



Release & Relax  
Motion



Hotel & Spa Customer Service

Απαγορεύεται η αναδημοσίευση και γενικά η ολική, μερική ή περιληπτική αναπαραγωγή και μετάδοση έστω και μιας σελίδας του παρόντος βιβλίου κατά παράφραση ή διασκευή με οποιοδήποτε τρόπο (μηχανικό, ηλεκτρονικό, φωτοτυπικό κ.λπ. - Νόμος 2121/93, άρθρο 51).

Η απαγόρευση αυτή ισχύει και για δημόσιες υπηρεσίες, βιβλιοθήκες, οργανισμούς κ.λπ. (άρθρο 18).

Οι παραβάτες διώκονται (άρθρο 13) και τους επιβάλλονται κατάσχεση, αστικές και ποινικές κυρώσεις σύμφωνα με το νόμο (άρθρα 64-66).

Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό διατίθεται δωρεάν αποκλειστικά και μόνο σε ηλεκτρονική μορφή μέσω των εκπαιδευτικών σεμιναρίων Release and Relax Motion.

Release and Relax Motion  
Υπηρεσίες Εκπαίδευσης Spa  
[www.rrmotion.gr](http://www.rrmotion.gr)  
e-mail: [info@rrmotion.gr](mailto:info@rrmotion.gr)

**Θεματολογία Εκπαίδευσης – Περιεχόμενα:**

**1. Φιλοσοφία του Ξενοδοχειακού Spa και Παροχές: Υπηρεσίες και Προϊόντα (Spa Philosophy/ Spa Service And Products)**

**Ιστορία του Spa**

- Ιστορική Αναδρομή – η Συσχέτιση καθώς και η εξέλιξη των Ιαματικών πηγών (Spa της Αρχαιότητας) με τα Σύγχρονα Spa

**Σύγχρονες τάσεις**

- Σύγχρονα είδη Spa – Η Κουλτούρα της Ασίας – Η Τελετουργία του Hammam – Η κουλτούρα της Αμερικής – Η κουλτούρα της Ευρώπης
- Η Φιλοσοφία της Ευεξίας και του Wellness (Σώμα – Ψυχή – Πνεύμα)
- Υπηρεσίες & Προϊόντα Spa
- Διατροφή στο spa

**Spa Therapist & Ρόλος του – Σύμβουλος Ομορφιάς και Ευεξίας Ξενοδοχειακού χώρου**

- Χαρακτηριστικά – Ρόλος – Αρμοδιότητες
- Μέλος ομάδας Spa – Συνεργατικότητα
- Δυνατότητες Εξέλιξης

**Είδη Χώρων Spa & Εγκαταστάσεις**

- Πώς συνδυάζονται μεταξύ τους και με τις συνολικές υπηρεσίες σε ένα spa, αλλά και με τις υπόλοιπες υπηρεσίες του ξενοδοχείου που ανήκει

**2. Εξυπηρέτηση Πελατών Spa (Customer Services & Spa Hospitality)**

**Η Εμπειρία στο Spa**

- Ξενάγηση στο Spa – Πώς γίνεται το κατάλληλο spa tour στον πελάτη
- Διαδικασίες και πρωτόκολλα διατήρησης ποιότητας

**Πελάτες Spa ή φιλοξενούμενοι;**

- Τι είναι Πελάτης
- Είδη Πελατών στο spa (διαφορετικές κουλτούρες – συνήθειες)
- VIP πελάτες
- Χτίζοντας τις κατάλληλες σχέσεις με τους πελάτες
- Πώς κερδίζουμε την αφοσίωση του πελάτη – τρόποι και εφαρμογές
- Η δυσαρέσκεια και τα παράπονα των πελατών – πώς τα διαχειριζόμαστε

**3. Πωλήσεις στο Spa, ανάγκη ή επιβολή;**

- Ποια είναι η φιλοσοφία πωλήσεων στο Spa
- Διαφορά πώλησης – Επικοινωνίας υπηρεσιών στο Spa
- Γιατί πουλάμε σε πελάτες στο Spa
- Ποια είναι τα είδη των πωλήσεων στο Spa
- Που γίνεται η πώληση στο Spa



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Φιλοσοφία του Ξενοδοχειακού Spa και Παροχές: Υπηρεσίες και Προϊόντα  
(Spa Philosophy/ Spa Service And Products)

