Licht, Farben	117
4.2	Entspannungsübungen und Entspannungstraining	118
5	SPA-Arrangements.....	121
5.1	Angebote von SPA-Arrangements.....	121

5.2 Arrangements beispielhafter SPA-Anlagen	122
5.2.1 Ananda in the Himalayas, Indien	122
5.2.2 BollAnt's im Park, Deutschland.....	123
5.2.3 Ocean-SPA, England.....	124
6 Organisation eines SPA-Betriebes	127
6.1 Allgemeine Anforderungen an ein SPA	127
6.1.1 Anforderungen an den SPA-Mitarbeiter	128
6.1.2 Anforderungen an die Ausrüstung des SPA	131
6.1.3 Anforderungen an die Produktpalette des SPA	133
6.2 Der SPA-Betrieb als Wirtschaftsunternehmen	134
6.2.1 Die Ziele eines Wirtschaftsunternehmens	135
6.2.2 Langfristige Planung als Basis für Unternehmenserfolg	140
6.2.3 Ziele-Die Basis für jede Planung	141
6.2.4 Kennzahlen zur Erfolgsmessung.....	141
6.2.5 Aufbauorganisation	143
6.2.6 Ablauforganisation.....	144
7 Arbeiten mit dem Gast	149
7.1 Anamnesegespräch	149
7.2 Aufbau eines SPA-Anwendungsprogrammes	151
7.2.1 Zusammenstellung eines individuellen SPA-Anwendungsprogrammes	151
7.2.2 Struktur eines SPA-Anwendungsprogrammes	151
7.2.3 Inhalt eines SPA-Anwendungsprogrammes	152
7.2.4 Durchführung eines SPA-Anwendungsprogrammes.....	153
7.2.5 Erarbeitung eines SPA-Planes.....	153
7.3 Die Bedeutung der Kommunikation in der Dienstleistung	157
7.3.1 Grundlagen der Kommunikation	157
7.3.2 Kommunikationsformen in der Dienstleistung	170
7.3.3 Kommunikationstechniken in der Dienstleistung	171
7.3.4 Gestaltung von Gesprächsverläufen	179
7.4 Service und Dienstleistung	187
7.4.1 Service und Dienstleistung	188
7.4.2 Die vier Basiselemente des Service und der Dienstleistung	189
7.4.3 Service- und Dienstleistungsversprechen	190
7.4.4 Die zwei Seiten des Service und der Dienstleistung.....	193
7.4.5 Service- und Dienstleistungsqualität formulieren: Entscheidungen treffen	195
7.4.6 Kundenorientierung.....	196
7.4.7 Service-/ Dienstleistungsqualität und Zufriedenheit.....	196
7.4.8 Beschwerdemanagement im Service- und Dienstleistungsbereich.....	198
8 Professioneller Verkauf im SPA	202
8.1 Herausforderungen im Verkauf einer Dienstleistung.....	202
8.1.1 Die Rolle des Beraters.....	203
8.1.2 Aufgaben des Beraters	204
8.1.3 Positive Verkaufssprache.....	205
8.1.4 Einsatz der aktiven und bildhaften Sprache.....	206
8.1.5 Die vier Phasen des Verkaufs.....	207
8.1.6 SPA-Mitgliedschaften und SPA-Anwendungen professionell verkaufen	210
8.1.7 Zusatzverkäufe im SPA.....	214
8.2 After Sales, Customer Service und Customer Care	218

Nachwort	221
Anhang.....	223
Lösungen und Kommentare zu den Übungen	223
Tabellenverzeichnis.....	233
Abbildungsverzeichnis	233
Glossar	235
Literaturverzeichnis	251

BSA-Akademie
Prävention, Fitness, Gesundheit
School for Health Management



7 Arbeiten mit dem Gast



Lernziele

Nach der Bearbeitung des Kapitels . . .

- können Sie ein Anamnesegespräch mit dem Gast durchführen,
- können Sie ein SPA-Anwendungsprogramm individuell zusammenstellen,
- können Sie die Reihenfolge der gebuchten Anwendungen festlegen,
- können Sie das Package auf das Zeitbudget des Gastes abstimmen.



