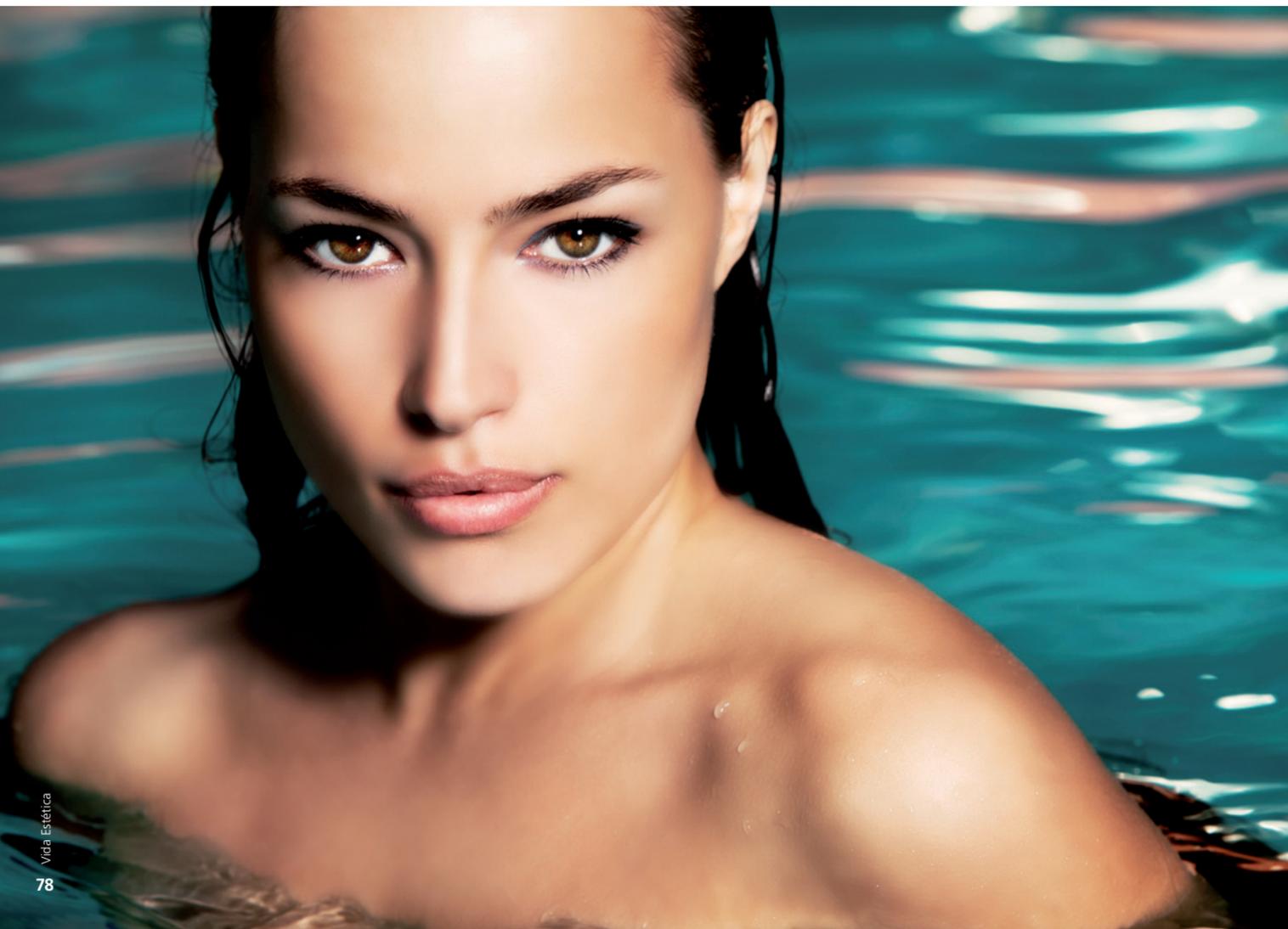


SPA MANAGER

Una profesión en auge

Pilar M. Correcher y Maite Romeo Salvatierra

La figura del *Spa Manager* se hace cada vez más necesaria en Spas y centros wellness. Se trata del responsable de la gestión y organización del equipo y los servicios, así como de cubrir siempre las necesidades de los clientes. Contar con un *Spa Manager* es fundamental para alcanzar un funcionamiento y rendimiento óptimo del centro. ¡Descubre todas las claves sobre esta profesión!



Un *Spa Manager* se encuentra al frente de la dirección de un centro hidrotermal en sus diferentes estilos: Spas urbanos, Spas deportivos, cruceros, hoteles, centros de talasoterapia, balnearios, etc. Pero, a pesar de la existencia de esta variedad de centros, cada uno con sus características particulares, las funciones del *Spa Manager* son las mismas en la mayoría de los casos. Se pueden resumir, a grandes rasgos, los tres sectores en los que se desenvuelven sus funciones: finanzas de la empresa, plantilla y servicios/clientes.

