



## **PROGRAMA SEMINARIO DE GESTIÓN DE SPA'S**

### **SÁBADO 16 DE OCTUBRE (de 15 a 18'30h)**

#### **SITUACIÓN ACTUAL, TENDENCIAS Y PERSPECTIVAS DEL SECTOR DE LOS CENTROS DE SPA**

##### **Evaluación de oportunidades del mercado de Spa&Wellness por segmentos**

- Evaluación de necesidades por segmentos.
- Diferenciación de la demanda por tipos de audiencia target.
- Motivo de la demanda según objetivos (principales y complementarios) del cliente hacia la estancia en el Spa (lúdico, salud y bienestar, belleza).
- Principales parámetros de valoración de las ofertas por parte de los segmentos de clientes.
- Evaluación de la oferta por segmentos.
- Principales oferentes (cadenas y empresas individuales) que concurren en el mercado.
- Fortalezas y debilidades de los competidores en los diferentes segmentos.

##### **Errores más frecuentes de planteamiento del negocio Spa&Wellness.**

- Errores más frecuentes en el diseño del modelo de gestión de los establecimientos de Spa&Wellness.
- Identificación de oportunidades de negocio a partir de nichos no cubiertos o mal cubiertos por las ofertas existentes en el mercado.
- Determinación de los vectores críticos del éxito en los nichos detectados.

##### **Caso práctico**

Diseño de oferta de Spa para un centro lúdico-termal.

**DOMINGO 17 DE OCTUBRE (de 10 a 14h)**

## **ORIENTACIONES PARA LA ADOPCIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN EFICIENTE**

### **Principales indicadores de gestión del Spa&Wellness**

- Rentabilidad y Retorno de la inversión.
- Calidad y satisfacción del cliente.
- Eficiencia en la gestión de los recursos materiales y humanos.

### **Gestión de operaciones y RR.HH. en el Spa&Wellness**

- Organización interna, puestos de trabajo y perfiles profesionales.

### **Planificación y distribución de operaciones**

Previsión, gestión, recepción, prestación de servicios, evaluación y control.

- Mapa de servicios.
- Protocolos de servicio y calidad.
- Aplicación de módulos de CRM.
- Aplicación de módulos de mantenimiento.

### **Gestión Comercial. Diseñar un plan de comercialización.**

- Recordatorio de clientes target.
- Desarrollo de argumentos comerciales para los diferentes target.
- Estrategias de contacto con el target y presentación de la oferta.
- Estrategias promocionales.

### **Gestión financiera**

- El Plan financiero del Spa&Wellness.
- Previsión de ventas y otros ingresos, estimativo de costes e inversiones.
- Presupuesto y control.
- Modelos y fuentes de financiación.
- Ayudas / subvenciones.

## **PROFESORES**

### **Marc Bernadich**

Economista. Consultor de Spa's. Jefe de Estudios de la Fundació Universitària del Bages, adscrita a la UAB. Ex director de marketing de Saunes Freixanet.

### **Oscar Coduras**

Director de Investigación y Formación Permanente de IGEMA – Fundación EAE

### **Francesc Rufas**

Profesor de marketing de IGEMA – Fundación EAE

ORGANIZA:

