

Erfolgsfaktoren für Wellnessbetriebe

1. Spa Event am 3. Juni 2008 in Zell am See

»Erfolgsfaktoren für Wellnessbetriebe« war das Thema beim »1. Spa Event« am 3. Juni in Zell am See. Dabei diskutierten ExpertInnen aus Deutschland, der Schweiz und Österreich über die Zukunft von Gesundheitsdienstleistungen. Die Eröffnung der Veranstaltung nahm Landeshauptfrau Gabi Burgstaller vor, die betonte, dass der Gesundheitstourismus auch in den nächsten Jahrzehnten boomen werde.

Hochkarätige Podiumsdiskussion

Anschließend diskutierten Fachleute die Trends und Herausforderungen der kommenden Jahre. Zentrale Themen der prominent besetzten Expertenrunde waren die Ausrichtung nach einer klaren Strategie und die Qualitätssicherheit in Spa- und Gesundheitsunternehmen. Themen, die auch über Erfolg oder Misserfolg entscheiden. Zur Zertifizierung bzw. Qualitätskontrolle entwickelte sich eine ausführliche Diskussion, und es kam zum Schlagabtausch zwischen dem Vertreter der Ärzte Dr. Wolfgang Foisner (Präsident des Kurärzterverbandes) und Dr. Franz Linser (Sportwissenschaftler). Foisner vertrat die Notwendigkeit von Kontrolle um eine gewisse Grundsicherheit gegenüber dem Gast zu gewährleisten. Linser hielt dagegen, dass dieses Thema besser in den Händen der Hoteliers aufgehoben ist, die eigene hohe Standards entwickeln. Als Beispiel nannte er Hotelketten wie Mandarin Oriental oder Six Senses.

Joachim G. Hallwachs (Hallwachs & Partner) und Roland Huber (Direktor Adelboden Tourismus) ergänzten, das Problem sei, dass bei allgemeinen Standards die Zertifizierung immer nur Teile eines Betriebes erfassen würde und nicht das Hotel als Ganzes. Hallwachs zog daher das Resümee, es sei besser, das Geld statt in die Zertifizierung in Form von Marketing und eigenen Qualitätsstandards, in die eigene »Marke« zu investieren.

Claus-Arwed Lauprecht (Europäisches Wellness Institut) und Andreas Wieser (Lanserhof) betonten die Wichtigkeit



Die Konferenz startete mit einer prominent besetzten Podiumsrunde: **Joachim G. Hallwachs**, GF jh hallwachs & partner; **Mag. Matthias Koch**, GF Fachverband Hotellerie & Freizeitbetriebe WKO; **Roland Huber**, Direktor Adelboden Tourismus; **Claus-Arwed Lauprecht**, GF Europäisches Wellness-Institut; **Dr. Gerhard Schwischi**, Salzburger Nachrichten; **Dr. Franz Linser**, GF Linser & Partner; **Andreas Wieser**, GF Lanserhof; **Dr. Wolfgang Foisner**, Präsident des Kurärzterverbandes - Alpenherme Gastein (v.l.n.r.)

einer klaren Strategie, um sich in der heutigen Vielfalt eine einzigartige Position zu schaffen und damit einen besonderen »Brand«. Genau da sieht Mag. Matthias Koch von der Wirtschaftskammer Österreich den Ansatz für die WKO schwächere Unternehmen zu unterstützen, um gemeinsam eine erfolgreiche Strategie zu entwickeln.

Dichtes Konferenzprogramm

Am Nachmittag vertiefte sich dann ein international besetztes Panel von acht ExpertInnen in ausführlichen Referaten in das Thema »Gesundheitstourismus und die Potenziale für Spa- und Wellnessunternehmen«. Die Runde eröffnete Claus-Arwed Lauprecht und spannte in seinem Vortrag einen großen Bogen von der Ist-Situation des Wellnessmarktes bis hin zu den zukünftigen Trends im Markt. Dazu lieferte er auch gleich die zehn Erfolgsfaktoren, um die Marktpositionierung richtig anzugehen. Sein Fazit besteht in der Analyse des Gesundheitsmarktes und bestätigt: »Die Hotellerie profitiert vom starken Gesundheitstrend.«

Roland Huber referierte anschließend über die Personalressourcen und den Wandel innovativer Hotels vom »Wellnesshotel hin zum Spa- oder Gesundheitshotel«. Er stellte die These »Hoteliers sind keine Spa-Betreiber und Spa-Betreiber sind keine Hoteliers« in den Raum und begründet damit auch gleich die Personalfrage nach hochqualifizierten MitarbeiterInnen mit professio-

ner eigener Erfahrung und Empathie, um sich in die komplexen KundInnenwünsche einzubringen.

