

Il lato dolce del servizio alla clientela

Come il concetto di "quick service" può influire sul rendimento di un Beauty center.

di **Salvatore Picucci**



Nel settore del benessere esiste un mercato costituito da persone che non hanno più di un certo tempo da dedicare a se stessi, oppure che non intendono passarlo tutto all'interno di una stanza. E ciò riguarda anche gli Istituti di bellezza che al benessere a tutto campo guardano con interesse. →

Quick service





Questo fenomeno è abbastanza evidente nelle metropoli, ma anche nelle località di vacanza e negli hotel che hanno al loro interno una struttura destinata a offrire servizi e trattamenti *beauty, fitness, relax* e *wellness*. Questi sono comunque clienti potenziali, anche se "vanno di corsa": è inevitabile lasciarseli scappare?

La risposta è, ovviamente, "no"
Una leva importante, in questo senso, è data dai massaggi che durano meno di 30 minuti oppure dai trattamenti *Spa Manicure&Pedicure, High Performance Eyes&Lips*, tutti servizi caratterizzati da alta qualità e competenza del personale che li esegue e che hanno come obiettivo quello di fare entrare il cliente nel mondo della Spa. Un esempio in netta crescita, noto da tempo, a proposito di servizio veloce e trattamento soddisfacente, è l'utilizzo del cioccolato nel settore del benessere, ricco di ferro, magnesio, fosforo, potassio, calcio, elementi anti-radicali liberi, flavonoidi, teobromina e caffeina. Tutte queste sostanze sono efficaci anche se contenute in prodotti e trattamenti remineralizzanti, calmanti, anti-stress, stimolanti per il tono muscolare e la circolazione. La teobromina, ad esempio, quando viene assorbita dalla pelle può aiutare a ridurre gli accumuli di adipe, i massaggi addolciscono la pelle e il corpo con un evidente effetto anti-età. La cosmesi fa ampio uso di trattamenti al cioccolato anche in virtù dell'applicabilità in tutti gli ambiti d'azione di un Beauty center.
Si inizia dal *Chocolat Manicure & Pedicure* che, per atmosfera ed esperienze trasmesse, è agli antipodi rispetto al classico servizio di manicure e pedicure: **la sensazione di benessere viene trasmessa, lentamente e dolcemente con un'azione esfoliante, idratante, aromatica e anti-stress, ottenuta grazie all'efficacia di prodotti come un *Body Scrub Choco-Mint* e un *Chocolat Body Butter*.**
Esistono già dei *Chocolat Body Wrap*, trattamenti completi per il corpo che comprendono un massaggio esclusivo con olio corpo al cioccolato, e un avvolgimento totale mediante una maschera corpo. I *Chocolate Massage*, anche in coppia, si effettuano con un olio a base di cacao in modo lento e ritmico. L'olio caldo dilata i pori della pelle e favorisce la penetrazione degli attivi in esso contenuti, mentre colui che ha scelto di farsi massaggiare ne apprezza anche la valenza olfattiva, poiché l'aroma caldo e avvolgente del cioccolato pervade corpo e mente con benèfici effetti anche sulla respirazione. **Il cioccolato negli Istituti, visto con la lente d'ingrandimento del marketing operativo, è un facilitatore per le politiche di *entry point*: alzi la mano chi non avrebbe il piacere di sapere che benessere, bellezza e *relax* non sono preclusi a chi ha poco tempo a disposizione.**

SALVATORE PICUCCI - Esperto in Spa Management, consulente di direzione di alcune prestigiose strutture benessere, fitness e termali. Socio fondatore ed amministratore di PI.CO Wellness. Esperto in ingegneria economica, dal 1993 ha sviluppato e diretto oltre 100 progetti di consulenza e ingegneria del benessere, ricoprendo il ruolo di dirigente operativo per i più prestigiosi marchi del settore (Pevonia, Lemi, Tonic, Terme di Montecatini, Jean Klebert, Marc Messegué). Dal 2004, è partner operativo dell'ISCG (Interdesign Spa Consulting Group), la prestigiosa società statunitense che supporta le Spa più esclusive del mondo. Grazie anche a questa collaborazione, può garantire ai clienti una visione internazionale del mercato, i suoi protagonisti e i suoi trend. Nel 2005 ha lanciato il primo master italiano in *Luxury Spa Management*, oggi giunto alla IX edizione e grazie al quale oltre 50 Spa Manager dirigono con successo alcune tra le più prestigiose Spa italiane.

Per info: salvatore@picucci.it - www.picowellness.it - Diventa fan di PI.Co Wellness ■