



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija
Program: Ekonomist
Modul: Tehnični komercialist

IZBOLJŠAVE ZA DVIG KAKOVOSTI STORITEV V WELLNESS STUDIU LUISA

Mentorica: mag. Maja Zalokar
Lektorica: mag. Nataša Koražija

Kandidatka: Barbara Preželj

Kranj, junij 2022

ZAHVALA

Zahvalila bi se svoji profesorici in ravnateljici mag. Maji Zalokar, ki ni obupala nad mano, ampak me je bodrila do zaključka diplomske naloge. Zelo sem ji hvaležna.

Posebna zahvala gre tudi prijateljici Nežki, ki mi je pomagala z nasveti.

Zahvaljujem se tudi lektorici Nataši Koražija za njen čas in dobro opravljeno delo.

Zahvala gre tudi mojemu partnerju, ki je potrpežljivo prenašal moje večurno delo pred računalnikom, ter za spodbudne besede, ki mi jih je namenjal, ko sem bila v slepi ulici.

Največja zahvala pa gre mojima staršema, ki sta mi finančno omogočila študij. Brez njiju si tega ne bi mogla privoščiti.

IZJAVA

Študentka Barbara Preželj izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom mag. Maje Zalokar.

Skladno s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorski in sorodnih pravicah dovoljujem objavo tega diplomskega dela na spletni strani šole.

Dne _____

Podpis: _____

POVZETEK

Dandanes se vedno več ljudi odloča za obisk wellness centrov, če že ne zaradi storitev oziroma tretmajev, pa zaradi bazena in savn. Obisk le-teh namreč blagodejno vpliva na naše telo in um. Ker pa je wellness centrov zmeraj več, so tudi stranke postale zahtevnejše in posledično bolj kritično ocenjujejo vsako doživetje. Da bi stranke ostale zveste svojim izbranim centrom, se bodo ti morali izboljšati. Studio Luisa je nekaj posebnega zaradi svoje intimne narave, lokacije in termalne vode, a nima ničesar takšnega, zaradi česar bi v primerjavi z ostalimi primerljivimi wellness centri res izstopal.

V teoretičnem delu smo dobili vpogled v to, kaj je wellness in kaj pomeni, ter predstavili wellness in okolico. V raziskovalnem delu smo primerjali še 6 drugih 5-zvezdičnih wellnessov po Sloveniji, da bi dobili realno sliko, kam se Studio Luisa uvršča po cenah in po številu različnih tretmajev. Še boljši vpogled v raven storitev smo pridobili s pomočjo intervjujev maserk in kozmetičark. Prišli smo do sklepa, da se delo zaposlenih in večina ponudbe od drugih wellness centrov bistveno ne razlikuje, ima pa podpovprečne cene in nadpovprečno število storitev glede na velikost. Zapisali smo nekaj predlogov za višanje kakovosti, kar bi posledično še dodatno izboljšalo izkušnje strank.

KLJUČNE BESEDE:

- wellness
- kakovost
- storitve
- hotel

ABSTRACT

These days more and more people decide to visit wellness centres, if not for the services or treatments, for swimming pools and saunas. Visiting this type of centres has a beneficial effect on our body and mind. However, since the number of wellness centres is increasing, customers have also become more demanding and consequently more critical of each experience. If wellness centres wish for their customers to remain loyal to them, they will have to improve. What makes Studio Luisa special is its intimate nature, location and thermal waters, but there is nothing that would really stand out compared to other similar wellness centres.

In the theoretical part, we got an insight into what wellness is and what it means as well as presented the wellness and its surrounding area. In the research part of this diploma thesis we compared 6 other 5-star wellness centers in Slovenia in order to get a realistic picture of where Studio Luisa ranks in terms of price and the number of different treatments. We gained an even better insight into the level of services with the help of interviews with masseuses and beauticians. We came to the conclusion that the work of employees and most of the offer does not differ significantly for other wellness centres, but it has below-average prices and an above-average number of services in terms of size. We have written some suggestions for improving the quality, which would further improve the customer experience.

KEYWORDS

- wellness
- quality
- service
- hotel

KAZALO

1	UVOD	1
1.1	Predstavitev problema.....	1
1.2	Cilji naloge	1
1.3	Predstavitev okolja	1
1.4	Predpostavke in omejitve	1
1.5	Metode dela	2
2	WELLNESS	3
2.1	Zgodovina in opredelitev wellnesa.....	3
3	KAKOVOST	3
3.1	Kakovost storitev	3
4	WELLNESS STUDIO LUISA	4
4.1	Bled.....	4
4.2	Grand Hotel Toplice	5
4.4	Zgodovina wellness Studia Luisa	5
4.5	Storitve wellness Studia Luisa.....	5
4.6	Ureditev wellness Studia Luisa.....	6
5	PRIMERJAVA S KONKURENCO.....	7
5.1	Primerjava ponudbe	7
5.2	Primerjava cen	9
6	PREDSTAVITEV IN ANALIZA INTERVJUJEV	14
6.1	Vzorec.....	14
6.2	Analiza intervjujev	14
7	PREDLAGANE IZBOLJŠAVE	17
8	ZAKLJUČEK	18
9	LITERATURA IN VIRI	19
	PRILOGE	21

KAZALO TABEL

Tabela 1: Primerjava ponudbe wellness centrov slovenskih hotelov.....	7
Tabela 2 Cene različnih masaž v wellness centrih	9
Tabela 3: Cene različnih storitev v wellness centrih.....	12

1 UVOD

1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA

V današnjem času ljudje še vedno ne vedo, kaj točno je wellness. Marsikdo misli, da je koriščenje tretmajev nepotrebno razvajanje. Vendar to ne drži. Posamične masaže blagodejno vplivajo na naš um in telo, nas sproščajo in umirjajo v našem napetem/natranem vsakdanu. Specifične masaže lahko celo odpravijo bolečine, napetost v mišicah ipd. Strokovnjaki menijo, da bi te storitve morale biti dostopne in del življenjske rutine vsakogar vsaj enkrat mesečno.

Kot zunanji gosti opažamo, da ponujene storitve in sam bazenski kompleks s savnami v wellnesu Luisa v Grand hotelu Bled ne izkazujejo nadpovprečne kakovosti, glede na to, da je hotel ovrednoten s petimi zvezdicami. Gostje imamo na razpolago vedno več informacij, znanja, kaj kakovost je, smo vedno bolj zahtevni, predvsem pa ne želimo samo storitve, temveč celotno doživetje. Zavedati se je treba, da storitev v wellnesu ni samo masaža ali katera izmed drugih storitev, temveč zajema vse, od trenutka, ko vstopimo v wellness, do trenutka, ko ga zapustimo. Gosti si želimo nekaj več, nekaj drugačnega, doživetje in ne samo storitev.

1.2 CILJI NALOGE

Cilj diplomskega dela je analiza obstoječega stanja in primerjava izbranega wellnesa s ostalimi 4- in 5-zvezdnimi wellnesi v Sloveniji, kar bo izhodišče za predloge za izboljšave kakovosti storitev v wellnesu in posledično izboljšanje počutja gostov.

1.3 PREDSTAVITEV OKOLJA

Wellness Studio Luisa deluje v sklopu Grand hotela Toplice, edinega 5-zvezdičnega hotela na Gorenjskem, ki je v lasti podjetja Sava Hotels & Resorts. Na tem mestu so leta 1818 odkrili dva naravna termalna vrelna, ki dajeta posebnost in čar temu wellnesu še danes. Spa s prečudovitim pogledom na jezero ter Blejski grad ne nudi le masaž in kozmetičnih storitev, temveč tudi popolno sproščanje v notranjem naravnem termalnem bazenu in uporabo treh savn.

1.4 PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE

Predpostavljamo, da bo dovolj literature za raziskavo in dovolj dostopnih podatkov za primerjavo z drugimi wellnesi. Prav tako menimo, da bomo pridobili dovolj informacij od oseb, ki so obiskovale ali delale v različnih toplicah.

Omejitve pri delu predstavlja dejstvo, da v Sloveniji ni veliko 5- in 4-zvezdičnih wellnesov. Zaradi trenutnih epidemioloških razmer in stroškov pa je obisk primerljivih wellness centrov v tujini nemogoč.

1.5 METODE DELA

V diplomski nalogi bomo uporabili tri metode za doseganje ciljev. Prva metoda bo intervju. Govorili bomo z osebami, ki obiskujejo različne wellnesse, ne samo v Sloveniji, temveč tudi drugje po Evropi. Intervju bomo opravili tudi s strokovnimi delavci – maserji in kozmetičarkami, ki bodo podali svoje izkušnje glede dela in njihovega pogleda na kakovost wellness izkušnje. Kot drugo metodo bomo opravili študij literature. Tretja pa bo primerjalna metoda, kjer bomo raziskali ponudbo Studia Luisa in ga primerjali z drugimi 5+-zvezdičnimi wellnessi po Sloveniji, pri čemer nas bodo zanimale predvsem cene in raznolikost storitev glede na število sob. Tako bomo dobili želene informacije, ki bi pripomogle k dvigu kakovosti v izbranem wellnessu.

2 WELLNESS

2.1 ZGODOVINA IN OPREDELITEV WELLNESSA

Koncul (2012) meni, da se marsikdo ne zaveda kulturnega izvora tretmajev, ki jih poznamo danes. Stare civilizacije v Aziji in na Bližnjem vzhodu so dejavnosti, ki jih danes štejemo pod wellness, izvajale že več tisoč let pred našim štetjem. Zelo dobro so namreč poznali koristi meditacije, joge, masaže in raznih drugih tretmajev. Na razvoj v evropskem prostoru so imeli največji vpliv Stari Grki, Rimljani in Otomansko cesarstvo, pri čemer je bil zdraviliški turizem v Evropi orientiran predvsem okoli toplic in drugih tretmajev, povezanih z vodo.

Moderni wellness se je pričel v ZDA konec šestdesetih let prejšnjega stoletja, nato pa je ideja prešla v Evropo v osemdesetih in hitro pridobivala priljubljenost (Gojčič, 2003). Zaradi slabega življenjskega sloga in navad Američanov, ki so danes tudi pri nas značilne za sodobnega človeka, so njihovi zdravniki kot zdravo alternativo življenjskega sloga predstavili filozofijo wellnessa (Repnik, 2010). Moderni wellness je takrat obsegal predvsem masaže, izvajanje joge ter druge na telo osredotočene dejavnosti, v zadnjem desetletju pa so v ospredje stopili kozmetični in lepotni tretmaji (Koncul, 2012).

Američan Halbert L. Dunn je pojem wellness sestavil iz dveh besed (being-well in fitness). Menil je, da so telo, misli in duh povezani (Gojčič, 2012). Prvi začetki uporabe pojma wellness v turizmu segajo v leto 1989 v Avstrijo. Raziskovalka švicarskega rodu E. L. Kaufmann je ugotovila, da wellness v turizmu temelji na zdravi prehrani, telesni in duševni sprostitvi, ki jo ponujajo strokovno podkovane osebe. Kaufman wellness utemelji kot "Skupnost odnosov in pojavov, ki so posledica potovanja in bivanja (v specializiranih hotelih s strokovno in individualno obravnavo) oseb, katerih temeljni motiv je sprostitev ali krepitev zdravja." (Gojčič, 2005 v Repnik 2010, str. 6)

3 KAKOVOST

3.1 KAKOVOST STORITEV

Kakovost je ocena neke storitve ali izdelka, ki ga človek izkusi in/ali kupi. Merila kakovosti so odvisni od pričakovanj posameznika. Ker je storitev neoprijemljiva v nasprotju z izdelkom, jo stranka vedno lahko oceni le objektivno glede na svoje izkušnje (Šušter Erjavec, 2012). V primeru ocenjevanja wellnessa govorimo o izkustveni kakovosti, kjer stranka ne oceni le končnega rezultata, temveč celotni postopek izvajanja storitve, tretmaja (Zeithaml, Parasuraman, Berry, 1990 v Vodopivec in Godnič, 2015). Na tak način lahko podjetja s pomočjo anket, analiz in drugih pripomočkov pridobijo tako pozitivne kot morda tudi negativne povratne

informacije o sami izvedbi, ceni, odnosu zaposlenega ipd., na podlagi katerih se lahko izboljšajo (Verbič, 1994).

Hays in Hill (2006) trdita, da na raven kakovosti vpliva motiviranost zaposlenih, ki posledično vpliva na zadovoljstvo in zvestobo strank. Raven kakovosti prav tako vpliva na pričakovanja strank in posledično na njihovo zadovoljstvo. "Višji kot je nivo kakovosti, višja so tudi pričakovanja gostov." (Kotler, 2004 v Kragolnik 2013, str. 12) Kot je zapisal Repnik (2010), sta kakovost in zadovoljstvo strank izjemno pomembna, saj vplivata na ugled podjetja, konkurenčnost, večji dobiček ipd. (Repnik, 2010). V svetu, ki se stalno spreminja gre najbolje tistemu, ki je vedno korak pred ostalimi (Gabrijelčič, 1995 v Kajzer 2008, str. 27).

4 WELLNESS STUDIO LUISA

4.1 BLED

Bled je eno izmed najlepših turističnih mest ne le v Sloveniji, temveč v Evropi (Lonely Planet, 2019). Leži na severozahodu države, natančno v gorenjski regiji. S svojo lepoto očara tako tujce kot Slovence, ki se z veseljem vračajo na počitnice ali pa le za kratke izlete med vikendi (Bled, b. l.)

Bled je najbolj znan po Blejskem jezeru ter otoku, kamor se lahko odpeljejo s pletno (značilno leseno plovilo s streho) (Lonely Planet, 2019). Po prehojenih 99 kamnitih stopnicah se lahko ustavite v Potičnici, kjer pripravljajo tradicionalno potico z različnimi okusi. Na otoku stoji tudi cerkev Marijinega vnebovzvetja, v kateri je zvon želja. Legenda pravi, da si mora vsak obiskovalec, ki prvič pozvoni nanj, predhodno nekaj zaželeti in to naj bi se uresničilo. Tako domačini kot turisti se radi odpravijo na šestkilometrsko pot okoli jezera – peš ali s kolesom. V bližini jezera so tudi izhodišča za pohode na bližnje hribe, kjer si lahko lepote Bleda ogledamo z višine. Najbolj znani hribi so: Ojstrica, Osojnica in Straža (<https://www.bled.si/sl/kaj-videti-poceti/znamenitosti/>). Poleti se lahko na temu namenjenih površinah v jezeru tudi kopamo, saj se temperatura lahko povzpne do kar 26 °C (Bled, b. l.)

Kraj ni znan le po otoku, temveč tudi po Blejskem gradu, ki stoji na 139 metrov visoki pečini nad jezerom. Nudijo ogled muzeja s stalno razstavo o Bledu, grajsko tiskarno, grajsko kapelo ter viteško dvorano. Izvajajo pa se tudi civilni poročni obredi. Med drugim je na voljo tudi restavracija s pogledom na jezero in Stražo (Bled, b. l.).

Ni Slovenca, ki ne bi poznal tradicionalne Blejske kremne rezine. Skoraj vsak turist, ki pride na Bled, poskusi sladico – sestavljeno iz listnatega testa, kuhane vaniljeve kreme in stepene sladke smetane. Tradicionalni recept izvira iz leta 1953 in po njem v slaščičarni v hotelu Park na Bledu še danes izdelujejo »kremšnite« (Bled, b. l.).

4.2 GRAND HOTEL TOPLICE

Tisti, ki bi radi več dni preživeli na Bledu, lahko prenočijo v več različnih apartmajih in hotelih. Eden izmed najlepših je Grand hotel Toplice, ki je edini hotel s 5 zvezdicami na Bledu in v okolici, zgrajen leta 1850. Leži tik ob jezeru in ima prečudovit razgled na Blejski otok ter Blejski grad. Ima 87 sob in apartmajev s tradicionalnim elegantnim stilom. V njem je prenočilo kar nekaj uglednih gostov od športnikov in umetnikov do političnih osebnosti na primer: Josip Broz Tito (1973), Cliff Richards, kralj Husein, Madeleine Albright, Laura Bush, Paul McCartney, Donald Trump in drugi (Rogelj, 2012).

V Grand hotelu Toplice se nahajajo hotelska restavracija, restavracija Julijana z vrhunsko ponudbo jedi priznanega chefa Simona Bertonclja, dnevni aperitiv bar, ki prav tako nudi sladice, zunanji bar Jezero, več konferenčnih sob, wellness Studio Luisa s termalnim bazenom, zasebna plaža ob jezeru in lastna čolnarna, kjer si hotelski in zunanji gosti lahko izposodijo čoln. Hotel je med drugim velikokrat tudi prizorišče za civilne poroke in različna slavlja. Kot so zapisali na spletni strani Organizacija porok: »V hotelu se sicer lahko pohvalijo s skoraj 100-letno tradicijo prirejanja porok.« (Organizacija porok, b. l.).

4.4 ZGODOVINA WELLNESS STUDIA LUISA

Znana zgodovina wellnesa Studio Luisa sega v 17. stoletje, ko je slovenski pisatelj Janez Vajkard Valvasor v svojih zapisih in knjigah prvi omenjal termalne vrele. Iz teh podatkov lahko razberemo, da so že takrat ljudje, predvsem pa zdravniki, vedeli, kakšno zdravilno moč ima ta voda. V letu 1818 so oba vrelca zaščitili in zaprli z leseno lopo. Nato so štiri leta kasneje, torej leta 1822, odprli prvo pravo termalno kopališče, kjer so imeli 3 majhne bazene. Kopalci so morali biti obvezno ločeni glede na spol.

Začetki hotela segajo v leto 1850, ko je ljubljanski poštarski ravnatelj na tem mestu zgradil hotel in ga v čast svoji ženi poimenoval po njej. Ker je bilo takratno kopališče v slabem stanju, ga je tudi prenovil. Tako so leta 1854 prvič odprli hotel Luisenbad. Današnji Grand hotel Toplice je poimenovala in prenovila domačinka in podjetnica Julia Molnar med letoma 1930 in 1931. Od takrat naprej je hotelska prepoznavnost samo še rasla (Sava Hotels & Resorts, b. l.)

4.5 STORITVE WELLNESS STUDIA LUISA

Imajo zelo bogato in raznoliko ponudbo storitev. Na voljo je več vrst masaž, ki vam jih lahko predstavijo oziroma svetujejo že receptorji v wellnesu. Nudijo telesne pilinge ter anticelulitne programe ali pa si lahko rezervirate nego obraza – le pravo je potrebno izbrati – ni vsaka nega prava za vsako kožo. Pri tem vam svetuje receptorka ali kozmetičarka, ki bo strokovno ocenila, kaj je za vas primerno. Tiste, ki se želijo še dodatno razvajati, se lahko sprostijo v kopeli ali pa si celo privoščijo kakšen poseben

ritual, ki traja od 90 do 120 minut, odvisno kaj vključuje. Nudijo tudi depilacije, nege rok (manikura) ter nege stopal (pedikura) (Sava Hotels & Resorts, b. l.).

Vse storitve izvajajo le profesionalni in izobraženi maserji/maserke ter kozmetičarke. Na voljo imajo tudi različno kozmetiko, tako za obraz in telo kot tudi za nego rok in stopal. Da lahko doživetje delite še z drugimi, pa lahko poskrbite z nakupom darilnega bona. Prav tako nudijo izposajo čolna, s katerim se gosti lahko odpeljejo do otoka. Pravi romantiki lahko rezervirajo tudi piknik košarico za dve osebi, k čemur je prav tako vključen 2-urni najem čolna (Sava Hotels & Resorts, b. l.).

4.6 UREDITEV WELLNESS STUDIA LUISA

V tem elegantnem manjšem wellnessu, ki je urejen v rimskem slogu, je bazen s termalno vodo s konstantnimi 22 °C. Kopanje v tej vodi blagodejno vpliva na delovanje ožilja, srca in na druge notranje organe, predvsem pa sprošča mišično napetost ter izboljšuje telesno prekrvavitev. Dostop do bazena je za hotelske goste brezplačen, za zunanje pa je potrebno plačilo 22,00 EUR na osebo za celodnevni vstop. V to ceno je vključena tudi uporaba savn, brisača in rjuha. Imajo tri različne savne: infrardečo, turško oziroma parno ter finsko savno. Gostom so brezplačno na voljo tudi voda in čaj ter dve do tri vrste sadja. Uporaba ležalnikov s pogledom na jezero in Blejski grad je brezplačna. Ob bazenu je tudi pitna termalna voda, ki si jo lahko privošči vsak gost. Pitje te vode naj bi pripomoglo k boljšemu počutju, prebavi ter blagodejno vplivalo na notranje organe. Kljub temu osebje priporoča le dva kozarca na dan (Sava Hotels & Resorts, b. l.).

Tik ob hotelu je urejena zunanja hotelska plaža ob jezeru, ki je za goste hotela brezplačna, za zunanje pa stane 25,00 EUR na osebo. Vključuje brisačo, ležalnik in senčnik, poleg dobite tudi kupon za pijačo dobrodošlice. V to ceno ni vključen vstop v termalni bazen in savne (Sava Hotels & Resorts, b. l.).

5 PRIMERJAVA S KONKURENCO

5.1 PRIMERJAVA PONUDBE

Tabela 1 prikazuje wellness ponudbe različnih slovenskih hotelov.

	Grand hotel Toplice (Bled)	Atlantida Boutique hotel (Rogaška Slatina)	Grand hotel Bernandin (Portorož)	Hotel Aleksander (Rogaška Slatina)	Kempinski Palace (Portorož)	Mind hotel Slovenija (Portorož)	Povprečje
Št. vrst masaž	11	21	22	18	7	3	12
Št. vrst neg telesa	11	13	13	10	12	8	11,2
Št. vrst neg obraza	18	18	18	13	12	12	15,2
Št. vrst depilacij	9	8	5	0	13	3	7,6
Št. vrst manikur/pedikur	9	9	12	2	5	5	7
Skupno število ponujenih storitev:	58	69	70	33	49	31	51,7
Št. sob/suit	87	76	242	11	183	144	123,8
Razmerje med številom različnih ponudb in številom sob/suit	0,67	0,90	0,29	3	0,27	0,22	

Tabela 1: Primerjava ponudbe wellness centrov slovenskih hotelov
(Lastni vir)

V tabeli 1 vidimo, da imajo največjo ponudbo različnih vrst masaž wellness v Grand hotelu Bernardin, saj jih ponujajo 22, najmanj pa v Mind Hotel Slovenija, in sicer 3. Wellness v Grand hotelu Toplice, ki jih ponuja 11, je malo pod povprečjem števila vrst masaž v izbranih hotelih, ki je 12, manj masaž od njih poleg Mind hotela Slovenija ponuja le še Kempinski Palace.

Po številu vrst neg telesa je Grand hotel Toplice z 11 različnimi povprečen, največ pa jih ponujata tako Atlantida Boutique kot Grand hotel Bernardin, vsak po 13. Najmanjše število ponujenih je v Mind hotelu Slovenija, kjer nudijo 8 različnih vrst nege telesa. Vseeno vidimo, da razpon med števili ni velik. Povprečno število vrst neg obraza je 15,2, kar pomeni, da je Grand hotel Toplice nadpovprečen z 18 možnostmi, enako število ponujata tudi Atlantida Boutique hotel ter Grand hotel Bernardin. Najmanj različnih vrst nege obraza ponujata Kempinski in Mind Hotel z le 12. Kot je razvidno iz tabele, Hotel Aleksander ne ponuja nobenih depilacij, Grand Hotel Toplice 9, kar je nad povprečjem (7,6), Kempinski pa kar 13 različnih depilacij. V Grand hotelu Bernardin ponujajo največ, in sicer 12 različnih možnosti pri kategoriji manikur/pedikur, najmanj, in sicer 2 možnosti, pa v Hotelu Aleksander. Grand hotel Toplice in Atlantida Boutique hotel nudita 9 vrst in sta nad povprečjem (7) v primerjavi z ostalimi hoteli oziroma wellnessi.

V skupnem številu ponujenih storitev je Grand hotel Toplice z 58 različnimi storitvami rahlo nad povprečjem (51,7). Največ pa jih ponuja Grand hotel Bernardin (70), najmanj pa jih ponujajo v Mind hotelu Slovenija, in sicer 31. V primerjavi z ostalimi hoteli je Grand hotel Toplice s 87 sobami/suitami pod povprečjem, manj jih ima Atlantida Boutique (76) in Hotel Aleksander (11). Največ sob imajo v Grand hotelu Bernardin (242).

Grand hotel Bernardin je z 242 sobami na prvem mestu in tudi ponuja največ različnih storitev (70). Mind hotel Slovenija je po številu sob na tretjem mestu (144 sob), vendar ima najmanjše število ponujenih storitev, le 31. Čeprav je Grand hotel Toplice po številu sob na četrtem mestu od šestih, je v razmerju med številom različnih ponudb in številom sob na drugem mestu, kar pomeni, da ima nadpovprečno število ponudb za svoje stranke glede na število sob.

5.2 PRIMERJAVA CEN

Tabela 2 prikazuje cene različnih masaž v wellness centrih.

	Grand hotel Toplice (Bled)	Atlantida Boutique hotel (Rogaška Slatina)	Grand hotel Bernandin (Portorož)	Hotel Aleksander (Rogaška Slatina)	Kempinski Palace (Portorož)	Mind hotel Slovenija (Portorož)	Povprečna cena storitve
Klasična masaža	50 min 54 EUR	45 minut 50 EUR	40 minut 49 EUR	60 minut 65 EUR	50 minut 70 EUR	40 minut 49–54 EUR	56,60 EUR
Klasična masaža cena na 10min	10,8 EUR	11,1 EUR	12,3 EUR	10,8 EUR	14 EUR	12,3–13,5 EUR	12 EUR
Aroma masaža	75 min 74 EUR	50 minut 60 EUR	60 minut 65 EUR	/	50 minut 80€	40 minut 49–54 EUR	55,10 EUR
Aroma masaža cena na 10 min	9,90 EUR	12 EUR	10,80 EUR	/	16 EUR	12,90 EUR	12,30 EUR
Masaža hrbta	20 min 29 EUR	20 minut 29 EUR	20 minut 27EUR	20 minut 35 EUR	40 minut 55 EUR	20 minut 29–32 EUR	34,30 EUR
Masaža hrbta cena na 10 min	14,50 EUR	14,50 EUR	13,50 EUR	17,50 EUR	13,80 EUR	15,30 EUR	14,90 EUR
Refleksna masaža stopal	/	30 minut 40 EUR	40 minut 49 EUR	30 minut 40 EUR	40 minut 55 EUR	40 minut 50–55 EUR	47,30 EUR
Refleksna masaža stopal cena na 10 min	/	13,40 EUR	12,30 EUR	13,40 EUR	13,80 EUR	13,10 EUR	13,20 EUR

Tabela 2 Cene različnih masaž v wellness centrih
(Lastni vir)

V tabeli 2 so predstavljene cene nekaterih storitev, ki jih ponuja 6 različnih slovenskih hotelov s petimi zvezdicami oziroma njihovimi wellnessi. Za lažjo ocenitev povprečja in najdražjih ter najcenejših določenih storitev v tabeli 2 sem izračunala cene na 10 minut.

Najdražjo masažo nudi Kempinski Palace (14,00 EUR/10 minut), Grand hotel Toplice in Hotel Aleksander pa najcenejšo (10,80 EUR/10 minut), vendar za to ceno v Aleksandru masirajo 10 minut več kot v Grand hotelu Toplice. Najcenejšo aroma masažo po ceni na 10 minut (9,90 EUR) in hkrati z največ minutami nudi Grand hotel Toplice, najdražjo pa Kempinski Palace s ceno 16,00 EUR na 10 minut. Hotel Aleksander pa te vrste masaže ne nudi.

V hotelu Mind hotelu Slovenija nudijo najdražjo masažo hrbta (15,30 EUR/10 minut), najcenejšo v Grand hotel Bernardinu. Grand hotel Toplice in Atlantida Boutique hotel sta rahlo pod povprečjem s ceno 29,00 EUR za 20 minut oziroma 14,50 EUR/10 minut. Refleksne masaže stopal v Grand hotelu Toplice ne ponujajo, imajo pa jo v ostalih petih hotelskih wellnessih, najdražjo v Kempinski palace (13,80 EUR/10 minut) in najcenejšo v Grand hotelu Bernardin.

Ob primerjanju povprečnih cen na 10 minut vidimo, da sta Kempinski Palace in Mind hotel Slovenija nadpovprečna, v kar treh storitvah od štirih. Od vseh šestih hotelov ima Grand hotel Toplice najnižje cene oziroma imajo vse tri storitve podpovprečno ceno, ene storitve pa v tem hotelu ne nudijo. Tri od štirih primerjalnih storitev v Atlantida Boutique hotel in Grand hotel Bernardin imajo podpovprečne cene. Hotel Aleksander pa je v povprečju. Če pogledamo vse štiri primerjane masaže oziroma njihove cene na 10 minut, vidimo, da ima Kempinski Palace kar tri od štirih najdražjih cen proti ostalim šestim hotelom. Grand hotel Toplice in Grand hotel Bernardin pa imata vsak po dve od štirih z najnižjimi cenami.

Tabela 3 prikazuje cene različnih storitev v wellness centrih.

	Grand hotel Toplice (Bled)	Atlantida Boutique hotel (Rogaška Slatina)	Grand hotel Bernandin (Portorož)	Hotel Aleksander (Rogaška Slatina)	Kempinski Palace (Portorož)	Mind hotel Slovenija (Portorož)	Povprečna cena storitve
Piling telesa	20 min 31 EUR	20 minut 25 EUR	30 minut 32 EUR	30 minut 50 EUR	/	/	27,60 EUR
Piling telesa cena na 10 min	15,50 EUR	12,50 EUR	10,70 EUR	16,70 EUR	/	/	13,90 EUR
Globinsko čiščenje obraza z masko	/	60 minut 80 EUR	60 minut 55 EUR	/	/	60 minut 50–55 EUR	62,50 EUR
Depilacija celih nog	30 EUR	35 EUR	39 EUR	/	35 EUR	32–35 EUR	34,50 EUR
Depilacija bikini	17 EUR	39 EUR	15 EUR	/	20 EUR	/	22,75 EUR
Medicinska pedikura	60 min 49 EUR	40 min 35 EUR	/	/	/	/	42 EUR
Klasična pedikura	50 min 39 EUR	/	60 minut 35 EUR	50 minut 70 EUR	60 minut 45 EUR	60 minut 40–50 EUR	46,80 EUR
Klasična manikura	50 min 35 EUR	30 minut 25 EUR	40 minut 29 EUR	40 minut 50 EUR	60 minut 45 EUR	40 minut 35–43 EUR	37,20 EUR

Oblikovanje obrvi	10 EUR	10 EUR	16 EUR	20 EUR	15 EUR	/	14,20 EUR
Barvanje obrvi	12 EUR	10 EUR	10 EUR	20 EUR	15 EUR	/	13,50 EUR
Masaža obraza	20 min 29 EUR	20 minut 35 EUR	30 minut + piling 29 EUR	20 minut 35 EUR	/	40 minut 42–47 EUR	34,50 EUR
Masaža obraza cena na 10 min	14,50 EUR	17,50 EUR	9,70 EUR	17,50 EUR	/	11,10 EUR	15,20 EUR

Tabela 3: Cene različnih storitev v wellness centrih
(Lastni vir)

V tabeli 3 so predstavljene cene nekaterih storitev, ki jih ponuja 6 različnih slovenskih hotelov s petimi zvezdicami oziroma njihovimi wellnessi. Za lažjo primerjavo podatkov v tabeli 3 sem pri storitvah, ki so časovno določene, izračunala cene na 10 minut.

Najdražji piling telesa nudijo v Hotelu Aleksander, v Grand hotelu Bernardin pa najcenejšega. V Grand hotelu Toplice imajo nadpovprečno ceno, in sicer 15,50 EUR/10 minut. Dva hotela od šestih pilinga telesa ne ponujata. Globinskega čiščenja obraza z masko v treh wellnessih (vključno z wellnessom v Toplicah) ne nudijo. Atlantida Boutique hotel ima najvišjo ceno, in sicer 80,00 EUR/60 minut, najnižjo pa v Mind hotelu Slovenija (50,00–55,00 EUR/60 minut). V Grand hotelu Toplice je najnižja cena za depilacijo nog s ceno 30,00 EUR, najvišjo pa v Grand hotelu Bernardin. V Hotelu Aleksander te storitve ne nudijo.

Najnižjo ceno 17,00 EUR za depilacijo bikinija nudijo v Grand hotelu Toplice, najvišjo pa v Atlantida Boutique hotelu za ceno 39,00 EUR. Hotel Aleksander in Mind hotel te storitve ne nudita. V Grand hotelu Toplice imajo najvišjo ceno za medicinsko pedikuro (49,00 EUR), v Atlantida Boutique hotelu pa je ta na voljo za 35,00 EUR. Omenjena sta tudi edina centra izmed vseh primerjanih hotelov, ki to storitev nudita. Najvišjo ceno za klasično pedikuro ima Hotel Aleksander (70,00 EUR), najnižjo pa v Grand hotel Bernardin. Wellness v Grand hotel Toplice je s svojo ceno 39,00 EUR podpovprečen v primerjavi z ostalimi. Atlantida Boutique hotel te storitve ne ponuja. Klasično manikuro najhitreje in najceneje naredijo v Atlantidi Boutique hotelu za 25,00 EUR v 30 minutah, najdražjo pa nudijo v Hotelu Aleksander za 50,00 EUR v 40 minutah. V Grand hotelu Toplice potrebujejo za to storitev 50 minut, za kar računajo 35,00 EUR.

V Atlantida Boutique hotelu in Grand hotelu Toplice bo stranka za oblikovanje obrvi odštela najmanj, in sicer 10,00 EUR, največ pa bo plačala v Hotelu Aleksander, in sicer 20,00 EUR. V Mind hotelu Slovenija te storitve ne nudijo. Za barvanje bo največ treba odšteti v Hotelu Aleksander (20,00 EUR), najmanj pa v Atlantida Boutique hotelu in Grand hotelu Bernardin. Grand hotel Toplice so s svojo ceno 12,00 EUR rahlo podpovprečen. Te storitve ni možno koristiti v Mind hotelu Slovenija.

Najboljšo in najnižjo ceno za masažo obraza s pilingom bo stranka plačala v Grand hotelu Bernardin (9,70 EUR/10 minut), najvišjo ceno pa imajo v Atlantida Boutique hotelu in Hotelu Aleksander (17,50 EUR/10 minut). Grand hotel Toplice so s 14,50 EUR/10 minut podpovprečni. Kempinski Palace te storitve ne nudi.

Ob primerjavi posamičnih storitev vidimo, da ima največ najdražjih storitev Hotel Aleksander (šest od sedem), najcenejše pa Grand hotel Bernardin (šest od desetih). Grand hotel Toplice ima tri posamične storitve najcenejše proti ostalim, le eno pa ima najdražjo. Kempinski Palace nima niti ene storitve najcenejše oziroma najdražje proti ostalim primerjalnim hotelom. V Mind hotelu Slovenija imajo le eno najdražjo in eno najcenejšo storitev. Če pogledamo še Atlantida Boutique hotel, vidimo, da ima štiri najcenejše in dve najdražji storitvi v primerjavi z ostalimi. Če torej primerjamo cene vseh primerjalnih storitev, imata Grand hotel Toplice in Grand hotel Bernardin cene zelo pod povprečjem, Hotel Aleksander pa je v visoko nad povprečjem. Kempinski Palace je s svojimi cenami rahlo nad povprečjem, Mind hotel Slovenija pa ravno obratno, torej rahlo pod povprečjem. Cene v Atlantida Boutique hotelu so povprečne.

6 PREDSTAVITEV IN ANALIZA INTERVJUJEV

6.1 VZOREC

Vzorec, v katerega so bili zajeti maserji in kozmetičarke, je bil izbran priložnostno. Maserka A je profesionalna maserka 14 let. Na začetku svoje kariere je bila zaposlena v večjem hotelu v Portorožu, sedaj pa dela kot zunanja zaposlena oziroma izvajalka. Opravljeno zdravstveno šolo ter nekaj različnih tečajev za masaže in anticelulitne tretmaje. Maserka in kozmetičarka B ima izobrazbo kozmetični tehnik in opravljena tečaja klasične in refleksne masaže. Zaposlena je kot zunanja izvajalka že od končane srednje šole – 6 let. Maser C je profesionalni maser, ki poleg vsakdanjih masaž izvaja tudi nekatere manj klasične, kot so: Ayurveda, masaža z vročimi kamni, protibolečinska, športna masaža. Za vse ima opravljene tečaje. Kot maser deluje že več kot 20 let. Kozmetičarka D je po izobrazbi kozmetični tehnik in ima opravljen tudi tečaj medicinske pedikure. Zaposlena je 8 let. Opravljen je tudi intervju z osebo E, ki veliko potuje po svetu (v tujini je približno 5–6 mesecev na leto), skoraj vedno pa si privošči tudi nekaj razvajanja v wellnessih. Intervju z njo je dodan za primerjavo izkušnje uporabnika wellnessov pri nas in v tujini.

6.2 ANALIZA INTERVJUJEV

Maserka A pravi, da je več ali manj povsod enak sistem dela. Povsod se hiti. Meni, da je med storitvami zagotovo premalo časa, kajti veliko strank po tretmaju ali masaži ne vstane takoj, sama pa mora v tem času zamenjati rjuhe, brisače, pripraviti olja, pripomočke ... Kot dvig kakovosti bi predlagala več različnih olj, med katerimi bi lahko stranka izbirala ponudbo 15-minutnega predhodnega obiska savne, ki pomaga pripraviti telo pred izvedbo masaže. Seveda bi to vključila v ceno storitve. Ponudbe bi širila, saj meni, da je dovolj obširna za tako velik center.

Maserka in kozmetičarka B ocenjuje, da ni potrebe po izboljšanju kakovosti storitve, če je ta izvedena pravilno. Se ocenjuje kot profesionalno in svoje delo kot korektno, tako da njene stranke dobijo, kar plačajo. Meni, da bi lahko morda k dvigu kakovosti lahko prispevala večja vpletenost receptorja, ki ima stik s stranko pred in po masaži, ter tako več možnosti tudi za komunikacijo.

Maser C meni, da ljudje niso dovolj ozaveščeni, kako pomembne so masaže v današnjem času za počutje in telo. Mogoče bi bilo treba razmisliti, kako jim približati pomen masaž; so npr. odlična regeneracija po napornem tednu v službi ali sprostitev v stresnem obdobju itn. Hkrati pravi, da opaža napredek pri receptorjih, ki znajo pomagati pri izbiri storitve. Vseeno meni, da bi vsak receptor potreboval vsaj osnovno izobraževanje o vseh storitvah, ki jih wellness nudi. Tako bi receptor lahko strankam bolje svetoval in jim približal tudi manj poznane masaže in tretmaje, ki bi bili posledično bolj priljubljeni. V stalno ponudbo bi dodal protibolečinsko ali športno masažo, saj ju ni opazil v ceniku tega wellnessa. Večina ljudi danes potrebuje prav to.

Kot dvig prodaje in posledično dvig kakovosti predlaga popust na naslednjo masažo, če jo stranka rezervira takoj po koncu prejšnje.

Kozmetičarka D pravi, da se premalo ljudi odloča za pedikure. Ocenjuje, da ljudje velikokrat pridejo, ko je to že res nujno. Sama meni, da bi pedikuro potreboval vsak, ki je veliko na nogah, sploh pa v zaprtih čevljih. Pri nekaterih je potrebna celo medicinska pedikura (težave: kurja očesa, otiščanci, vraščen noht, glivična obolenja), ki jo priporoča tudi starejšim ljudem. Kar se tiče nege obraza, pravi, da klasičnih naredi ogromno, ostalih malo manj. Marsikdo ne ve, kakšno nego si rezervirati, kar pa je v resnici res težko izbrati, tako da je to odločitev za prvič najbolje prepustiti profesionalni kozmetičarki. Redno in vsakodnevno izvaja depilacije, oblikovanja obrvi, manikure. Predlaga, da se v času, ko ima stranka masko na obrazu, doda masaža dlani, saj bi tako dodala dodatno storitev, hkrati pa bi bil čas bolje izkoriščen.

Vsi maserji/maserke in kozmetičarke so enako opisali osnovni potek sprejema in odslavljanja stranke: pred storitvijo gredo po stranko, ki je ali v čakalnici ali v garderobi. Stranki se predstavijo, jo vprašajo po imenu (tako preverijo, da prevzamejo pravo osebo) in jo odpeljejo v prostor, kjer bodo izvajali storitev. Nato podajo navodila za ležanje ali drugo pripravo na tretma/masažo/storitev. Po končani storitvi se stranki zahvalijo za obisk in odidejo iz prostora. Nato počakajo, da oseba zapusti sobo.

Oseba E iz lastnih izkušenj pove, da se v tujini število zvezdic in kakovost storitve vedno ne skladata. Sprejem je načeloma enak (maser te sprejme in odpelje v masažni prostor), po končani storitvi pa je kje že doživela drugačno obravnavo kot pri nas. V Indiji je na primer na koncu prejela sveže iztisnjen sok, v New Yorku so ji ob pijači dali majhne čokoladice. Na nekaterih negah obraza je v času, ko je imela na obrazu masko, bila deležna še brezplačne masaže rok, nato pa je v dar prejela kakšno kremo za roke ali pa celo za obraz. Nekje sta s partnerjem ob rezervaciji dveh terminov na drugega dobila popust. V drugem centru sta pred športno masažo imela uro savnanja, po masaži pa sta dobila osvežilno limonado.

V Sloveniji jo včasih zmoti razlika v odnosu zaposlenih do stranke glede na starost le-te. Čeprav nikoli ni doživela odkrite nesramnosti zaposlenih, je večkrat dobila občutek, da se bolj spoštljivo vedejo do starejših. Pograša tudi prijeten zaključek po sami storitvi (po koncu se preobleče in odide), v smislu kakšnega napitka po športni masaži ali manjših brezplačnih prigrizkov – čokoladice, arašidov ipd. Kljub vsemu meni, da imamo v Sloveniji odlične centre s profesionalnimi maserji/maserkami in kozmetičarkami.

Ob vprašanju, kaj bi dodala ali spremenila v Luisi, je povedala, da je bila njena izkušnja s storitvijo in izvedbo vrhunska. Maserka je odlično opravila svoje delo. Zmotilo jo je le dejstvo, da ni imela občutka, da je v 5-zvezdičnem wellnesu. Prostor, kjer je počakala na storitev, je v hodniku s stekleno steno, skozi katero vidiš na bazenski del, kar ji ni bilo najbolj všeč. Po koncu masaže so ji prinesli vodo, ki žal ni

bila termalna, po kateri je hotel znan. Kot predlog izboljšave je navedla boljše pogostitev na koncu storitve in ugodnejšo ceno za obisk savn in bazena v primeru koriščenja masaže ali drugih storitev. Vseeno pa meni, da ima Luisa velik potencial.

7 PREDLAGANE IZBOLJŠAVE

Na podlagi raziskave, mnenj profesionalnih maserjev in kozmetičark ter glede na lastne izkušnje navajam nekaj predlogov, kako bi v Studiu Luisa lahko izboljšali kakovost storitev. Podjetje Sava Hotels & Resorts že ima program zvestobe, vendar lahko ob zbranem določenem številu tako imenovanih "kapljic" stranka oziroma ambasador te unovči za nočitve. Menim, da bi se več strank odločilo pristopiti v program zvestobe, če bi lahko nabrane kapljice koristili za na primer brezplačno storitev v izbranem wellnessu ali celo nek popust. Marsikatera stranka ni ljubiteljica hotelov oziroma nočitev v njih, radi pa obiskujejo wellness, zato bi ta možnost pozitivno vplivala na že obstoječe ter nove stranke. V njihovi ponudbi pogrešam kakšno posebno akcijo, morebiti izven sezone oziroma v dneh, ko ni veliko rezerviranih tretmajev – last minute ponudba. Sama bi si zaželela paket masaže ter uporabe bazena in savn s kakšnim manjšim prigrizkom (na primer rezano sadja ali čokoladice).

Ob rezervaciji masaže bi lahko ponudili brezplačno 20-minutno uporabo njihovega čudovitega termalnega bazena ali savn pred samo storitvijo. Tako bi stranka preizkusila eno ali obe boniteti ter se morda navdušila nad koriščenjem obeh v prihodnosti. Pred izvedbo storitve bi stranka dobila in okusila termalno vodo, ki dokazano blagodejno učinkuje na notranje organe. Med storitvami ne bi spreminjala nič, le tam, kjer ima kozmetičarka ali maserka nekaj minut časa, bi lahko brezplačno naredila masažo dlani ali stopal za čas, ki ga koža potrebuje, da se krema vpije v telo. Med izvajanjem pedikure in manikure, kjer stranki ni treba biti čisto pri miru, bi ponudili kavo ali čaj, seveda brezplačno.

Menim, da bi lahko izkušnjo stranke še dodatno izboljšali tako, da bi po storitvi stranki na pladnju postregli z limonado ali pomarančnim sokom, morebiti celo s kakšnimi čokoladicami ali mini rezano sadje, odvisno od cene koriščene storitve. Sama pogrešam ugodnejšo ceno uporabe savn in bazena ob rezervaciji tretmaja pri njih. Z veseljem bi se vračala, če bi v svoj kotiček ob savni dodali npr. sadna nabodala ter mini smoothije, kajti v vsakem obiskanem centru sem imela na voljo klasiko, tj. vodo, čaj, jabolka, včasih celo marelice, hruške. V svojo ponudbo bi lahko dodali ponudbo za obisk s prijateljicami; na primer 3–4 prijateljice in uporaba savn z bazenom ter delna masaža 20 minut s kozarčkom penine ali brezalkoholne pijače. Menim, da bi bile stranke ob koncu dražje storitve ali celo stalne stranke navdušene nad kakšnim darilcem, na primer mini kremo za roke ali masko za obraz.

8 ZAKLJUČEK

Ob primerjanju cen posamičnih storitev v izbranih raziskovalnih wellnesih smo ugotovili, da so cene v Luisi v Grand hotelu Toplice podpovprečne glede na ostale ponudnike. Studio Luisa ponuja veliko več storitev za stranke kot ostalih 6 wellnesov. Glede na število sob v hotelu Studio Luisa ponuja veliko več različnih storitev kot pa trije primerjalni hoteli, ki imajo vsaj še enkrat toliko sob ali celo več kot Grand hotel Toplice. V primerjavi z ostalimi tremi wellnessi je Studio Luisa še vedno nadpovprečen glede izbire tretmajev.

S pomočjo intervjujev sem ugotovila, da v wellnesu Studio Luisa manjkajo le malenkosti, ki bi izboljšale kakovost storitev in počutja stranke pri njih. Vsi maserji in kozmetičarke so pojasnile in potrdile, da bistvene razlike v drugih wellness centrih praktično ni. Načeloma se protokol dela od sprejema pa vse do odhoda stranke izvaja enako povsod drugod. Kljub temu pa prostor za izboljšave zagotovo obstaja. Kakovost v wellnesu se ne odraža le v opravljeni storitvi, temveč od prvega prihoda gosta do njegovega odhoda. Skozi diplomsko nalogo sem odkrila, da vodilni v Sloveniji na tem področju dajejo poudarek le na izvedbo tretmaja. Napačno je misliti, da sta prijaznost zaposlenih ter urejenost objekta dovolj za zadovoljstvo strank.

Med iskanjem in raziskovanjem smo ugotovili, da je v Sloveniji dovolj 5-zvezdičnih wellnesov za primerjavo s Studiom Luisa. Zato smo se odločili, da v raziskovanje ni treba vključiti še 4-zvezdičnih centrov. Raziskavo bi se dalo nadgraditi s primerjavo slovenskega trga s tujim, česar ni bilo mogoče izvesti zaradi nekaterih omejitev: distance, velik razpon plač pri nas in v tujini, drugačne vrste masaž glede na imena, čas, visoke cene vseh storitev ter izvedba ankete o zadovoljstvu rednih strank Studia Luisa, za kar bi bilo potrebno sodelovanje le-teh. Vse to je lahko predmet nadaljnje raziskave.

Med pisanjem diplomskega dela se je Studio Luisa preimenoval v Spa Luisa.

9 LITERATURA IN VIRI

Atlantida Botique Hotel. (b. l.). *Uravnovesite svoje energije*. Pridobljeno 06. 11. 2021 z naslova <https://www.atlantida-rogaska.si/si/dozivetja/wellness-spa/masaze/>.

Bled. (b. l.). *Pletna*. Pridobljeno 06. 11. 2021 z naslova <http://www.bled.si/si/kaj-videti/posebnosti-kraja/pletna>.

Brezovec, A. & Gobbo, S. (2000). *Marketing v turizmu: izhodišča za razmišljanje in upravljanje*. Turistica, Visoka šola za turizem.

Chvatal, M. (2017). *Bled, Bohinj, Radovljica. Golnik*. Turistika.

Cvikl, H. in Brezovec, T. (2006). *Uvod v turizem*. Portorož: Turistica – Visoka šola za turizem.

Gabrijelčič, J. (1995). *Od kakovosti k odličnosti: Po poti organizacijskega razvoja*. Novo mesto: Dolenjska založba.

Gojčič, S. (2005). *Wellness: zdrav način življenja: nova zvrst turizma*. Ljubljana: GV založba.

Hotel Aleksander. (b. l.). *Wellness cenik*. Pridobljeno 06. 11. 2021 z naslova <https://www.hotel-aleksander.eu/files/default/hotel-aleksander/wellnes%20cenik%20-%20SLO.pdf>.

Hotel Bernardin. (b. l.). *Paradise spa*. Pridobljeno 06. 11. 2021 z naslova <https://www.hoteli-bernardin.si/si/namestitve/portoroz-st-bernardin-resort/grand-hotel-bernardin/paradi-se-spa-portoroz>.

Kempinski Palace Portorož. (b. l.). *Rose spa brochure*. Pridobljeno 06. 11. 2021 z naslova https://kempinski-dev.s3.amazonaws.com/34400727/rose-spa-brochure_sloita_web.pdf.

Kirzner, I. M. (2014). *Konkurenca in podjetništvo*. Ljubljana: Inštitut Nove revije, zavod za humanistiko.

Kodrič, S. (2009). *Wellness in zdravje*. Tržič: Učila International.

Kotler, P. (2004). *Management trženja*. Ljubljana: GV založba.

Lifeclass Hotels and Spa. (b. l.). *Cenik storitev*. Pridobljeno 06. 11. 2021 z naslova <https://www.lifeclass.net/si/terme-portoroz/cenik-storitev/>

Lonely Planet, (2019). *Slovenia*. Lonely Planet Global Limited.

Organizacija porok. (b. l.). *Grand Hotel Toplice*. Pridobljeno 27. 02. 2022 z naslova <https://organizacijaporok.com/lokacije/grand-hotel-toplice-poroka/>.

Pittroff U., Niemann C. in Regelin P. (2004). *Za dobro počutje: wellness: najboljše zamisli in recepti za sproščeno razpoloženje*. Ljubljana: Mladinska knjiga.

Pittroff, U. (2005). *Za dobro počutje: wellness: najboljše zamisli in recepti za sproščeno razpoloženje*. Ljubljana: Mladinska knjiga.

Repe, B. (2009). *Bled v soncu ves žari: oris zgodovine turizma na Bledu*. Žirovnica: Medium.

Repnik, S. (2010). *Wellness turizem*. Ljubljana: Zavod IRC.

Rogelj, M. (2012). *Grand hotel Toplice in njegova zgodovina*. Pridobljeno 27. 2. 2022 z naslova <https://mdbled.si/e-razgledi/e-razgledi-2012/grand-hotel-toplice-in-njegova-zgodovina/>.

Sava hotels and resorts, (b. l.). *Spa Luisa*. Pridobljeno 06. 11. 2021 z naslova <https://www.sava-hotels-resorts.com/si/sava-hoteli-bled/wellness/spa-luisa>.

Schutt, K. (1999). *Zdravilna moč vode*. Ljubljana: DZS.

Zavod brez ovir. (b. l.). *Eminentni hotel z bogato zgodovino*. Pridobljeno 06. 11. 2021 z naslova <https://brezovir.si/grand-hotel-toplice/>.

PRILOGA

Intervju – oseba A

Pozdravljena. Kakšen je tvoj poklic oziroma kakšno delo opravljaš?

Sem maserka, zaposlena v različnih podjetjih kot zunanja maserka. Imam tudi opravljene tečaje za masaže ter za anticelulitne programe oziroma tretmaje.

Koliko delovnih izkušenj imaš na tem področju?

Letos bo 14 let od prve masaže, ki sem jo izvedla.

Kje trenutno delaš?

Trenutno delam na dveh različnih lokacijah. V Portorožu, kjer živim in občasno v Ljubljani.

Ali si delala/delaš oziroma imaš izkušnje z delom v 4 in 5 zvezdičnem hotelu?

Seveda. Nekaj let nazaj delala na Bledu, na obali pa v Hotel Kempinski Palace Portorož. Imam tudi izkušnje iz Perla hotel Casino v Novi Gorici in pa iz Grand hotela Bernardin.

Kakšna je razlika med delom v 4 in 5 zvezdičnem hotelu oziroma wellnessu?

Ni neke občutne razlike. Je pa res, da ima vsak wellness svoje standarde o izvedbi masaže in seveda nimajo vsi istih masaž v ponudbi. Sam pristop do stranke pa je enak povsod, vsaj iz moje strani.

Kaj pa sam sprejem gosta, je povsod enak? Kaj narediš po koncu? Lahko opišeš?

Skoraj povsod je enak. V večini imajo čakalnice, kjer gost počaka, da ga pridem iskat. Če je nimajo, gost počaka kar na wellneški recepciji. Pristopim do stranke, se predstavim. Vprašam, če ji je ime tako kot imam na spisku zabeleženo in seveda preverim z njo če ima to masažo. Nato greva do masažne sobe, povem, na katero stran se uleže na mizo in zunaj počakam, da se namesti. Sledi masaža. Po končani masaži, se zahvalim za obisk. Če ima wellness na voljo čajni kotiček, še na hitro povem, da si lahko postreže in se še nekaj minut sprošča na sedišču.

Meniš, da bi se spodobilo v 5 zvezdičnem hotelu posvetiti več pozornosti gostu?

Iz moje strani bolj težko, ker imamo med masažami le 10 minut pavze. V tem času moram prebrisati in preobleči masažno mizo, pripraviti olje in morebitne pripomočke za naslednjo stranko.

Imaš kakšen predlog, kaj bi lahko gostu ponudili?

Ponekod pogrešam več olj na izbiro gosta. Seveda da si to izbere ob rezervaciji.

Mogoče bi lahko ponudili 15-minutno savnanje pred samo izvedbo masaže – seveda, kjer jih imajo. To bi vključila v ceno storitve.

Kakšna se ti zdi ponudba v Studiu Luisa? Je dovolj obširna?
Imajo zelo pestro ponudbo. Za tako velik wellness mislim, da je dovolj raznolikosti, tako da ne bi povečala ponudbe.

Intervju – oseba B

Pozdravljena. Kakšen je tvoj poklic oziroma kakšno delo opravljaš?
Zdravo. Po izobrazbi sem kozmetični tehnik in maserka – opravljen tečaj.

Koliko delovnih izkušenj imaš na tem področju?
Že od srednje šole, približno 6 let, zaposlena kot s.p.

Kje trenutno delaš?
Trenutno delam na Bledu v enem wellnessu.

Ali si delala/delaš oziroma imaš izkušnje z delom v 4 in 5 zvezdičnem hotelu?
V 5 zvezdičnem ne.

Kaj meniš kakšna je razlika med delom v 4 in 5 zvezdičnem hotelu oziroma wellnessu?
Menim da ni velike razlike. Mogoče le v večji ponudbi pri 5 zvezdicah in ceni.

Kaj pa sam sprejem gosta, je povsod enak? Kaj narediš po koncu? Lahko opišeš?
Sprejemem gosta, se predstavim, peljem v masažno ali v kozmetično sobo, izvedem storitev. