

СПА-СПЕЦИАЛИСТ

«ПОД КЛЮЧ»



Сергей Капралов,
к.н.ф.в.с., директор
ООО «Центр Капралова»,
руководитель отдела массажа
«Ассоциации специалистов
по спортивной медицине
и лечебной физкультуре
Украины», автор курсов
повышения квалификации для
массажистов ФФУ (Киев)



Юрий Чабан,
к.м.н., академик
ЕАЕН, главный врач
«Medical SPA курорта
«Море», spa-эксперт
«SPA & Hotel Project»
(Украина) – концепция
проектирования spa и
отелей

Огромная часть спа-салонов, которые сегодня работают в Украине, имеют большой недостаток – в них зачастую не сбалансирована концепция заведения с теми технологиями и методиками, которые предлагают своим клиентам их мастера. Осознав эту проблему, мы пришли к выводу, что выход из создавшегося положения есть. Эта статья является результатом совместной работы профессионалов двух смежных направлений спа-бизнеса: спа-менеджера, занимающегося разработкой концепции и проектированием спа-объектов, и специалиста по подготовке массажистов-реабилитологов. Результатом такого тандема стало воспитание спа-массажиста «под ключ» для конкретного спа-центра, о котором мы и хотим рассказать.

ОБЗОР СИСТЕМЫ

Чтобы начать описание нашего совместного опыта, необходимо провести анализ системы подготовки специалистов для спа-индустрии.

Итак, современная украинская спа-индустрия – это молодая **отрасль, которая развивается благодаря нескольким составляющим:**

- инициатива и креативность спа-менеджеров, которые самостоятельно, на свое усмотрение прорабатывают (или не прорабатывают) концепцию своего спа-объекта;
- опыт спа-индустрии, доступный общественности через конференции, форумы, статьи, бизнес-тренинги;
- деятельность консалтинговых фирм, спа-экспертов, оказывающих различные услуги в этой отрасли.

Но если спросить компетентных лиц в области спа-бизнеса, как создать успешный спа-объект, какие виды технологий и массажей должны быть в его арсенале, где и как должны проходить подготовку специалисты, то мы получим огромное количество разных ответов, ведь каждый опрошенный выскажет свое субъективное мнение.

Плохо это или хорошо? На наш взгляд, нормально. А почему? Чтобы ответить на этот вопрос, необходимо разобраться в сути самой спа-услуги.

Разные векторы единого процесса

Почему мы имеем четкий алгоритм подготовки специалистов в области медицины, а при постановке аналогичной задачи в области спа сразу возникают разные проблемы и препятствия? Ответ кроется в понимании специфики медицинских и спа-учреждений.

Медицинские учреждения предназначены оказывать медицинскую помощь в строго очерченном диапазоне якобы бесплатных услуг в соответствии с установленными и регламентированными медицинскими стандартами (диагностика и лечение заболеваний).

Спа-учреждения – это всегда неповторимые объекты, предназначением которых является оказание услуг в секторе профилактической медицины, эстетической медицины с элементами нетрадиционной медицины. Главная цель спа-учреждений – не лечение болезней, а предоставление человеку возможности быстро и эффективно восстановить сниженные адаптационные механизмы своего организма, улучшить эстетику лица и тела немедикаментозными методами путем полисенсорного комплексного воздействия на организм. Каждый здоровый человек имеет большой диапазон вариативности своего функционального состояния, который никак не укладывается в понятие «болезнь». Это отдельный «коридор» состояний человека, и именно в нем специалисты спа-индустрии творят

чудеса и возрождают потенциальное здоровье пациента, в результате чего происходит восстановление или даже обновление организма.

Если мы доступно изложили, в чем же разница таких объектов, то становится понятно, что подготовить «правильных» специалистов для спа-объекта достаточно сложно, так как спа-технолог должен соответствовать, в первую очередь, концепции спа-объекта.

Гармония концепции спа-учреждения и профессиональная технико-психологическая подготовка спа-технологов, работающих в нем, является одним из ключевых моментов его успешности. Нам неоднократно приходилось наблюдать в Украине несоответствие между концепцией спа-центра и уровнем мастерства его специалистов. Зачастую массажисты бездумно перенимают опыт лидеров массажных техник, черпают информацию из любых источников, которые есть на рынке, самостоятельно обучаются, не учитывая тот факт, что эти техники могут не соответствовать концепции их спа-объекта. Но и заявленная предприятием концепция зачастую не подкрепляется необходимыми спа-технологиями и техниками. Так что любое из этих двух несоответствий ведет к значительному ухудшению общего продукта в глазах клиентов, уменьшению доходов спа-предприятия, потере имиджа спа-менеджмента и спа-индустрии в целом.

