



СОЮЗ ПРОФЕССИОНАЛОВ
СПА, ОТЕЛЕЙ И
WELLNESS-КУРОРТОВ

Ежемесячный информационный вестник
Союза профессионалов СПА,
отелей и Wellness-курортов



№8 МАЙ-ИЮЛЬ, 2012

SPA SPACE™

ВСЕ О СОВРЕМЕННОМ СПА, ВСЕУКРАИНСКИЙ ИНФОРМАЦИОННЫЙ ВЕСТНИК ДЛЯ ПРОФЕССИОНАЛОВ И КЛИЕНТОВ СПА



ОБРАЩЕНИЕ ОТ СОЮЗА...

Пристальное внимание и новый статус принимающей стороны и гостеприимных хозяев накладывает свою меру ответственности на каждого, и тем более на тех, кто в силу своей профессии работает в сфере обслуживания, гостеприимства, отдыха и красоты. Теперь мы не имеем ни профессионального, ни морального права останавливаться на достигнутом. СПА будет развиваться в любом случае, наша задача работать так, чтобы это развитие было позитивным, профессиональным, грамотным и на пользу каждому специалисту и руководителю.

Зная все трудности нашей работы, все сильные и слабые стороны каждого подразделения СПА-индустрии Украины, в начале 2012 Эксперты совета Союза создавали новые проекты для развития и продвижения СПА в Украине: Навигатор СПА, Международная Академия СПА, совет Экспертов, стандарты СПА Украины. В режиме start-up Союз Поставщиков СПА. Эта работа призвана объединить профессиональную элиту СПА, дать возмож-

ность качественно обучить новое поколение профессионалов, координировать коммуникативные связи среди руководителей СПА, дать возможность вырабатывать новые эффективные стратегии для продвижения и развития каждого объекта.

Не смотря на лето и жаркие дни, мы готовимся к нашей главной встрече в году – Ukrainian SPA & Wellness Professional AWARD, СПА-Ассамблею и СПА-Форуму. Время светских тусовок уходит в прошлое, пришла пора серьезного подхода к систематизации отрасли, консолидации ведущих операторов рынка СПА, выработке ежегодной стратегии развития и взаимодействия.

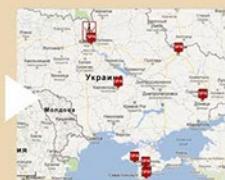
СПАсибо всем, кто остается с нами, кому важен профессиональный и личностный рост и кто открыт к сотрудничеству, взаимодействию и партнерству на благо каждого.

Искренне Ваши
Рзаева Тамила
Филиппова Людмила

ЧИТАЙТЕ В НОМЕРЕ...



"Эталонные отношения - культура СПА в ОАЭ"



"Продвигаемся в СПА - Навигация налажена"



"Наши университеты - Международная Академия СПА"



"Куда поедем в декабре - главная новость для СПА Украины"

SOYUZ-SPA.COM.UA

Новости индустрии...

20-21-22 сентября Москва Amber Plaza

II Международный специализированный салон Spa & Beauty-2012

Организаторы мероприятия – международная группа **Cabines International** и ООО «Экспопресс». Владелец компании Ролан Бюффе с 2006 года успешно проводит в Париже выставку для профессионалов в области спа и косметологии – **Mondial Spa & Beauté**, участниками которой в марте 2012 года стали более 13700 посетителей и 180 экспонентов.

Конгресс «Beauty Spa Xpert Event» предоставил профессионалам возможность встретиться с самыми видными специалистами в своих отраслях, получить консультацию по интересующим вопросам, узнать о тенденциях рынка не только на сегодняшний день, но и на будущее. **Mondial Spa & Beauté:** www.msbpars.com

Международный салон Spa & Beauty Russia остается верен концепции, продиктованной парижской выставкой и адресован исключительно профессионалам отрасли – специалистам в сфере косметологии, спа и велнеса, владельцам и директорам спа-центров и салонов красоты, отелей, центров восстановления здоровья, производителям и дистрибуторам ведущих марок косметики и оборудования.

Одним из главных достоинств Салона, по мнению экспонентов и посетителей выставки, является Конгресс Spa & Beauty, на котором

ведущие зарубежные и российские эксперты отрасли раскрывают теоретические и практические вопросы ведения бизнеса бытии и СПА индустрии, демонстрируют авторские методики, проводят мастер-классы и секционные заседания. Соорганизатором Конгресса выступит **Международный Совет по развитию индустрии спа и велнесс (SWIC)** под руководством Елены Богачевой. В этом году, благодаря сотрудничеству с компанией Экспопресс, мы имеем возможность объединения конгрессов – в рамках научной программы **Spa & Beauty** будет проведена обширная секция «Реабилитация в косметологии». Такое синергичное объединение научных программ позволяет расширить возможности обоих конгрессов и привлечь к проекту не только традиционный контингент участников косметологических и спа-конференций, но и ведущих специалистов в области медицинской реабилитации, курортологии, физиотерапии, лечебной физкультуры и массажа, спортивной медицины, косметологии, представителей крупнейших медицинских научно-исследовательских институтов, центров медицинской реабилитации и санаторно-курортных учреждений.

Таким образом, посетители имеют возможность ознакомиться с передовыми разработками индустрии в рамках выставоч-

**Mondial
Spa & Beauté**

ной части салона, и получить наиболее актуальную информацию «из первых уст» от авторитетных представителей индустрии – в рамках Конгресса **Spa & Beauty**.

Для тех, кто хочет открыть новые горизонты для развития своего бизнеса – международный выставочный проект **Spa & Beauty**!

С более подробной информацией обо всех мероприятиях Салона **Spa & Beauty** можно познакомиться в соответствующих разделах сайта www.spa-and-beauty.ru

Зарегистрироваться и получить бесплатный билет на выставку можно здесь:

spa-and-beauty.ru/ru/posetitelyam/poluchit-priglasitelnyj-bilet.html

(приглашение дает право на скидку при покупке билета на конгресс)

Купить билет на международный конгресс можно здесь:

spa-and-beauty.ru/ru/congress/priglasitelnyj-bilet-na-kongress.html

КОНТАКТЫ:

Марина Парфенова

exhortar@inbox.ru

Селезнева Наталья

natalia@spa-and-beauty.ru

Тел.: + 7 (495) 617-36-43, (495) 617-36-44

Безопасный пилинг класса Lux

Из 100% натурального шелка и хлопка создана новая коллекция класса Lux для очищения и омоложения кожи;

Для всех типов кожи

5 ступеней очищения
и пилинга

TOP-KAMISIMO.COM.UA

Новая линия Luxury -
продукции DermaPeel
уже представлена
в сети отелей Hilton

SOYUZ-SPA.COM.UA

СПА - путешествия...

Хождение за море

Город контрастов встретил прохладой, спокойствием и гармонией выходного дня. Множество семей расположились на траве с нехитрой едой, спортивными играми, и отовсюду был слышен запах жареного мяса, рыбного шашлыка и восточной музыки. Такси мчало меня из аэропорта в отель, звук наполнил воздух вечерней молитвой, и моя рабочая неделя в Стамбуле началась...

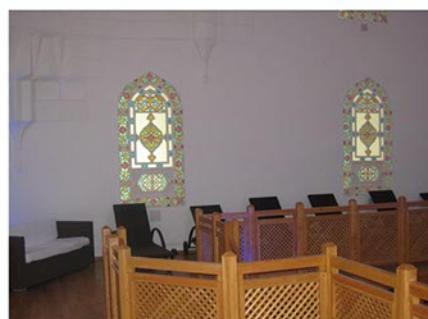
Начинается ночная торговля, когда сотни продавцов выносят свой товар прямо на улицы и государство разрешает им беспошлинную торговлю. Это скорее образ жизни, чем бизнес. Там и общение, и свой социум и возможность что-то продать и времяпрепровождение.. Хотя... некоторые товары этой торговли можно заметить в украинских столичных бутиках.... Мдааа. Восток- дело тонкое.

Утро в Стамбуле начинается в 5 часов



Даже в плотном рабочем графике при желании можно заметить удивительные вещи, которые оставляют приятные впечатления. Горничные, свободно говорящие на русском или безупречно услужливые польские, дисциплинированные таксисты и диспетчеры, постоянное потчевание гостей чаем и кофе и, конечно же, улыбки, которых так мало на наших улицах и которыми так щедро здесь одаривают туристов.

Восток нетороплив, но транспорт, такси и муниципальные службы работают четко, слаженно и строго по графику. Мечта... Вечерние встречи завершены и можно подышать морским воздухом. Вечером Стамбул оживает как бы другой жизнью.



утренней молитвой. Для туристов, конечно, непривычно, но очень хорошо - невозможно пропустить все самое интересное. Встреча назначена в самом центре Стамбула, в историческом районе возле собора св. Софии - Ayasofya. В городе более 20 млн. населения, народу везде много, очень много.... Кажется иногда , что находишься не в Стамбуле, а в Вавилоне... Но есть место, где ощущения меняются. В Стамбул стоит приехать только ради того, чтобы полюбоваться этим грандиозным сооружением и побывать в районе СултанАхмет. Когда попадаешь сюда - время как бы останавливается и замедляется. Здесь нет суеты и толпы, здесь особенная атмосфера и аура, даже воздух другой. Здание собора Ayasofya, воздвигнутое во времена наивысшего расцвета Византийской империи по повелению императора Юстиниана и посвященное Божественной премудрости, оно воплотило в себе всю мощь, всю энергию и эстетические идеалы торжествующего христианства. По замыслу зодчих - греков Исидора Милетского и Анфимия Тралльского - храм должен был превзойти красотой и величием Иерусалимский. Его строительство продолжалось пять лет - с 532 по 537 год. Когда оно завершилось, мир был ошеломлен: по словам Прокопия Кесарийского, «этот храм царил над городом, как корабль над волнами моря». Современникам казалось, что купол

святой Софии «покоится не на камнях, а спущен на золотой цепи с высоты небес».

