



Spa &
HOTEL

personell | achtsamkeit und servicequalität



Foto: Kempinski Hotel Giardino di Costanza, Mazara del Vallo, Italien

Mehr Achtsamkeit erreichen

– ein Weg zu
außergewöhnlichem Service

Kunden erleben heutzutage in den meisten Spas viel zu viele gleichartige Behandlungen sowie ähnliche Konzepte zu ähnlichen Preisen. Wenn ein Unternehmen es schafft, Beziehungen zwischen den Mitarbeitern und den Kunden einzigartig zu gestalten, dann hat es einen Vorteil, der nur schwer nachzuahmen ist. Ein Weg in diese Richtung ist exzellenter Service und der beginnt im Inneren der Menschen.



Der Körper speichert alle Berührungen und merkt sich jeden Augenblick des Wohlbefindens. Denn unser Gedächtnis sitzt nicht nur im Kopf, sondern in allen Körperzellen. Deshalb spielt heute in Kosmetikbehandlungen dieses ganzheitliche Wissen über den achtsamen zwischenmenschlichen Umgang eine entscheidende Rolle. Der Kunde wird als ein gern gesehener Gast empfangen und äußerst zukunftsorientiert betreut. Das ist Dienstleistung, die von Herzen kommt und in ihrer ursprünglichen Bedeutung verstanden ist. Dies lässt sich trainieren. In einem so genannten Achtsamkeitstraining hat der Teilnehmer die Möglichkeit, selbst aktiv Einfluss auf sein Wohlergehen zu nehmen und grundlegende, positive Veränderungen seiner Lebenseinstellungen herbeizuführen.

Zu den angewendeten Methoden eines solchen Trainings gehören: Achtsamkeitsmeditationen, Körperwahrnehmungsübungen, Beobachtung der inneren Wahrnehmung, sanfte Körperübungen wie Yoga, gezielte Atemübungen, Kommunikationsmodelle, Stresserforschung sowie Selbst- und Fremdanalyse.

Selbst- und Stress-Management

Damit Spa-Mitarbeiter auch in schwierigen Situationen freundlich bleiben, sollte man an zwei Dingen arbeiten: Zum einen ist es unabdingbar mit den Mitarbeitern in Teambesprechungen über heikle und schwierige Vorfälle zu sprechen. So lässt sich ein Repertoire an Verhaltensmustern aufbauen, die bei realen Krisensituationen hilfreich sein können. Zweitens müssen Mitarbeiter im Umgang mit Stress und schwierigen Kundensituationen geschult werden. Sie sollten wissen, wie sie unter Druck mit Kunden besser umgehen können und ihr Gefühl dafür weiterentwickeln, bei sich selbst und bei den Kunden die feinen Anzeichen von Stress zu bemerken und damit umzugehen.

NLP als hilfreiche Technik beim Umgang mit Kunden

NLP wurde Anfang der 70er Jahre von dem damaligen Mathematikstudenten und späteren Psychologen Richard Bandler und dem Linguisten John Grinder ent-



Foto: Williamsburg Inn, Virginia, USA

wickelt. Ausgesprochen heißt NLP: Neuro-linguistisches Programmieren. »Neuro« bezieht sich auf das Gehirn, »linguistisch« bezeichnet die wissenschaftliche Untersuchung der Sprache und »programmieren« stammt aus der Computer-Terminologie und beschreibt ein Verfahren, mit dem man Dinge in eine systematische Anordnung bringen kann. Das Ziel ist eine erfolgsorientierte Kommunikation.

NLP beschäftigt sich mit der subjektiven Wahrnehmung von Menschen. Es handelt von Sprache und Kommunikation und eröffnet Zugänge zu außergewöhnlichen Fähigkeiten und Leistungen.

Da jeder Spa-Mitarbeiter ein guter Beziehungsmanager und ein erstklassiger Verkäufer sein sollte, bieten sich hierfür die Techniken des NLP an. Denn in jedem Kunden- und Verkaufsgespräch sind die Mitarbeiter die besten praktischen Psychologen. In wenigen Sekunden muss die Person eingeschätzt und ihr Verhalten beeinflusst werden. Hierfür sind die Techniken des NLP hilfreich. Sie trainieren in kurzer Zeit eine freundschaftliche, stabile Beziehung zu dem jeweiligen Gegenüber herzustellen und Vertrauen aufzubauen. Durch NLP gewinnt man an Souveränität, indem die eigene Außenwirkung bewusst gesteuert und die Botschaften genau auf den Gesprächspartner abgestimmt werden. Durch ein hohes Maß an Flexibilität lässt sich der Verlauf einer Interaktion/Kommunikation zielgerichtet und effektiv gestalten.

Umgang mit verärgerten Kunden

Wer ein NLP-Seminar besucht, lernt dabei sich auf respektvolle Weise in die Welt des anderen zu begeben und ihn dort abzu-

holen, wo er sich gerade befindet. Es ist die Kunst, unnötigen Reibereien auf der Beziehungsebene konsequent vorzubeugen und stattdessen ein angenehmes Klima der Kooperation zu erzeugen. Das Reframing als Teil der NLP bietet erstaunliche Möglichkeiten, einer vorhandenen Situation das bestmögliche abzugewinnen oder sich zumindest mit unabänderlichen Tatsachen auszusöhnen. Oft sind es nicht die Ereignisse selbst, die uns Menschen beschäftigen, sondern unsere Gedanken und Emotionen zu diesen Ereignissen. Ein weiterer Bestandteil ist die Meta-Ebene. Sie schafft eine nützliche Form der Distanz zum momentanen Geschehen und ermöglicht einen umfassenden Überblick. Mitarbeiter, die auf dieses Wissen zurückgreifen können, bieten einen exzellenten Service und haben einen großen Anteil am Erfolg des Unternehmens.

NLP für eine erfolgreiche Kommunikation

Inhalte einer NLP-Schulung:

- ▶ *Erfolgreich kommunizieren: Sprache bewusst als Werkzeug einsetzen*
- ▶ *Pacing und Leading: Die Kunst der Führung von Menschen*
- ▶ *Sinnliche Intelligenz: Das Geheimnis der fünf Sinne*
- ▶ *Gesprächsführungstechniken*
- ▶ *Sich selbst charismatisch präsentieren*
- ▶ *Die Wirkung von bewusstem »Impression-Management«*

NLP ist eine sehr praxisbezogene Technik, die Übungen und Feedback unabdingbar voraussetzt. Weitere Informationen über NLP-Seminare siehe Autorenkasten und die Website des Deutschen Verband für Neuro-Linguistisches Programmieren e.V. unter www.dvnlp.de ■

Claudia Vollmer hat sich nach verschiedenen Stationen im Spa- und Beauty-Business mit dem Unternehmen Soul of Spa – Consulting,



Concept, Coaching selbstständig gemacht. Sie absolvierte eine Ausbildung als NLP Master-Practitioner und kennt sich in Sachen NLP bestens aus.

Kontakt: claudia.vollmer@soulofspa.de