

# Integrazione esclusiva



Barbara Tessori e Stefano Curli

## UN ESEMPIO CONCRETO DI INTEGRAZIONE DI SUCCESSO NEL MONDO SPA: 'VIA DEI GONZAGA STUDIO'

di Nadia Tadioli

**L**e Day Spa cittadine e le Spa in hotel hanno quasi tutte il proprio centro benessere. Le strutture che, invece, ne sono prive si stanno attrezzando per rispondere a una nuova domanda di servizi e trattamenti personalizzati che interessano trasversalmente le aree beauty, fitness, relax e salute. La Spa di un hotel, però, deve produrre redditività e questo non sempre accade: anzi,

secondo i dati elaborati da PI.CO Wellness, confrontati con quelli dell'International Spa Association, in Italia più dell'82% degli hotel con Spa non realizza un risultato economico significativo.

L'aumento dei ricavi, derivato dall'incremento del tasso di occupazione medio e delle tariffe medie, copre meno di un decimo dei costi necessari per gestire il centro benessere. Esiste un 'circolo

virtuoso' da creare poiché, producendo utile, la Spa riesce a costruire e mantenere uno staff professionale, capace di attirare clienti proponendo pacchetti benessere dalle elevate prestazioni tecniche e non solo emozionali: così, una clientela soddisfatta favorirà la generazione di nuovo utile per la Spa. Un'idea per trasformare il centro benessere da generatore di costi a generatore di profitti arriva

da una realtà, a Reggio Emilia, che ha scelto la strada del private wellness per offrire un servizio realmente personalizzato: 'Via dei Gonzaga Studio', una realtà in cui l'idea di porre al centro il cliente è stata realizzata alla lettera dalla titolare, **Barbara Tessori** e dal suo staff.

### Come nasce 'Via dei Gonzaga Studio'?

Nasce da una filosofia in cui crediamo talmente tanto da averla inserita nel nome: Via dei Gonzaga è uno studio, non una palestra. Volevo dar vita a un luogo intimo e curato e dimostrare che offrire un servizio di alta qualità, diverso per ogni singola persona, era possibile e tutt'altro che snob.

L'ambiente, realizzato dallo 'Studio Curli', è un loft di 400 metri quadri, in cui accogliamo gli iscritti facendoli sentire come a casa: gli stessi ambienti non richiamano gli ampi spazi amorfi di un allenamento di massa ma la tranquillizzante intimità di una cabina beauty.

La luce naturale e la stessa compenetrazione tra spazi disegnano un percorso ideale per il visitatore che all'ingresso trova un accogliente salotto, vive gli spogliatoi come delle camere perfettamente

arredate, può muoversi a piedi nudi nelle zone dedicate alle attività motorie e rilassarsi nella Private Spa, tra la grande vasca talassoterapica e atmosfere che richiamano sensazioni climatiche diverse.

### L'idea del Private Fitness Olistico...

Nella nostra mission facciamo riferimento a un nuovo format per un ospite desideroso di attenzioni, che noi rivolgiamo attraverso l'integrazione di attività fisica, relax ed estetica, per consentire, a un numero sempre maggiore di persone, di raggiungere un intimo equilibrio psicofisico. La nostra è una visione olistica, che guarda all'individuo come a un irripetibile e inseparabile equilibrio di corpo e mente e, per metterla in pratica, abbiamo adottato modi di fare esclusivi.

Nella nostra struttura, infatti, abbiamo scelto di cambiare modus operandi della maniera di fare fitness dando, innanzitutto, l'assoluta certezza di un rapporto diretto con il personal trainer.

In 'Via dei Gonzaga Studio' si telefona per prendere un appuntamento, così gli operatori sanno esattamente quale trattamento verrà effettuato, la persona arriva in un luogo tranquillo e poco affollato,

beneficia di un clima rilassato, si muove in totale libertà. Spetta a noi fornire il massimo del servizio e la massima flessibilità su come utilizzarlo.

