

# SPA MANAGER (DHA)

## Dein **WELCOME** Paket

Check-In & Einführung in Deinen Lehrgang, erste Schritte in Deiner Lernwelt, erfolgreiche Methoden, wie Du Dein Zeit- & Selbstmanagement optimierst, wie Du mit „Zeitfressern“ umgehst

## SPA MANAGEMENT – TRENDS, ENTWICKLUNGEN, AUFGABEN

### Wellness, Spa & Tourismus: Trends & Entwicklungen

Begriffliche Einordnung von Gesundheitstourismus in der Branche und Wirtschaft, Motive und Formen im Gesundheitstourismus, Einflussfaktoren des Marktes

## BWL-BASICS FÜR SPA MANAGER

### BWL für Spa Manager

Grundbegriffe des wirtschaftlichen Handelns, betriebliche Funktionen, Risikomanagement, Finanzierung, DL-Besonderheiten

## BUDGETIERUNG & CONTROLLING ALS MANAGEMENTAUFGABE

### Rechnungswesen & Controlling

Bilanzierung, Buchführung, KLR, Grundlagen zum Steuerrecht, Inventur, Deckungsbeitragsrechnung

### Profitabel & erfolgreich arbeiten: Rentabilität & Kostenmanagement im Spa

Fixe und variable Kosten, Rentabilitätsrechnung, Umsatzoptimierung, Risikomanagement

## SELBSTFÜHRUNG & TEAMENTWICKLUNG IM SPA MANAGEMENT

### Die Basics der Führung

Führung als Managementaufgabe, Aufgaben der Führung, Hintergründe, Zusammenhänge, Führungsprinzipien, Führungsstile, situatives Führen

### Führung – der Praxisworkshop

Selbstführung und Teamführung, Unterstützung und Motivation der Spa Mitarbeiter, Rollenverständnis

### Erfolgreiche Teamentwicklung

Teamaufbau, Teamführung, Nutzung von Persönlichkeitsprofilen

## Führungsaufgabe Nr. 1: Mitarbeiter motivieren! Instrumente und Ideen aus der Praxis

Aktuelle intrinsische und extrinsische Motivatoren identifizieren

### Recruiting & Co: Mitarbeiter finden und binden!

Entwicklung für Quereinsteiger, Mitarbeiterbindung

### Intensiv-Workshop: Kommunikation und sicheres Auftreten für Spa Manager

Beratungstraining: fachlich, professionell, zielorientiert, philosophiebestimmt, persönlich, telefonisch & digital

### Interne Kommunikation, Zusammenarbeit und Schnittstellen des Spa Bereichs

Interne Zusammenarbeit mit Reinigung, F&B, FO und Co, ganzheitliche Verantwortung für Ordnung

## GÄSTE BEGEISTERN! OPERATIVES MANAGEMENT IM SPA

### Operative Führung & Leitung von Spa Anlagen

Dienstpläne, Analysen & Reporting, Standardisierung vs. Individualisierung, Controlling, Mitarbeiter- und Gästeumgang, Qualitätssicherung und Innovation

### Architektur & Design des Spa

Architektur & Design, Warenplatzierung, Ausstattung, Raumbispiele & Atmosphäre – Licht; Farben; Musik

### Perfekte Prozesse im Spa – Quality first!

Prozess des QM, Instrumente und Techniken, Kundenorientierung, Informations-, Konflikt- und Beschwerdemanagement

### Hygienemanagement im Spa

Standards, besondere Schutz- & Hygienrichtlinien und Präventivmaßnahmen

## PLANUNG & KONZEPTION VON SPA ANGEBOTEN

### Spa Konzepte – DeepDive & Best-Practice

Themen-Spas, Nachhaltige Konzepte, Aufgaben eines Spa Managers

### Die Customer Journey des Spa Gasts

Informationsvermittlung, Buchbarkeit, Ankunft und Erlebnis, Nachbetreuung

## Planung, Erstellung und Analyse des Spa Budgets

Vorgehen, Tools, Planung und Erstellung des Spa Budgets sowie Auswertung und Kontrolle der Umsatzzahlen, Sicherstellung wirtschaftlicher Aspekte wie u. a. Forecast, Budget, etc., automatisierte Lösungen

## ERFOLGREICHE MARKETING- & SALESKONZEPTE IM SPA

### Sales- & Revenue-Strategien im Spa

Tools und Potentiale, Systeme, PMS – CRM, Buchungssysteme, TRM, Verkaufsstrategien, Direktvertrieb

### Onlinemarketing & -distribution – So funktioniert's!

Plattformen, Social Media Strategien, Reservierungstools, SHOP-Systeme

### Marketing für Spa Profis

Entwicklung von Marketingkonzepten und -plänen in der Dienstleistungsbranche, Marketingtrends