## 1. Ιστορία του Spa

### Ιστορική Αναδρομή – η Συσχέτιση καθώς και η εξέλιξη των Ιαματικών πηγών (Spa της Αρχαιότητας) με τα Σύγχρονα Spa

Υπάρχουν διάφορες θεωρίες για την προέλευση της λέξης Spa συμπεριλαμβανομένης της λατινικής λέξης espa εννοώντας την πηγή, ή της λέξης spragere που σημαίνει διασκορπίζω, ψεκάζω ή υγραίνω. Άλλοι υποστηρίζουν ότι η λέξη Spa είναι ένα αρκτικόλεξο προερχόμενο από λατινικές φράσεις όπως «Salus Per Aquam» ή «Sanitas Per Aqua» που μεταφράζονται ως «υγεία μέσω νερού». Αυτό όμως ουσιαστικά μοιάζει απίθανο καθώς η αναφορά αυτή δεν εμφανίζεται πριν από τις αρχές του 21<sup>ου</sup> αιώνα και είναι περισσότερο πιθανόν να ισχύει το αντίθετο δεδομένου ότι δεν υπάρχει κανένα στοιχείο των αρκτικόλεξων πριν από το 20<sup>ο</sup> αιώνα. Στην πραγματικότητα όμως στα αγγλικά ,και σε πολλές άλλες γλώσσες, χρησιμοποιείται η λέξη Spa αναφερόμενη στα ιαματικά λουτρά. Αυτό προκύπτει από τις διασημότερες και αρχαιότερες ίσως θερμές πηγές που βρίσκονται σε μια μικρή πόλη του Βελγίου, 30 χιλιόμετρα έξω από την Λιέγη, και μακριά από τους μεγάλους οδικούς άξονες ,την πόλη Spa.

Στα περίχωρα της Spa, αλλά και μέσα στην ίδια την πόλη, υπάρχουν πηγές που αναβλύζουν μεταλλικά νερά, πλούσια σε ιχνοστοιχεία και ουσίες που έχουν ευεργετικές ιδιότητες για τον ανθρώπινο οργανισμό. Σε αυτή την ανακάλυψη είχαν ήδη προβεί οι Ρωμαίοι, οπότε και έχτισαν εκεί θερμές. Όμως, η πόλη έπρεπε να περιμένει μέχρι τον 16ο αιώνα, για να αποκτήσει αίγλη και ξένους επισκέπτες. Τότε, οι αριστοκράτες ,και όσοι είχαν την δυνατότητα να πραγματοποιήσουν ένα τέτοιο ταξίδι, από πολλές γωνίες της Ευρώπης, άρχισαν να πηγαίνουν στην Spa για να απολαύσουν τις ευεργετικές ιδιότητες των υδάτων της. Μέχρι και τον 18ο αιώνα, οι πλούσιοι και διάσημοι ευρωπαίοι συρρέουν αθρόα στη μικρή αυτή πόλη, με αποτέλεσμα αυτή να αποκτήσει την προσωνυμία “Καφενείο της Ευρώπης”.

Από τότε ο όρος spa χρησιμοποιείται για πόλεις ή θέρετρα που προσφέρουν υδροθεραπεία που μπορεί να περιλαμβάνει θεραπείες νερού (πόσιμου, θαλασσινού, μεταλλικού κ.α.) και θερμά λουτρά.

**Λουτροθεραπεία – Ασκληπεία:** Κατά τη διάρκεια του 11<sup>ου</sup> π.Χ. αιώνα εμφανίστηκαν τα πρώτα Ασκληπεία που ήταν ιερά αφιερωμένα στον Ασκληπιό. Εκεί οι ιερείς προσπαθούσαν να θεραπεύσουν τους ασθενείς τους με προηγμένες για την εποχή μεθόδους. Χρησιμοποιούσαν την ψυχοθεραπεία, την αυθυποβολή, την υγιεινή διατροφή και με μεγάλη επιτυχία την υδροθεραπεία. Για το λόγο αυτό κατασκεύαζαν τα περισσότερα από αυτά τα ιερά ιατρεία κοντά σε πηγές και ποταμούς.





Ονομαστά Ασκληπιεία ήταν της Αθήνας, της Επιδαύρου, της Τρίκκης, της Κω, της Περγάμου κ.α.

Στη ζωή των αρχαίων Ελλήνων τα θερμά και ψυχρά λουτρά εκτός από μέσο καθαριότητας ήταν και στοιχείο αλληλένδετης ιαματικής και θρησκευτικής ψυχαγωγίας.