A medida que se han ido regulando estas actividades empresariales, también se han ido perfilando los requisitos profesionales que conlleva la dirección de estos centros hidrotermales. Inicialmente, en la mayoría de los casos, eran los propios técnicos especialistas, tanto de terapias como de estética, los que cubrían dichas funciones y los que aprendían las nuevas tareas a medida que les surgían nuevos retos. Evidentemente, este campo de actuación les quedaba grande para poder controlar su trabajo como especialistas y atender, además, las funciones de dirección. Se precisaba, pues, de una formación más especializada para atender las necesidades de estos nuevos negocios. Por ello, además del conocimiento exhaustivo de las prácticas de sus tratamientos en general, un *Spa Manager* reúne conocimientos de gestión empresarial aplicados a dicho sector.

Formación de un *Spa Manager*

Actualmente, las categorías de todos los profesionales que trabajan en estas empresas están perfectamente definidas, siendo el *Spa Manager* un perfil profesional totalmente identificado en el mercado laboral hidrotermal. Gracias a programas educativos específicos que han contribuido a esta identidad, la demanda del *Spa Manager* está cada vez más en auge



por parte de los diferentes tipos de Spas, que han agradecido la aparición de un profesional adaptado para este perfil.

Para realizar una formación completa de un *Spa Manager*, se deben incluir los siguientes módulos temáticos:

- Diseño de centros Spa.
- Gestión y tendencias de los recursos humanos.
- Gestión de servicios de un centro hidrotermal.
- Gestión de clientes y atención al cliente.
- Gestión de marketing y ventas.
- Estudio de viabilidad.
- Explotación de un centro hidrotermal.
- Gestión económica financiera.
- Calidad y excelencia empresarial, etc.

Además, se debe estar constantemente actualizando la formación en todos estos temas, en función de la evolución del mercado.

Funciones en el centro

A partir de los puntos anteriores, a con-

tinuación citamos algunas de las funciones que debe reunir un *Spa Manager*:

- Dirigir las actividades de todo el personal de plantilla; organizar y coordinar sus planes de formación y de motivación para la consecución de los objetivos planificados a corto y medio plazo; evaluar el rendimiento laboral; supervisar la política laboral y salarial de la empresa.
- Responsabilizarse de la aplicación del Manual Standard de Operaciones y Políticas del Centro y sus mejoras.
- Garantizar la seguridad y la calidad de todos los aspectos de los servicios e instalaciones.
- Maximizar todas las ventas, ya sea de productos como de servicios al cliente, desarrollando el plan de marketing y *merchandising* anual.
- Seleccionar los proveedores; supervisar el *stock* y los pedidos del material y productos necesarios, en función de la política presupuestaria.
- Gestionar la carta de tratamientos: tiempos, coste por tratamiento, rentabilidad, protocolos de trabajo...
- Gestionar la relación con los clientes: comunicación, atención, fidelización, etc.

Un trabajo emocional

La figura del *Spa Manager* dedicará su tiempo a direccionar a su equipo para que promocióne los tratamientos y los servicios de su carta, haciéndoles partícipes de la venta. Además, debe invertir también parte de su tiempo en estar con el cliente y anticiparse a sus necesidades. Debe ser empático y ponerse en su lugar, intentando averiguar y saber qué es lo que realmente desea y necesita. Con esto se consigue interactuar de una manera emocional con el cliente, y esta es una aptitud indispensable en la figura del *Spa Manager* y que deberá saber transmitir a todo su equipo. También se deben trabajar las habilidades comunicativas e intangibles, como el saber escuchar activamente al cliente. Estas aptitudes ayudarán a que el centro se diferencie de otros y asegura el camino al éxito. Un *Spa Manager* tendrá que ser capaz de gestionar el “no miedo” y las emociones de su equipo. La crisis hace

mella en el ánimo de los trabajadores y esto resulta totalmente incompatible con la creatividad, ya que coarta la posibilidad del equipo de dar lo mejor de sí mismo. El *Spa Manager* tiene el reto de gestionar todas estas emociones para no perder la ilusión, de acompañar y estar con el personal en el descubrimiento, optimización y definición de los procesos de trabajo y del modo de operar dentro de la empresa.

Un sector en crecimiento

Como se ha visto anteriormente, las obligaciones del *Spa Manager* son extensas, como lo son también los candidatos para dicha formación y dedicación profesional. Los profesionales del sector turístico, deportivo, fisioterapia,

peutas, médicos, esteticistas, terapeutas naturales y profesionales de empresa son los perfiles que más encajan en la figura del *Spa Manager* ya que se encuentran, habitualmente, en relación con el sector hidrotermal. No obstante, también los emprendedores ajenos al sector se interesan por este cargo y en la realización de esta formación.

A pesar de la coyuntura económica actual, las últimas estadísticas aportadas por asociaciones internacionales y de turismo apuntan a que el sector Spa seguirá todavía en crecimiento y, por tanto, aumentará la demanda de estos profesionales tanto a nivel nacional como internacional.

Información: Pilar M. Correcher, fisioterapeuta, especialista en Fisioterapia Termal y Balneoterapia y Técnico Especialista en Estética, y Maite Romeo

LA FIGURA DEL SPA MANAGER DIRECCIONARÁ A SU EQUIPO PARA QUE PROMOCIONE LOS TRATAMIENTOS Y SERVICIOS DE LA CARTA