### Spa Gäste begeistern: ausgewählte Produkte & perfekter Service

Spa Service & Spa Produkte, der Wareneinsatz und die Kabine

### Entwicklung von Zielgruppenanalysen

Personalmodelle, Kriterienkataloge

### Erfolgreiche Salesstrategien und aktiver Verkauf im Spa Bereich

Erstellung neuer Angebote sowie Verkaufaktionen

## NACHHALTIGES SPA MANAGEMENT: EINKAUF & SUPPLY CHAIN

### Einkauf und Zusammenarbeit mit Herstellern

Produktbestellungen, Lieferketten, Kooperationen & Partnerschaften

### Sortimentsgestaltung, Kundenerwartungen und Nachhaltigkeit

Transparenz und Authentizität, Aspekte einer zeitgemäßen Sortimentsgestaltung



## DER ZEITLICHE LEHRGANGSABLAUF

Monat	Studienbrief (SB)	Onlinetest (OT) & Projektstudie (PS)	Onlinevorlesung (OV) & Webcast (WC)	Webinar (WEB) & Web-Based-Training (WBT)	Seminar (S)
Dein <b>WELCOME</b> Paket der Deutschen Hotelakademie				<b>WEB:</b> Check-In-Webinar <b>WBT:</b> Zeit- und Selbstmanagement	
1	<b>SB 1:</b> Wellness, Spa & Tourismus: Trends & Entwicklungen			<b>WEB 1:</b> Digital Kick-off I: Roundtable für Spa Manager	
2	<b>SB 2:</b> BWL für Spa Manager			<b>WEB 2:</b> Digital Kick-off II: Erfolgsgeschichten & Karrierewege für Spa Manager	
3	<b>SB 3:</b> Rechnungswesen & Controlling	<b>OT 1:</b> BWL, Rechnungswesen und Controlling			<b>S 1:</b> Führung – der Praxisworkshop <i>1 Tag (digital)</i>
4	<b>SB 4:</b> Die Basics der Führung		<b>WC 1:</b> Profitabel & erfolgreich arbeiten: Rentabilität & Kostenmanagement im Spa		<b>S 2:</b> Intensiv-Workshop: Kommunikation und sicheres Auftreten für Spa Manager <i>1 Tag (präsent oder digital)</i>
5	<b>SB 5:</b> Erfolgreiche Teamentwicklung	<b>PS 1:</b> HR-Management im Spa		<b>WEB 3:</b> Führungsaufgabe Nr. 1: Mitarbeiter motivieren! Instrumente und Ideen aus der Praxis	<b>S 3:</b> Praxis-Workshop: Erfolgreiche Entwicklung von Spa Konzepten <i>1 Tag (digital)</i>
6			<b>WC 2:</b> Recruiting & Co: Mitarbeiter finden und binden!		<b>S 4:</b> Erfolgreiche Salesstrategien und aktiver Verkauf im Spa Bereich <i>1 Tag (digital)</i>
7	<b>SB 6:</b> Operative Führung & Leitung von Spa Anlagen		<b>OV 1:</b> Architektur & Design des Spa	<b>WEB 4:</b> Interne Kommunikation, Zusammenarbeit und Schnittstellen des Spa Bereichs	
8	<b>SB 7:</b> Perfekte Prozesse im Spa – Quality first!	<b>OT 2:</b> Operatives Spa Management	<b>OV 2:</b> Hygienemanagement im Spa		
9			<b>OV 3:</b> Die Customer Journey des Spa Gasts	<b>WEB 5:</b> Spa Konzepte – Deep Dive & Best-Practice	
10		<b>PS 2:</b> Dein Spa Menü: Konzeption, Kalkulation & Umsetzung in der Praxis		<b>WEB 6:</b> Planung, Erstellung und Analyse des Spa Budgets	
11	<b>SB 8:</b> Sales- & Revenue-Strategien im Spa			<b>WEB 7:</b> Onlinemarketing & -distribution – So funktioniert's !	
12	<b>SB 9:</b> Marketing für Spa Profis	<b>OT 3:</b> Sales, Marketing & Revenue Management		<b>WEB 8:</b> Spa Gäste begeistern: ausgewählte Produkte & perfekter Service	
13			<b>WC 3:</b> Entwicklung von Zielgruppenanalysen	<b>WEB 9:</b> Einkauf und Zusammenarbeit mit Herstellern	
14				<b>WEB 10:</b> Sortimentsgestaltung, Kundenerwartungen und Nachhaltigkeit	

**ABSCHLUSSPRÜFUNG:** Abschlussklausur