

# Spa Menu



Release & Relax  
Motion

# Creative



Release and Relax Motion  
Spa Training Services

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 τρόπο κτλ - Νόμος 2121/93 άρθρο 53)

Η απαγόρευση αυτή ισχύει και για δημόσιες υπηρεσίες, βιβλιοθήκες, οργανισμούς κ.τ.λ. (άρθρο 58)

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

### **Spa Menu Creative**

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

### **Release and Relax Motion**

Υπηρεσίες Εκπαίδευσης Spa

[www.spaconsulting.gr](http://www.spaconsulting.gr)

Email: [info@spaconsulting.gr](mailto:info@spaconsulting.gr)

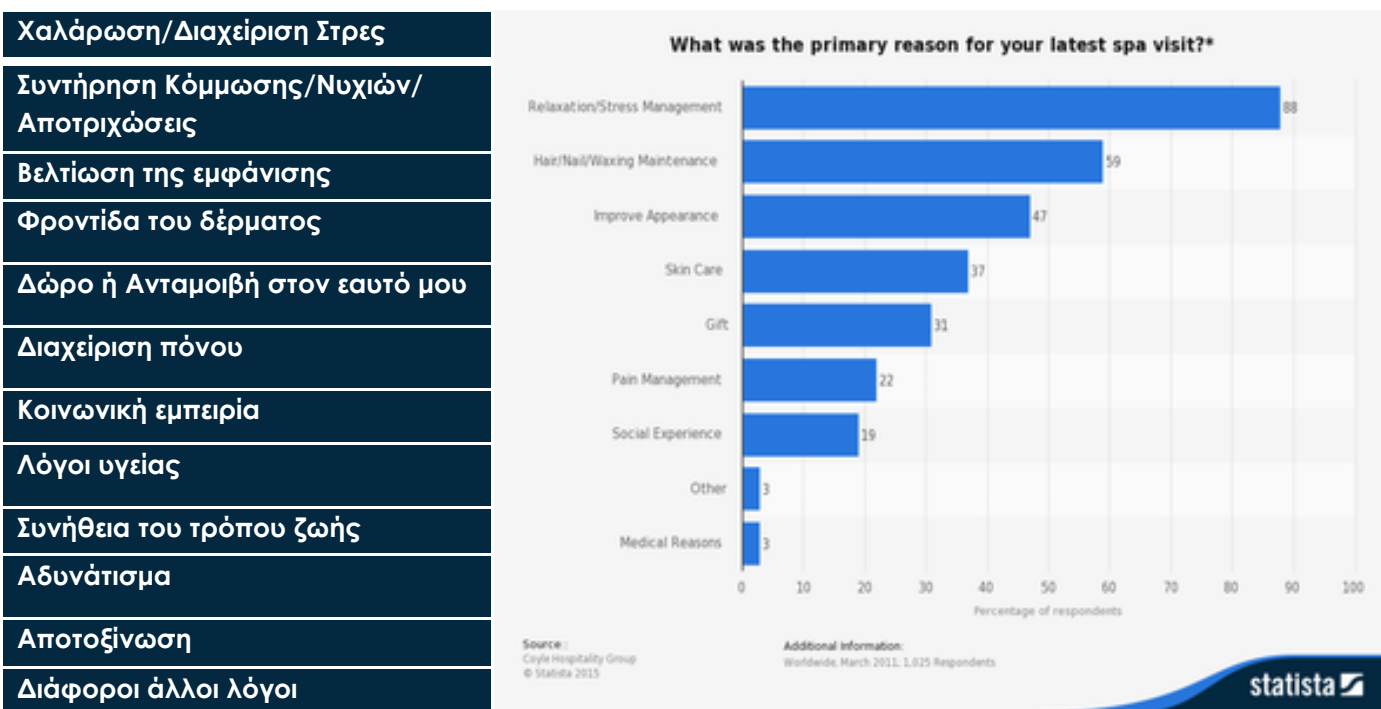
## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

|    |   |                  |
|----|---|------------------|
| 1ο | Spa Menu τι είναι; - Ορισμός                        | Σελίδες: 1 - 6   |
| 2ο | Spa Menu Marketing και Επιλογή Υπηρεσιών Spa        | Σελίδες: 7 - 14  |
| 3ο | Σκελετός Spa Menu - Ονοματολογία - Σύνταξη Κειμένων | Σελίδες: 15 - 32 |
| 4ο | Εκπαίδευση Ανθρώπινου Δυναμικού στο Spa Menu        | Σελίδες: 33 - 36 |
| 5ο | Οικονομική Μελέτη Spa Menu - Τιμολόγηση             | Σελίδες: 37      |

