

Lehrbrief

SPA-Berater/in

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



Inhaltsverzeichnis

1	GRUNDLAGEN DER SPA-PHILOSOPHIE	9
1.1	SPA – sanus per aquam.....	9
1.1.1	Entwicklung des SPA- Gedanken	10
1.1.2	Abgrenzung der SPA-Philosophie damals und heute.....	11
1.1.3	Die SPA-Kategorisierung durch ISPA: „International SPA-Association“..	14
1.1.4	Die Basis der SPA-Anwendungen: Wasser – Massage – Ruhe.....	16
1.2	SPA–Chronik (Westen)	17
1.2.1	Wilhelm Winternitz.....	19
1.2.2	Vincenz Prießnitz	19
1.2.3	Sebastian Kneipp.....	20
1.3	SPA – International	22
1.3.1	Asien	23
1.3.2	Amerika.....	42
1.3.3	Lexikon internationaler SPA-Begriffe	43
2	ANWENDUNG VON WASSER.....	55
2.1	Allgemeine Grundbegriffe.....	55
2.1.1	Die Temperatur	55
2.1.2	Der hydrostatische Druck.....	57
2.1.3	Die Auftriebskraft des Wassers	57
2.1.4	Der Reibungswiderstand des Wassers.....	58
2.1.5	Zusätzliche mechanische Faktoren.....	59
2.1.6	Zusätzliche chemische Faktoren.....	59
2.2	Physiologische Wirkungen des Wärme- und Kältereizes.....	59
2.2.1	Thermoregulation und Stoffwechsel	60
2.2.2	Herztätigkeit und Blutdruck	61
2.2.3	Atmung.....	62
2.2.4	Innere Organe.....	62
2.2.5	Nervensystem und Muskulatur.....	63
2.2.6	Reaktionstypen, Reaktionslage, Reizstärke.....	64
2.3	Wasseranwendungen in der Praxis	66
2.3.1	Waschungen und Abreibungen	66
2.3.2	Wickel, Packungen, Auflagen	67
2.3.3	Güsse.....	67
2.3.4	Bäder ohne Zusätze mit vorwiegend thermischer Wirkung	69
2.3.5	Bäder mit mineralischen Zusätzen	70
2.3.6	Bäder mit pflanzlichen Zusätzen	72
2.3.7	Bäder mit thermischer und mechanischer Wirkung	74
2.3.8	Bäder mit natürlicher und ortsgebundener Anwendungsmöglichkeit	76
2.3.9	Dampfbad und Dampfdusche	79
2.3.10	Sauna.....	82
3	MASSAGEN.....	91
3.1	Die Basistechniken	91
3.1.1	Die klassische Massage	91
3.1.2	Die manuelle Lymphdrainage	96
3.1.3	Die Bindegewebsmassage	97
3.1.4	Die Segmentmassage.....	99

3.1.5	Die Reflexzonenmassage am Fuß	100
3.1.6	Die Akupunkturmassage	102
3.2	Asiatische Techniken.....	104
3.2.1	AYURVEDISCHE ÖLMASSAGEN (Indien).....	104
3.2.2	TUINA (China).....	106
3.2.3	SHIATSU (Japan).....	107
3.2.4	NUAD (Thailand).....	108
3.2.5	URUT/PIJAT (Indonesien).....	109
3.3	Moderne SPA-Varianten	110
3.3.1	LOMI LOMI NUI (Hawaii).....	110
3.3.2	LA STONE (USA).....	111
3.3.3	WATSU (USA).....	112
4	RUHE.....	115
4.1	Kurzcharakteristiken gängiger Methoden zur Entspannung.....	117
4.1.1	Autogenes Training und Progressive Relaxation	117
4.1.2	Körperreise und konzentrierte Entspannung	118
4.1.3	Atemtherapie.....	119
4.1.4	Alexandertechnik, Eutonie und Feldenkrais	120
4.1.5	Qi Gong / Tai Chi/ Yoga.....	120
4.1.6	Musik, Licht, Farben.....	122
4.2	Entspannungsübungen und Entspannungstraining	122
5	SPA-ARRANGEMENTS.....	125
5.1	Angebote von SPA- Arrangements	125
5.2	Arrangements beispielhafter SPA-Anlagen	126
5.2.1	Ananda in the Himalayas, Indien	126
5.2.2	BollAnt's im Park, Deutschland	127
5.2.3	Ocean-SPA, England	129
6	ORGANISATION EINES SPA-BETRIEBES	131
6.1	Allgemeine Anforderungen an ein SPA	131
6.1.1	Anforderungen an den SPA-Mitarbeiter	132
6.1.2	Anforderungen an die Ausrüstung des SPA.....	135
6.1.3	Anforderungen an die Produktpalette des SPA.....	137
6.2	Der SPA-Betrieb als Wirtschaftsunternehmen.....	139
6.2.1	Die Ziele eines Wirtschaftsunternehmens.....	140
6.2.2	Langfristige Planung als Basis für Unternehmenserfolg.....	145
6.2.3	Ziele – Die Basis für jede Planung.....	146
6.2.4	Kennzahlen zur Erfolgsmessung	147
6.2.5	Aufbauorganisation.....	149
6.2.6	Ablauforganisation.....	150
7	ARBEITEN MIT DEM GAST	154
7.1	Anamnesegespräch.....	154
7.2	Aufbau eines SPA-Anwendungsprogrammes	155
7.2.1	Zusammenstellung eines individuellen SPA-Anwendungsprogrammes... 155	

