

# WellFinance

Umsatz & Gewinnsteigerung

Von / Par Carmela Ramundo

## Votre PowerTeam pour augmenter votre CA et vos bénéfices au spa

# Ihr Power-Team für Umsatz- und Gewinn- steigerung im Wellness-Hotel

GOLFHOTEL  
LES HAUTS DE GSTAAD & SPA

**E**in per Ende Jahr durchgeführter Trendreport zur aktuellen Wirtschaftslage in Wellnesshotels, Spas, Thermen und Kosmetikinstituten in Deutschland lässt eindeutig Optimismus für 2009 in der Wellnessbranche aufkommen. Das Segment Körperpflegemittel hat die 12 Mrd. EURO Umsatzgrenze überschritten und damit ein Umsatzplus von 3,6% gegenüber den Jahreszahlen 2007 verzeichnet. Obwohl die genannten Zahlen sich auf das deutschsprachige Nachbarland beziehen, können sie tendenziell für die Schweiz in Betracht gezogen werden.

**U**n rapport effectué en fin d'année, relatif à la situation économique actuelle dans les hôtels wellness, les spas, les centres de thalassothérapie et les instituts de beauté en Allemagne, affiche un optimisme sans équivoque pour 2009 dans le secteur du bien-être. En termes de chiffre d'affaires, le segment des produits de soin du corps a franchi le cap des 12 milliards d'Euros et a ainsi enregistré un essor de 3,6% par rapport aux chiffres de l'année 2007. Bien que les chiffres cités se rapportent au pays voisin germanophone, ils indiquent toutefois une tendance pour la Suisse.

3,6%

**A une période où l'insécurité règne quant au développement économique, nombreux sont ceux qui recherchent de petites escapades loin du quotidien et s'accordent davantage d'égards, sur le plan personnel.** Vous ressentez certainement cette atmosphère ambiante positive parmi les clients de votre spa, vous pouvez donc les conforter dans leur choix et les choyer de manière complémentaire et agréable avec une offre wellness ciblée.

Si vous faites partie des hôtels wellness de Suisse, qui ont beaucoup investi ces dernières années sur le plan financier dans leur espace bien-être, sans toutefois réaliser à ce jour les retours sur investissement escomptés, prenez impérativement connaissance du nouveau concept WellFinance :

### WellFinance = Wellness + Finances

*Le concept "WellFinance" est l'association des mots Wellness et Finances. Il vise à démontrer l'interdépendance des deux secteurs d'activités. Cette corrélation recèle un large potentiel économique, jusqu'ici en friche et inexploité.*

Réalisez un équilibre sain des "deux côtés", en allant plus loin, en définissant un concept global. Vous renforcez ainsi non seulement la solidité financière de l'espace beauté et bien-être, mais aussi, à moyen et long terme, de votre hôtel en tant qu'entité entrepreneuriale.

Il est manifeste que le wellness n'est pas une tendance éphémère mais représente plutôt un style de vie social de notre civilisation occidentale. Il prend sa source dans notre mode de pensée fortement marqué par la technologie et l'économie et le complète, idéalement, sur les plans corporel-spirituel et mental.

### Savez-vous comment vous pourriez faire d'un simple client de l'hôtel un véritable "accro" du bien-être, qui vante votre espace wellness?

Contrairement à de nombreuses voix peu professionnelles émanant de l'hôtellerie, le secteur wellness ne se vend pas de "lui-même". Il s'agit d'un département commercial qui, à l'instar des autres départements, implique des exigences et doit être stimulé afin de permettre un développement et de générer une réussite commerciale.

**“le wellness n'est pas une tendance éphémère”**

**In Zeiten, in denen Unsicherheit über die wirtschaftliche Entwicklung vorherrscht, suchen die Menschen öfter kleine Auszeiten und gönnen sich mehr persönliche Zuwendung.** Diese positive Grundstimmung können Sie im Wellness-Hotel bei Ihren Kunden abholen, sie darin bestätigen und mit einem gezielten Wellnessangebot ergänzend genussvoll verwöhnen.

Wenn Sie zu denjenigen Wellness-Hotels der Schweiz gehören, die in den letzten Jahren finanziell intensiv in die Wellnessabteilung investiert haben, jedoch noch nicht den erwarteten Return on Investment erzielen konnten, sollten Sie unbedingt das neue WellFinance-Konzept beachten:

### WellFinance = Wellness + Finanzen

*Der Begriff "WellFinance" ist die Wortkombination aus Wellness und Finanzen. Er soll die gegenseitige Abhängigkeit der beiden Geschäftsbereiche aufzeigen. Diese Wechselbeziehung birgt ein grosses ökonomisches Potential, das bisher noch brach und ungenutzt liegt.*

Erzielen Sie einen gesunden Ausgleich der einzelnen Seiten, indem Sie über die Summe hinauspeilen und ein Gesamtkonzept definieren. Sie festigen damit nicht nur den finanziellen Boden der Beauty- und Wellnessabteilung, sondern mittel- und langfristige Ihres Hotels als Unternehmenseinheit.

Es steht fest, dass Wellness kein kurzfristiger Trend ist, sondern nunmehr einen gesellschaftlichen Lebensstil unserer zivilisierten, westlichen Welt darstellt. Er entspringt unserer hochgradig technologisierten, wirtschaftlichen Denkweise und vervollständigt diese im Optimalfall auf der körperlich-geistigen und seelischen Ebene.

### Wissen Sie, wie Sie aus einem einfachen Hotelgast einen begeisterten, wiederkehrenden und für Ihr Haus werbenden Wellnessgänger machen können?

Entgegen vieler unprofessioneller Stimmen im Hotelwesen, verkauft sich der Wellnessbereich nicht "von selbst". Es handelt sich um eine Geschäftsabteilung, die wie andere Abteilungen auch gefordert und gefördert werden sollte, um darauf aufbauen zu können und geschäftlichen Erfolg zu generieren.

**„Wellness ist kein kurzfristiger Trend ist“**

*Quel est le degré de professionnalisme de vos réceptionnistes et des collaborateurs de l'espace beauté et wellness aujourd'hui ?*

*Qu'en est-il de la coopération interne entre les deux départements ?*

*L'harmonie et l'esprit d'équipe règnent-ils ou l'envie et l'esprit individuel prévalent-ils parmi le personnel ?*

*Le département beauté et bien-être est-il identifié en tant que potentiel financier et estimé en tant que tel ? Ou ce secteur de l'hôtel est-il seulement toléré en interne en tant que "nice-to-have/must" ?*

*Combien de vos collaborateurs connaissent l'espace beauté et bien-être de l'hôtel par leur propre expérience ?*

*Quels soins traitants et bien-être proposés dans votre propre hôtel avez-vous personnellement expérimentés jusqu'ici ?*

*En tant que membre de la direction, vous êtes un ambassadeur d'excellence de votre offre hôtelière. Actuellement, quelle est votre force de persuasion et votre capacité à enthousiasmer votre clientèle, lorsque vous donnez des renseignements sur votre offre de beauté et de bien-être ?*

Et bien davantage encore...

En répondant de manière sincère aux questions ci-dessus ou à d'autres questions semblables, vous saurez si et où il est nécessaire d'agir. Vous vous dites peut-être dans le même temps que vous ne pouvez vous-même encadrer personnellement tous les services et les connaître "par cœur"...

Dans les faits, une équipe de collaborateurs est à vos côtés à cet effet, elle vous identifie idéalement en tant que figure de proue et vous suit, pour atteindre les objectifs fixés. Lorsque votre "cœur" bat la chamade pour quelque chose, tous ceux qui vous entourent l'entendent et le ressentent...

Avec le programme d'intégration First-Move de WellFinance, vous avez la possibilité de faire connaissance, via un module de présentation d'une demi-journée, des solutions sur mesure pour les besoins de votre hôtel. Où résident vos plus grands goulets d'étranglement ? Comment ceux-ci peuvent-ils être mis en œuvre et rendus "acceptables" pour vos collaborateurs, en collaboration

**WellFinance vous offre un programme fitness pour vos collaborateurs de la réception et de l'espace beauté et bien-être : pour le bien de vos finances !**

**Le projet vise les objectifs suivants en termes de performances :**

- Génération de clients pour l'hôtel
- Exploitation accrue de l'espace beauté et bien-être
- Offres avec plus-value durable
- Satisfaction clients élevée et développement de la base de clientèle
- Augmentation du CA et des bénéfices de 30% en 6 mois

avec l'équipe WellFinance-Power ; comment les développer de manière fructueuse d'un point de vue financier ?