Οι χώροι των λουτρών αποτελούνταν από τρεις αίθουσες:

1<sup>η</sup> αίθουσα: μικρή ορθογώνια αίθουσα στην οποία υπήρχε μια τετράγωνη δεξαμενή νερού. Εδώ λάμβαναν χώρα τα **ψυχρά λουτρά**

2<sup>η</sup> αίθουσα: αίθουσα κυκλικού σχήματος στην οποία υπήρχαν οκτώ λεκάνες για τους λουόμενους κυκλικά κατανομημένες και ένας χάλκινος λέβητας στη μέση. Εδώ λάμβαναν χώρα τα **χλιαρά λουτρά**

3<sup>η</sup> αίθουσα: μια αίθουσα επίσης κυκλικού σχήματος στην οποία όμως υπήρχαν δεκαεπτά λεκάνες για τους λουόμενους. Εδώ λάμβαναν χώρα τα **θερμά λουτρά**

Βασικοί χώροι ενός δημόσιου λουτρού ήταν και οι εξής:

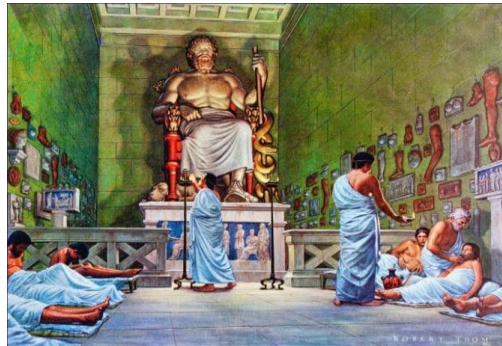
Το αποδυτήριο, χώρος φύλαξης των ιαμάτων.

Το **εφηβείο**, χώρος άσκησης των εφήβων,

Το **βαλανείο\***, χώρος κυρίως λουτρών,

Το **πυριατήριο**, χώρος θερμαινόμενος που αποσκοπούσε στην εφίδρωση,

Το **αλειπήριο**, χώρος κατάλληλος για την επάλειψη του σώματος με αρωματικά έλαια.



Παρά το γεγονός ότι οι αρχαίοι Έλληνες ήταν οι πρώτοι που έφεραν στον κόσμο την ιδέα της λουτροθεραπείας οι Ρωμαίοι ήταν αυτοί που βασιζόμενοι στην ελληνική παράδοση εξέλιξαν κατά πολύ την αρχιτεκτονική σύλληψη των λουτρών και εισήγαγαν καινοτομίες στον χώρο της λουτρικής διαδικασίας, διατηρώντας και μετεξελίσσοντας τα βαλανεία κατά τη Ρωμαϊκή Περίοδο.

\* **βαλανείο**: Ο όρος προέρχεται από τη λέξη «βαλανεύω» με την οποία περιγράφεται η τέχνη του μπάνιου.

**Ρωμαϊκή περίοδος:** Τα ρωμαϊκά λουτρά, γνωστά με την ονομασία Θέρμες, άρχισαν να εξελίσσονται στην Ιταλική χερσόνησο, στην περιοχή της Καμπανίας ήδη από τον 5ο - 4ο π.Χ. αιώνα κάτω από την επιρροή του ελληνικού δημόσιου λουτρού, του λεγόμενου βαλανείου, με τις απαραίτητες βεβαίως προσαρμογές.

Η μετάδοση της τεχνογνωσίας στην κατασκευή λουτρών από τους Έλληνες στους Λατίνους, οφειλόταν στη συχνή επαφή που είχαν αναπτύξει οι δύο λαοί λόγω των πολλών ελληνικών αποικιών της Μεγάλης Ελλάδας και της Σικελίας στην γειτονική Ιταλία.



Οι Ρωμαίοι μηχανικοί βασιζόμενοι στην κληρονομιά του ελληνικού πνεύματος, αντιμετώπισαν με ευρηματικότητα τις νέες ανάγκες και τις απαιτήσεις της εποχής τους για πολυτέλεια και μαζικότητα, εξελίσσοντας παλαιούς και καθιερώνοντας νέους τύπους λουτρικών εγκαταστάσεων. Τα νέα επιτεύγματα στην αρχιτεκτονική, ιδιαίτερα τα υπόκαυστα, το τσιμέντο που βοήθησε στην ανάπτυξη της θολοδομίας καθώς και η πρόοδος στην κατασκευή των εντυπωσιακών υδραγωγείων και των δικτύων αγωγών ύδρευσης και αποχέτευσης των πόλεων, συνετέλεσαν με ουσιαστικό τρόπο στην τελειοποίηση των λουτρών. Έτσι έγινε σταδιακά η μετάβαση από τα θερμαινόμενα **βαλανεία** στα πιο εξελιγμένα **υπόκαυστα** και τελικά στις γιγαντιαίες διαστάσεων **θήρμες**.



**Αίγυπτος:** Θεωρείται ότι οι Αιγύπτιοι ήταν οι πρώτοι που ανακάλυψαν τις δυνατότητες του νερού και των αιθέριων ελαίων για θεραπευτικούς σκοπούς.

Οι Αιγύπτιοι και οι Βαβυλώνιοι πίστευαν ότι για να φτάσουν σε μια υψηλότερη πνευματικότητα έπρεπε να είναι καθαροί και όμορφοι. Ήταν οι πρώτοι που χρησιμοποίησαν καυστήρες θυμιάματος γεμισμένους με έλαια για να καθαρίσουν τον αέρα και να παράσχουν προστασία από τα κακά πνεύματα και τα χρησιμοποιημένα έλαια για θεραπευτικούς σκοπούς πολύ πριν τα μεμονωμένα βότανα μελετηθούν για ιατρική χρήση.

Οι θεραπευτικές ιδιότητες και τα ιαματικά λουτρά υπήρξαν εδώ και χιλιάδες χρόνια, με θεωρίες ευεξίας που χρονολογούνται από το 7000 π.Χ., όταν τα λιπαρά έλαια και το σουσάμι έχουν συνδυαστεί με αρωματικά φυτά για να δημιουργήσουν τις αρχικές νεολιθικές αλοιφές.

Μέχρι το 3000 π.Χ. οι Αιγύπτιοι εισήγαγαν μεγάλες ποσότητες μύρου, ενώ είναι γνωστό ότι χρησιμοποιούσαν ιαματικά λουτρά που χρονολογούνται από το 2000 π.Χ.

**Πρωτόκολλα Θεραπειών:** Στη διάρκεια των θεραπειών, όλα γίνονται με πολύ συγκεκριμένο τρόπο από όλους τους Spa Therapists και αυτό αφορά στα παρακάτω:

- Χρόνος διάρκειας της θεραπείας
- Κόστος της θεραπείας
- Βήματα που ακολουθούνται στην εκτέλεση της θεραπείας
- Υλικά και προϊόντα που καταναλώνονται στη διάρκεια της θεραπείας

Έτσι οι θεραπείες παρέχονται με τον ίδιο τρόπο σε όλους και διασφαλίζεται η ποιότητα τους, ενώ επιτυγχάνεται η ικανοποίηση των πελατών του Spa

**Πρωτόκολλα Καμπινών:** Ο Spa Therapist, στα πλαίσια του επαγγελματισμού και της συναδελφικότητας θα πρέπει να διατηρεί τους χώρους ευθύνης του καθαρούς και τακτοποιημένους. Συγκεκριμένα για την καμπίνα θεραπειών ισχύουν τα εξής:

- Καθαριότητα μετά πριν και μετά από κάθε θεραπεία.
- Τα υλικά και τα προϊόντα θεραπειών πρέπει να συμμαζεύονται και να τακτοποιούνται και να καθαρίζονται σημεία που είναι λερωμένα (π.χ από κάποια μάσκα ή κρέμα)
- Το στρώσιμο του κρεβατιού είναι απαραίτητο για να είναι έτοιμο για επόμενη θεραπεία
- Μπορεί να υπάρχουν αναμμένα αρωματικά κεριά
- Η θερμοκρασία της καμπίνας πρέπει να είναι ιδανική για τον πελάτη που θα δεχτεί τη θεραπεία ( 25°C )

### Διαδικασίες & Πρωτόκολλα After Sale Service

**Πρωτόκολλα Συμπεριφοράς & Εμφάνισης:** Όπως έχει αναφερθεί, η εμφάνιση και η συμπεριφορά του Spa Therapist παίζει σημαντικό ρόλο στην εξυπηρέτηση του πελάτη, για αυτό και ακολουθεί τις αρχές που ισχύουν από την υποδοχή του πελάτη στο Spa.