Здание настолько покоряло своим великолепием, что даже султан Мехмет, въехавший в Святую Софию на белом коне, не посмел поднять руку на этот шедевр христианского зодчества и повелел превратить православный храм в мечеть. В 1934 г. мечеть была упразднена, а в храме по распоряжению первого президента турецкой республики Кемаля Ататюрка был открыт музей. Благодаря тому что во время переделки в мечеть драгоценная мозаика храма была во многих местах затерта штукатуркой, а не уничтожена, мы сегодня можем любоваться драгоценными мозаичными образами Богоматери с Младенцем, Христа-Пантократора и другими шедеврами византийских художников.

Возле этого величественного собора, в тени деревьев красивого и ухоженного сквера расположен еще один памятник архитектуры- Hurrem Sultan Hamam AyaSofya, творение великого архитектора Синана, расположенный в районе СултанАхмет - историческом центре города.

Известно, что здание хаммама было построено по прямому указанию султана Сулеймана Великолепного в 1556 году н.э. в честь своей горячо любимой жены Хуррем Султан (Hurrem Sultan), известной еще и под именем Роксалана. Автором этого проекта являлся широкоизвестный в ту пору придворный архитектор Мимар Синан, смело разместивший мужское и женское отделение хаммама на одной оси, что было определенным вызовом османским традициям зодчества. Ayasofya Hurrem Sultan Hamamı соорудили на месте римских бань Zeuksippos, которые обрушились и были окончательно превращены в руины еще в далеком 532 году н.э.

С момента открытия Хаммам Ayasofya Hurrem Sultan Hamamı исправно функционировал более 450 лет, пока не был закрыт в 1910 году. Сооружение пришло в негодное состояние и запустение, так как длительное время использовалось в качестве суда и тюрьмы, а также склада бензина и различных архивов. Вплоть до 1986 года власти города неоднократно предпринимали робкие попытки восстановить здание. В последние годы Ayasofya Hurrem Sultan Hamamı превратили в магазин продажи элитарных ковров.

Почти 1,5 года назад была окончена реставрация и хаммам начал принимать первых гостей. Все традиции и убранство были восстановлены по историческим материалам из библиотеки Топкапе. На реставрацию данного сооружения было потрачено почти 17млн фунтов. Был восстановлен хамам, построен роскошный ресторан. При входе в хамам, невольно отмечаешь восточную роскошь в сочетании с современными технологиями и ...идеальную чистоту. При входе обязательно для всех - бахилы. Идеально чистые не только полы и поверхности, даже двери и вывеска у дверей, выполненных из дерева, покрытого специальным лаком, на котором не задерживается пыль!

Вежливые и очень гостеприимные администраторы (среди которых знание английского и русского языка - обычное выполнение своих обязанностей) провожают в индивидуальные раздевалки, выполненные из кедрового дерева, оснащенные кодовым замком (нет необходимости носить на себе браслет с ключом, главное помнить свой код). Внутри раздевалка оборудована вешалками, удобным зеркалом, шкафчиками для косметики и для обуви, мягким диванчиком для отдыха. VIP-раздевалки просторные, украшены роскошными картинами, с множеством дополнительных удобств. В женской части хаммама гости выдают удобные резиновые тапочки в индивидуальной упаковке и роскошное полотенце-пештамал, которое соткано из шелка и хлопка и представлено в трех цветовых решениях: оливковый, сиреневый и бирюзовый (любимые цвета Роксоланы). Гости выдают косметический набор в котором находятся: шампунь, бальзам для волос, оливковое мыло, рукавичка-кесе и лосьон для тела. И дальше... начинается сказка.

Мы в Украине так много говорим о СПА-этикете, гостеприимстве, пишем об этом статьи и проводим тренинги, думаем как ввести это все вместе в работу, а там это все – сама жизнь!

Итак... мой путь по хаммаму Роксоланы.

В отдельной уютной раздевалке надеваю чистые и удобные тапочки, красивый шелковый пештамаль – полотенце для хаммама и спускаюсь по роскошной лестнице к администратору, где меня уже ждет СПА-оператор банного комплекса. Провожают в сердце хаммама – в *sıçaklık bölüm* (сиджаклык белому), где расположен роскошный гебек-таши. Невероятная красота завораживает и на несколько секунд замираю в центре парной... Ощущение такое как будто попала в восточную сказку и сама стала персонажем... Мне предоставили одну из разогретых парных, где клиент находится 10-15 минут для предварительного прогрева перед процедурой. Зря думаете, что я там скучала, за эти 10-15 минут ко мне два раза подошла массажист и поинтересовалась самочувствием, дала несколько советов, помогла обмыться прохладной водой. Это была не та специалист, к которой я была записана на процедуру – просто другая массажистка

увидела клиента в одиночестве и подошла помочь и поинтересоваться самочувствием.

Когда я снова вернулась в сиджаклык (парная, где расположен гебек-таши) я увидела потрясающую картину. 4 гости (а в турецких оригинальных хаммамах гости парятся полностью обнаженными) расположились на огромном и роскошном гебеке. Не смотря на такой этикет принятия процедуры, все чувствовали себя комфортно, потому что весь персонал в парной проявлял заботу, внимание и уважение к своим гостям. Сначала я недоумевала, как найти место на гебек-таши где уже расположились 4 гости... Ответ был прост. Каждая массажистка расстелила на гебеке для своей гостьи чистый пештамал, положила на него полотенца для удобства под голову и под стопы и на пештамал выложила косметичку с шампунем, мылом, кесе и лосьоном для тела, на которой было указано имя гостьи и ее персональной массажистки!!!



Таким образом, Вы легко найдете свое место на огромном гебеке и Вам будет комфортно. А также Вы оцените заботу вашей массажистки о Вашем персональном пространстве.

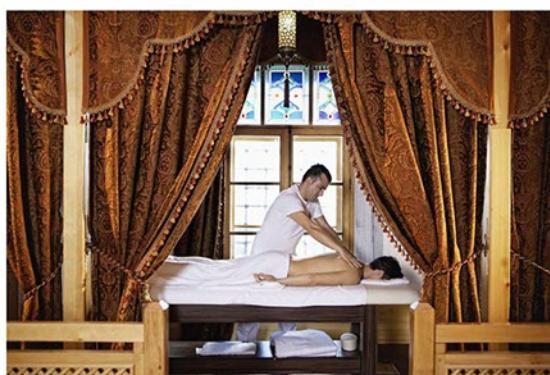
Пилинг кесе в *Hımet Sultan* проводится не на гебеке. Это происходит в парной с более низкой температурой.

Дальше было волшебство пенного массажа... Как же это приятно, когда ласковое пенообразное облако, обнимает вас пьянящим ароматом кофе и ванили или лавром и оливковым маслом. Кожа становится волшебно шелковистой и заметно помолодевшей.

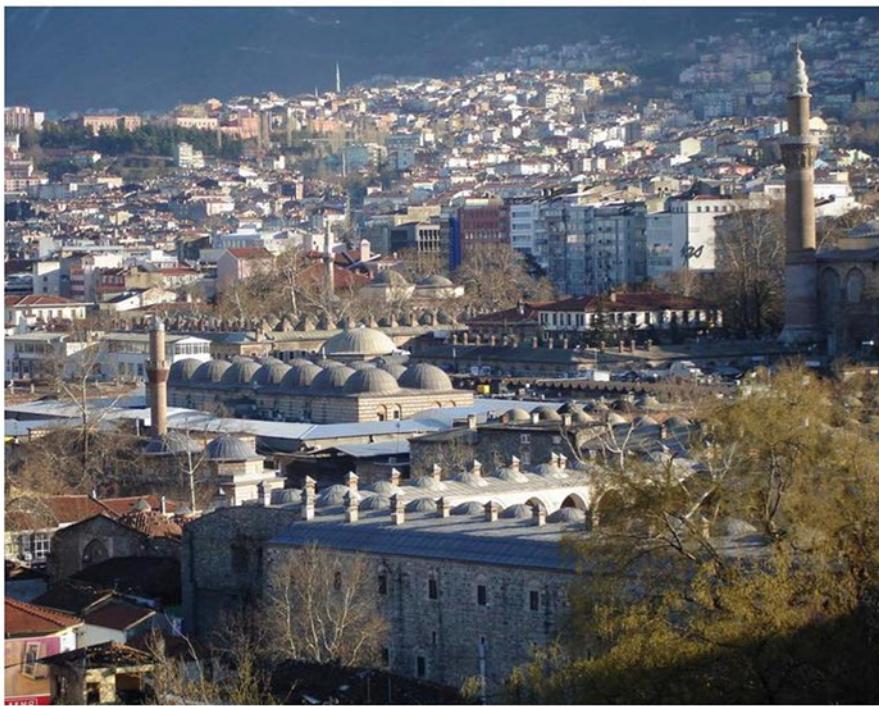
Уникальные грязевые маски делали еще Роксолане. Приятное тепло согревает и питает кожу целебными минералами. И опять приятное

удивление от работы персонала... Грязевая маска длится 20 минут. За это время моя массажистка убирала мокре белье, мыла свое рабочее место после моего пенного массажа, приносila чистые полотенца и новую косметику. Пока она была занята, ко мне несколько раз подходили ее коллеги и интересовались самочувствием, помогали перейти в более прохладное помещение, слили воду на руки. Это были знаки заботы со стороны тех массажисток, которые не получают оплату за мое пребывание в хаммаме!!! Но при этом они также помогали работать своей коллеге, чтобы ее гостья не чувствовала себя одинокой и брошенной!!!! И так там относятся КО ВСЕМ ГОСТИЯМ!!! Эта форма заботы о гостях повергает в шок! Надо было видеть с какой любовью и заботой массажистки работали с 11-летней девочкой и пожилой женщиной. Когда смывали мою грязевую маску и провожали в зону отдыха, мне хотелось плакать от того, что я покидаю этот рай. В зоне отдыха, где уже отдыхали и другие гости, как по мановению волшебной палочки, появилась тихая администратор и тут же предложила на выбор: чай, кофе, щербет, сок или воду. Под пение птиц я заказала чай, а меня уже приглашали на турецкий масляный массаж. На массаже я уснула... разбудила меня администратор, помогла встать с кушетки и проводила в зону отдыха. Уже был вечер и надо бы погулять по городу и заказать ужин... Но, где найти силы покинуть такой чудесный мир релакса и любви. В состоянии расслабленности я забыла, что моя дверь в раздевалку осталась открытой и, набрав свой код на двери, я сама себя закрыла в раздевалке. Курьезный случай повеселил всех администраторов и меня тоже. Вызволили меня за 30 секунд. Теперь есть над чем посмеяться.