Joachim G. Hallwachs, der bekannte Designer, brachte ein zurzeit sehr viel diskutiertes Thema in seinem Vortrag über »Emotionales Design für erfolgreiche Spas vs. medical Spas« auf den Punkt: »Medical Wellness ist nicht das Allheilmittel für die Hotellerie. Wir haben Wellness noch nicht richtig verstanden, wie soll man sich da mit Medical Wellness auskennen?« Er steht dem Thema Medical Wellness jedoch ganz und gar nicht negativ gegenüber, sondern fordert von seinen AuftraggeberInnen nur: »Wer sich mit dem Thema und den damit verbundenen Konsequenzen in aller Tiefe auseinandersetzt, wird durchaus Erfolg haben.«

Ein wesentlicher Aspekt im Gesundheitstourismus liegt im Marketing, speziell im Zielgruppenmarketing. Andreas Wieser, der seit 24 Jahren selbst ein Gesundheitshotel betreibt, hat mit diesem Segment sehr viel Erfahrung gesammelt und präsentierte in diesem Zusammenhang spannende und stark wachsende Zielgruppen für den Gesundheitstourismus, wie die Zielgruppe der 45+ oder der LOHAS (Lifestyle of Health and Sustainability). Nach seiner Analyse ergeben sich daraus enorme Möglichkeiten, auch bei der immer größer werdenden Gruppe von Singles. Doch trotz immer besserer Konzepte und mehr Professionalität in Hotels wird der Mensch noch nicht in seiner Ganzheit betrachtet bzw. auf ihn

als Individuum eingegangen. Der Gast will endlich einen Rückzugsort haben, an dem er so sein kann, wie er ist.

»Nicht ständig den Bauch einziehen müssen oder auf sein Äußeres achten«, so die Aussage von Franz Linser. Er geht noch weiter, indem er den Gast von heute kurz skizziert: Stress geplagt, Burnout gefährdet, depressiv oder herzkrank. Aber was machen wir mit dem Gast? Kurzer Boxenstop zur Erholung und danach geht es mit Vollgas weiter. In den USA gibt es den Trend zu »Speed Vacations«, aber eigentlich bräuchten die meisten etwas ganz Anderes. Nämlich nicht High-Speed, sondern »High Touch«. Darunter ist laut Linser »persönliche Verbindung, individuelle Behandlung und authentische Umgebung« zu verstehen. Der Gast von heute wolle richtig berührt werden. Das Spa der Zukunft ist auch ein »Life Management Spa«, so Linser abschließend.

Abgerundet wurde das vielfältige Intensivprogramm durch die Kosmetikexpertin Roswitha Kliesch und die zwei TrainerInnen und Energiecoaches Regina Wagner und Mag. Norbert Withalm. Ein zusätzliches Rahmenprogramm zur Konferenz bot auch das AusstellerInnenforum auf dem die SponsorInnen innovative Produkte präsentierten. SponsorInnen wie Silgmann, das Wifi Salzburg, die Donau Universität und Carpe Diem zogen eine positive Bilanz.

Glückliche Gewinnerinnen

Abgeschlossen wurde die Veranstaltung mit einem Gewinnspiel und drei glücklichen Gewinnerinnen. Der SPA EVENT, der nun jährlich stattfinden wird, soll damit zu einer Plattform für Gedankenaustausch, Weiterbildung und Networking werden, als weiteres Highlight wird im nächsten Jahr auch noch der Health & Spa Award verliehen werden. ■ **Norbert Hintermayer**

Das nächste Spa-Event findet am 9. Juni 2009 in Zell am See statt. Der Veranstalter »SPA WORLD business« freut sich auf zahlreiche Teilnehmer und Einreichungen zum Health & Spa Award! Weitere Informationen im Internet unter: www.spa-world.at/event

medical wellness

Seminare und Workshops

Gesundheit und Medical Wellness

- Medical Wellness-Marktstruktur, Marktentwicklung und Erfolgsfaktoren
- Wellness- und Gesundheitsreisen – Steuern und Führen mit Kennzahlen
- Trends und Marktnischen in Wellness und Gesundheitstourismus
- Gesund zum Erfolg ohne Burnout
- Prävention als touristisches Angebot
- Gesundheit, Tourismus und Regionalentwicklung
- Salutogenese – die gesunde Führungskraft
- Gesundheitscoaching für Führungskräfte

Unsere Partner und Dozenten:

Horst Grässlin
Katharina Holschbach-Bussian
Prof. Dr. Kai Illing
Detlef Jarosch
Dr. Christel Killmer
Christine Matheja
Gottfried Neuhaus
Dr. Mark Richter
Olaf Seiche
Ralf Tiemann
Ingrid Ulbrich
Stephan Ritter
Lutz W. Vespermann
Steffen Wilbrandt

Managementthemen

- Servicequalität für Dienstleister
- Reklamationen/Beschwerden
- Verkaufspräsentation
- Verkaufsförderung
- Qualität im Spa- und Gesundheitstourismus
- Säulen des Erfolgs
- Qualitätsmanagement
- Möglichkeiten und Grenzen des Corporate Designs
- Möglichkeiten der Werbewirkungskontrolle
- Pressearbeit für Medical Wellness-Betriebe
- Ausbildung zum Medical Wellness System-Coach

Angebote für Endverbraucher

- Burnout an der Wurzel packen
- Auf Dauer gesund im Beruf
- Energetische Rückenarbeit ...
- Entspannungsquickies
- Balance zwischen Job und Freizeit
- E-Mail, Handy & Co richtig einsetzen



2008+2009

network
projects
communication
science

Das vollständige Seminarprogramm mit Teilnahmebestimmungen, Terminen, Preisen und Anmeldeformular finden Sie im Internet unter

www.dmwv.de