Действительно, сегодня учебные центры предлагают широкий ассортимент техник и методик. Но при подборе персонала или развитии уже имеющегося сра-объекта нужно четко понимать, какими качествами должен обладать необходимый вам сотрудник, и выбрать именно тот обучающий центр, который сможет не только подготовить специалиста с такими качествами, но и заложить основу для развития новых умений и навыков. Это двусторонний постепенный процесс взаимопроникновения и обогащения двух систем:

- системы подготовки массажиста, сра-технолога;
- системы концептуальности каждого сра-объекта.

КАК ЗАКАЛЯЛАСЬ СТАЛЬ

Однако предлагаем перейти непосредственно к нашему опыту «рождения чемпионов» в области сра-массажа. Мы расскажем вам, как массажист медицинского, реабилитационного направления стал не только одним из чемпионов по сра-массажу, но и вполне успешным специалистом в современном четырехзвездочном сра-курорте.

Опыт сра-менеджера

Юрий Чабан: В апреле 2010 года, за три недели до начала напряженного курортного сезона, в нашем сра-центре появилась свободная вакансия. Для любого предприятия потерять опытного специалиста перед самым напряженным в году периодом, которым для Крыма является летний сезон, – большая проблема. Каждое сра-предприятие имеет постоянных клиентов, которые привыкают к «своим» мастерам и хотят получать сра-услуги только у них.

Но, как бы там ни было, если мастер уходит, то ему нужно найти замену. Поэтому я решил обратиться к Сергею Капралову с просьбой помочь мне подобрать на сезонную, летнюю работу мужчину-массажиста с четким набором профессиональных навыков, который мог бы адаптироваться в сра-среде (что очень трудно сделать сразу, особенно после работы в медицинском учреждении).

Опыт руководителя по обучению

Сергей Капралов: Получив запрос на подготовку специалиста для «Medical SPA курорта «Море» и изучив, чем занимается это заведение и какие у него клиенты, я предложил одному из своих воспитанников, Олесю Еросову, попробовать себя на новом месте в другом амплуа. Олесь полностью соответствовал основным критериям отбора: имел медицинское образование, приятную внешность, соответствующую элитному

центру, и обладал необходимыми физическими качествами.

Мною была составлена индивидуальная программа обучения, исходя из поставленной задачи: подготовить специалиста под конкретные методики медицинского массажа и хаммама, а также для работы с клиентами, имеющими большие антропометрические данные.

Опыт сра-менеджера

Юрий Чабан: 15 апреля 2010 года Олесь Еросов приехал в Алушту, и у нас началась медленная адаптация к новым реалиям. Первое время нашему кандидату было трудно: новая среда, незнание сра-этикета, недостаточное количество сра-массажей в арсенале – и в результате низкая конкурентоспособность среди более опытных массажистов.

Давайте проанализируем, чего же не хватало нашему соискателю, **почему он испытывал трудности на первых порах:**

- зачастую был неспособен совладать с эмоциями;
- чувствовал себя не в своей тарелке, сомневался в том, что соответствует уровню нашего сра-курорта;
- не понимал значения постулата: «Гость – как солнце, а мы – для него»;
- не осознавал разницы в запросах клиентов больницы и сра-курорта;
- не признавал главенствующей роли администраторов в технологии про-

даж или удовлетворения спроса клиентов, пытался с ними в этом соперничать;

- испытывал ложное ощущение, что он «мастер» и клиенты должны прийти к нему автоматически;
- владел качественным, но небольшим арсеналом массажных техник, что приводило к однообразию в массаже;
- не мог конкурировать с предоставляемыми элитными программами сра-массажа, которые предлагали более опытные массажисты;
- не имея в арсенале «профессиональной изюминки», не смог выделиться из общей массы специалистов пансионата, хотя претендовал на роль лидера по медицинским и реабилитационным технологиям;
- явно уступал в сервисе (не знал, как правильно «уложить» или «поднять» клиента с массажного стола, не владел информацией об элитных косметических массажных линиях, не умел создать необходимый антураж, не понимал насущных проблем клиентов, устоев их жизни и целей при посещении сра-центра и т.д.).

Адаптация:

- по мере исправления ошибок в работе прививались навыки общения с клиентами, администраторами, коллегами;



Олесь Еросов. Личное дело

Образование:

- 1994 г. – медицинское училище №4 (Киев);
- 2006 г. – курсы «Лечебный массаж» и семинар «Антицеллюлитный массаж» (руководитель – Пикуль Ю.Н., Медицинский институт Украинской Ассоциации народной медицины);
- 2007 г. – курсы «Классический массаж и ЛФК» (Главное управление охраны здоровья и медицинского обеспечения);

2010 г. – слушатель «Форума массажных технологий» (в рамках выставки «InterCHARM-Украина»);

2010 г. – семинар «Сра-классика Капралова. Классический массаж спины» (руководитель – Капралов С.Ю.).

Опыт работы:

Поликлиническое отделение восстановительного лечения при ДЗ КЦБКЛ МОЗ Украины.

Подготовка в рамках программы «Сра-специалист «под ключ» и ее результаты:

- I Открытый чемпионат Южного региона по классическому и сра-массажу (Одесса);
- углубленное изучение элитных методик массажа и реабилитации;
- участие в практикуме «Массажные и реабилитационные сра-технологии» и киевском ProfiSpaClub (организатор – ООО «Центр Капралова» (Одесса – Киев));
- III Открытый чемпионат Украины по сра-массажу (Киев);
- слушатель семинаров Чабана Ю.А.;
- финал IV чемпионата мира по сра-массажу (Москва).

Курсы для массажистов футбольных команд под эгидой ФФУ



Подготовка к финалу III Открытого чемпионата Украины по сра-массажу



I Открытый чемпионат Южного региона по классическому и сра-массажу (Одесса)



Финал IV чемпионата мира по сра-массажу (Москва)



Курсы для массажистов футбольных команд под эгидой ФФУ

- все допускаемые ошибки анализировались в доброжелательной атмосфере, чтобы не сломать психику нового специалиста, попавшего в экстремальную для него обстановку;
- работа строилась по принципу «маленьких шажков» под пристальным наблюдением сра-менеджера и его администраторов;
- использовался психологический принцип «шлифовка бриллианта»: если есть, что шлифовать, то результат не заставит себя ждать;
- процесс адаптации был равносителен длительному психологическому тренингу: «ты успешен, все будет отлично, но потерпи и работай, мы рядом и знаем, куда нам вместе плыть».

Можно сказать, что все шло хорошо, но в конце мая, так и не освоившись до конца, Олесь уволился, уехав в Одессу на I Открытый чемпионат Южного региона по классическому и сра-массажу, а затем в Киев. Поскольку вакансия у нас так и осталась открытой, мы с Сергеем Капраловым составили для нашего общего протеже индивидуальный план дальнейшего развития из массажиста в сра-массажиста.

Опыт руководителя по обучению

Сергей Капралов: Приехав в первый раз в Алушту и никогда до этого не работав в сра-учреждении такого уровня, Олесь, естественно, испытывал трудности. Да, он прекрасно владел базовой, классической сра-техникой, а также техникой массажа в хаммаме, что было основным условием для работы, и смог предложить своим клиентам качественный продукт. Но, будучи явным лидером в этом направлении, в других методиках сра-массажа все же оставался некомпетентным, а при вопросе клиента: «Какими методиками вы еще владеете?» – попадал в тупик. А ведь для клиентов элитного учреждения это нонсенс, если специалист владеет только несколькими методиками. Именно поэтому он и не мог удержать своих клиентов: после успешного снятия болевого синдрома и проведения курса реабилитации они уходили на элитные процедуры к другим мастерам.

Поэтому, проанализировав совместно с Юрием Чабаном индивидуальный график обучения для Еросова, мы приняли за работу.

Первым этапом подготовки стало участие в I Открытом чемпионате Южного региона по классическому и сра-массажу, который проходил в Одессе, где как раз и пригодился колоссальный опыт, полученный в Алуште. Пройдя соответствующую подготовку, Олесь с первого раза смог ярко заявить о себе: был

Составляющие совместного творческого процесса Сергея Капралова и Юрия Чабана:

- сра-аудит, анализ существующих продаж;
- создание плана роста продаж, шлифовка концепции продаж;
- подготовка сра-массажиста по заданному сра-концептуологом пути;
- погружение (через тренинг) массажиста в психологический стиль «гостеприимства»;
- мониторинг деятельности массажиста, помощь в росте к уровню сра-мастер (разнообразие техник массажа, психологическая устойчивость, понимание этапов профессиональности, овладение вербальными и невербальными навыками покорения клиента);
- формирование психологии победителя, его успешности, призвания делать клиентов счастливыми, получения от этого драйва.

ассистентом у победителя чемпионата по сумме двух конкурсов Ирины Галдецкой, выступив с моей авторской методикой «Спа-классика в четыре руки с элементами велнес-массажа», и вместе с ней получил номинацию «Лучший спа-массаж» I степени и «Лучший ароматерапевтический массаж».

В то же время, проанализировав не только успехи, но и неудачи Олесь, было принято решение пройти курсы повышения квалификации и освоить элитные методики массажа и реабилитации, которых не было на данном спа-объекте. Олесь прошел обучение на таких семинарах:

- «Физическая реабилитация травм нижних конечностей с применением лечебного, тайского и инструментального массажа, элементов су-джок-терапии и лечебной гимнастики» Капралова С.Ю.;
- «Велнес-инструментальный массаж (спа-реабилитационный массаж)» Капралова С.Ю.;
- «Медово-восковый массаж» Роговской В.Л., Капралова С.Ю.;
- «Хаммам: кессе и мыльный массаж. Венично-мыльный массаж» Капралова С.Ю., Кириллюка В.А.

После прохождения всех этапов дополнительного обучения и освоения новых методик Олесь вновь приехал в Алушту, спокойно адаптировался к месту работы, завоевал доверие и признательность гостей спа-курорта, авторитет коллег, почувствовал себя спа-мастером.

Полученные знания позволили ему расширить ассортимент и повысить качество предлагаемых спа-процедур. К примеру, из всех проведенных процедур в большинстве случаев был заказан лечебный массаж по Капралову, особо был отмечен клиентами венично-мыльный массаж в хаммаме, завоевал признание также велнес-инструментальный массаж (спа-реабилитационный массаж) и реабилитационный массаж с разработкой коленных, голеностопных и плечевых суставов. Использование игольчатых аппликаторов и массажеров способствовало более быстрому достижению результатов, что особенно важно, так как основное отличие «Medical SPA курорта «Море» от других спа-центров – это медицинская направленность спа-процедур. В результате «Medical SPA курорт «Море» получил прекрасного массажиста по медицинскому массажу, а стандартные спа-программы в исполнении Олесь приобрели новые оттенки.

Вернувшись в сентябре в Киев, Олесь снова прошел переподготовку по данным методикам массажа и реабилитации, и целый месяц готовился к финалу III Открытого чемпионата Украины по спа-массажу, где он еще более ярко

проявил свой талант в присутствии своих двух наставников. Он стал серебряным призером в номинации «Лучший классический массаж», вместе с Ириной Галдецкой за методику «Спа-классика в четыре руки с элементами велнес-массажа» одержал победу в номинации «Лучший аромамассаж» и по сумме двух конкурсов стал серебряным призером III Открытого чемпионата по спа-массажу.

В конце октября Олесь Еросов с той же методикой успешно представлял Украину в финале IV чемпионата мира по спа-массажу (Москва) в качестве ассистента Ирины Галдецкой (удостоена номинации чемпионата).

Сразу же после чемпионата были прослушаны авторские семинары Юрия Чабана для спа-технологов, администраторов спа-центров «Формирование своего конкурентного преимущества и покорение клиента через программирование у себя психологии гостеприимства как отдельного оздоровительного фактора для клиентов» и «Переформатирование главного врача, начмеда в спа-менеджера».

Еще одной страничкой в развитии Олесь стало привлечение его в качестве помощника на самые элитные в Украине курсы повышения квалификации для массажистов футбольных команд под эгидой Федерации футбола Украины (автор программы и руководитель – Капралов С.Ю., организаторы – «Украинский центр спортивной медицины», «Ассоциация специалистов по спортивной медицине и лечебной физкультуре Украины»).

И в итоге, благодаря уникальному опыту, полученному в Алуште, на семинарах и чемпионатах в 2010 году, Олесь смог ярко раскрыть свой потенциал. На данный момент он пишет совместную статью для журнала «KOSMETIK International journal» и готовится выступить лектором на крупнейшем семинаре «Форум массажных технологий-2011» со своим учителем и очаровательной напарницей, а также готовит вместе с ними семинар по массажу.

Мы рассказали вам о том, как была разработана методика подготовки спа-специалиста под конкретное спа-учреждение. Подводя итоги и анализируя наш совместный творческий процесс, можно сказать, что наша авторская методика впервые позволила предложить любому спа-объекту, существующему на рынке, услугу, которая дает возможность не только получить специалиста с большой буквы, обученного специально для ваших условий, но и улучшить продажи.■