Merke

Bitte beachten Sie die aktuell geltenden Datenschutzvorschriften, nach denen besondere Kategorien von personenbezogenen Daten, wie Gesundheitsdaten, also personenbezogene Daten, die sich auf die körperliche oder geistige Gesundheit einer natürlichen Person beziehen bzw. biometrische Daten (z. B. Gewicht in kg, BMI, Größe in cm, usw.) nur nach ausdrücklicher Einwilligung des Betroffenen (z.B. Kunde, Mitglied usw.) verarbeitet werden dürfen. Unter einer Verarbeitung versteht man u. a. das Erheben, das Erfassen, die Organisation, das Ordnen, die Speicherung, die Anpassung oder Veränderung, das Auslesen, das Abfragen, die Verwendung, die Offenlegung durch Übermittlung, Verbreitung oder eine andere Form der Bereitstellung, den Abgleich oder die Verknüpfung, die Einschränkung, das Löschen oder die Vernichtung von personenbezogenen Daten. Für nähere Informationen machen Sie sich bitte mit der Europäischen Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO) vertraut.

7.1 Anamnesegespräch

Der Begriff **Anamnese** kommt aus dem Griechischen und heißt übersetzt Erinnerung. In der Medizin ist die Anamnese gleichbedeutend mit dem Erfragen der Lebensgeschichte eines Patienten (biographische Anamnese) oder der Vorgeschichte einer Krankheit durch den Arzt, Psychotherapeuten oder Berater. Die **medizinische Anamnese** gliedert sich in folgende Abschnitte:

Tab. 23: Fragen zur medizinischen Anamnese (© BSA/DHfPG)

allgemeine Daten:	Name, Adresse, Telefonnummer, Geburtsdatum, Größe, Gewicht
aktuelle Beschwerden:	die sieben „W-Fragen“: was schmerzt oder wo schmerzt es; wann schmerzt es; seit wann schmerzt es; wie sind die Schmerzen; wodurch werden die Schmerzen beeinflusst; welche Begleitschmerzen treten auf; was wurde bisher gemacht
Eigenanamnese:	aktuelle Lebenssituation, frühere Erkrankungen, Berufstätigkeit, Ernährungsgewohnheiten, Risikofaktoren, Medikamenteneinnahme
Familienanamnese:	Erkrankungen der Eltern, Geschwister und Kinder, Alter und Todesursachen der Eltern, chronische Erkrankungen in der Familie

Eine ausführliche Anamnese im medizinischen Sinne geht immer der ärztlichen Behandlung voraus.

Wenn der SPA-Berater mit dem Gast spricht, geht es nicht um die Erstellung einer Anamnese (auch wenn dieser Begriff in Betrieben oft verwendet wird) im medizinischen Sinne, sondern darum, ein Vertrauensverhältnis zum Kunden herzustellen und relevante Informationen zu erhalten, die möglicherweise eine Kontraindikation (Gegenanzeige) für eine Anwendung darstellen könnten. Zudem sollte der Therapeut über etwaige akute oder vergangene Verletzungen informiert werden um das Verletzungsrisiko von Seiten des Therapeuten auszuschalten. So sollte besonders bei etwas aktiveren Massagen wie Thai oder Shiatsu darüber informiert werden, ob z. B. frisch verheilte Knochenbrüche oder akuter Schmerz usw. vorliegen. Sinnvoll ist es, die Daten auf einem geeigneten Formblatt festzuhalten und dieses bei mehreren Anwendungen an den jeweiligen Therapeuten weiterzugeben. Das Ausfüllen eines solchen Anamnesebogens gehört im Ausland wie natürlich zur SPA-Behandlung dazu. In Deutschland überwiegt jedoch noch oft lediglich das Anamnesegespräch. Zu beachten ist hier, dass der SPA-Berater durch die Erhebung dieser Daten, ob in Form eines Eingangsgesprächs oder anhand eines Anamnesebogens, keinesfalls in die Lage versetzt wird, medizinische Diagnosen zu erstellen oder einen Befund zu erheben. Er erhält dadurch lediglich Gelegenheit, den Gast mit einer Auswahl an Anwendungen zu versorgen, die ihn in ihrer Reihenfolge, Dauer und Intensität und in seinem Streben nach Wohlfühl und Gesundheitserhalt unterstützen. Zusätzlich soll natürlich auch jegliche Reaktion auf Grund von Überempfindlichkeit auf Produkte wie z. B. Gesichtscreme oder Massageöl ausgeschlossen werden. Das Anamnesegespräch oder der Anamnesebogen in einem SPA sollte folgendes beinhalten:

Tab. 24: Fragen zur Anamnese im SPA (© BSA/DHfPG)

allgemeine Daten:	Name, Adresse, Telefonnummer, E-Mail, Geburtsdatum
aktuelle Beschwerden:	was schmerzt oder wo schmerzt es
Krankheitsbilder:	Blutdruck, Allergien, Epilepsie, chronische Beschwerden, alte Verletzungen wie z. B. Brüche, Überempfindlichkeit auf Lebensmittel oder bestimmte Produkte, Medikamente, usw.
Schwangerschaft	ja \nein

7.2 Aufbau eines SPA-Anwendungsprogrammes

7.2.1 Zusammenstellung eines individuellen SPA-Anwendungsprogrammes

Die Zusammenstellung eines individuellen Anwendungsprogrammes oder Package hängt immer von drei wesentlichen Faktoren ab:

1. Was sind die Angebote der SPA-Anlage?
2. Was sind die Bedürfnisse des Kunden?
3. Wie viel Zeit hat der Kunde?

Der klassische SPA-Kunde ist heute im Day-SPA oder im verlängerten Wochenende (Hotel\Resort SPA) aktiv. Dementsprechend finden sich auf vielen Internetseiten hervorragender SPAs genau dafür Angebote wieder. Angebote also, die zwischen **zwei und fünf Stunden** an Zeit in Anspruch nehmen und **bis auf drei Tage** verteilt werden können. Es gibt generell viele Möglichkeiten. So spezialisieren sich einige Betriebe auf bestimmte Anwendungsformen (z. B. Massagen, Kosmetik, Wasser), andere auf östliche oder westliche Anwendungssysteme und wieder andere bieten ein breites Spektrum an. Der Erfolg, der natürlich auch von der Qualität der Anlage, des Managements und des Personals abhängt, zeigt den richtigen Weg.

7.2.2 Struktur eines SPA-Anwendungsprogrammes

Die zeitliche Abfolge der Anwendungen innerhalb eines Treatments orientiert sich an der Struktur eines SPA-Anwendungsprogrammes:

Phase I

Um einen Übergang vom Alltag in das Treatment zu finden und den Körper optimal auf die eigentliche Behandlung vorzubereiten findet in der Regel ein Reinigungsvorgang zum Einstieg statt. Die Art und Weise der Reinigung hängt von der ausgewählten Anwendung ab. Es könnte bspw. ein Salz- oder Algenpeeling im Bereich des Thalasso sein, eine Dampfdusche, die Seifenmassage mit einem Luffa-Handschuh im Hamam oder ein Reinigungszeremoniell wie das Rasulbad. Für diese erste Einstiegsphase sollten maximal 20 Minuten eingeplant werden.

Phase II

Nach der Reinigung folgt zur Beruhigung der Haut eine erste Ruhephase, die die gleiche zeitliche Länge haben sollte wie die Reinigung.

Phase III

Anschließend kommt die eigentliche Anwendung. In der Regel werden hier Massagen verabreicht, die zeitlich zwischen 30 Minuten und 3 Stunden dauern können. Aus praktischen Gründen ist man in größeren Anlagen teilweise dazu übergegangen, die Einzelanwendungen auf maximal eine Stunde zu begrenzen.

