

# приветствую мир



## Маркетинг для международного гостя

**Lisa M. Starr**  
Wynne Business

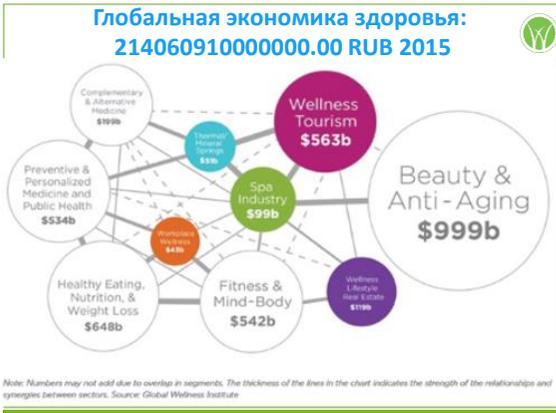
## Глобальный рынок Spa

Приблизительно 121 К Spas во всем мире  
Доходы \$US 786

Азия-Пак имеет наибольшее число spas  
Самые высокие доходы от европейских spas



2015 данные любезно ГВИ



### Россия #8 на 20 лучших рынках spa, 2015

#### Top Twenty Spa Markets, 2015

	Number of Spas	Spa Facility Employment	Spa Facility Revenues (US\$ billions)	Rank In 2015
United States	24,421	378,783	\$18.67	1
China	12,595	288,368	\$7.09	2
Germany	6,488	143,134	\$5.95	3
Japan	7,069	115,515	\$5.08	4
France	4,011	77,297	\$2.96	5
United Kingdom	3,185	55,342	\$2.75	6
Italy	3,023	66,441	\$2.46	7
Russia	3,010	105,461	\$1.91	8
Canada	3,885	45,390	\$1.91	9
Spain	2,672	48,756	\$1.90	10

### Россия занимает #4 тепловые/минеральные источники

#### Top Twenty Thermal/Mineral Springs Markets, 2015

	Number of Establishments	Revenues (US\$ billions)	Rank In 2015
China	2,200	\$15,721.6	1
Japan	17,328	\$12,493.4	2
Germany	1,265	\$6,823.7	3
Russia	823	\$3,075.9	4
Italy	760	\$1,674.5	5
Austria	181	\$905.1	6
Turkey	267	\$691.5	7
Hungary	546	\$665.9	8
Spain	247	\$658.8	9
Poland	185	\$620.6	10

## Wellness Sector Growth Projections, 2015-2020

	Projected Market Size (US\$ billions)		Projected Average Annual Growth Rate
	2015	2020	2015-2020
Spa Facilities	\$77.6	\$103.9	6.0%
Thermal/Mineral Springs	\$51.0	\$64.6	4.8%
Wellness Tourism	\$563.2	\$808.0	7.5%
Workplace Wellness	\$43.3	\$55.1	5.0%
Wellness Lifestyle Real Estate	\$118.6	\$152.8	5.2%

Source: Global Wellness Institute, based upon economic and industry sector projections from the IMF, I.C.G. Euromonitor, and GWT's data and projection model.

## Что такое спа?

"места, посвященные повышению общего благосостояния с помощью различных профессиональных услуг, которые поощряют возрождение разума, тела и духа". \*



\* любезность ISPA

## Ожидания гостей Spa

- я вступаем в идеальный мир, где я буду испытывать полное бегство от стресса реальности
- все, с кем я встречаюсь, будут экспертами; они будут уважительными, скромными и высокопрофессиональными
- "Я появлюсь, преображаюсь, светящийся, обновленный и расслабленный"



## Ты-спа, что теперь?

- Кто ваш целевой клиент?
- Что такое в вашем университете?
- Вы предоставляете первоклассную услугу и незабываемый опыт?
- Вам удобнее и удобно заниматься бизнесом?
- Ваши клиенты знают, почему они должны посещать?



## Фирменная символика

- кто ты такой?
- Каково ваше фирменное обещание?
- Что в нём для клиента?



## Основные отличия



- Уникальные и привлекательные
  - Процесса
  - Разработки
  - Продукта
  - Опыт

## Высококвалифицированный персонал

- Обслуживание клиентов
- Техническая сертификация
- Международные тренеры
- Ожидания гостя
- язык
- Ролевые игры
- контекст



SPA CONNECTORS

## Очистить связь



- Спа и фитнес имеют свои собственные веб-страницы
- Варианты английского языка
- Меню организовано по модальности
  - Уход за кожей
  - Уход за телом
  - красота
- Ценообразование включено
- Фотографии важные
- Адрес электронной почты для контакта
- Загружаемый пункт меню

## Стандарты качества

- Пять стандартов Diamond AAA / Forbes
- Интернет-обзоры
  - мониторинг
  - Реагирование
- Совместное использование с персоналом
- консистенция



## Маркетинг!



## Обеспечение качества



- Карточки оценки клиента
  - Для всех клиентов, а не только для новых
- Секретная служба
- Тестирования
  - Инспекции
  - Викторины/экзамены
- автоматизированное обследование после службы

## Глобальные тенденции на встрече на высшем уровне по проблемам здоровья 2017



- Сауна
- Архитектура
- Молчани
- Искусство и творчество
- Психическое здоровье
- Принятие слова "С"
- Салон красоты
- равенство в обеспечении благосостояния



## аутентичность



- Коренные и местные
- Моя история
- Природа
- Экологически сознательный
- Биофильный дизайн



## Тенденции развития туризма в России



- Ежегодный рост внутреннего туристического рынка 8-10% (*Российский союз индустрии туризма*)
- 33-36 миллионов отечественных туристов в год (*Российский союз индустрии туризма*)
- Только 30% россиян довольны санаторно-курортными услугами (*Минздрав*)
- Туризм вложил 3,4% в ВВП в 2016 году (*Министерство культуры*)
- Внутренние туристы для лечебных и оздоровительных туров растут на 10% в год (*ALEAN*)

## Веллнесс и Спа-путешественники хотят ...



- Здоровая кухня и соки
- Активные мероприятия
  - Методы передвижения
  - Походы в природу, прогулки
- Отдых
  - медитация
  - Лечение сна
- Экскурсии и покупки
- Обновленные удобства в номере



## приветствую мир



Спасибо!

[lstarr@wynnebusiness.com](mailto:lstarr@wynnebusiness.com)



@StarrTalk



Lisa M. Starr



Wynne Business  
Spa Consulting and Education