Les collaborateurs du GOLFHOTEL Les Hauts de Gstaad & SPA à Saanenmöser ([www.golffhotel.ch](http://www.golffhotel.ch)) ont participé à un programme de formation à la

vente et d'application bien-être complet WellFinance-Fullservice. Des potentiels intéressants ont pu être

**“En seulement 3 mois, l'augmentation de CA a atteint une valeur de 30%”**

mis à jour par ce biais. En seulement 3 mois, l'augmentation de CA a atteint une valeur de 30%. Cette augmentation est principalement le fait de mesures ciblées :

- Accroche clientèle dynamique et directe
- Vente préalable d'offres de beauté et de bien-être par téléphone, par mailings directs etc.
- Activités de vente professionnelles au point de vente, donc directement dans l'espace beauté et bien-être
- Et bien davantage.

**„Innerhalb von nur 3 Monaten erreichte die Umsatzsteigerung einen Wert von 30%”**





Wie hoch ist die Professionalität Ihrer Rezeption sowie der Beauty- und Wellnessmitarbeiter heute?

Wie steht es mit der internen Kooperation zwischen den beiden Abteilungen?

Herrscht Einstimmigkeit und Teamwille vor oder trumpft Missgunst und Einzelgängertum unter der Belegschaft?

Wird die Beauty- und Wellnessabteilung als finanzielles Potential erkannt und auch geschätzt? Oder wird dieser Hotelbereich intern als "nice-to-have/must" geduldet?

Wie viele Ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kennen den hoteleigenen Beauty- und Wellnessbereich aus eigener Erfahrung?

Welche Pflege- und Verwöhnbehandlungen, die im eigenen Hotel angeboten werden, haben Sie persönlich bisher erlebt? Als Geschäftsleitungsmitglied sind Sie ein erstklassiger Werbeträger Ihres Hotelangebotes.

Wie überzeugend und emotional begeisternd können Sie zurzeit über Ihr Beauty- und Wellnessangebot Auskunft geben?

u.v.m.

Wenn Sie obige und ähnliche Fragen ehrlich für sich beantworten, werden Sie feststellen, ob und wo dringender Handlungsbedarf herrscht. Sie sagen sich vielleicht gleichzeitig, dass Sie selbst kaum alle Abteilungen persönlich betreuen und "par cœur" kennen können... In der Tat, hierfür steht Ihnen ein Mitarbeiterteam zur Stelle, das Sie bestenfalls als Leitfigur anerkennt und zielgerichtet verfolgt. Wenn das "cœur" - das Herz - lautstark für eine Sache schlägt, wird es von allen rundum gehört und empfunden werden...

Mit dem First-Move-Einstiegsprogramm von WellFinance erhalten Sie die Möglichkeit, in einem Halbtages-Einführungsmodul Lösungsansätze kennen zu lernen, die spezifisch auf Ihre Hotelbedürfnisse zugeschnitten sind. Wo liegen Ihre grössten Engpässe? Wie können Sie diese in Zusammenarbeit mit dem WellFinance-Power-Team, für Ihre Mitarbeiter umsetz- und lebbar machen; wie sie in finanzieller Hinsicht erfolgreich entwickeln?

Die MitarbeiterInnen des GOLFHOTEL Les Hauts de Gstaad & SPA in Saanenmöser ([www.golfhotel.ch](http://www.golfhotel.ch)) haben an einem umfassenden WellFinance-Fullservice Verkaufstrainings- und Wellness-



# TROPICAI®



NEU

- Standards für „organic and natural cosmetics“
- Normes pour les „cosmétiques biologiques et naturels“
- 100% Inhaltsstoffe natürlichen Ursprungs, mit Cocos nucifera (Virgin Coconut Oil)
- 100% d'ingrédients d'origine naturelle, avec Cocos nucifera
- nur naturreine Pflanzenöle und ätherische Öle
- Contient uniquement des huiles végétales et essentielles naturellement pures
- frei von Erdölprodukten
- Exempt de produits pétrochimiques
- ohne Tierversuche
- Non testé sur les animaux

Interessiert an den speziell entwickelten Tropicai Alona-Spa Treatments, die den Rhythmus des Meeres widerspiegeln?

