

Directrices de Gestión Turística para Spa



Secretaría de Turismo
Presidencia de la Nación

Directrices de Gestión Turística de Spa

Estas directrices tienen por objetivo mejorar la calidad de los servicios ofrecidos, brindando recomendaciones y soluciones prácticas para fortalecer la gestión estratégica interna, el diseño y posicionamiento del producto.

El programa incentiva a las organizaciones de spa para que brinden un servicio de calidad acorde a las necesidades de los usuarios, maximizando su experiencia. Asimismo, permiten una mejor gestión de la satisfacción del cliente y, como consecuencia, contribuyen a su fidelización.

Se contemplan aspectos tales como: planificación estratégica; gestión de la innovación y el cuidado de los recursos; posicionamiento y fortalecimiento del spa, abordando cuestiones vinculadas a la ambientación, presencia y actitud esperada en el equipo de trabajo; los servicios ofrecidos y el mantenimiento del equipamiento y las instalaciones; la definición de recorridos para el uso del spa; la motivación, participación y formación del personal; la atención al usuario, la medición de su satisfacción y las acciones recomendadas para su fidelización.

Ejes

Las Directrices de Gestión Turística de Spa están agrupadas en torno a 6 grandes ejes temáticos, que comprenden diferentes aspectos que hacen a una gestión integral de calidad:

- Eje 1: Directrices referidas a dirección estratégica**
- Eje 2: Directrices referidas al posicionamiento**
- Eje 3: Directrices referidas a Instalaciones y Equipamiento**
- Eje 4: Directrices referidas al Diseño del Producto**
- Eje 5: Directrices referidas al Personal**
- Eje 6: Directrices referidas a la Atención y Cuidado del Usuario**

Beneficios

- ✓ Aporta herramientas para una adecuada ambientación del spa.
- ✓ Brinda recomendaciones para una comunicación efectiva con el cliente.
- ✓ Promueve la estandarización del servicio para una mejora de la calidad.
- ✓ Introduce el concepto de control de la calidad del material utilizado y control de stock.
- ✓ Contribuye al orden interno de la empresa, reduciendo los costos innecesarios.

¿Implica alguna inversión?

- Un responsable que dedique tiempo para desarrollar documentos y trabajar en las recomendaciones.
- Cuestiones de ambientación (aroma, sonido, aspecto general).
- Participación en algún taller que se considere conveniente, en caso de organizarse.

Destinatarios

A todas aquellas empresas que brinden servicios de spa, ya sea como prestación principal o complementaria.

Las empresas que aspiren participar deben contar con, al menos, un servicio representativo de la zona seca, uno de la zona húmeda, y una zona de relax. Además, para poder ser implementadas, como en cualquier herramienta de calidad, las empresas deben tener los requisitos legales de aplicación en regla.

¿Qué servicios son representativos de la zona húmeda?

- Piscina común o lúdica.
- Hidromasaje/Jacuzzi.
- Gabinetes húmedos donde se proporcionan tratamientos con instalaciones especiales como duchas (ducha vichy, nebulizada, bitérmica, filiforme, escocesa, de cascada, entre otras) y chorros (a presión, de contrastes y otros).
- Circuito de duchas de uso colectivo y chorros que puedan ser utilizados sin intervención de un profesional.
- Sector de Temperaturas (Sauna/Sauna Finlandés, baño a vapor, Ducha Escocesa)

(Esta aclaración es orientativa, puede haber otros que no estén incluidos en el listado, considerando los servicios, infraestructura e instalaciones innovadoras que aparezcan en el mercado)

¿Qué servicios son representativos de la zona seca?

- Área de recepción y bienvenida.
- Salas de espera.
- Gabinetes y consultorios donde se puedan brindar masajes y tratamientos en camillas, sillas ergonómicas o sillones profesionales. Las técnicas y tratamientos a impartir pueden ser faciales o corporales, parciales o totales, tanto terapéuticos como estéticos y de belleza.
- Sector para uso exclusivo del personal.
- Boutique del spa.

(Esta aclaración es orientativa, puede haber otros que no estén incluidos en el listado, considerando los servicios, infraestructura e instalaciones innovadoras que aparezcan en el mercado)

¿En qué consiste una zona de relax?

Espacio para el cliente se relaje, hidrate, y para que el cuerpo asimile los beneficios de los servicios tomados.

Metodología de implementación

Sensibilización y Primer Etapa.

En esta primera instancia se realiza la charla de **SENSIBILIZACIÓN**, de la que participan los prestadores preseleccionados. La charla tiene una duración de 2:30hs aproximadamente.

Al finalizar la charla, se confirma la disponibilidad de los establecimientos preseleccionados para realizar las entrevistas individuales durante la semana.

Por último se hace una **JORNADA DE RELEVAMIENTO y PRIMERA ASISTENCIA TÉCNICA INDIVIDUALIZADA**, donde se visita las organizaciones pre-seleccionadas en reuniones de dos horas aproximadamente. El objetivo de la visita es hacer un diagnóstico inicial y establecer un plan de trabajo con los pendientes a abordar.

Segunda Etapa

Consiste en una **ASISTENCIA TÉCNICA INDIVIDUALIZADA** de aproximadamente dos horas de duración con cada prestador adherido para ver el grado de avance en el desarrollo de los requisitos pedidos por las directrices. También podrán hacerse sugerencias y resolver dudas personalmente.

Asimismo, se entiende esta etapa como un ejercicio de lo que será la verificación, para procurar que los prestadores lleguen lo mejor preparados posible a dicha instancia.

Tercer Etapa: Verificación

La **VISITA DE VERIFICACIÓN** es la instancia en la cual se evalúa el grado de cumplimiento de los requisitos, llevada a cabo por técnicos del Secretaría de Gobierno de Turismo, pudiendo contar con el acompañamiento de los técnicos provinciales y/o locales. Luego de esta visita se completa la planilla de evaluación, la cual arroja un puntaje que define si la organización será distinguida en el programa Directrices de Gestión Turística de Spa.

Finalmente en el transcurso del mes posterior a la etapa de evaluación, se notifica formalmente a los prestadores sobre el resultado de la implementación (positiva – negativa).