



IV Международный форум для специалистов в области спа и велнеса  
07-09 февраля 2012 года

ООО «Выставочное объединение КОСМЕТИК интернешнл»  
Тел./факс: (495) 937-13-18/19/21, [www.ki-expo.ru](http://www.ki-expo.ru), [svm@ki.ru](mailto:svm@ki.ru)

## Программа форума

**Место проведения:** Гостиница Будапешт, ул. Петровские линии, д.2, Москва.

**7 февраля, вторник**

**Зал № 1**

**12.00–13.00 Пленарная сессия**

**Модераторы:**

**Надежда Маньшина**, генеральный директор НП СКО «САНКУРТУР» Москва;

**Алексей Мусакин**, генеральный директор УК Cronwell Management, г. Санкт-Петербург.

**Приветствие от спонсора мероприятия - компании UNA.**

**Юлия Дрынкина**, основатель идеи Уникальной Натуральной Академии, Москва.

**Национальные стандарты спа-индустрии.**

**Татьяна Зворыкина**, д.э.н., проф., академик Российской академии естественных наук, председатель технического комитета по стандартизации ТК 346 Росстандарта, руководитель центра научных исследований и информации в сфере услуг Института региональных экономических исследований, Москва.

**Формирование доходности спа в отелях.**

**Алексей Мусакин**, генеральный директор УК Cronwell Management, г. Санкт-Петербург.

**13.00–13.30**

**Круглый стол «Национальные стандарты спа-индустрии»**

Модератор: **Татьяна Зворыкина**, д.э.н., проф., академик Российской академии естественных наук, председатель технического комитета по стандартизации ТК 346 Росстандарта, руководитель центра научных исследований и информации в сфере услуг Института региональных экономических исследований, Москва.

**13.30 -13.40 Перерыв**

**13.40–15.40 Секция «Спа-салон»**

**Модераторы:**

**Екатерина Гаранина**, к.п.н., генеральный директор «АККОРД менеджмент групп», Москва.

**Елена Зырянова**, директор Центра социальной терапии, к.п.н., сертифицированный тренер по программам экзистенциальной терапии, Москва.

**Специфика работы спа-центра в городском отеле.**

**Екатерина Гаранина**, к.п.н., генеральный директор «АККОРД менеджмент групп», Москва.

**Соединение восточных практик с классическим подходом как новая тенденция на рынке Spa&Wellness.** **Зоя Ким Ан**, мастер Рейки в системе естественного исцеления Мастера Микао Усуи, сертифицированный инструктор в Системе Целительного Вселенского Дао Мастера Мантека Чиа, Москва.

**Ресурсы повышения бизнес-эффективности в индустрии красоты.** **Елена Зырянова**, директор Центра социальной терапии, к.п.н., сертифицированный тренер по программам экзистенциальной терапии, Москва.

**Купонные системы как «месторождение» лояльных потребителей. Теория и практика процедур по созданию и воспитанию идеального клиента.** *Мария Питерская*, независимый эксперт в области Интернет-технологий, Москва.

**Российский рынок спа-услуг: динамика и тенденции.** *Ольга Стешина*, руководитель проекта all-market.INFO, Москва.

**15.40-16.30 Обед.**

**16.30-18.30 Секция «Современный курорт»**

Модератор: Надежда Маньшина, генеральный директор НП СКО «САНКУРТУР», Москва.

**Оздоровительный туризм: тренды глобального рынка и перспективы его развития в России.** *Надежда Маньшина*, генеральный директор НП СКО «САНКУРТУР», Москва.

**Спа-комплекс как часть инфраструктуры курорта.** *Елена Лысенкова*, генеральный директор Hospitality In.Comm; *Наталья Розенблюм*, партнер Hospitality In.Comm, Москва.

**Особенности планирования спа-функционала курортов.** *Надежда Коренева*, руководитель бизнес-направления Wellness финансовой корпорации УРАЛСИБ; тренер гостиничной тренинговой компании BigTree, независимый эксперт, Москва; *Маргарита Терешкина*, управляющий директор Real Hospitality Solutions/Business Hospitality Group, независимый эксперт, Москва.

**Секреты сахарной эпиляции из первых рук: возможности использования процедуры сахарной эпиляции для повышения привлекательности и увеличения прибыльности спа-салона.** *Лина Кеннеди* (Lina Kennedy) почетный президент компании Alexandria Professional, США.

**Русское спа. Тенденции и перспективы.** *Наталья Шамсутдинова*, заместитель директора Cronwell Resort «Югорская Долина» по спа-салону; *Дина Гуц*, заместитель директора по маркетингу Cronwell Resort «Югорская Долина», г. Ханты-Мансийск.

**Функционирование спа-отделения на базе санатория: особенности, перспективы.** *Олеся Кузнецова*, заведующая спа-отделением компании «Санаторий Россия», город-курорт Белокуриха.

**18.30–19.30 Экспертная дискуссия «Работа с персоналом: исправляем ошибки».**

**Зал № 2**

**13.30–17.00 Семинар «Спа в отеле: источник дополнительной прибыли»**

Автор и ведущий - **Алексей Мусакин**, генеральный директор УК Cronwell Management, г. Санкт-Петербург.

Содокладчики: *Наталья Шамсутдинова*, заместитель директора Cronwell Resort «Югорская Долина» по спа-салону; *Дина Гуц*, заместитель директора по маркетингу Cronwell Resort «Югорская Долина», г. Ханты-Мансийск.

ПРОГРАММА СЕМИНАРА:

**Часть 1, 13.30 – 15.00**

1. Влияние спа на повышение привлекательности и доходности отеля.
2. Концепция спа-отеля. Позиционирование спа-отеля.
3. Использование местных природных ресурсов, натурального экологического сырья и авторских методик при создании новых спа-концепций.

4. Изменение приоритетов в управлении бизнесом гостеприимства. Основные тренды спа-индустрии в отельном бизнесе. Ожидания современного потребителя спа-услуг в отеле.

#### **ПЕРЕРЫВ 15.00 - 15.20**

#### **ЧАСТЬ 2, 15.20 – 17.00**

5. Особенности отельного сетевого спа.
6. Изменение стратегии и идеологии продаж, формирование услуг спа и формирование пакетных услуг спа.
7. Спа-программы для корпоративных клиентов (реализация, позиционирование Business&Relax).
8. Сервис – основа спа. Формирование лояльности гостей. Индивидуализация сервиса.

#### **ПЕРЕРЫВ 17.00 - 17.30**

#### **Экспертная дискуссия «Работа над ошибками на этапе проектирования».**

17.30-18.00. Диалог с инвестором: как построить работу, если инвестор не специалист в области спа? Как минимизировать взаимные претензии в будущем уже на этапе бизнес-планирования?

18.00–18.30. Упущения и неточности в проектировании: как все предусмотреть и что делать, если ошибки уже допущены.

18.30–19.00. Запуск в эксплуатацию: важные моменты.

**8 февраля, среда**

#### **Зал № 1**

#### **Экспертная дискуссия «Работа над ошибками в существующем бизнесе».**

12.00–13.00. Продвижение. Обманутые ожидания.

13.00–14.00. Организация розничных продаж в спа. Секрет «золотой жилы».

#### **15.00–18.30 Семинар «Современные психотехники для ведения успешного спа-бизнеса. Интегрированный навык».**

*Автор и ведущий - Александр Ермолаев, ведущий спа-технолог Латвии, член правления Балтийской спа-ассоциации, руководитель научно-исследовательской лаборатории инновационных спа-технологий «АВАТАРА».*

Автор предлагает абсолютно нетрадиционно и по-новому подойти к решению таких важнейших вопросов современного спа-рынка, как отбор кадров, менеджмент и продажи, подготовка управляющего, административного и технического персонала, эффективное управление персоналом, создание команды, и др.

ПРОГРАММА СЕМИНАРА:

#### **ЧАСТЬ 1, 15.00 – 16.50**

1. Техника «привлечения новых клиентов» позволит значительно расширить клиентскую базу.
2. Техника «ментальной настройки на клиента» позволит правильно сделать предложение услуг салона.
3. Техника «принятия мгновенного правильного решения» позволит избежать ошибок в общении с клиентом и в продажах, правильно ориентироваться на рынке спа-услуг.
4. Техника «ментального» моделирования успешных бизнес-проектов.

#### **ПЕРЕРЫВ 16.50-17.10**

#### **ЧАСТЬ 2, 17.10 – 18.30**

5. Техника «активации уверенности» позволит получить преимущество как в переговорах, так и в заключение выгодного контракта, снять стресс во время презентации.
6. Техника «харизматичного менеджера» будет способствовать ведению продаж.

7. Техника «ментального управления персоналом» поможет руководителю эффективно управлять коллективом, грамотно и интуитивно обходить все «подводные камни» управления кадрами.

## **Зал № 2**

### **15.00–18.30 Семинар «Эффективные приемы клиенториентированного общения».**

*Автор и модератор - Елена Зырянова, к.пс.н., директор Центра социальной терапии, сертифицированный тренер по программам экзистенциальной терапии.*

*Содокладчик - Елена Макарова, к.пс.н., сертифицированный специалист.*

ПРОГРАММА СЕМИНАРА:

#### **Часть 1, 15.00 – 16.10**

1. Клиенториентированный подход как конкурентное преимущество.
2. Что такое клиенториентированное общение и как оно воплощается в вашей речи, действиях, поступках, отношениях?
3. Влияют ли особенности межличностного общения сотрудников на общую атмосферу салона или клиники?
4. Как выяснить опасения и желания клиента?

#### **Перерыв 16.15-16.40**

#### **Часть 2, 16.40 – 18.30**

5. Управление дистанцией в общении с клиентом.
6. Как справляться со стрессовой ситуацией и сохранить собственное благополучие?
7. Как справиться со скандальным клиентом?
8. Что делать, если клиент требует к себе повышенного внимания?
9. Этика профессионального взаимодействия:
  - a) Как влияет общение с коллегами на ваше настроение и атмосферу в салоне?
  - b) Особенности общения с коллегами и клиентами – есть ли разница?
  - c) Где границы между личностным и профессиональным?

**9 февраля, четверг**

## **Зал № 1**

### **12.00–15.30 Семинар «Продажа дорогостоящих услуг».**

*Автор и ведущий - Максим Сергеев, автор первого в России профессионального курса по подготовке руководящего состава предприятий индустрии красоты.*

ПРОГРАММА СЕМИНАРА:

#### **Часть 1, 12.00 – 13.30**

1. Общая технология (сценарный план) продаж дорогостоящих услуг с использованием НЛП.
2. Приемы вступления в контакт (17 приемов).
3. Опросная система ADAPT – самое современное оружие в руках продавца (5 шагов).
4. «Подстройка под клиента»: на смысловом уровне/ на эмоциональном уровне.
5. Черные приемы активного слушания.
6. Основы убеждающего языка: «абсолютная матрица словарного запаса сотрудника».

#### **Перерыв 13:30-14:00**

#### **Часть 2, 14.00 – 15.30**

7. Выявление признаков конструирования (лжи) клиента:
  - a) лингвистические,
  - b) мимические,
  - c) уход,
  - d) рационализация.

8. Виды влияния на клиента: белые приемы/ черные приемы.
9. Рефрейминг – не имеющая противопоказаний и контр-приемов тактика продаж:
  - a) по контексту,
  - b) «зато»,
  - c) с помощью коннотаций,
  - d) по контрасту,
  - e) прием Раневской.
10. Презентация товара (услуги).
11. Работа с возражениями клиентов в индустрии красоты, здоровья, гостеприимства:
  - a) классификация возражений,
  - b) работа с ценовыми возражениями (основа антикризисной подготовки сотрудников),
  - c) белые приемы,
  - d) черные приемы.

