

---

# SPA MANAGER CHILE

---

TEMARIO

---

# SÁBADO 11 DE NOVIEMBRE 2017

---

## MÓDULO1: CONVERTIRSE EN GERENTE SPA: EL PASO DE MANAGER A LÍDER TRASFORMADOR

Gerente o Líder Wellness – ¿Es usted un buen gerente spa? Evaluación de su perfil de liderazgo y Gerencial. Test de sus capacidades en cada rol. Innovación en la industria del bienestar. Que dicen las investigaciones de los líderes que actúan del mercado donde actúa sobre las capacidades que requiere el mercado a un líder del Bienestar y el camino a alcanzarlas:

### BLANDAS

- Pasión / Excelencia
- Comunicación
- Liderazgo
- Sensibilidad Cultural
- Trabajo en equipo
- Automotivación
- Flexibilidad
- Tendencia SPA

### MIXTAS

- Atención al cliente
- Resolución de Problemas
- Planificación estratégica
- Relaciones públicas.

### DURAS

- Administración
- Marketing
- Ventas
- Normas de Calidad
- Idiomas
- IT
- Conocimiento de los tratamientos

Lic. Eduardo Finci 9:30 a 11:00

COFFE BREAK 11:00 A 11:30

## MÓDULO 2: VISIÓN: ¿CÓMO SERÁ EL SPA DEL FUTURO? TENDENCIA HOT SPA

Valorización del Mercado del Bienestar. Mirando el Futuro del Bienestar. Tendencia 11, 12, 13, 14 lo que vendrá... 2017 La Gerencia Spa Digital. Monitoreo de la tendencia Spa: Atención Plena, Turismo Salud, Fidelización Spa / Coach del Bienestar, Aguas Termales, Antiaging y Medicina del Futuro, Mercado Corporativo (¿Azul o Blanco el cuello?), mirada sobre la cosmética, generación X e Y y ahora... millenials, de Spa a Wellness Evidence, un verdadero ecosistema de la Belleza  
Lic. Eduardo Finci 11:30 a 12:30

## MÓDULO 3: GERENCIA SPA – PLAN ESTRATÉGICO EN EL MUNDO DEL BIENESTAR

Porque estamos en la industria del Bienestar, la estética y la belleza. ¿Cuál es nuestro negocio? ¿Cuál será nuestro negocio en el futuro? Las bases de un Plan de Negocios wellness. Objetivos Estratégicos en la Estética y la Belleza. La teoría gerencial de los sombreros.

- Estrategia Wellnes
- Marketing y Gestión
- Atractivo de la industria
- Tasa de crecimiento del Bienestar
- Desarrollo de la Industria de la Medicina Estética
- Presentación y explicación de los aspectos relevantes en el spa
- Desarrollo del Spa
- Desarrollo de la Industria de la Medicina Estética
- Presentación y explicación de los aspectos relevantes en el Mercado de Bienestar
- Evolución del Spa y el MedSpa

Innovación como clave de éxito en la industria del Bienestar - ¿Qué más que tenemos que saber los managers?

Lic. Eduardo Finci 12:30 a 13:30

13:30 ALMUERZO A 14:30

## MÓDULO 4: BRANDING: LA IMPORTANCIA DE LA MARCA SPA Y EL MED SPA

Comunicación Estratégica - Diferencias entre la comunicación en el Spa y otras organizaciones Tips concretos para el emprendimiento spa - Promoción y Educación de los servicios médicos - ¿Qué es la experiencia del cliente / paciente? - Objetivos de comunicación y herramientas, promoción y

publicidad, medios tradicionales - Relaciones públicas – Imagen corporativa – Cómo desarrollar su propia marca spa

Lic. Eduardo Finci 14:30 a 15:30

COFFE BREAK 15:30 A 16:00

## MÓDULO 5 Marketing Digital de la Estética y el Bienestar

Marketing digital y el negocio de estética más fácil, más rápido y más rentable. Herramientas digitales- Marketing 3.0. La Internet en el centro de bienestar Planificar, implementar, mantener, los secretos del mundo digital-- Los tres pasos para un sitio web exitoso en el spa -Publicidad en google – Qué es google analytcs y google adwords – Redes Sociales Presentación de casos reales de éxito aplicados a la industria de la Estética y la Belleza online– E-mailing - El impacto de internet en las marcas

Lic. Tomas Girardi 16:00 a 17:15

## MÓDULO 6: MARCA – MÉTODO DEL CASO: UN SPA QUE NO LOGRA LOS OBJETIVOS

Método del Caso: José Manuel un franquiciatario en dificultades. ¿Qué hacer?

- Herramientas de Marketing
- Activar mi marca
- Potenciar marketing online
- Valores
- Ventaja competitiva

Lic. Eduardo Finci 17:15 a 18:00

---

# DOMINGO, 12 DE NOVIEMBRE 2017

---

## MÓDULO 7: EL PROCESO DE VENTAS – EL CLIENTE DE ESTETICA

Venta consultiva – Asesor o Vendedor de Tratamientos. La máquina para generar nuevos clientes. De prospectos a pacientes. Experiencia en un caso real. Plan de ventas. Conceptos claves para desarrollar un plan: prospectos, potenciales, compradores, clientes, socios, tasa de llamadas, tasa de contactos, tasa de eficacia. Acciones comerciales de adquisición, de retención de recuperación. La Visión estratégica

Lic. Eduardo Finci 9:00 a 9:45

### Neuromarketing en Estética

Comportamiento del consumidor de estética a través de los procesos mentales de las personas, ejemplo; la percepción visual, auditiva, el tacto, emociones y motivaciones. La marca y su necesidad de innovación y posicionamiento en el Cerebro de su consumidor, y como lograrlo entendiendo los procesos subconscientes del cliente.

Miguel Ángel Ruiz 9:45 a 10:45

COFFE BREAK 10:45 A 11:15

## MÓDULO 8: FINANZAS EN EL BIENESTAR – UN GERENTE DEL BIENESTAR QUE NO ALCANZA A PAGAR LA RENTA

Método del Caso: María Alicia un franquiciatario en aprietos. Modificando mi realidad  
Administración de mi flujo de fondos - Rentabilidad de las acciones de marketing - La rentabilidad de tu Centro wellness. El pricing de los tratamientos. Plan Financiero. Conceptos básicos de finanzas y administración en la industria del Bienestar.

HORARIO 11:15 a 13:00

ALMUERZO 13:00 A 14:15

## MÓDULO 9 - IMPULSANDO LA EXPERIENCIA SPA DESDE EL DISEÑO

Concepto de calidad - Diferencias entre satisfacción del cliente y generación de verdadero valor. La ley del servicio del paciente. Los momentos de la verdad en el Spa de Hotel Qué es diseñar, qué cosas me permite la incorporación de diseño y las ventajas de diseñar un servicio spa adaptado al mercado

- Que entendemos por diseño en el ámbito del Spa
- La importancia del diseño en el Spa
- Comprender qué puedo hacer
- Incorporación de diseño en mi Centro de Bienestar

Lic. Eduardo Finci 14:15 a 15:30

Coffe Break 15:30 a 16:00

## MÓDULO 10: LIDERAZGO TRANSFORMADOR EN LA INDUSTRIA DEL BIENESTAR

Las tres caras de Estética del Liderazgo

Valorar la Importancia de las personas en el Mundo del Bienestar. organizacional Liderazgo – Claves para liderar un equipo de trabajo exitoso

Lic. Sandra Cuevas 16:00 a 17:00

## LIDER SPA EN ACCIÓN

La selección de los colaboradores. La descripción de puestos. Cultura Entender la importancia de las personas en un servicio. Desarrollar los aspectos más importantes para liderar un equipo y tener éxito. Conocer sus perfiles y como potenciar su desempeño Expandir los conceptos de Cultura organizacional e Identidad Impulsar el Liderazgo y sus claves del equipo de trabajo

Lic. Eduardo Finci 17:00 a 17:30

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES PARA EL GERENTE SPA -

Lic. Eduardo Finci - 17:30 a 18:00