“Το Spa Menu αποτελεί το σύνολο των προσφερόμενων υπηρεσιών που μπορεί να ανταποκριθεί στις ανάγκες των πελατών του, σε συνάρτηση με τον αρμονικό συνδυασμό των εγκαταστάσεων και του ανθρώπινου δυναμικού του spa”

Να δούμε επίσης θα πρέπει να εξετάσουμε για το ποιες ανάγκες καλύπτουν αυτά τα σύγχρονα spa και τι σημασία έχουν για εμάς στη δημιουργία ενός spa menu.

Οι λόγοι που οι πελάτες αναφέρουν, ότι επισκέπτονται τα spa είναι:



Διαφορετικά, οι βασικοί λόγοι επίσκεψης των πελατών σε ένα spa είναι:

|                        |
|------------------------|
| FITNESS                |
| STRESS MANAGEMENT      |
| PEACE OF MIND          |
| PAMPERING AND PLEASURE |
| HEALTH AND WELLNESS    |
| COSMETIC SPA           |

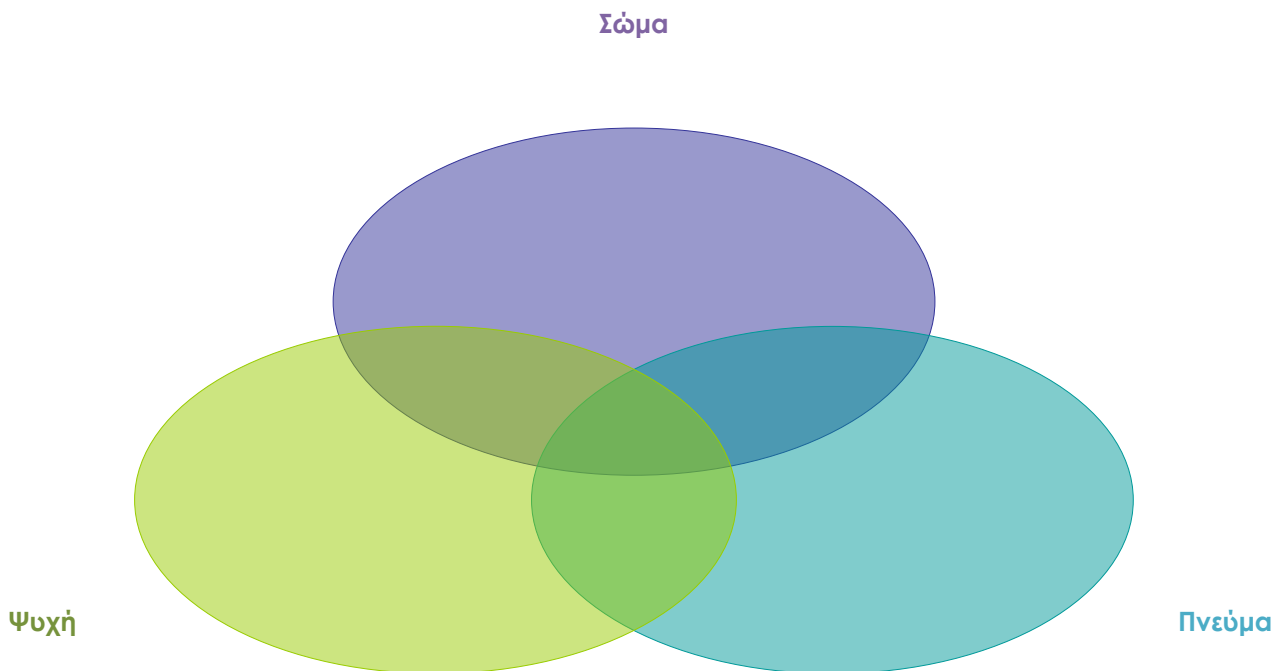
**Η αγορά της Ευεξίας λοιπόν αποτελεί μια τεράστια αγορά 3,4 \$ τρις:**

- Ο κλάδος των spa ανέρχεται σε 94 \$ δις
- Ο κλάδος του Τουρισμού Ευεξίας ανέρχεται σε 494 \$ δις
- Ο κλάδος των Θερμών/Ιαματικών Πηγών ανέρχεται σε 50 \$ δις

Αυτό που αντιλαμβανόμαστε είναι ότι οι πελάτες ευεξίας είναι πολλοί σε αριθμό και κυρίως επιλέγουν πλέον όλες τις υπηρεσίες εκείνες που μπορούν να βελτίωσουν τη συνολική ποιότητα ζωής τους.