Роскошный ужин в ресторане завершил такую незабываемую процедуру. Администраторы провожают гостей как самых дорогих и родных людей. Расставание похоже на разлуку. Туда хочется возвращаться. Там остались мои воспоминания и теплые эмоции. Там любят гостей. Как профессионал понимаю, сколько работы пришлось проделать руководству данного объекта, чтобы гости ощущали такой уровень заботы и любви. Термин SPA Pampering здесь воплотили в действительность. И после всего на ум приходит термин - эталон... Эталонная процедура в хаммаме. Теперь я знаю ее адрес... и обязательно вернусь!



История СПА-бизнеса...



Город Бурса в Турции, был основан первым правителем Вифинии Прусасом, поэтому раньше Бурса назывался Прусой. В римскую эпоху Пруса сохраняла свою независимость. В период византийского владычества она была известна благодаря своим купальням.

В 950 г. город разрушили арабы, а в 1097 г. его завоевали сельджуки. В 1326 г. Пруса стала первой османской столицей и считалась вторым священным городом после Мекки.

Как Анталья и Измир, Бурса находилась на торговом пути из Египта в Стамбул. И сейчас город процветает за счет текстильной (шелковой) промышленности, фруктов и автомобильной индустрии.



Владелец текстильной фабрики
USTUN Tekstil - Sitki USTUN

Турецкая провинция Бурса известна, прежде всего, как крупный центр автомобилестроения, текстильной промышленности и знаменита своим популярным курортом Улудаг, развивающим зимние виды отдыха и туризма. Лет 30 назад, с ней ассоциировали не промышленность, а историю, культуру, термальные источники, турецкий хамам и тот же Улудаг. недавним постановлением Кабинета Министров Турции Бурсу объявили одной из 9 зон страны, где будут активно развивать туризм.

Еще в османские времена Бурса славилась своими термальными источниками. В этом видел преимущество региона и великий вождь турецкого народа - Мустафа Кемаль Ататюрк. Известно, что лидеры и выдающиеся деятели некоторых стран предпочитали лечиться именно в Бурсе.

Многие места на земле привлекательны для туристов благодаря тем или иным особенностям. Где-то это море и песчаный пляж, где-то – история и культура. В Бурсе же есть все. Это и море, и история, и культура, и горнолыжный курорт Улудаг, и водопады, и национальные заказники, и озера.

Бурса, которая славится своими крупными текстильными компаниями, является одной из важнейших промышленных зон Турции.

В 1967 году в Бурсе семья USTUN начала свой небольшой текстильный бизнес по производству аксессуаров для турецкой бани – мешки для пены, полотенца-пештамал и рукавички-кесе для пилинга. Все начиналось с маленького помещения, где было несколько станков, и где семья самостоятельно работала, чтобы произвести продукт, достойный покупателей. Умелое распределение ресурсов, качественная

продукция и грамотный менеджмент позволили семье USTUN расширять свое производство и с 1982 года продукция для хаммама стала экспортirоваться в США, а с 1986 года в Японию, Кувейт, ОАЭ, страны Ближнего востока, Канаду, Голландию. На сегодняшний день особым спросом данная продукция пользуется в странах ЕС – Франции, Германии, Австрии, Бельгии..

Качество выпускаемой продукции обусловлено прежде всего строгими стандартами работы всей фабрики, высоким качеством сырья и постоянным контролем производства продукции на всех этапах. Специальный высококачественный текстиль изготавливается из ELS хлопка (Extra-Long Staple Cotton – экстра длинноволокнистый хлопок). Длинные волокна хлопка ELS делают пряжу более сильной и мягкой, и, в свою очередь, ткани из него получаются гораздо более прочные и более мягкие. ELS хлопок выращивается в большинстве стран мира, которые производят хлопок, но наиболее ценные сорта ELS хлопка - Pima, Supima и Египетский хлопок - выращиваются в юго-западной части США, Перу и Египте.

Благодаря умеренному круглый год климату Египта, длинноволокнистый хлопок, выращенный в Дельте Нила, считается самым лучшим в мире. Длина волокна длинноволокнистого египетского хлопка достигает 34 мм-37 мм. Сверхдлинные волокна придают ткани богатый блеск и исключительную мягкость, поскольку длинноволокнистый хлопок не нуждается в сильной финишной обработке в силу природной чистоты, эластичности и гладкости. Египетский ELS хлопок стоит дороже, чем обычный доступный хлопок, потому что он является синонимом качества. Элитный текстиль изготавливается исключительно из египетского вида длинноволокнистого хлопка.

Именно поэтому изделия USTUN Tekstil отличаются прочностью, гладкостью и как нельзя лучше подходят для работы с нормальной и чувствительной кожей. Полотно для рукавичек-кесе проходит тестирование и специальную обработку, дабы не навредить коже и пилинг с такой



Бизнес USTUN Tekstil – дело всей семьи.
Sitki USTUN с сыновьями – Gokan и Emre



рукавичкой был эффективным и приятным. Краска для ткани, из которых изготавливаются полотенца-пештамаль, используется с органическими стойкими красителями и поэтому она совершенно безвредна для кожи и полотенца-пештамаль имеют длительный срок эксплуатации.

Расширение производства и инновации не заставляют себя ждать. В ближайшее время USTUN Tekstil представит своим постоянным клиентам серию VIP-продукции для хаммама. Натуральные шелковые рукавички-кесе и полотенца-пештамал с добавлением нити тутового шелкопряда. Роскошный дизайн и богатая цветовая гамма, серия рукавичек-кесе различной жесткости, VIP-упаковка, специальные предложения для отелей, широкая гамма рекламной продукции. Все эти привилегии будут доступны в первую очередь постоянным клиентам, а с июля 2012 года для всех желающих.



Пошивочный цех текстильной фабрики USTUN Tekstil. Gokan USTUN – управляющий производством и контролем качества.



Так рождается полотно, благодаря которому в турецкой бане наша кожа превращается в гладкую и шелковистую.

Последний этап рождения рукавичек-кесе:) такую продукцию почетно отправить в Украину, страны ЕС, ОАЭ и всем взыскательным клиентам



Французские странички...

1. Расскажите, пожалуйста, читателям SPA SPACe о себе и своей работе.

48 лет. Работаю в экспортном бизнесе около 20 лет. Профессиональный бизнес в индустрии красоты - очень интересная работа, так как позволяет налаживать личные контакты с профессионалами во всем мире. В основе нашего бизнеса - отношение и межличностные контакты, в отличие от многих современных дематериализованных видов деятельности. Поэтому решение работать с компанией SOTHYS возникло естественно. SOTHYS имеет 60-летний опыт работы в сфере косметологии и Спа. Своих успехов компания достигла не только благодаря исключительной эффективности средств, но и благодаря постоянному контролю качества обслуживания и адаптированию к тенденциям рынка.

В Спа-бизнесе исключительно важным является не только предложить широкий ассортимент средств для всех типов кожи, но и разработать четкий несложный протокол салонных процедур и соответствующие средства для домашнего ухода.

Изысканные эксклюзивные процедуры так же важны, как и процедуры с индивидуальным подходом и более простыми протоколами в современных роскошных Спа. Но одного только качества и эффективности средств недостаточно без надлежащего обучения косметологов. Поэтому SOTHYS так много средств инвестирует в высококачественное обучение профессионалов, чтобы клиенты Спа получили максимально эффективный уход.

2. Что ожидает клиентов французской косметики в 2012 году. Какие тренды будут в 2012 году? что отличает стратегию 2011 от планов на 2012 год?

В условиях высокой и сложной конкуренции очень важно, чтобы стратегия компании была четко продуманной и спланированной. В 2011 году компания SOTHYS полностью обновила линию по уходу за телом, направленную на завоевание Спа-рынка. Ответная реакция рынка была очень успешной и планы на 2012 год являются логическим продолжением стратегии 2011 года.

Естественно ассортимент линии по уходу за телом был расширен в 2012 году, мы представили новую программу для похудения и улучшения упругости, а также соответствующие средства для домашнего ухода. Таким образом, ассортимент продукции и салонных процедур SOTHYS является одним из наиболее полных и комплексных в индустрии.

Более того, нашим «секретным оружием» стало выведение на рынок в 2011 году эксклюзивной салонной процедуры «Сезонный уход» с простым протоколом выполнения и сенсориальными текстурами и ароматами, которые мы обновляем ежегодно.

3. Каков Ваш совет при выборе французской косметики для домашнего использования и косметики для профессиональной работы?

SOTHYS – одна из немногих компаний, контролирующих весь процесс производства: фундаментальные исследования и разработка новых формул, тестирование *in vitro* и *in-vivo* (не тестируется на животных), производство на собственных фабриках в соответствии с самыми строгими стандартами качества ISO, EN и GMP, а также профессиональное обучение косметологов. Поэтому SOTHYS может предложить высокую эффективность, удовольствие, безопасность и натуральные компоненты в программах салонного и домашнего ухода.

