

## ARTICOLI - Aggiornamenti

---

### Cosa è la Spa?

Pubblicato il: 17/12/2007



Primo obiettivo: non deludere il cliente. La dicitura SPA Hotel oppure hotel & wellness è diventata comune, forse troppo, per molti esercizi alberghieri. Alcuni hanno creduto che potesse bastare una parolina nell'intestazione dell'hotel per legarlo ad un concetto di marketing forte come il benessere. In realtà la distanza percettiva che si crea tra il generare aspettative di un certo tipo e la constatazione che quel determinato hotel offre solo un semplice centro benessere porta un danno d'immagine fortissimo. Deludere le aspettative del cliente è la peggiore attività di customer relationship management possibile: "l'overselling non paga mai".

Correttamente il termine SPA (salus per aquam) va indicato solo per quelle strutture che offrono effettivamente una proposta di benessere legata all'utilizzo dell'acqua e ci si aspetta che quest'acqua abbia anche un minimo di caratteristiche salutari (anche senza dover essere definita "termale").

Sarebbe quindi auspicabile che, in assenza di una normativa ad hoc come avviene ora in Italia, il termine SPA hotel sia utilizzato solo da quelle strutture che oltre a centro benessere offrano davvero un supporto alla salute tramite l'uso di sistemi con acqua salutisticamente giudicata efficace.

In modo differente si può considerare l'idea del wellness hotel. O anche il concetto di turismo dell'estetica. Proporre ad un cliente il "benessere" significa essenzialmente farlo star bene, farlo vivere in linea con i principi della natura o con quelli che al cliente più interessano ed anche offrire qualche proposta ad hoc sul tema. Alcuni servizi innovativi che possono offrire una sensazione di benessere: l'aria filtrata e pulita in una grande città, i sistemi automatici ed interattivi per la fruizione dei beni culturali locali, la possibilità di fare davvero shopping "tipico" ed enogastronomico, ecc.

*Piergiorgio Mangialardi*