## **Зал № 2**

### **10.00–14.20 Секция «Спа-питание»**

*Авторы и модераторы: Лолита Неймане, председатель правления Латвийской ассоциации диетологии, руководитель программ по диетологии Латвийского медицинского Университета; Светлана Шабалина, председатель правления Балтийской SPA-ассоциации, руководитель и преподаватель Школы массажа и косметологии MasterClass, Латвия.*

#### **ПРОГРАММА СЕКЦИИ:**

##### **Часть 1, 10.00 -11.30**

- Принципы организации спа-питания.
- Мотивации внедрения спа-кухни.
- Принципы действия спа-питания.
- Варианты меню в зависимости от спа-программ.
- Этапы внедрения спа-кухни на объекте.

*Светлана Шабалина, председатель правления Балтийской SPA-ассоциации, руководитель и преподаватель Школы массажа и косметологии MasterClass, Латвия.*

##### **Спа-питание - рекомендации и рецепты по Эдгару Кейси и Гарольду Рейли.**

*Александр Гончаров, директор Учебного центра «Международной школы стоун-терапии и экзотических видов массажа MegaSPA».*

##### **ПЕРЕРЫВ 11:30-12:00**

##### **Часть 2, 12.00 – 14.20**

- Особенности спа-кухни в Латвии. Историческое наследие и современные тенденции.
- Статистический обзор задач, которые ставит клиент перед диетологом.
- Сравнительный анализ систем питания для коррекции лишнего веса.
- Авторская система диет-терапии Лолиты Неймане для решения проблемы лишнего веса.
- Мифы о диетах и пищевых обогатителях.

*Лолита Неймане, председатель правления Латвийской ассоциации диетологии, руководитель программ по диетологии Латвийского медицинского Университета.*

##### **Опыт организации спа-питания при реализации anti-age программ.**

*Эльвира Арчакова, управляющий директор отеля Cronwell Resort Falke, г. Калининград.*

##### **ПЕРЕРЫВ 14:20-14:30**

##### **14.30 -14.50 Демонстрация-презентация**

##### **Сахарная эпиляция. Как сделать традиционную процедуру новой спа-программой.**

*Лина Кеннеди (Lina Kennedy) Alexandria Professional, США — разработчик и первооткрыватель в области сахарной эпиляции с огромным опытом и выдающимися заслугами, автор собственной методики.*

**Сазонова Светлана Юрьевна** — косметолог, ведущий методист по сахарной эпиляции Alexandria Professional.

**ПЕРЕРЫВ 14:50-15:00**

**15.00–18.30 Семинар «Спа-программа для коррекции фигуры».**

*Автор и ведущая - Людмила Воронцова, руководитель учебного центра SPA-технологий «Альянс» по подготовке спа-специалистов, врач-косметолог.*

ПРОГРАММА СЕМИНАРА:

**ЧАСТЬ 1, 15.00 -16.30**

1. Избыточный вес и ожирение – основная проблема обращения клиентов в спа.
2. Первичный прием и обследование.
3. Базовые принципы коррекции фигуры: правильное питание, физическая активность, психологическая поддержка, курс процедур для коррекции фигуры.
4. Составление спа-программы на основе базовых принципов коррекции фигуры.
5. Талассокурс коррекции фигуры – стартовая составляющая спа-программы.

**ПЕРЕРЫВ 16:30-17:00**

**ЧАСТЬ 2, 17.00 -18.30**

6. Роль аромассажа лимфодренажного и липолитического действия в спа-программе коррекции фигуры.
7. Ультразвуковая терапия и мезотерапия - локальные дефибрирующие и липолитические методы, их использование в спа-программах. Показания, параметры.
8. Другие аппаратные методики (вакуумно-роликовый массаж, электромиостимуляция, ультразвуковая липосакция). Возможности их использования в программах коррекции фигуры.
9. Динамическое наблюдение в процессе курса, частота визитов к спа-координатору, контролируемые параметры.

**Оргкомитет:** Тел./факс: (495) 937-13-18/19/21, [www.ki-expo.ru](http://www.ki-expo.ru), [svm@ki.ru](mailto:svm@ki.ru)