

Gestão de Spa's

Objetivos

Este curso pretende dotar os participantes de conhecimentos e competências indispensáveis ao exercício de uma atividade profissional em constante desenvolvimento como a Gestão de Spas.

Objetivos Específicos

No final deste Curso, os participantes deverão saber:

- Percecionar a multiplicidade de Serviços de um SPA
- Desenvolver Estratégias de Segmentação, Satisfação e Fidelização de Clientes
- Compreender a Visão Operacional da Gestão de um SPA
- Implementar as Etapas que constituem o Processo de Conceção de um SPA

Destinatários

Este Curso destina-se a todos os profissionais envolvidos e com responsabilidades ao nível da criação, conceção e gestão de SPA's.

Carga Horária

18 H

Conteúdo

1. Turismo, história e cultura dos spas
 - Evolução do Turismo de Saúde e Bem-Estar
 - Origem e Significado da palavra SPA
 - Definições e Tipologias de SPAs
 - Novas Tendências Mundiais
 - Análise da Concorrência
2. Serviços
 - Tratamentos de Estética de Rosto e de Corpo
 - Tratamentos de Bem-Estar
 - Tratamentos de Hidroterapia
 - *Fitness* e Nutrição
 - Endermologia
 - Terapias Alternativas

3. Recursos humanos e gestão operacional
 - Organograma de um SPA
 - Competências de Direção
 - Procedimentos de Gestão de um SPA
 - Controlo do Procedimento de Vendas
 - Controlo dos Procedimentos de Segurança e Regras de Conduta

4. Marketing, comunicação e técnicas de vendas
 - Estratégias de Segmentação, Satisfação e Fidelização de Clientes
 - Estratégia de Marketing-Mix
 - Tipos de Comunicação
 - Atendimento e Etiqueta no SPA
 - Promoção e Venda no SPA
 - Conceção e Desenvolvimento de uma Marca

5. Criação, conceção e abertura de spa
 - Tipo de SPA e respetivo Posicionamento no Mercado
 - Análise SWOT
 - Processo de Conceção de um SPA
 - Funcionamento de um SPA inserido em Hotel/Resort e Health Club
 - Aplicações Informáticas Aplicadas à Gestão da Atividade
 - Dinâmica Financeira