7.2.2	Struktur eines SPA-Anwendungsprogrammes	156
7.2.3	Inhalt eines SPA-Anwendungsprogrammes	157
7.2.4	Durchführung eines SPA-Anwendungsprogrammes	157
7.2.5	Erarbeitung eines SPA-Planes	158
7.3	Die Bedeutung der Kommunikation in der Dienstleistung	162
7.3.1	Grundlagen der Kommunikation	162
7.3.2	Kommunikationsformen in der Dienstleistung:	175
7.3.3	Kommunikationstechniken in der Dienstleistung	176
7.3.4	Gestaltung von Gesprächsverläufen	184
7.4	Service und Dienstleistung	192
7.4.1	Service und Dienstleistung	193
7.4.2	Die vier Basiselemente des Services und der Dienstleistungen	194
7.4.3	Service- und Dienstleistungsversprechen	195
7.4.4	Die zwei Seiten des Services und der Dienstleistung	198
7.4.5	Service- und Dienstleistungsqualität formulieren: Entscheidungen treffen	201
7.4.6	Kundenorientierung	202
7.4.7	Service-/ Dienstleistungsqualität und Zufriedenheit	202
7.4.8	Beschwerdemanagement im Service- und Dienstleistungsbereich	204
8	PROFESSIONELLER VERKAUF IM SPA	209
8.1	Herausforderungen im Verkauf einer Dienstleistung	209
8.1.1	Die Rolle des Beraters	210
8.1.2	Aufgaben des Beraters	211
8.1.3	Positive Verkaufssprache	213
8.1.4	Einsatz der aktiven und bildhaften Sprache	214
8.1.5	Die vier Phasen des Verkaufs	215
8.1.6	SPA-Mitgliedschaften und SPA-Anwendungen professionell verkaufen	218
8.1.7	Zusatzverkäufe im SPA	222
8.2	After Sales, Customer Service und Customer Care	226
ANHANG	229	
Lösungen und Kommentare zu den Übungen	229	
Hausarbeitsleitfaden	239	
Glossar	242	
Tabellenverzeichnis	259	
Abbildungsverzeichnis	259	
Literatur	261	

7 Arbeiten mit dem Gast

Nach dem Studium von Kapitel 7.1 und 7.2 sollten Sie:

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

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 (aus: Brockhaus-Enzyklopädie Bd. 1, 1986, S. 534). Die **medizinische Anamnese** gliedert sich in folgende Abschnitte:

Tab. 11: Fragen zur medizinischen Anamnese

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 Eingangsgespräches 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 Wohlgefühl 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. 12: Fragen zur Anamnese im SPA

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.

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.

Wichtig

Die Zeit des Package/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 Whirlmassagetrahl (Wechselbad)
5. Ganzkörperlymphdrainage zum Abfließen der Schlacken
6. Teilkörpermassage mit Algenampullen