Phase IV

Ein nachfolgendes Bad und eine Einsalbung, die wiederum zur Beruhigung beitragen, können die SPA-Anwendungsserie beenden. Phase III und Phase IV können sich bei einem Tages-Package wiederholen.

Phase V

Um den Effekt des Treatments zu unterstützen, sollte den Kunden eine anschließende, ausgedehnte Ruhephase bei angenehmen Farben, leiser Musik und wohliger Wärme empfohlen werden.

Diese wird von vielen Damen erfahrungsgemäß für ein reichhaltiges Beautyprogramm genutzt. Aber auch das ist keine fixe Regel, sondern nur eine Option. So bietet die Ligne St. Barth (auch andere Anbieter wie décléor oder phytomer) eigene Programme (Treatments) an, die ca. 3 Std. dauern und während derer auf Gesicht und Körper immer wieder Pflegeprodukte mittels leichter Streichungen aufgetragen und entfernt werden. Dabei handelt es sich nicht um Massagen, sondern mehr um das Verteilen der Produkte auf dem Körper, um deren Wirkung auf die Haut zu ermöglichen.



Merke

Wichtig!

Mehr als drei bis maximal vier Anwendungen am Tag sind auch in einem Day-SPA nicht empfehlenswert, weil sich die Wirkungen der Anwendungen erst in der Ruhe entfalten. Zu viele Reize bewirken eher das Gegenteil.

7.2.3 Inhalt eines SPA-Anwendungsprogrammes

Der Inhalt ist gekennzeichnet durch das hauseigene Angebot der SPA-Basis sowie die ergänzenden Inhalte aus den Bereichen Beauty, Sport, Entspannung und Ernährung. Je mehr Angebote in der Gesamtanlage vorhanden sind, desto vielseitiger und abwechslungsreicher kann das Anwendungsprogramm gestaltet werden. Hier sind das Wissen und das Know-how des SPA-Beraters gefragt! Er muss anhand der individuellen Vorgaben, Wünsche und Ziele des Kunden die optimale Auswahl treffen. So kann zum Beispiel auch mal nur eine einzige Anwendung am Tag den Kunden befriedigen. Ein anderer Besucher möchte unterschiedliche Sachen ausprobieren, erleben und sich einen Überblick verschaffen. So unterschiedlich die Kunden sind, so unterschiedlich können die Anwendungsprogramme gestaltet werden. Die meisten SPAs bieten aus den genannten Gründen eine bestimmte Auswahl an Anwendungsprogrammen an, die unterschiedliche Schwerpunkte haben, wie z. B. Thalasso, Ayurveda und auch einen festgelegten Preis. Zum anderen gibt es die Möglichkeit, ein ganz individuelles Package für den Kunden zusammenzustellen.

7.2.4 Durchführung eines SPA-Anwendungsprogrammes

Die Durchführung eines SPA-Anwendungsprogrammes stellt erhöhte Anforderungen an die Ablauf- und Organisationsplanung der Anlage und natürlich an die Mitarbeiter. Hier ist besonders das Einfühlungsvermögen des SPA-Beraters gefordert, weil er im Regelfall den Kunden berät, das Package verkauft und auch die Terminierung vornimmt. So sind mögliche Überbuchungen von bestimmten Einzelanwendungen zu beachten, Absagen und Umbuchungen einzuplanen und mögliche Lösungen vorzubereiten. Auch kann es zu räumlichen Engpässen kommen oder Mitarbeiter können ausfallen. All dies muss bedacht werden. So benötigt ein SPA-Betrieb eine sehr gute Planung, gleichzeitig Flexibilität in der Durchführung und ein stets entspanntes und freundliches Personal.



Merke

Wichtig!

Die Zeit des Packages/Arrangement immer inklusive der Ruhezeiten angeben, die Abschlussruhe nicht vergessen und nie zu knapp planen. Der Kunde ist zum Genießen da!



Übung 7.1

Stellen Sie ein Anwendungsprogramm für vier Stunden in einem Day-SPA zusammen und erläutern Sie Struktur, Inhalt und Durchführung des Programmes (Bringen Sie diese Ausarbeitung mit zum Kurs.).