Êtes-vous intéressé par les soins spécifiques Tropicai Alona Spa, en phase avec le rythme de la mer ?



Weitere Infos unter:  
Ultérieures informations:  
Leonessa AG, Tel. 044-384 91 60  
[www.tropicai-beauty.ch](http://www.tropicai-beauty.ch)

Anwendungsprogramm teilgenommen. Interessante Potentiale konnten dadurch gefördert werden. Innerhalb von nur 3 Monaten erreichte die Umsatzsteigerung einen Wert von 30%. Dieser Zuwachs wurde primär dank gezielter Massnahmen verzeichnet:

- Aktive und direkte Kundenansprache
- Vorverkauf von Beauty- und Wellnessangeboten am Telefon, per Directmailings etc.
- Professionelle Verkaufsaktivitäten am Point of Sales, also direkt im Beauty- und Wellnessbereich
- u.v.m.

**WellFinance bietet Ihnen ein Fitnessprogramm für Ihre Mitarbeiter an der Reception und im Beauty- und Wellnessbereich an: Zum Wohle Ihrer Finanzen!**

**Folgende zu erreichende Leistungsziele werden mit dem Projekt angestrebt:**

- Generierung von Hotelgästen
- Gesteigerte Beauty- und Wellnnessauslastung
- Angebote mit Mehrwert für Nachhaltigkeit
- Hohe Kundenzufriedenheit und Zunahme der Stammgäste
- Umsatz und Gewinnsteigerung von 30% innerhalb von 6 Monaten

Die Direktion des GOLFHOTEL Les Hauts de Gstaad & SPA erteilt sehr gerne weiterführende Auskunft zum bisher durchgeführten Umsatz- und Gewinnsteigerungsprogramm mit WellFinance.

Marketing-, Kommunikations- und Verkaufsmassnahmen drängen sich gerade in Engpasssituationen auf.

Damit Sie Ihren Beauty- und Wellnessbereich nachhaltig führen können, müssen Sie sofort damit beginnen, diesen mehr wertzuschätzen! Fokussieren Sie dessen finanzielles Potential und Sie werden bald erkennen, dass es noch enorme qualitative und quantitative Ausschöpfungsmöglichkeiten birgt.

Mit dem First-Move-Einstiegsprogramm der WellFinance werden Sie dabei unterstützt, dieses schlafende Potential zu wecken und umsatz- und gewinngeprägt auszudrücken. Sie werden Lust auf Mehr bekommen, die Sie mit dem massgeschneiderten WellFinance-Fullservice-Programm stillen können. Es liegt an Ihnen zu handeln: Zum Wohle Ihrer Finanzen im Beauty- und Wellnessbereich und im gesamten Hotel. Go WellFinance! ■

La direction de GOLFHOTEL Les Hauts de Gstaad & SPA vous fournira volontiers des renseignements complémentaires sur le programme d'augmentation du CA et des bénéfices réalisé jusqu'ici avec WellFinance.

Les mesures de marketing, de communication et de vente s'imposent justement en cas de goulets d'étranglement.

Afin que vous puissiez gérer durablement votre espace beauté et bien-être, vous devez immédiatement commencer à le valoriser davantage ! Concentrez-vous sur son potentiel financier et vous verrez bientôt qu'il recèle encore des possibilités d'exploitation énormes, tant sur le plan qualitatif que quantitatif.

Avec le programme d'initiation First-Move de WellFinance, vous bénéficierez en l'occurrence d'un soutien pour réveiller ce potentiel en sommeil et l'exprimer de manière marquée en termes de CA et de bénéfices. Vous aurez alors soif de plus et, avec le programme WellFinance-Fullservice, vous pourrez épancher cette soif ! Par conséquent, la balle est dans votre camp : pour le bien de vos finances de l'espace beauté et bien-être et de l'ensemble de l'hôtel, optez pour WellFinance ! ■



**GOLFHOTEL**  
Les Hauts de Gstaad  
3777 Saanenmöser  
Tel. 033 748 68 68  
mail@golfhotel.ch

**+INFO**  
[www.golfhotel.ch](http://www.golfhotel.ch)

**Wellfinance**  
Tel. 044 384 91 60

**+INFO**  
[www.wellfinance.ch](http://www.wellfinance.ch)