**Πρωτόκολλο Relax Area:** Μετά από τη θεραπεία του, ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να χαλαρώσει στη Relax Area του Spa, όπου λαμβάνουν χώρα τα παρακάτω:

- Κέρασμα τσάι – νερό – φρούτα κτλ
- Επιβεβαίωση της ευχαρίστησης του επισκέπτη
- **ΔΕΝ** πουλάμε στη Relax Area
- Δίνουμε Συμβουλές Ευεξίας

### Διαδικασίες και πρωτόκολλα διατήρησης ποιότητας

Η τήρηση των πρωτοκόλλων, όπως αναφέρθηκε εξασφαλίζει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του Spa και για αυτό το λόγο είναι μια διαδικασία που πρέπει να ακολουθείται κάθε φορά με τον ίδιο τρόπο από όλα τα μέλη της ομάδας του Spa. Αυτά που κερδίζει το Spa, είναι πολλά και σημαντικά. Συγκεκριμένα:

- Διασφαλίζουν την Ποιότητα Παροχής Υπηρεσιών
- Όλη η Ομάδα ξέρει τι πρέπει να κάνει σε κάθε σημείο του Spa – Αρμονία – Ηρεμία
- Ο Πελάτης λαμβάνει ίδια Υπηρεσία – Είναι πιο ήρεμος
- Μειώνουν το Ποσοστό μη Ευχαρίστησης του Πελάτη
- Μας Φέρνουν πιο Κοντά στην Πώληση

## 2. Πελάτες Spa ή φιλοξενούμενοι;

### Τι είναι Πελάτης

Ως πελάτης, ορίζεται ο εξυπηρετούμενος, ο αγοραστής που επισκέπτεται ένα κατάστημα ή μία επιχείρηση για να αγοράσει αγαθά ή υπηρεσίες. Στην περίπτωση του Spa τα πράγματα είναι λίγο διαφορετικά και αυτό έχει να κάνει με τη φύση των υπηρεσιών που παρέχονται σε έναν τέτοιο χώρο. Οι υπηρεσίες του Spa έχουν σαν στόχο την ευεξία και τη χαλάρωση και κατ' επέκταση την αναβάθμιση της ποιότητας ζωής του επισκέπτη και στη διάρκεια, αλλά και μετά την εμπειρία του στο Spa. Αυτό, μετατρέπει τον πελάτη σε φιλοξενούμενο και ως τέτοιος θα πρέπει να αντιμετωπίζεται από το προσωπικό του Spa. Ένας φιλοξενούμενος που όλοι χαίρονται να του προσφέρουν τις υπηρεσίες τους και νιώθουν ολοκληρωμένοι και γεμάτοι όταν αυτός απολαύσει πραγματικά την εμπειρία του.

## Είδη Πελατών στο spa

Σε ένα Spa υπάρχουν πολλές κατηγορίες επισκεπτών και αυτοί διαφοροποιούνται ανάλογα με:

- την εθνικότητα τους
- την κουλτούρα τους
- την ηλικία τους
- το φύλο τους
- το χρόνο διαμονής τους
- το αν ταξιδεύουν μόνοι
- το αν ταξιδεύουν με group
- το αν ταξιδεύουν επαγγελματικά
- το αν είναι ζευγάρια
- το αν είναι gay ζευγάρια
- το αν είναι οικογένειες
- αν είναι νεόνυμφοι
- το αν είναι VIP
- τη διάρκεια διαμονής τους

και ανάλογα με τις συνήθειες τους, δηλαδή:

- αν αναζητούν τις υπηρεσίες του Spa
- αν αναζητούν τη χαλάρωση των διακοπών
- αν αναζητούν αθλητική δραστηριότητα
- αν αναζητούν περιπέτεια, εκδρομές και εμπειρίες
- αν αναζητούν μια boem spa experience



## VIP πελάτες

Η παρουσία VIP πελατών σε κάποιο Spa είναι ένα γεγονός που θέλει λεπτή και επαγγελματική μεταχείριση στην εξυπηρέτησή τους. Οι περιπτώσεις αυτές συγκεντρώνουν κάποια χαρακτηριστικά:

### Μπορεί να προέρχονται:

- από τη Showbiz
- τον Αθλητισμό
- την Πολιτική
- τον Επιχειρηματικό Κόσμο



### Μπορεί να είναι:

- εγχώριοι VIP
- αλλοδαποί VIP

Αυτή η κατηγορία πελατών μπορεί να έχει ιδιαίτερες ως υπερβολικές απαιτήσεις κατά τη διαμονή τους. Το Spa οφείλει να ικανοποιεί τις ανάγκες τους, διατηρώντας παράλληλα τον επαγγελματισμό και την ποιότητα υπηρεσιών του, τόσο σε αυτούς, όσο και στους υπόλοιπους πελάτες. Επίσης, οι Spa Therapists θα πρέπει να τηρούν στο έπακρο τις