7.2.5 Erarbeitung eines SPA-Planes

Bei der Erstellung und Gestaltung eines SPA-Anwendungsprogrammes ist es für den SPA-Berater von grundlegender Bedeutung, Informationen über Kundenwünsche, mögliche Kontraindikationen und den zeitlichen Rahmen aus dem Beratungsgespräch genau zu beachten. Unter Berücksichtigung des gesamten Anwendungsangebots kann nun ein individuelles SPA-Anwendungsprogramm bzw. ein SPA-Plan für einen Aufenthalt im SPA erstellt bzw. geplant werden. Dies ist natürlich nur möglich, wenn sich der SPA-Berater über Inhalte, Ziele, Dauer, Indikationen und Kontraindikationen der in seiner Anlage angebotenen Anwendungen ausführlich informiert hat und aus eigener Erfahrung berichten kann. Zwei ausgewählte Fallbeispiele sollen die einzelnen Schritte bei der Erstellung verdeutlichen, wobei den einzelnen Phasen (s.7.2.2) auch mehrere Treatments zugeordnet werden können.

Fallbeispiel I:

Kundenproblem: Cellulite

Alter der Kundin: 34 Jahre

Die Kundin wohnt vor Ort und strebt eine dauerhafte und Erfolg versprechende Behandlung an.

Taktik des SPA-Beraters für die Gesprächsführung: Cellulite ist ein Bindegewebsproblem, das sehr gut behandelt werden kann, allerdings kann eine erfolgreiche Behandlung nicht garantiert werden.

Aufbau des Gesprächs: Der SPA-Berater schlägt der Kundin folgende Behandlung vor und begründet diese folgendermaßen:

1. Ganzkörperalgenpeeling zur Durchblutung und Entschlackung
2. Algensprudelbad zur Durchblutung und Straffung der Haut
3. Teilkörperwickel (von der Hüfte abwärts) zur Revitalisierung und zum Lösen des Fettgewebes
4. Zweimal eine 15-minütige Wärmebehandlung in der Finnischen Sauna mit anschließender Kaltwasseranwendung mit einer Dusche mit Whirlmassagestrahl (Wechselbad)
5. Ganzkörperlymphdrainage zum Abfließen der Schlacken
6. Teilkörpermassage mit Algenampullen

Die Behandlung erfolgt wöchentlich und erstreckt sich über drei bis vier Monate. Die Behandlungszeit wird mit drei Stunden pro Sitzung veranschlagt. Die Kundin akzeptiert das vorgeschlagene Programm des SPA-Beraters, die Dauer der Behandlung und den Behandlungszeitraum. Nach der Behandlung führt der SPA-Berater mit der neuen Kundin ein Abschlussgespräch. Er empfiehlt ihr zusätzlich zur Behandlung ein gesundheitsorientiertes Fitnessprogramm, unterbreitet ihr einen Ernährungsplan und weist sie auf spezielle Pflegeprodukte des Hauses hin. Mit diesen Hinweisen soll das Vorhaben der Kundin unterstützt werden.

Fallbeispiel II:

Kundenproblem: Wunsch nach Entspannung und Wohlfühl

Alter der Kundin: 47 Jahre

Die Kundin bekleidet eine leitende Position, ist geschieden und möchte lediglich einen Wohlfühl- und Entspannungstag im SPA-Bereich erleben. Der SPA-Berater schlägt der Kundin aufgrund ihres Wunsches und ihrer vorhandenen Zeit eine entspannende und revitalisierende Tagesbehandlung vor und begründet diese wie folgt:

1. Sprudelbad mit aromatischen Zusätzen zur Entspannung (Dauer ca. 30 Minuten)
2. Wärmebehandlung für maximal 10 Minuten in der Sauna ohne Kaltwasseranwendung; diese Behandlung öffnet die Poren und macht die Haut aufnahmefähiger
3. Ganzkörperpeeling, um die abgestorbenen Hautzellen zu entfernen (ca. 45 Minuten)