4. Куда Вы посоветуете поехать на повышение квалификации косметологам СПА? Какая французская школа косметологии готова сотрудничать с Украиной? Какой курс повышения квалификации косметологов в 2012 году будет наиболее популярен?

В компании SOTHYS мы постоянно проводим повышение квалификации наших международных методистов, которые обучают наших клиентов самым передовым методикам и технологиям.

Марка SOTHYS представлена в 120 странах мира и в каждой стране методика обучения разная: с более медицинским или более практическим уклоном. Мы стараемся локализовать программу обучения для наших клиентов.

В 2012 году основной акцент естественно делается на 2 основные программы: салонный уход Похудение-Упругость и интенсивная увлажняющая процедура HYDRADVANCE.

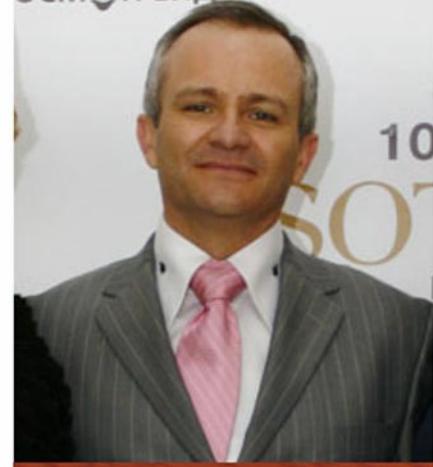
5. Что наиболее важно в услуге СПА-косметологии для требовательных французских клиентов?

Впечатление клиента от процедуры начинается формироваться еще до ее начала. Приветствие клиента, создание уютной атмосферы (ароматы, расслабляющая музыка, приглушенный свет, удобная кушетка) играют очень важную роль. Во время процедуры клиент также должен чувствовать себя комфортно и безопасно в руках профессионала, который досконально знает протокол процедуры, массажную методику и ассортимент средств.

Время проведения салонной процедуры – идеальный момент для знакомства клиента с серией средств для домашнего ухода: распылите спрей на полотенце, предложите попробовать питательный эликсир для тела, но ни в коем случае не оказывайте давление на клиента.

Довольный клиент не только вернется к Вам еще раз, но и обеспечит эффективную рекламу Вашего салона.

ЗОВИЙ ЦЕНТР
ОСМОТРЕЙД



Loubet Jean-Paul

6. Какой сервис ожидают европейские клиенты во французской клинике красоты?

Детально изложено выше.

Клиенты всегда ожидают большего, чем просто процедура и препараты. Они ожидают получить профессиональный сенсориальный уход, снять стресс и усталость. Успех зависит от умелого сочетания правильно подобранный процедуры и индивидуального подхода к каждому клиенту. Наши клиенты – не пациенты больницы, каждый из них должен чувствовать себя нашим гостем.

7. Расскажите пожалуйста, что Вы считаете главным в своей работе?

Тут можно много говорить. Но самое большое удовольствие мы получаем тогда, когда нам удается построить с нашими международными партнерами эффективную систему для обслуживания и удовлетворения потребностей наших клиентов.

8. Что по-Вашему не хватает в Украине для успешного продвижения косметологических услуг и процедур СПА?

Работая с Украиной на протяжении уже 4 лет, я могу отметить много улучшений относительно внедрения нашей марки на рынок. Большинство украинских косметологов очень профессиональны и ответственны.

На данном этапе главным заданием является улучшение уровня сервиса и отношения к клиенту, так как требования рынка и клиентов постоянно повышаются.

9. Ваши пожелания читателям.

Несмотря на то, что следование эффективным Западноевропейским стратегиям развития может принести быстрый успех, я считаю очень важным сохранять свою национальную специфику.

Украина – прекрасная страна, которая может предложить много интересного требовательным клиентам, как украинским, там и иностранным.

SOTHYS
PARIS

Exclusively in
beauty institutes & spas.



новинка
HYDRADVANCE™

Оптимальне зволоження шкіри як шлях до вічної молодості та краси

Ви відчуваєте сухість та стягнутість
обличчя? - Вашій шкірі не вистачає вологи!

Необхідно приймати міри!

Краса нашої шкіри залежить, насамперед, від нас самих. Якщо ми бажаємо зберегти та подовжити молодість, свіжість та привабливість нашої шкіри, необхідно навчитись правильно доглядати за її станом. Зволожену шкіру відразу помітно, навіть неозброєним поглядом. Вона виглядає здоровово, сяюча та пружною. Зволоження шкіри (при умові, якщо воно правильне) забирає відчуття дискомфорту та відновлює природні захисні функції шкіри.

Баланс вологи в організмі – справа тонка.

Може здаватися все просто – потрібно пити більше води і все буде добре. Але це не зовсім вірно. Є таке поняття як водний баланс. Водний баланс – це співвідношення проникаючої в шкіру рідини та рідини, що випаровується з неї. Коли це співвідношення стає незбалансованим – настає зневоднення шкіри. З'являється відчуття сухості, знижується пружність, стають помітними невеликі зморшки. Якщо співвідношення не збалансувати, можете сміливо додати до свого віку ще пару років. При недостатній кількості води шкіра старіє в два-три рази швидше. Сучасна французька косметика преміум класу SOTHYS вирішує відразу декілька завдань.

Завдяки новій зволожуючій лінії від SOTHYS – «Hydravance», збільшується і відновлюється властивість шкіри утримувати

вологу, підтримуючи природний, водний баланс. Вода в порах замикається шляхом утворення захисної плівки.

Тріо активних компонентів: екстракт Болетус 1055, комплекс H2CR® та Біоміметинний фосфоліпід здійснюють бар'єрну функцію, стимулюють фонд активних клітин, відновлюють міжклітинний баланс та оптимізують функції шкіри.

Активні компоненти Тріпептиду та Экстракту офіопогона здійснюють циркуляцію вологи, реструктурують шкіру та забезпечують оптимальне зволоження.

Основні компоненти лінії «Hydravance» захищають та відновлюють шкіру від згубної дії ультрафіолету та розгладжують невеликі зморшки.

Програма інтенсивного зволоження

«Hydravance» від SOTHYS це:

- Індивіудальний підхід
- Чудове зволоження
- Миттєвий результат
- Тривалий ефект
- Ексклюзивна масажна техніка Digi-Esthétique®.

Ексклюзивна масажна техніка Digi-Esthétique® від SOTHYS є симбіозом західної і східної техніки масажу. Вона здійснює специфічне моделювання для зволоження шкіри, покращення пружності та зменшення зморшок. Інноваційний зволожуючий догляд «Hydravance» від SOTHYS – це оптимальне рішення для всіх типів шкіри з властивістю адаптації до сухої шкіри, яка вимагає більш інтенсивного зволоження.

м. Київ, вул. Тополева, 3, тел.: +38 (044) 248-21-02, e-mail: sothys@sothys.com.ua

www.sothys.com.ua

SOYUZ-SPA.COM.UA

ВАША ШКІРА МОЖЕ БУТИ МОЛОДШОЮ ЗА ВАС



1-Й РІВЕНЬ
25-35 років

2-Й РІВЕНЬ
35-45 років

3-Й РІВЕНЬ
45-55 років

4-Й РІВЕНЬ
від 55 років

Природна сяюча юність шкіри — головна окраса кожної жінки. Для її збереження компанія **SOTHYS** розробила цілий комплекс спеціальних процедур, які об'єднали в собі інноваційні біотехнологічні розробки та ексклюзивні масажні методики **Sothys Digi-Estetique**.

Засоби салонного догляду за шкірою **©COLLAGEN HYALURONIQUE™** мають направлену дію, яка забезпечує досягнення помітного омоложення і надовго закріплює цей результат. Унікальний ефект дає використання спеціальних сироваток та емульсій, що добираються у відповідності до віку і одразу покращують стан та зовнішній вигляд шкіри.

Такі самі властивості має гіалуронова кислота **©COLLAGEN HYALURONIQUE™**, яка входить до складу салонних засобів Sothys. Вона зволожує шкіру та постачає необхідне живлення зсередини. Завдяки тому, що ця речовина є природним компонентом дерми вона не викликає алергічних реакцій.



На правох реклами

ЕТАПИ ПРОГРАМИ ОМОЛОДЖЕННЯ НОВОГО ПОКОЛІННЯ ©COLLAGEN HYALURONIQUE:

1. Комплексна діагностика реального "біологічного" віку шкіри експертом та виявлення індивідуальних показань для використання косметично-лікувальних засобів.
2. Очищення шкіри та мінералізуюча ексфоліація із подальшим видаленням ороговілих часточок.
3. Гіалуронова сироватка з безпечним «ефектом ін'єкції», яка заповнює зморшки, що допомагає розгладити та реставрувати структуру шкіри.
4. Інтенсивне оновлення та повернення пружності за допомогою масажу та засобу, який сприяє підвищенню тонусу контуру обличчя та усуває обвисання шкіри. Після цього використовується бальзам Digi-Estetique з Ome-ga-H2CR™ для підвищенння пружності, у формулу якого вбудовані антиоксиданти та пептиди для відновлення балансу життєвих процесів шкіри.
5. Ліфтинг-маска на основі морського колагену, яка виготовляється окремо, з додаванням емульсій, що враховують індивідуальні вікові характеристики.