### Quali sono i punti di forza della vostra offerta?

Garantiamo servizi e trattamenti individuali o al massimo per piccoli gruppi: il nostro Private Fitness deriva dal più ampio concetto di Private Wellness.

## PI.CO WELLNESS

Salvatore Picucci è consulente di direzione di alcune prestigiose strutture benessere, fitness e termali.

Socio fondatore ed amministratore di PI.CO Wellness, dal 1993 ha sviluppato e diretto oltre 100 progetti di consulenza ed ingegneria del benessere. Dal 2004 è partner operativo dell'ISCG -Interdesign Spa Consulting Group-, la prestigiosa Società statunitense che supporta le spa più esclusive del mondo.

*salvatore@picucci.it*  
*www.picowellness.it*



I servizi beauty, fitness e Spa sono sempre preceduti da tre check-up: il dietista consiglia il regime alimentare più adatto e l'osteopata individua le problematiche posturali, mentre il check-up cardiovascolare serve a capire lo status quo e a valutare, in un'ottica di miglioramento, le capacità reali dell'organismo. Approfonditi questi aspetti fondamentali, inizia un percorso olistico personalizzato che può prevedere ginnastica indiana, YogAlamea, Thai, riflessologia thailandese, Shiatsu e rilassamento all'orientale. Lo stress, nel centro 'Via dei Gonzaga Studio', si combatte anche con i rituali di bellezza per viso e corpo e, naturalmente, nella Private Spa. Ma tengo a sottolineare che, per me, i principali punti di forza sono senz'altro i miei collaboratori.

**I risultati vi stanno dando ragione.**

Sì, il Private Wellness nasce da una filosofia che sentiamo nostra ma



è anche una scelta vincente in termini economici: nei mesi estivi, che sono notoriamente di bassa affluenza a Reggio Emilia e nei dintorni, abbiamo coperto con gli abbonamenti fitness il 40% del totale utile per raggiungere il punto di pareggio. Nel corso dello sviluppo del progetto abbiamo avuto anche l'apporto di partner con i quali sono stati stretti importanti accordi di co-marketing, come con PI.CO. Wellness, Società di consulenza direzionale dell'ingegnere Salvatore Picucci, il quale, svolta un'accurata analisi del mercato di riferimento, ci ha fornito proposte per la codifica dei servizi fitness, beauty e Spa, il relativo manuale e il Welcome Book, con suggerimenti e soluzioni per la politica dei prezzi da seguire, il sistema 'Gonzaga Card' e i trattamenti high-performance per l'integrazione beauty e Spa.

Lo stesso evento di pre-opening ha seguito i dettami di marketing virale che PI.CO Wellness applica per coinvolgere, in un'esperienza esclusiva, i cosiddetti 'innovatori', disposti a sperimentare per primi le novità e, soprat-

tutto, artefici di un passaparola positivo nella comunità locale.

**Lei ha, dunque, trovato il segreto per un'integrazione positiva dei servizi legati al mondo del benessere...**

Rapporto one to one, pianificazione degli appuntamenti, analisi delle abitudini di acquisto, in una parola 'conoscenza' vera di chi ha deciso di scegliere noi per trovare il vero benessere. Di sicuro, dare a tutti i nostri abbonati il massimo dei nostri pensieri, attenzioni e azioni era quello che volevamo e vogliamo fare ancora.

L'evidenza dei fatti ci dice che la cura e l'attenzione dedicata al cliente sono il volano migliore per garantirsi una redditività futura, poiché è dimostrato quanto possa funzionare anche nei confronti di una clientela orientata al fitness.

Con il rispetto e la considerazione, l'attenzione alla qualità e alla positività dei rapporti umani ho plasmato 'Via dei Gonzaga Studio' a immagine e somiglianza del mio 'sogno nel cassetto' che, ora, è un sogno apprezzato e condiviso da tutti i nostri iscritti. 