

SPA Manager

Dove e come lavora

Lo SPA Manager si inserisce nella Divisione Camere (Room Division) e, in particolare, nell'Area Cure e Benessere (SPA), di cui è il responsabile, in alberghi di medio/grandi dimensioni e con elevato livello di servizio. Opera come dipendente sotto le direttive e la supervisione del Room Division Manager.

Cosa fa

Lo SPA Manager organizza, programma, coordina e supervisiona tutte le attività e il personale che opera all'interno del centro benessere (SPA). È, quindi, la figura professionale che si occupa della gestione del centro benessere sia per quanto riguarda la selezione, formazione e supervisione del personale che opera all'interno del reparto sia per quanto riguarda la scelta dei trattamenti che saranno proposti alla clientela, il tutto senza perdere di vista il budget a disposizione, i bilanci e l'importanza di affiancare alla promozione della struttura un'efficace campagna di marketing. In particolare, lo SPA Manager indirizza i clienti sui trattamenti più appropriati, a partire dalle indicazioni fornite dal medico che collabora con la struttura alberghiera o del medio curante, coordina e supervisiona l'attività degli operatori e dei terapisti, pianifica i turni, monitora e gestisce le prenotazioni e la qualità di tutte le attività wellness, verifica che gli ambienti siano puliti e confortevoli. È responsabile dell'acquisto dei prodotti necessari per il corretto funzionamento del reparto e del rapporto con i relativi fornitori, oltreché del controllo e della gestione dei costi e della gestione e pianificazione degli interventi di manutenzione ordinari e straordinari. Partecipa, infine, all'ideazione di pacchetti e promozioni da offrire ai turisti, oltreché alla definizione di specifiche campagne di marketing.

Formazione

Questa figura è solitamente ricoperta da diplomati in ambito turistico, alberghiero o in ambito amministrativo, finanziario e marketing, ma anche da laureati in Fisioterapia, in Scienze Motorie e, più in generale, in corsi di studio in ambito sanitario, economico e turistico. In ogni caso, al di là del titolo di studio posseduto, esistono numerosi corsi di formazione e specializzazione che formano questa figura professionale. Va detto, comunque, che questa figura, indipendentemente del percorso di studi, si forma sul campo, dapprima ricoprendo ruoli operativi e poi avendo la responsabilità di singoli servizi all'interno della struttura.

Competenze tecniche

Lo SPA Manager deve possedere un'ottima conoscenza dei trattamenti offerti dalla struttura in cui lavora, oltreché degli standard qualitativi previsti dalla direzione. Deve, quindi, conoscere le principali tecniche dedicate alla cura della persona, in particolare per quanto riguarda i trattamenti estetici e riabilitativi. Deve conoscere le procedure e le tecniche specifiche per la gestione operativa di un centro benessere, non solo per quanto riguarda gli aspetti legati al confort e all'igiene, ma anche per quanto riguarda l'ottimizzazione dei costi e dei tempi. Deve, quindi, possedere nozioni di contabilità e amministrazione per la gestione del budget. Deve, inoltre, possedere ottime conoscenze delle principali tecniche di gestione del personale e di pianificazione e organizzazione del lavoro. Deve, infine, conoscere le specifiche normative del settore, in



particolare per quanto riguarda le normative igienico sanitarie, i principi generali di sicurezza negli ambienti di lavoro, oltreché gli aspetti contrattuali e la legislazione del lavoro.

Competenze digitali e linguistiche

Chiaramente per tale figura professionale (come per tutte quelle che operano nel comparto turistico) è fondamentale la conoscenza approfondita della lingua inglese (scritta e parlata) e di una o più lingue tra il Tedesco, il Francese, lo Spagnolo e sempre più di lingue come il Russo e il Cinese. Deve, inoltre, possedere competenze digitali da utilizzatore generico/esperto dovendo adoperare specifici software gestionali sviluppati appositamente per le imprese alberghiere e, in particolare, per la gestione del settore benessere.

Competenze trasversali, caratteristiche personali e disponibilità

Completano e caratterizzano tale figura l'attitudine ad organizzare il proprio lavoro e quello di altri, al lavoro di gruppo, al problem solving e alla relazione con i clienti e i fornitori. Deve essere una persona cortese e paziente, in grado di autocontrollarsi e di gestire lo stress, molto precisa ma comunque flessibile mentalmente. Infine, deve essere disponibile a lavorare fuori orario e nel fine settimana.

Per approfondire

Quaderno PHAROS n. 26/2019 "Attività e professionalità nel comparto turistico veneto".