Випробувати на собі унікальний чудодійний комплекс **©COLLAGEN HYALURONIQUE™** від **SOTHYS** можна у спеціалізованих косметичних **САЛОНАХ-ПАРТНЕРАХ КОМПАНІЇ:**

- м. Київ**, Клініка «Ана-Космо», вул. Білоруська, 11 Б, т.: (044)483-21-78
- м. Київ**, Будинок краси «J'adore», вул. Круглоуніверситетська, 15, т.: (044)592-40-07
- м. Одеса**, салон «Діва», проспект Гагаріна, 16/1, т.: (096)680-45-98
- м. Євпаторія**, «TES-hotel Resort & SPA», вул. Пушкіна, 16-а, т.: +38(099) 081-18-22; +38(097) 384-61-38, 38(06569) 2-83-91
- м. Ялта**, Отель «Palmira Palace», Алупкинське шоссе, 12а, т.: (0654) 27-53-00
- м. Львів**, Центр естетичної косметології «Персона Люкс», вул. Акад. Богомольця, 3, т.: +38(0322) 75-11-16
- м. Краматорськ**, Центр здоров'я і краси «Галант», вул. Б.Хмельницького 3, т.: 050-869-68-46 (06264) 14901
- м. Донецьк**, Фітнес клуб «Атлетік», пр. Маяковського 16, т.: (062)337-52-54, 337-14-30



Консультируют Эксперты...

Хороший-плохой консалтер

Все имена и образы вымышленные. Любое совпадение с реально существующими людьми является выводом вашей собственной фантазии.

Шел 2004 год. Я в поисках работы, имея на руках диплом психолога и сертификат школы бизнес-тренера «Персоны Роста», оказалась на пороге одного из салонов города Донецка. Меня приняли тепло, радостно и вот уже я стала одним из членов команды консалтинговой компании.

Первым выходом в свет – стал интеллектуальный марафон между Россией и Украиной. Там я увидела, что Россия снисходительно поглядывает в сторону Украинского рынка индустрии красоты, что из участников марафона – психолог с практикой только я... и что аудитория слушателей – женская. После этого марафона руководитель, «ГЛАВНЫЙ КОНСАЛТЕР ВСЕХ ВРЕМЕН И НАРОДОВ», кратко, но емко рассказал о каждом докладчике: кто откуда пришел в отрасль, что читает, на чем специализируется.

Потом крупные объекты в Днепропетровске, Ялте и Киеве, открытые тренинги для руководителей, которые хотят открыть салон красоты, Спа-центр и т.д.

Параллельно с семинарами и тренингами на объектах я работала менеджером по персоналу в донецком спа-салоне чтобы понимать бизнес изнутри, за что я буду благодарна всегда.

Время шло, я участвовала как докладчик на выставках и конференциях, готовилась к докладам, писала и проводила тренинги и наблюдала за индустрией.

Индустрия продолжала удивлять: проведя целый день, а то и два дня на выставке, – послушав, записав и усвоив материал, руководители возвращались по своим городам и с гордостью говорили: «Я была на Максе!.., ну или на ком-нибудь другом, но на Максе было быть круче всего.



И ничего не менялось...

Руководители почему-то думали, что послушав семинар, они сразу приедут и все станет на места само собой, но не становилось... Те, кто, возвращаясь, внедрял полученные знания, до сих пор прекрасно ведут бизнес, но их так мало – мало успешных, с правильным подходом и пониманием бизнес-процессов.

Лекции в зале на 100 человек стали называть тренингами, и я, хватая ртом воздух, пыталась переубедить страну в том, что терминология неправильная, что тренинг – это маленькая жизнь, происходящая в группе с ограниченным числом участников, и активной работой этих самых участников в процессе тренинга ...

Но однажды мне сказал один из ВЕЛИКИХ Мудрых «КРЕПОСТЬ ДЕРЖАЩИХ»:

«Это страшный бизнес, детка! Он красив только снаружи, и если Мы не дадим аудитории модного, свежего и яркого, то на нас перестанут ходить. Не пытайся изменить этот бизнес».

Сказать, что руки опустились – нет. С Маркетингово-аналитической компанией «Шаг» организовали, создали и провели 1-й Всеукраинский конкурс администраторов индустрии красоты (зашитив на него авторское право – ну так, на всякий случай).

Через 2 года подобный конкурс прошел и в рамках «Интершарма» в России.

И вот тут мне вспомнились слова «Великого консалтера»: «Ты думаешь Россия ездит к нам читать доклады? Нет! Они прекрасно понимают, что среди нашей Украинской команды специалистов есть светлые, мудрые идеи. Они ездят за идеями! Так всегда будет».

В этот период я начала работать с компанией Главного Специалиста по Красоте в Украине, и уже с Его командой ездила на конференции по всей стране, сея разумное, доброе, и, порой, вечное. Я увидела – директора выросли. На шутках, прибаутках, притопываниях и фразах «А у НАС в салоне», их уже не проведешь.

Директорам захотелось самим начать понимать, что же происходит в отрасли, они хотят разбираться в психологических аспектах проведения собеседований, технологиях ведения собраний в коллективах, в типологиях сотрудников, знать и понимать этапы продажи товаров и услуг в салоне.

Их уже не напугать страшными словами: SMART, SWOT, SPIN, они об этом уже читали в Красивом Российском журнале и хотят подробностей.

Но в тоже время, как умнели руководители, стадо «консалтеров» росло, как на



Смекалина Ольга

Психолог, бизнес-тренер компании «Training Professionals», организатор I-го Всеукраинского конкурса администраторов салонного бизнеса, соорганизатор I-го Командного турнира «Классика Гостеприимства», специалист по подбору и тестированию персонала на предприятиях сферы услуг, автор статей по вопросам менеджмента в профильных печатных изданиях. 10 лет проводит авторские тренинги и семинары для сотрудников сферы индустрии красоты.
г. Донецк / Украина

дрожжах. Причем они лезли отовсюду: из фитнес-индустрии, из владельцев захудальных парикмахерских, из «да где я только не работала», и уровень передачи знаний стал резко падать.

Теперь, открывая утром компьютер и заходя в сеть, мои программы тренингов можно было найти у кого угодно: кто «тырил» целиком, кто частями, и семинары-тренинги так и сыпались на индустрию красоты.

У руководителей стали разбегаться глаза, они разделились на группы болельщиков, и предпочитают ходить на любимца или любимицу.

Но качество преподавания и навык передачи знаний – это искусство, или профессионализм, как кому нравится, и сходу научиться этому нельзя.

Даже содрав мою статью из ЗМ, переведя ее на Украинский, невозможно стать профи, потому что ... отсутствует опыт проживания, опыт ошибок и побед, опыт наблюдения за успешным объектом на протяжении многих лет.

Путей к славе и признанию у «стада консалтеров» несколько:

1. Низкие цены - приеду куда скажете, все остальные коллеги-коэльы, дуры, и т.д.

«Мне бы портфолио объектов создать и тогда я завоюю рынок»

2. Ты да я, да мы с тобой. Объединиться - сообразить на троих: « Ты что принес? Ага, отличненько, я вот тут тоже был на Ассамблее, принес, классно, ну на первое время нам информации хватит. Сейчас терминов позаумнее добавим и все, рынок наш!»

Любопытно, что эти два типа Очень любят играть именами специалистов индустрии красоты, повышая собственную значимость за счет мнимой конкуренции. Любят называть организации, события значимые в отрасли, подчеркивая знакомство с организаторами. (Как в СССР: «Сам Иван Иванович мне говорил...»)

Честное слово, оказывается со мной конкурировала консалтер из небольшого городка Донецкой области, причем довольно успешно собирала группы, благодаря такому пиару, а я о ней совсем недавно узнала... к счастью.

3. Гастролеры. Приехать в один из городов в стране, желательно в Украине. Отчитать. Главное условие: в подробности не вдаваться, на вопросы аудитории ответов не давать, все ответы - за отдельные деньги. И все, если не поняли, - сами дуры, сыграем на разности полов.

Третий тип консалтеров умен. Это те, кто вылетел из под лучей «Мудрых, Крепость Держащих», набравшись не только информации, но и умения шутить, и работать с аудиторией.

Салоны открывают каждую неделю, рынок растет и новое поколение владельцев уже попадает в руки «стада консалтеров», и возвращаясь после таких учений, они не могут по прежнему грамотно и правильно управлять. Но и признаться в том, что «Все осталось за кадром, потому что кина не было» тоже не могут... Стыдно... «Что ж я, дура то такая, - деньги повезла, диплом привезла, а мастера то мои лучше не стали...»

Все чаще на тренингах слышится: « Я вот у А, Б, В, Г была на тренингах и мне говорили..,

но это не работает. Почему?» Ответить ей, ясноглазой, сразу в лоб, потому, по что были вы не на тренинге, а на семинаре, потому, что материал, который вы так усердно записывали, мы даем в раздаточном виде и с пояснениями и отработкой на практике тут же, потому, что когда все записываешь, подумать, разобраться и задать вопрос нет времени и возможности, а потом приходишь и начинаешь читать и вопросы появляются, а кроме диплома в рамке ответов НЕТ... НЕ могу, не могу, потому, что в глаза смотрит и верит, что знаниями ее наделили вот только махать волшебной палочкой она еще не научилась и не все заклинания вызубрила, а у салона крылья не выросли...

И бывает ТАК СТРАШНО, страшно за это «стадо консалтеров», что они губят вложенные колосальные средства владельца, давая знания из статей Настоящих и из Сети, потому что там на всех хватит...

И потом пронзительно так понимаешь: хорошо, что сейчас ты тоже часть команды профессионалов и можно позвонить и тебе помогут настоящие специалисты, специалисты по финансовому менеджменту, по организационному менеджменту, дизайнеры, проектировщики, что каждый несет ответственность за свой участок работы.

Комментарии Главы Союза профессионалов СПА, отелей и Wellness-курортов Украины Тамилы Рзаевой:

«Это еще одна "наболевшая" тема - СПА-консалтинг.

Пострадавших больше, чем результатов работы. Стандарты СПА-консалтинга есть только в России, у нас в Украине еще, к сожалению, продолжается полный хаос и сумятица. В этой неразберихе их сейчас оказывать пытаются все кому не лень... и бывшие мастера, которые думают, что могут уже создавать СПА и даже управлять :)) и заезжие "гастролеры" из соседних стран (только как известно, в чужой монастырь...) и даже врачи, которые убеждены, что тема СПА должна принадлежать медицине и Минздраву... а уж про самозванцев и говорить не хочется...

