

CURSO

SPA

MANAGER

DIRIGIDO A

Diplomados y licenciados, gerentes, propietarios y terapeutas con experiencia acreditada que deseen desarrollarse profesionalmente en el sector de los centros hidrotermales.

• Introducción al sector spa. Situación actual y perspectivas

• Diseño de centros Spa

Concepto de Spa.

Proceso de planificación de un Spa. Estudio de viabilidad. Desarrollo del concepto.

Planificación de instalaciones y equipamiento.

Construcción.

Salud e higiene.

• Gestión de marketing y ventas

Estrategias de marketing: Público objetivo, posicionamiento y diferenciación.

Sistemas de captación de clientes.

La venta de productos y servicios. Marketing operativo.

Merchandising.

Marketing on line- Web.

• Gestión económica y financiera

Análisis de estados financieros.

Contabilidad presupuestaria.

Control de costes.

Políticas control de compras.

Sistemas de financiación.

Análisis de la rentabilidad del negocio.

• Explotación

Optimización de los costes de personal. Gestión del tiempo.
Generación de ingresos a través de la venta de productos y servicios.

Gestión de la carta de tratamientos.

Gestión de los tiempos de tratamientos.

Análisis, gestión y mantenimiento de instalaciones. La protección del Medio Ambiente.

• Recursos humanos

Política de Recursos Humanos.

Liderazgo y formación de equipos.

La motivación para conseguir el compromiso en el puesto laboral.

Gestión de conflictos.

Aspectos laborales.

• Gestión de clientes

Los clientes.

Objetivos según los clientes.

Conocimiento de nuestros clientes: Base de Datos.

Gestión de la relación con los clientes.

Tratamiento de quejas y reclamaciones.

Programa de fidelización del cliente.

• Calidad y excelencia empresarial

Cómo implantar un sistema de gestión de la calidad. Certificación de Spas.

La excelencia en la atención al cliente.