διαδικασίες και τα πρωτόκολλα και κυρίως να αντιμετωπίζουν αυτούς τους πελάτες με διακριτικότητα και όχι σαν αξιοθέατα ή ευκαιρίες γνωριμιών, διότι έτσι τους στερούν τις στιγμές απόλαυσης και ηρεμίας που θέλουν να βιώσουν στο Spa και τους κάνουν να αισθανθούν άβολα, κάτι το οποίο αντιτίθεται στο ρόλο τους ως πρεσβευτές της Ευεξίας και του Wellness.

Που γίνεται η πώληση στο Spa

<b>Πουλάμε</b>	<b>Επικοινωνούμε</b>
Στις καμπίνες	Σε όλο το ξενοδοχείο
Στη reception	Στην παραλία
Στο Retail Shop	Στην πισίνα
Στο Relax Area (κατά περίπτωση)	Στα εστιατόρια
	Σε διαδρόμους
	Από την ώρα που μπαίνουμε στο ξενοδοχείο μέχρι που βγαίνουμε

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Σκάρπια. Χόιπελ, Ξ : «Λουτροθεραπεία και αναψυχή, ιστορική εξέλιξη των λουτρών», Θεσσαλονίκη: University Studio Press 1996
2. Κατερίνα Γ. Κορρέ- Ζωγράφου: «Η καθημερινή ζωή των Νεοελλήνων (1700-1950)», Αθήνα : Κατερίνα Κορρέ-Ζωγράφου , 2005
3. Κουκουλές , Φαίδων: «Βυζαντινών βίος και πολιτισμός», Αθήνα : Παπαζήση , 1948-1955
4. Παπαδημητρακόπουλος, Ηλίας Χ. : «Θερμά θαλάσσια λουτρά», Αθήνα :Νεφέλη , 1995
5. S. West, A. Heubeck, Gb. Hainsworth: «Ομήρου Οδύσσεια», Τόμος Β' Αθήνα: Παπαδήμα 2004.
6. Mark W. Edwards: «Όμηρος ο ποιητής της Ηλιάδος», Αθήνα: Ινστιτούτο του βιβλίου- εκδόσεις Καρδαμίτσα 2002.
7. A van Tubergen & Svan der Linden: «A brief history of spa therapy» Ann-Rheum-Dis, Τόμος 61 (3), σελ: 273-275, έτος: Μάρτιος 2002
8. Melillo Luigia: «Il termalismo nel mondo antico» Med-Secoli, Τόμος 7(3), σελ: 461-483, έτος: 1995
9. Tamas Bender, Zeki Karagulle, Christoph Gutenbrunner, et.al.: «Hydrotherapy, balneotherapy, and spa treatment in pain management» Rheumatol Int, Τεύχος 25(3), σελ: 220-224, έτος: Απρίλιος 2005
10. George Kersley: «The history of spas» J-R-Soc-Health τεύχος: 109(1), σελ: 2-3, έτος: Φεβρουάριος 1989
11. Stok Fabio: «La medicina termale dei Romani» Quad-Int-Stor-Med-Sanita, τεύχος: 1(1), σελ: 41-52, έτος: 1992
12. ΓΕΩΤ.Ε.Ε:
  - α) «Τα λουτρά στην αρχαιότητα και το Βυζάντιο», Ταξ. Αρ: Φ 4318, 2-32, αφιέρωμα Κυριακή 13 Μαΐου 2001, Αθήνα : Η Καθημερινή , 2001
  - β) «Οθωμανικά λουτρά» Ταξ. Αρ: Φ 4289, 2-32, αφιέρωμα Κυριακή 20 Μαΐου 2001, Αθήνα : Η Καθημερινή , 2001
  - γ) «Ιαματικός τουρισμός» Ταξ. Αρ: 338. 47911

**Πηγές ιστότοπου**

1. [www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com)
  2. [www.livepedia.gr](http://www.livepedia.gr)
  3. [www.ncbi.nlm.nih.gov](http://www.ncbi.nlm.nih.gov)
  4. [www.experienceispa.com](http://www.experienceispa.com)
  5. [www.thermalsprings.gr](http://www.thermalsprings.gr)
  6. [www.gnto.gr](http://www.gnto.gr)
  7. [www.agro-tour.net](http://www.agro-tour.net)
- [www.edipsos.net](http://www.edipsos.net)