Вред от такой работы можно описывать долго. Просто приведу схематично:

- красивая самопрезентация и перечисление своих достоинств, в арсенале красивые сайты и картинки чужих или "мертвых" проектов желание получить проект превышает самооценку).



- работа на объекте ведется не системно, а показательно, чтобы владельцу показать быстрый результат - в итоге масса технических и тактических ошибок, последствия которых приходится дорого оплачивать опять же владельцу.

- деньги зарабатываются не только и не столько тщательным выполнением работы, сколько требованием гонорара за пакет документов или быстрые тренинги, а также откатами и взятками. Тут без комментариев...

- как правило, такие горе-консалтеры не берут объекты в управление, а консультируют удаленно или вообще покидают "поле боя", после чего владельцы и будущие управляющие начинают все разгребать и исправлять...

Предлагаю начать создание собственных критериев СПА-консалтинга, конечно, учитывая положительный опыт зарубежных коллег».

Консалтеры - они КТО?

Существительное *counseling* происходит от английского глагола *to counsel* что в свою очередь происходит от латинского глагола *consulere*, переведимого как утешать, радовать, удовлетворять, поддерживать, приходить на помощь. Последний термин состоит из частицы *сum* ("con", "вместе") и *solere* ("поднимать", "(при)поднимать"), будь то именно как акт значения полного смысла слова помочь в подъеме. Гомологичен с другим латинским глаголом *consultare*, итеративный с *consultum*, причастие прошедшего времени *consulto*, со значением от "советовать, давать совет, рекомендовать", "решать, постановлять, выносить постановление", "размышлять, раздумывать, обдумывать". Этот термин ставиться между формой от латинского глагола "консультироваться" как обращение к компетенции более высокого уровня по случайным надобностям. Довольно проблематичен перевод термина как консультация. Языковое сходство между *counseling* и *consiglio* может ввести в заблуждение. Один из элементов различия консалтинга от консультации состоит в том, что, в первом случае отношение между экспертом и клиентом направлены на поиски стратегии реализации возможных выборов и перемен. Во втором случае отношение между экспертом и клиентом равны и сводятся к подсказкам и советам.

КТО ВАШ КОНСАЛЬТЕР - ВЫБИРАТЬ ВАМ. Кто-то по-прежнему обучается для галочки, и для процесса, кто-то для результата...

P.s.: Недавно на тренинге мне подарили журнал за... 2005 год с расписанием тренингов и семинаров проводимых в Украине, там в расписании стоял мой тренинг «Управление персоналом салона красоты через влияние». Это единственный тренинг, который так и не удалось никому повторить и продублировать, значит все же я на правильном пути, и «стаду» истинного воина не победить!

Благодарность всем «консалтерам» за вдохновение в написании этой статьи.

Консультируют Эксперты...

Уважаемый господин Карагюлле, расскажите, пожалуйста, о своей деятельности и Вашей организации.

Я профессор медицины в Стамбульском университете, где руководжу кафедрой медицинской экологии и гидроклиматологии. Также я являюсь Президентом TURKSPA –Турецкой Ассоциации СПА и талассо-курортов. На кафедре университета обучаются студенты, а также есть аспирантура по курортологии, медицинской гидрологии и климатологии, талассотерапии, природным методам лечения и спа-процедурам.

TURKSPA (TURKSPA) является неправительственной общественной организацией СПА-отрасли, талассо-курортов и отелей Турции. Более 50 турецких курортов СПА, отелей и талассо-центров являются членами ассоциации TURKSPA - (веб-сайт; www.spa-turkey.com).

Цели TURKSPA:

модернизация и повышение стандартов качества турецких курортных отелей и талассо-центров;

работа в доказательном СПА, разработка стандартов спа-терапии, которая традиционно и эмпирически использовались в Турции на протяжении столетий;

организация и поддержка образовательной деятельности и учебных программ для специалистов СПА;

ввести понятия «турецкий курортный зал Европы и мира», формируя сотрудничество и взаимодействие с представителями бизнеса и общественных организаций SPA & Wellness-сектора;

являясь активным членом Европейской Ассоциации СПА (ESPA) с 2001 года, создание совместного сотрудничества и в то же время конкурентной среды среди членов ESPA.

и, наконец, чтобы поиск путей привлечения инвесторов и бизнес-групп для создания новых инвестиционных возможностей в Турции.

Мы знаем, что вы попали в топ-5 лучших специалистов Европы по талассотерапии и спа. Что, по-Вашему мнению, будет основным трендом в талассотерапии в 2012 году? Какие тенденции развития санаторно-курортного лечения ожидаются в 2012 году?

Ну, спасибо за комплимент :)(улыбается). Будучи президентом Международного общества медицинской гидрологии и климатологии (МСМГК) - ismh-direct.net, я наблюдаю за новыми разработками в СПА и санаторном лечении Цели МСМГК (ISMH) следующие:

- интеграция курортной медицины в самостоятельную медицинскую отрасль;
- поощрение исследований в области курортологии и организация обучения персонала

- распространение знаний, полученных от

медицинских курортов с целью улучшения общего состояния здоровья нации

- поддержка профессиональных связей и интересов между специалистами медицинских СПА, СПА курортов и талассоцентров и учеными-разработчиками оздоровительных методик.

Что касается новых тенденций в талассотерапии в 2012 году я хотел бы отметить, что оздоровительные талассо-методики и программы талассо-терапии будет пользоваться повышенным интересом среди клиентов возраста 28-70 лет, не считая процедуры бальнеологии. И талассотерапевтические методики будут все более популярны непосредственно в «море» и непосредственно возле моря, в тех странах, где моря являются основным терапевтическим фактором. Учитывая потенциал и благоприятные оздоровительные факторы турецкого побережья Эгейского и Средиземного моря наблюдается повышение интереса владельцев бизнеса для создания талассотерапевтических курортов в данных регионах.

Что Вы считаете самым важным и значимым в процедурах и услугах талассотерапии для самых требовательных клиентов? Какие процедуры талассотерапии можно назвать роскошными?

Талассотерапия в целом относится к использованию всех компонентов морского происхождения, а также солнечной активности, морской воды, морского песка, морских водорослей и морской грязи, для улучшения общего состояния здоровья человека. Они могут применяться в различных форматах, а именно:

- морская вода (баны, гидромассажные ванны и джакузи, ингаляции, орошения, полоскания и т.д.)
- морские водоросли (компрессы, ванны, маски, обертывания, блюда из морских водорослей и т.д.)
- морские грязи (аппликации, ванны, маски, обертывания и т.п.)
- солнечные ванны (гелиотерапия)
- псаммотерапия – песочные ванны (горячий и теплый песок)
- упражнения в бассейне с морской водой
- массажи с маслами, в которых также используется морская вода и ее ингредиенты
- массаж с проточной морской водой.

Когда услуги талассотерапии можно считать люкс? Это прежде все качество лечебных ингредиентов, подтвержденное соответствующими сертификатами качества, сервисная составляющая процедуры, грамотно прописанные программы лечения или оздоровления, высокая квалификация персонала.

Что бы Вы посоветовали нашим читателям при выборе процедур бальнео-



Zeki Karagulle

логии, талассо-спа-косметики и талассо-курорта?

Выбирая процедуры бальнеологии – поинтересуйтесь, прежде всего, квалификацией специалиста, который будет проводить процедуру, какое используется сырье и есть ли на него сертификаты, внимательно изучайте показания и противопоказания процедуры, не забудьте получить консультацию врача СПА-координатора. При выборе талассо-косметики убедитесь, что есть сертификат качества и знак «гипоаллергенно», берите те бренды, которые используют оригинальные природные ресурсы знаменитых бальнеокурортов, обращайте внимание на отсутствие в косметических средствах вредных ингредиентов, парабенов, искусственных (их чаще называют «инновационными») ингредиентов для усиления эффекта. Талассо-курорт должен располагаться на берегу моря, не далее 1000м от береговой линии, предлагать своим гостям лечебные и оздоровительные программы, качественный сервис и комфортные условия, иметь в штате высоко-профессиональную команду спа-специалистов, комфортные релакс-зоны на береговой линии или на территории отеля с просмотром линии горизонта.

Как Вы думаете, что главное в Вашей работе?

Будучи профессором медицины и доктором наук - для меня главное – это содружество науки, образования и инноваций, воплощенных в жизнь. Развитие отрасли СПА невозможно без квалифицированного персонала, развития технологий и системы внедрения в рабочий процесс новых технологий работы.

Ваши пожелания нашим читателям.

Я желаю всем профессионалам СПА, клиентам и своим коллегам-врачам прежде всего здоровья, вдохновения, удачных решений и надеюсь на встречу с вами в декабре 2012 в Евпатории.



Наши Университеты...

МЕЖДУНАРОДНАЯ СПА АКАДЕМИЯ

Обучение и Развитие Персонала SPA & Wellness:

Отечественные SPA & Wellness-комплексы по сравнению с 2008-2012 годами ощутили и осознали потребность в профессиональном обучении персонала. На сегодняшний день большинство украинских компаний заинтересованы не просто в единоразовом повышении квалификации для одной категории сотрудников, а в составлении плана сотрудничества и мероприятий по развитию компетенций сотрудников всей компании на год с учетом украинских и международных стандартов SPA & Wellness, т.е в системной работе с отслеживанием результатов, дополнением программы последующих тренингов и стажировкой.



TURKSPA - TURKISH SPAS ASSOCIATION
TÜRKAP - TÜRKİYE KAPILCILAR DERNEĞİ

МЕЖДУНАРОДНАЯ СПА АКАДЕМИЯ создана в 2012 году в партнерстве с Турецкой СПА-Ассоциацией (TURKSPA) для обучения и развития персонала SPA & Wellness и обеспечивает следующие преимущества:

- организация образовательного процесса на основе украинских и международных стандартов SPA & Wellness, с привлечением международных экспертов в области SPA & Wellness;
- организация модульного обучения для каждой категории специалистов
- рентабельная стоимость обучения, с возможностью стажировки в Украине или зарубежом.
- содействие в трудоустройстве и внесение в Единую информационную Базу профессионалов СПА Украины;
- организация продвижения и рекламы основных трендов СПА и методик, представленных в Академии.
- Организация дистанционных вебинаров и посттренинговое сопровождение для выпускников Академии.
- Специальные программы обучения продажам и продвижению для увеличения продуктивности и прибыли в SPA & Wellness;
- Авторская разработка методических пособий и рабочих материалов, удобная как для обучающего процесса, так и для внедрения в рабочем процессе.
- Эксклюзивная база обучения в Едином учебно-методическом центре образования SPA & Wellness специалистов в TES-Hotel Resort & SPA****.



Корпоративный минимум

Для различных позиций сотрудников отдела продаж мы разрабатываем свой Корпоративный минимум - одно из конкурентных преимуществ Компании-Заказчика, специально разработанный под конкретную позицию в зависимости от стандарта должности, ключевых и корпоративных компетенций.

Программы, он-лайн регистрация, преподавательский состав и новости Академии – смотрите на сайте Союза Профессионалов СПА – www.soyuz-spa.com.ua

Культура СПА в ОАЭ

Эталонные отношения...



Волканова Анна

1. Анна, расскажите, пожалуйста, о Вашей работе. Как давно работаете в СПА-индустрии?

Работаю я в СПА-индустрии с 2005 года. Начиналось все довольно-таки банально, ... после окончания университета нужна была просто работа. Выбор пал на только что открывшийся в то время отель 5* «Донбасс Палас» (Донецк). После прохождения двух интервью на английском языке, я получила позицию администратора салона красоты и здоровья «DIVA». Я даже и не думала, что я так проникнулся тем, чем я занимаюсь, потом были постоянные тренинги, мотивация, увлечение процессом именно самой работой!!! Огромный поток интересной информации, незаменимый и самый лучший в то время состав команды терапистов и косметологов делали своё дело в познании неопознанного... на все вопросы были всегда исчерпывающие ответы. Intersharmy, семинары, конкурс администраторов, постоянное обновление информации о продукции СПА индустрии и услуг. В 2006 году я получила позицию старшего администратора, что дало мне более глубже проникнуться в организацию СПА процесса, начиная от понятия закупки материалов, составления заказов, заканчи-

вая инвентаризацией...

В данный момент я работаю старшим администратором в ОАЭ, в городе Дубай, в известной всему миру гостинице Burj Al Arab (известная в народе как «Парус») в Assawan SPA. Необыкновенное удовольствие работать в такой красоте и быть частичкой такого огромного и правильно построенного механизма сервиса и СПА услуг!!!!

2. Что для Вас было главным фактором при выборе Вашей работы? Что стало основной мотивацией для Вас в работе?

Основная мотивация, как не странно, и может многие с иронией улыбнуться прочитав это, так это счастливые и довольные лица наших гостей... это с легкостью предоставлять тот самый luxury-сервис , действительно с душой относится к делу! Нет разницы в национальностях, языковых различиях... просто не задумываясь нужно угадывать и подсказывать пожелания любого гостя... а главное искренняя улыбка на лице. Ведь как известно: «поделись улыбкою своей, и она к тебе ещё не раз вернётся». Всегда на позитиве! Зачем раньше времени привлекать морщины на лбу)) Итог такого отношения к работе - это: хорошие чаевые, комиссионные, премиальные, похвала от руководства, а главное внутреннее удовлетворение))

Главный фактор в выборе моей работы, это любовь к красивому. Спасибо моей маме, которая с самого детства привила эту любовь! Именно СПА нам даёт это чувство быть и прибывать в красоте... и ещё непреодолимое желание участвовать в процессе привития этого чувства другим.

3. Что, по-вашему мнению, отличает работу администратора СПА в Украине от зарубежных коллег?

По идее есть основные и единые стандарты для всех СПА по всему миру, не смотря на

размещение на карте. Но, к сожалению, поработав в Эмиратах, эта разница ощущима. Тут больше искренности в обслуживании, в отдаче своему делу, гордость в поддержании имиджа предприятия, ...боязнь получить неудовлетворение или жалобу со стороны клиента, - это просто недопустимо!!! Согласитесь, в Украине это не вызывает чувство страха или сильные переживания со стороны администрации.))

4. Какие основные требования предъявляют к администраторам руководители СПА, где Вы работаете?

Умение общаться с VIP сектором, т.к вы понимаете у нас «не совсем простые люди» проживают. Конечно же владение английским языком, знания СПА-индустрии и красоты, а также умение работать в команде! Детали играют основную роль в общении с гостями, это: изучение предпочтений гостя и всегда обращение по имени. В принципе, требования осуществимые)) Так же у всей компании есть golden rules («ЗОЛОТЫЕ ПРАВИЛА»), которых все придерживаются...первые 2 основных: never say "no" (никогда не говори «нет» гостю) ...неофициально мы ведь признаны 7* отелем, поэтому ничего невозможного нет!!!! любая прихоть и желание! Второе: всегда приветствуй гостя первым до того как он поприветствовал тебя!!! проявляя уважение ...если бы не гости, нас бы тоже тут не было!)

5. Какие самые главные качества необходимы администратору СПА для успешной работы в luxury-сегменте индустрии красоты и гостеприимства?

Я думаю, эти качества не зависят, работаешь ты в luxury – сегменте или в простом и доступном всем СПА салоне. Всегда должно быть умение слушать, терпение и любовь своего дела. И как у нас тут принято





говорить: "doin' an extra mile", иначе говоря сделать больше чем превзойти ожидания.

6. Что для Ваших клиентов является главным фактором при посещении СПА? В чём Вы видите свои задачи?

Наши клиенты ценят индивидуальность !каждый гость - он уникален, и требует особого внимания! Assawan Spa - это privet floor, т. е. только для жителей отеля. Также немаловажными остаются особенности арабской страны, почитание нынешних обычаяв и традиций. Относительно этого у нас в СПА есть исключительно женская сторона, где абсолютно всё обслуживание , - это девушки, к тому же для девушек существует отдельный бассейн, сауна, хаммам и джакузи ...отдельный тренажёрный зал.

Существуют индивидуальные СПА программы, которые разрабатываются для

каждого гостя индивидуально! Это не пустая фраза , которая в Украине встречается чаще как шаблон, к сожалению. Это действительно индивидуальные программы, с учетом потребностей и пожеланий клиента, с учетом его психологического типа и темперамента. Также не маловажным фактором является то, что отель в котором расположен СПА, имеет название " the world's most luxurious hotel", а это как минимум привлекает большого внимания неравнодушным ценителей храмов красоты, не говоря уже о том, что испытать эту роскошь.

А так же отель является эксклюзивным представителем процедур знаменитой торговой марки "la prairie".

Также всегда во внимании остаётся девиз Jumeirah, который поддерживают все работники: "stay different", т.е. будь разным. У нас постоянное обновление меню услуг и процедур. Вернувшись второй или третий

раз, гость приятно удивиться, т.к. обязательно появится что-то новенькое, для него неизвестное ...новая методика массажа, новое решение проблем лица или тела, новый запах, цветы или просто смена музыки.

7. Каковы Ваши профессиональные планы? Как видите свою карьеру через 5 лет?

Конечно, работая в компании Jumeirah, предоставляется невероятный горизонт возможностей, т.к. она владеет отелями по всему миру! Можно перейти работать на Мальдивы, в Нью-Йорк, Китай, Лондон, Станбул, Рим, Майорка ...время покажет, ...пока нужно набираться опыта в Burj Al Arab, так как для меня гордость и честь работать в «визитной карточке» Дубай. Хотелось бы значительного карьерного роста. Ну и конечно постоянная гармония.

8. Что, по-вашему, еще необходимо администрациям СПА в Украине для того чтобы приблизится к международным стандартам профессии?

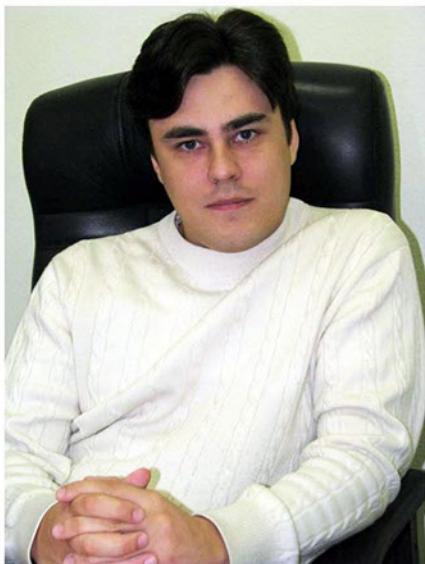
Большая проблема в Украине это то, что администратором в СПА может стать любая девочка привлекательной внешности! Её просто ставят на reception как картинку, яко бы это ведь лицо СПА,в некоторой степени это так, (в СПА индустрии мы даже не обсуждаем внешний вид и гигиену администратора, -это априори). Внутренний потенциал, находчивость, стрессоустойчивость, умение обучаться и работать на перспективу, - это и есть главные стандарты СПА администратора, а самое важное помимо стандартов – это получение удовольствия от работы.

9. Ваши пожелания нашим читателям

Любите себя и балуйте каждый день, не смотря ни на что. Окружайте себя красотой в каждой мелочи, проживайте каждый день на полную «катушку». Думайте только позитивно и с улыбкой на лице! Поверьте, сила притяжения есть!

