



## ***Spa – Етикет.***

### ***Етичний кодекс для професіоналов***

#### ***Для сотрудников***

- искренней улыбкой встретить клиента стоя, сделав шаг навстречу
- Радушным, гостеприимным приветствием расположить к себе клиента
- Тактично, выдержанно, без давления на клиента узнать его потребности
- Предложить гостю чай, напитки в зоне отдыха или проводить на другую услугу, передав клиента из рук в руки специалисту

#### ***Запрещено обсуждать и вести разговоры:***

- О коммерческой тайне учреждения
- О личной жизни, политике, религии, ценах
- Обсуждать своих коллег, клиентов
- Если у клиента есть претензии к качеству услуг проводить его к менеджеру.

#### ***Этичный кодекс профессионала:***

- Профессионал должен действовать только в пределах своего профессионального образования и компетенции.
- Чтобы не нанести вред клиенту программу обслуживания клиента необходимо согласовать с врачом.
- Если во время проведения процедуры у специалиста возникли подозрения, что клиенту необходима какая либо иная помощь, выходящая за рамки его компетенции, он должен прекратить процедуру и предложить клиенту проконсультироваться у специалиста соответствующего профиля.
- Специалист – профессионал Spa - центра обязан хранить честь и достоинство своей профессии, поддерживать ее репутацию и пропагандировать ее общественную пользу, опираясь на главную миссию учреждения.
- По отношению к клиентам и коллегам профессионалы должны действовать в соответствии с профессиональными этическими нормами, хранить профессиональные тайны и соблюдать конфиденциальность в своей работе, не допускать критику в адрес своих коллег.
- Никогда, ни при каких условиях профессионал – специалист не должен давать советы или предлагать свои услуги клиенту, который обслуживается у такого же специалиста, без согласия на то последнего.
- Недопустимо критиковать методы и назначения своего коллеги.
- Профессионал строит свою деятельность так, чтобы заслужить уважение своих коллег.
- Все специалисты профессионалы обязаны соблюдать настоящий этический кодекс, а в случае его нарушения нести ответственность, как в интересах учреждения, так и профессии, вообще.

#### ***Взаимодействие с гостем***

- Соблюдать дистанцию при общении (не приближаться к интимной зоне клиента, ближе 40-50см)
- Всегда внимательно слушать гостя

- При разговоре выявить потребности гостя, расположить его к себе; Установить доверительные отношения с гостем
- Продемонстрировать профессиональную компетентность, объяснить суть и технологию процедуры на языке понятном гостю
- Запоминать важную информацию о госте; Во время разговора стараться запоминать, а не записывать информацию
- Столкнувшись с конфликтной ситуацией: сопереживайте гостю, встаньте на позицию гостя, предложите альтернативное решение, не давите на гостя, дождитесь его согласия
- Будьте с гостем искренним и дружелюбным
- Научитесь прогнозировать психологическое состояние гостя
- Оказывайте гостю помощь в принятии выгодного для него решения.

### ***Взаимодействие с коллегами***

- Уважительно относитесь к себе и окружающим членам команды;
- Необходимо честно и прямо выражать свои мысли и прислушиваться к мнению других;
- Сумейте прийти на помощь коллеге в трудной ситуации, оказать поддержку, помогите справиться с проблемой;
- Самоконтроль и взаимоконтроль;
- Быть способным видеть скрытые возможности коллег и способствовать их реализации;
- Способность видеть проблемы до того как они появятся;
- Четко и честно выполнять свои функциональные обязанности, не перекладывая их на других членов команды;
- Быть высокоорганизованным, уметь расставлять приоритеты;
- Быть ответственным за свое дело и уметь ценить вклад своих коллег в общее дело;
- Уметь не раздражаться по пустякам, быть терпеливым и бесконфликтным;
- Всю свою деятельность в Spa - центре посвятить выполнению главной миссии учреждения.

## ***SPA –ЭТИКЕТ ДЛЯ ГОСТЕЙ***

- Сотрудник обязан, если клиент заинтересован, дать консультацию по Spa этикету и правилам поведения клиента, (что одевать, давать ли чаевые, как подготовиться к процедуре);
- Если клиент при проведении процедуры предпочитает молчать, то обслуживают клиента молча. При этом ненавязчиво войти в контакт, чтобы знать о самочувствии клиента и контролировать его ощущения.
- Приезжайте в SPA за 15 – 20 минут до начала процедуры, чтобы расслабиться, настроиться на проведение процедуры и насладиться комфортом, царящим в SPA.
- Если вы впервые в нашем SPA придите за 30 минут, чтобы ознакомиться с нашим SPA-меню.
- Заранее бронируйте свой визит в SPA по телефону или при посещении. Это даст возможность SPA приспособиться к вашему расписанию.

- Опоздание на процедуру ограничит время проведения процедуры, таким образом, уменьшив ее эффективность и Ваше удовольствие. Если опоздание на процедуру произошло больше чем на 30 минут без предупреждения заранее, администрация SPA вправе отказать в проведении процедуры.
- Для комфорта других гостей, а также для эффективности процедур перед приходом в SPA не следует пользоваться сильно пахнущей парфюмерией.
- Не принимайте алкогольные напитки перед посещением SPA.
- Деликатно делите общие зоны отдыха с другими гостями SPA.
- Не курите, не пользуйтесь мобильным телефоном и не разговаривайте громко на территории SPA.
- Перед посещением банного комплекса и бассейна обязательно дезинфицируйте ноги и принимайте душ.
- Значительное число процедур по уходу за телом предполагает принятие душа до их начала, о чем Вас предупредит персонал SPA.
- Большинство процедур в SPA наслаждаются без одежды. Во все время процедур Ваше тело будет прикрыто необходимым образом.
- Если вы пришли в SPA с детьми - не оставляйте их без присмотра, это может быть очень опасно для детей и очень проблематично для персонала SPA. Шум, крики, отсутствие взрослых рядом с детьми оставляет за администратором право отказать в предоставлении услуг банного комплекса и бассейна;
- Администратор SPA поможет Вам спланировать идеальный комплекс SPA-процедур и наилучшую последовательность их приема
- Не оставляйте свои полотенца, халат и личные вещи на шезлонгах, если решили покинуть SPA – сдайте их дежурному администратору SPA.
- В банном комплексе необходимо находиться и принимать процедуры в купальном костюме или в простыне. Запрещается принимать процедуры в общественных местах в обнаженном виде. Для женщин недопустимо принимать процедуры или отдыхать топлес.
- Меняйте мокрый купальный костюм только в раздевалке. В кабинете для процедур нижнее белье или купальный костюм положить в специальный пакет, надеть одноразовое белье.
- В плавательном бассейне и джакузи запрещается плевать, сморкаться, даже если вода попала в рот.
- Мужчинам бриться перед процедурами для лица не обязательно, но рекомендуется. Если Вы решите побриться, то сделайте это, по крайней мере, за 2 часа до запланированной процедуры.
- Разговор во время процедуры остается на усмотрение гостя. Если гость хочет молчать, терапевт (специалист) будет уважать это. Если Вы хотите задать вопрос во время процедуры — это ваша привилегия.
- Вам следует объяснить это вашему специалисту, если его прикосновения слишком грубые или, наоборот, легкие — для него важно, чтобы вы получили совершенные впечатления от SPA.
- Недопустимо грубое и оскорбительное отношение к работникам SPA.
- Недопустимо развратное отношение к специалистам SPA и просьбы такого характера во время проведения процедур.
- Все денежные расчеты в SPA производятся по окончании визита.
- Недопустимо приносить и употреблять продукты питания, алкогольные напитки.
- Недопустимо пользоваться личной косметикой на территории SPA (только в раздевалке);

- Ценные вещи, документы, при необходимости оставляйте в сейфе на рецепции;
- Недопустимо производить фото и видеосъемку.