

SUPERIOR HOTEL

MANAGEMENT & STRATEGIEN

Neuausrichtung



Wellness-Guru Peter Drossel, im Bild mit seinem Spa-Team, setzt im Neumühle Resort & Spa auf Eigenentwicklungen neuer Wirkstofföle und Rhassoulanwendungen, Mitarbeiterführung und -förderung sowie auf fachliche Wissensvermittlung / Foto:

Das Neumühle Resort & Spa schickt sich an, laut eigener Aussage, bald zu den führenden Spa-Adressen Deutschlands zu gehören. Zur Neuausrichtung und -positionierung hat sich das Hotel an der Fränkischen Saale den Wellness-Guru Peter Droessel als Director of Spa & Wellbeing ins Haus geholt.

Er setzt ? neben einer Reihe von Eigenentwicklungen neuer Wirkstofföle und Rhassoulanwendungen ? in erster Linie auf Mitarbeiterführung und -förderung sowie fachliche Wissensvermittlung.

Herr Droessel, haben Sie sich für das hochgesteckte Ziel ein komplett neues Spa-Team zusammengestellt?

Ein Teil des Spa- und Wellnessteams ist tatsächlich neu. Im Kern ist uns besonders wichtig, dass die jeweiligen Mitarbeiter genügend Expertise mitbringen. Daher haben wir ? ergänzend zum Bestandspersonal ? ausschließlich Profis mit mehr als zehn Jahren Berufserfahrung gesucht, gefunden und auch eingestellt. Unser Kern-Wellnessteam besteht nun aus sechs Top-Profis, die insgesamt über mehr als 110 Jahre berufliches Fachwissen im Wellness- und Gesundheitswesen und damit eine geballte Expertise verfügen.

Im Neumühle Spa werden alle Mitarbeitenden durch Sie geschult. Wie läuft das genau ab? Die neuen Kollegen durchlaufen zunächst die bestehenden und für den Neumühle Spa spezifischen Einarbeitungsprozesse. Anschließend starten meine Schulungen, die sich jeweils mit einem speziellen Spa- und Wellness-Thema beschäftigen. Hier fließen dann insbesondere auch meine internationalen und kulturell unterschiedlich geprägten

Erfahrungen ein. Jede einzelne Massage-Anwendung, jedes Treatment lässt sich immer verbessern ? oft sind es nur kleine, aber wichtige Details. Zudem stelle ich neue Massagetechniken vor oder gebe Tipps, wie man durch Fragen, Beobachtung und Analyse Anwendungen noch individueller auf den jeweiligen Gast zuschneiden kann. Mir ist es wichtig, die ohnehin schon sehr gut ausgebildeten und erfahrenen Kollegen noch facettenreicher und therapeutisch effektiver zu machen. Ziel ist es, das Gästelerlebnis zu steigern, ihnen das Maximum an Wellbeing zu bieten. Erste Auswertungen und auch das positive Feedback der Gäste bestätigen schon jetzt den Erfolg.

Greifen Sie dennoch auch auf externe Schulungen zurück?

Grundsätzlich bin ich der Meinung, dass jede Art von Schulung ? auch extern ? fruchtbar ist. Wir alle können immer etwas von anderen lernen. Doch leider muss ich immer noch feststellen, dass es nach drei Jahrzehnten Spa- und Wellness-Tourismus in Deutschland immer noch keine einheitlich geregelte Ausbildung für das Spa-Management gibt. Darüber hinwegtäuschen können auch nicht die vielen Institute. Deren Inhalte sind sicherlich nicht schlecht, aber sie reichen eben nicht aus, um eine vernünftige Ausbildung zu gewährleisten. Ich denke, hier ist auf Dauer wohl tatsächlich der Gesetzgeber gefragt.

Was macht Ihrer Meinung nach einen erfahrenen Spa-Mitarbeitenden aus?

Ganz wichtig sind Einfühlungsvermögen und eine überdurchschnittlich hohe Sensibilität dafür, den Gast in seiner Gänze als menschliches Individuum zu erfassen und zu verstehen. Natürlich ist auch die Qualität der Behandlungen wichtig, doch mit den üblichen Massage- und Beautykenntnissen ist inzwischen kein Blumentopf mehr zu gewinnen. Der Gast von heute, gerade im Luxussegment, ist noch viel anspruchsvoller als noch vor 20 Jahren. Oft sprechen wir ganz nüchtern über die Durchführung einer Behandlung. Dabei vergessen wir aber, dass der Gast bei einem Besuch im Spa viel mehr als nur behandelt werden möchte: Es geht um die individuelle Abstimmung ? auch mit Blick auf therapeutische Notwendigkeiten und die konkreten Wünsche des einzelnen Gastes. Der englische Begriff emotional therapy beschreibt eigentlich viel besser als das Wort Behandlung, worum es wirklich geht.

Welche Voraussetzung müssen Interessierte für die Arbeit im Neumühle Spa mitbringen?

Haben auch Quereinsteiger eine Chance?

Wer Teil unseres Neumühle Spa-Teams sein möchte, sollte neben dem genannten Einfühlungsvermögen auch eine gute Portion Selbstbewusstsein mitbringen. Zudem ist eine Grundausbildung im Bereich Kosmetik, Massage, Sport ? oder neuerdings auch als Heilpraktiker ? wünschenswert. Und ja, auch Quereinsteiger haben bei uns gute Chancen, wenn sie die richtigen Schulungen vorweisen, erforderliche Techniken beherrschen und das entsprechende Engagement mitbringen. Ich persönlich kenne ein halbes Dutzend Quereinsteiger, die ihren Beruf sehr professionell und mit großer Leidenschaft ausüben.