

IMPULSE FÜR OPTIMIERUNG UND PROFIT

SPA & WELLNESS- MANAGEMENT

Stefan Nungesser • Dagmar Rizzato • Karin Stefanie Niederer

MATTHAES VERLAG GMBH
Ein Unternehmen der dfv Mediengruppe

Inhalt

VORWORT	4		
1. GRUNDLAGEN UND BEDEUTUNG VON SPA & WELLNESS	7		
Entstehungsgeschichte	7		
Begriffliche Einordnung von Wellness und Spa	11		
Medical Wellness	15		
Weitere Formen von Wellness & Spa	19		
Marktentwicklung	19		
Wellness-Trends	23		
Erfolgsfaktoren von Wellnesshotels	29		
2. STRATEGISCHE ENTSCHEIDUNGEN IM RAHMEN DES WELLNESSKONZEPTS	33		
Chancen und Risiken durch Wellness für den Hotelbetrieb	34		
Grundlegende Positionierung und Spa-Typologie	35		
Basisfragen an ein Hotel-Spa-Konzept	37		
Vorgehensweise bei der weiteren Spa-Konzeption	38		
Strategische Partner- und Markenwahl im Spa	48		
3. PLANUNG DES WELLNESS- UND SPA-BEREICHS	57		
Planungs- und Projektteam	58		
Spa-Planungsprozess	60		
<i>Grundlagenworkshop</i>	61		
<i>Raumkonzept und Vorentwurf</i>	71		
<i>Schätzung der Investitionskosten</i>	77		
<i>Wirtschaftlichkeitsbetrachtung</i>	78		
Realisierungs- und Monitoringphase	81		
Pre-Opening	81		
Erfolgsfaktoren bei der Planung und typische Fehler	83		
4. ORGANISATION UND QUALITÄTSMANAGEMENT IM SPA	89		
Vorbemerkungen zur Einbindung des Spa	90		
Organigramm der Spa-Abteilung	91		
Aufgabenbeschreibung Spa-Manager/-in	92		
Organisationshandbuch	99		
Standardhandbuch	105		
Spa-Software	117		
5. PERSONALMANAGEMENT IN WELLNESS & SPA	123		
Rahmenbedingungen und Besonderheiten der Mitarbeiterführung im Hotel-Spa	124		
Personalauswahl	127		
Personaleinarbeitung/Onboarding	135		
Personalentwicklung	140		
6. SPA-MARKETING	151		
Umsetzung des Wellnesskonzepts im Marketing	152		
Das Spa-Menü	163		
Verkauf im Spa	167		
Inhouse-Marketing	172		
Digitalisierung im Spa	173		
7. SPA-CONTROLLING UND BENCHMARKING	175		
Controlling als Führungsaufgabe	176		
Überprüfung der Leistungsqualität	177		
Wirtschaftliche Betrachtung und Kalkulation der Spa-Angebote	180		
Kennzahlen im Spa	183		
Benchmarking im Spa	187		
AUTOREN			194
DANK			195
QUELLEN			196
BILDNACHWEIS			200
IMPRESSUM			200