С уважением Анна Волканова





Денис Павленко

Денис Павленко: «Задача SPA-health info – представить все лучшее из этой отрасли»

Тема развития SPA-индустрии в Украине вызывает все больший интерес как у потенциальных клиентов, так и у масс-медиа. Одно из свидетельств тому – новый спецпроект интернет-портала о здоровье «health info», который планируется целиком посвятить SPA. Этими планами с нами поделился шеф-редактор популярного портала Денис Павленко.

Продвигаемся в СПА...

Денис, расскажите, пожалуйста, о перспективах нового спецпроекта вашего портала.

Начну с того, что портал «health info» отличается комплексным подходом к пониманию здоровья современного человека. У нас вы найдете информацию о новейших разработках медицинской науки и эффективных нетрадиционных методах лечения, о здоровом стиле жизни в условиях мегаполиса и медицинском туризме, о выдающихся врачах и личном опыте пациентов. Нам интересны все методики, которые себя зарекомендовали, и чем шире их выбор – тем лучше для читателя. Не случайно отдельным спецпроектом портала в ближайшее время станет тема SPA. В Украине немного интернет-ресурсов, посвященных SPA-индустрии и Wellness-курортам. Из-за невысокой популяризации SPA и слабой информированности общества многие часто даже не подозревают о новых возможностях оздоровления, а иногда и становятся жертвами некачественных услуг. Святое правило нашего портала – предложить читателю все лучшее, что есть в данной отрасли. Такова и задача проекта «SPA-health info».

Чем может заинтересовать ваших читателей тема SPA-индустрии?

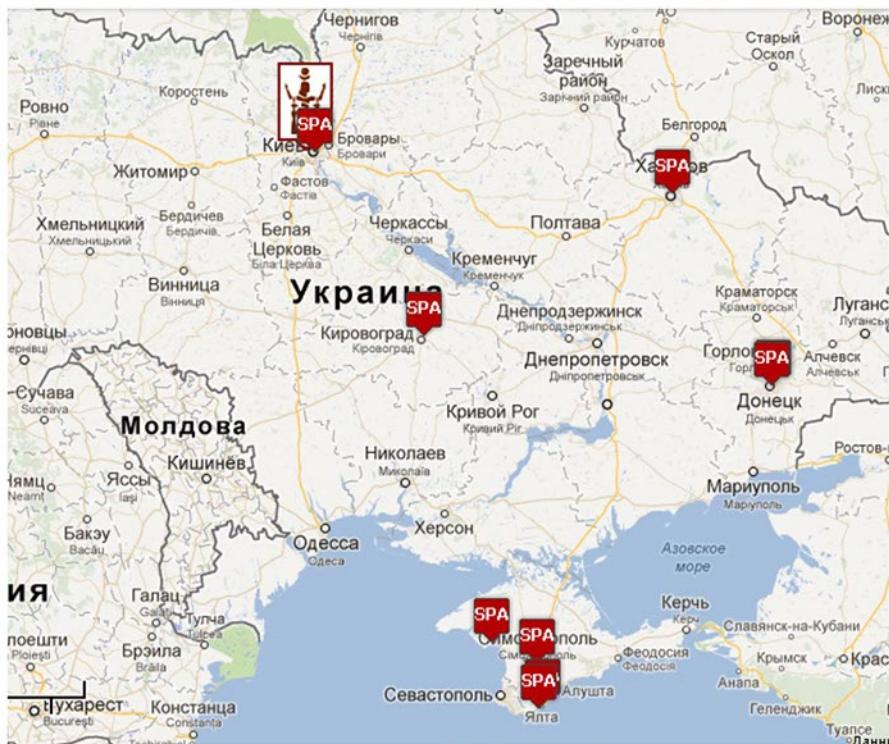
В нашей стране профилактическое направление здравоохранения до сих пор остается неразвитым, а SPA – это как раз интересная система профилактики заболе-

ваний, связанная с водными процедурами, косметическими и мануальными программами. Она доказала свою эффективность в борьбе с таким бичом современного общества как стресс. Ведь негативные эмоции преследуют нас повсюду – начиная с катастрофических новостей по ТВ и заканчивая общением с парковщиками на автостоянке. Проще говоря, SPA объединяет приятное с полезным, давая людям шанс отдыха и оздоровления. Это стоит знать всем, кто серьезно относится к своему здоровью и самочувствию. А наши читатели, я думаю, именно таковы.

На чем именно вы хотели бы сфокусировать публикации нового спецпроекта?

Думаю, не лишним будет рассказать о перечне тех процедур, которые предусматривает SPA, и о связанных с ними показаниях. Интересно будет представить ведущие центры и курорты, действующие в Украине. Несомненно, мы как портал, ориентированный на полезное информирование, хотели бы «засветить» лучших действующих специалистов этой отрасли. Подобный личностный подход мы уже некоторое время с успехом реализуем в спецпроекте «Сто лучших врачей Украины». Людям важно знать выдающихся профессионалов, к которым, к тому же, можно попасть на прием. Так что, впереди у нас – много интересной работы, а у читателя – полезной информации.

Навигатор SPA...



Одна из основных задач Союза – помогать участникам украинского рынка SPA & Wellness в продвижении и популяризации оздоровительных услуг и программ здорового отдыха и культуры хорошего самочувствия.

В 2012 году услуги отелей, курортов, SPA-центров, Фитнес & SPA клубов, салонов и оздоровительных предприятий приобретает особое социальное значение. Уровень сервиса, который Украина может предложить для гостей Евро-2012, а также для своих клиентов и туристов в течение всего года, будет являться показателем развития не только отрасли, но и страны в целом.

Именно поэтому, Союз Профессионалов SPA создал новый проект - **НАВИГАТОР SPA & Wellness**.

Когда наши потенциальные клиенты хотят найти салон SPA, SPA-отель или SPA-курорт, они не едут по городу в поисках билборда и не скаплют все глянцевые издания, они заходят в интернет или звонят друзьям за рекомендацией.

Именно поэтому программа "Навигатор SPA & Wellness" позволит всем клиентам найти Вас в кратчайшие сроки на карте Украины. Быстрая поисковая система будет доступна клиентам в онлайн режиме. Каждый заинтересованный клиент найдет Ваш SPA или Wellness-объект, согласно региону его нахождения на карте Украины. Прямая ссылка на Ваш сайт позволит получить максимально точную информацию о Вашем объекте и услугах.

РЕГИСТРАЦИЯ В НАВИГАТОР SPA доступна всем салонам, центрам и отелям на официальном сайте Союза -

www.soyuz-spa.com.ua

Куда поехать в декабре...



Традиции нельзя учредить, их либо принимают, либо нет. События становятся традицией, когда к ним хочется вернуться, а воспоминания вызывают приятную тоску.

Четвертый год подряд Союз Профессионалов СПА, отелей и Wellness-курортов Украины организовывает Ukrainian SPA & Wellness Professional AWARD, Международную СПА-Ассамблею и СПА-форум. В 2012 году событие переходит в разряд международного и обладает всеми атрибутами закономерности: есть своя история и репутация, есть свои герои и Победители, есть партнеры и друзья и самое главное – есть результаты.

IV Ukrainian SPA & Wellness Professional AWARD-2012 задуман согласно полюбившимся гостям традициям, но обретает новые яркие формы сценария. Международные эксперты привнесут свои эксклюзивные события, СПА-Ассамблея-2012 станет интернациональной и откроет I модуль Международной Академии СПА «Профессия – СПА-менеджер», в номинациях Конкурсной программы «скрестят шпаги» эстетисты, банщики русской и турецкой бани, а рейтинг администраторов СПА станет открытым для всех желающих! СПА-Форум -2012 остается эксклюзивной площадкой для профи-элиты СПА, где активные участники получат первую в Украине официальную квалификацию «СПА-специалист».

О том, какие приятные сюрпризы мы задумали и кого из знаменитых гостей пригласили, Вы обязательно узнаете на официальном сайте: www.soyuz-spa.com.ua, а также на страницах интернет-издания SPA SPAce. Официальная регистрация гостей и участников открыта с 01 июня 2012 года.

Ukrainian SPA & Wellness Professional AWARDS 2012

в Євпаторії TES-hotel Resort & SPA
6, 7, 8 грудня 2012 р.

Перша та єдина в Україні професійна галузева Премія, яка вручається за досягнення в індустрії SPA & Wellness

6-8 грудня 2012 р. відбудеться IV Міжнародна СПА-Ассамблея.

Провідна освітня і методична подія в Spa & Wellness - індустрії України, мета якої – створення норм і правил соціально-культурного і професійного життя в Spa & Wellness.

«НАВІГАТОР SPA&WELLNESS»
дозволить всім клієнтам знайти Вас у найкоротший термін на карті України.
Швидка пошукова система буде доступна клієнтам у он-лайн режимі.

soyuz-spa.com.ua

Організатори:

- Союз професіоналів SPA, отелів і Wellness-курортів
- Міжнародний центр «TOP»
- TES-hotel Resort & Spa

Ukraine

Turkey

Медіа-партнери:

- CAPRICE
- sensa
- АКАДЕМІЯ ГОСТЕЛІВІСТВА
- SPA SPACE
- Community
- косметолог
- кабарé шик
- Mondial Spa & Beauté
- SOTHYS PARIS

Партнер:

Ексклюзивний спонсор:

Призовий партнер:

Міжнародний партнер:

Інформація по тел.: +38 067 656 76 04 +38 098 270 49 18 +38 044 209 27 19

Вестник «SPA SPAce» выходит как приложение к официальному сайту «Всеукраинский Союз Профессионалов СПА, отелей и Wellness-курортов Украины».



СОЮЗ ПРОФЕСІОНАЛОВ
СПА, ОТЕЛІВ И
WELLNESS-КУРОРТОВ

тел. 044-209-27-19
098-270-49-18
e-mail: sparesort-soyuz@ukr.net