**Η ποιότητα ζωής έχει να κάνει και με την βελτίωση και του σωματικού και με του ψυχικού αλλά και του πνευματικού τους κομματιού.**

**Άρα εμείς καλούμαστε να επιλέξουμε και δημιουργήσουμε spa menu υπηρεσίες που να κινούνται στο παρακάτω τρίπτυχο:**



Η επιλογή των υπηρεσιών πρέπει να είναι τέτοια που να προάγει και τις 3 αυτές διαστάσεις ισομερώς και σίγουρα με τον "δυτικό" τρόπο προσέγγισης του.

**Μεθοδολογία Δημιουργίας Ταυτότητας Spa:**



**Παραδείγματα ταυτοτήτων spa:**



Ο Συνδυασμός λέξεων που το χαρακτηρίζουν και συναισθημάτων που μας προκαλούν οι λέξεις αυτές δημιουργούν:

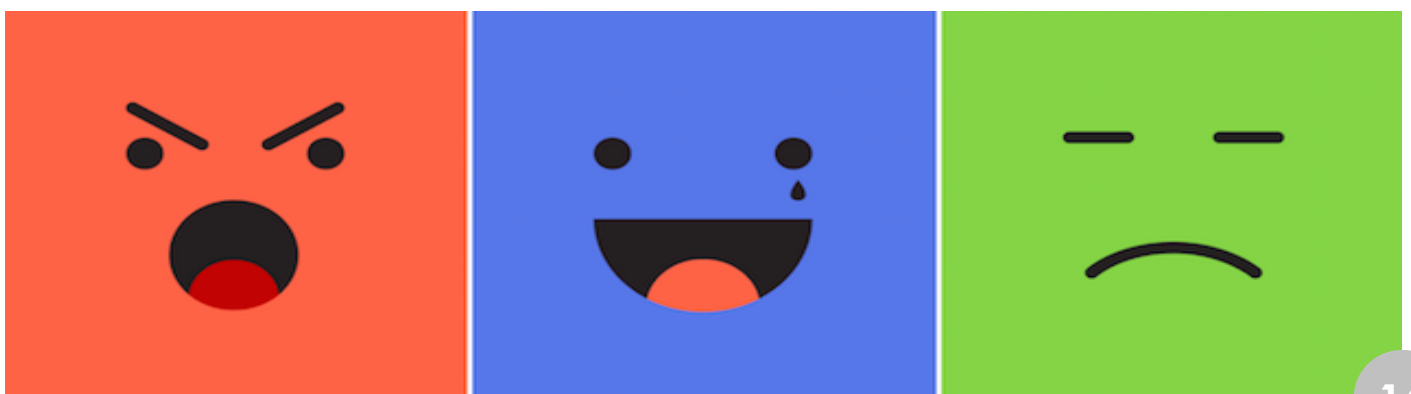
1. Την ωφέλεια που θα αποκομίσει ο καταναλωτής από την χρήση του
2. Τα στοιχεία ποιότητας, εμφάνισης, χρήσης, ονοματολογίας (branding), είναι αυτό που ο μέσος καταναλωτής έχει στο μυαλό του για ένα τέτοιο προϊόν.
3. Τα άυλα χαρακτηριστικά, οι ευκολίες, η εξυπηρέτηση και οι εγγυήσεις που θα εξασφαλίζουμε στον καταναλωτή.

και συνθέτουν την εικόνα της ταυτότητας του spa

# Branding



# identity





Στη καμπίνα σώματος εκτελούνται οι αισθητικές περιποιήσεις όλου του σώματος, εκτός του λαιμού και του κεφαλιού. **Οι περιποιήσεις αυτές ταξινομούνται σε 3 είδη:**

1. Κυτταρίτιδας/ Σύσφιξης
2. Απισχαντική
3. Αντιφλογιστική

**Τα κύρια οφέλη που προσφέρουν οι θεραπείες σώματος και βάση των οποίων έγινε και η ταξινόμηση τους είναι:**

| ΘΕΡΑΠΕΙΑ                           | ΟΦΕΛΗ   |
|------------------------------------|---|
| <b>Κυτταρίτιδα/ Σύσφιξη</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Εν τω βάθει επαναφορά υγρασίας</li> <li>• Ελαστικότητα</li> <li>• Πρόληψη πρόωρης γήρανσης</li> <li>• Αύξηση Ελαστικότητας</li> <li>• Τόνωση</li> <li>• Ομοιόμορφο στην υφή και όψη</li> <li>• Βελτίωση κυκλοφορίας</li> <li>• Κυτταρική αναζωγόνηση</li> <li>• Οξυγόνωση</li> </ul> |
| <b>Απισχαντική – Αδυνατίσματος</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Αποτοξίνωση</li> <li>• Αύξηση Ελαστικότητας</li> </ul>   |

Για όλες τις θεραπείες σώματος χρειαζόμαστε τα ανάλογα προς χρήση καλλυντικά προϊόντα:

| ΚΑΛΛΥΝΤΙΚΑ                                 | ΔΡΑΣΗ  |
|--|--|
| Πίλινγκ                                    | Απομακρύνει νεκρά κύτταρα  |
| Κρέμα ή λάδι για το μασάζ                  | Εμπλουτισμένη με δραστικές ύλες  |
| Μάσκα ανάλογα με την περίπτωση             | Ενυδάτωση ομοιόμορφη υφή - χρώση, ανάλογα με τις πρώτες ύλες π.χ. σύσφιξη, λιποδιάλυση, αποτοξίνωση κ.τ.λ. |
| Κρέμα ενυδατική ή/ και με στοχευμένη δράση | Επαναφορά υγρασίας, ανάλογα με τις πρώτες ύλες π.χ. σύσφιξη, λιποδιάλυση, αποτοξίνωση κ.τ.λ.               |

### Παράδειγμα Πρωτοκόλλου Θεραπείας Κυτταρίτιδας

| ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ     | ΧΡΟΝΟΣ    | ΥΛΙΚΑ   |
|----------------|-----------|---|
| Απολέπιση      | 10'       | Πίλινγκ με κόκκους                                    |
| Μάλαξη         | 20' - 40' | Έλαιο με αποτοξινωτικές, αντιοιδηματώδεις πρώτες ύλες |
| Μάσκα          | 20'       | Φύκια   |
| Έκπλυση Μάσκας | 20'       | Σφουγγάρια ή πετσετάκια σώματος                       |
| Κρέμα          | 10'       | Κρέμα με αποτοξινωτικές, αντιοιδηματώδη α' ύλες       |

**Η αποτρίχωση** έχει ως στόχο την απομάκρυνση της ανεπιθύμητης τριχοφυΐας σε οποιαδήποτε περιοχή του σώματος.

**Για την αποτρίχωση χρειαζόμαστε συγκεκριμένα αναλώσιμα υλικά:**

- Ρολέτες και ανταλλακτικά
- Οινόπνευμα
- Ταινίες
- Βαμβάκι
- Λάδι
- Αντισηπτική/ καλμαντική κρέμα



**Η περιποίηση άκρων ή αλλιώς μανικιούρ πεντικιούρ** αποτελεί μια νέα προσθήκη στο χώρο των SPA έχει ως σκοπό να εμπλουτίσει τις υπηρεσίες μας καλύπτοντας τις ανάγκες του πελατολόγιου μας. Ιδανικά θα πρέπει να εκτελείται σε ξεχωριστή καμπίνα λόγω της σκόνης και της ιδιαίτερης οσμής των καλλυντικών προϊόντων που απαιτούνται για την εκτέλεση των θεραπειών.



## Υπηρεσίες

Στο SPA menu τοποθετούμε ένα ένθετο με την ονομασία της signature treatment ως rituals ή experience και μπορεί να καλύπτει όλες τις υπηρεσίες που έχει το spa menu, πρόσωπο, σώμα, μάλαξη, νύχια.

- 1. Body Scrub.** π.χ. σε ένα έλαιο βάσης προσθέτω αιθέριο έλαιο και κόκκους. Οι κόκκοι που μπορούν να χρησιμοποιηθούν: αλάτι, ζάχαρη, κόκκοι καφέ, πούδρα ρυζιού, κονιοποιημένοι ξηροί καρποί ή και τσόφλια.
- 2. Body Wrap.** Μάσκα και για περιτύλιξη μπορώ να χρησιμοποιήσω μεμβράνη, αλουμινόχαρτο, χαρτί, ιμάντες, ύφασμα. Μπορούμε να το αφαιρέσουμε μετά με vichy shower.
- 3. Υδροθεραπεία- Υδρομασάζ**
- 4. Περιποίηση προσώπου**
- 5. Μάλαξη.** Μικρής χρονικής διάρκειας έως και απλής εφαρμογής προϊόντος



Ονοματολογία και Κείμενα Υπηρεσιών Spa



Η ονοματολογία των υπηρεσιών του spa θα πρέπει να ακολουθεί την ταυτότητα του spa (και τις λέξεις – συναισθήματα – εικόνες) καθώς και το είδος του προϊόντος που έχουμε δημιουργήσει.

| ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΟΝΟΜΑΣΙΩΝ ΘΕΡΑΠΕΙΩΝ         | ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ   |
|--|---|
| <b>Δυνατό brand</b>                    | Με απλά λόγια, το brand είναι η υπόσχεση της επιχείρησης στον πελάτη. Οι πελάτες θα πρέπει να είναι σε θέση να αναγνωρίζουν και να αντιληφθούν άμεσα περί τίνος πρόκειται όταν αντικρίζουν το brand και να το ανακλούν από τη μνήμη τους όταν χρειάζεται. Και προσοχή! Το brand πρέπει να έχει συνέπεια με την επιχείρηση, με τις δραστηριότητες της και με αυτά που υπόσχεται πως κάνει! |
| <b>Επεξήγηση διαδικασίας υπηρεσίας</b> | Αναφορά στους τρόπους και τα στοιχεία που δίνουν εικόνες στον πελάτη  |
| <b>Τοποθεσία υπηρεσίας</b>             | Π.χ. Πόδια (leg massage κτλ)  |
| <b>Κατηγοριοποίηση</b>                 | Π.χ. Άντρες   |
| <b>Αποτέλεσμα</b>                      | Κρύβει συναισθήματα   |

**Ανάγκες Φυσιολογικές:** Είναι οι ανάγκες που συνδέονται αμέσως με την επιβίωση του ατόμου. Αυτές είναι η τροφή, η ένδυση, η στέγη, η πείνα, η δίψα κ.τ.λ.

### Ανάγκες Ασφάλειας



Συνδέονται με τα αισθήματα του φόβου και στην κατηγορία αυτή περιλαμβάνονται η προστασία εναντίον του κινδύνου, του φόβου και η επιθυμία για σιγουριά εργασίας. Η επιθυμία αυτή μπορεί να είναι πολύ σπουδαίο κίνητρο συμπεριφοράς, καθώς κάθε προτίμηση γνωστού περιβάλλοντος εργασίας, επιθυμία για τάξη στους συνεργάτες και στα υλικά.

### Ανάγκες Κοινωνικές και η έννοια του “Ανήκειν”

Ο άνθρωπος ως κοινωνικό ον έχει ανάγκη να συναναστρέφεται άλλους ανθρώπους, να ανήκει σε κοινωνικές ομάδες, να προσφέρει την εκτίμηση του και να απολαμβάνει την εκτίμηση των άλλων, την κατανόηση τους, την αγάπη τους και να συμπεριφέρεται ανάλογα στους άλλους.



### Ανάγκες Αυτοεκτίμησης

Όταν το άτομο ικανοποιήσει την ανάγκη ένταξης σε μια κοινωνική ομάδα, αισθάνεται



την ανάγκη εκτίμησης, τόσο εκ μέρους του ίδιου του εαυτού του, όσον και εκ μέρους των άλλων. Αυτό σημαίνει ανάγκη για αυτοπεποίθηση, γόητρο, φήμη, αναγνώριση,

δύναμη. Αν ικανοποιηθούν οι ανάγκες αυτές, τότε αποκτά το άτομο το αίσθημα ότι αξίζει, ότι είναι ικανό, χρήσιμο και

απαραίτητο.

### Ανάγκες Αυτοεκπλήρωσης ή Αυτοπραγμάτωσης

Αυτοπραγμάτωση είναι η επιθυμία να γίνει κάποιος αυτό που ένα ικανό άτομο μπορεί να γίνει.



# Spa Menu



Release & Relax  
Motion



# Creative



**Release and Relax Motion**  
Υπηρεσίες Εκπαίδευσης Spa  
[www.spaconsulting.gr](http://www.spaconsulting.gr)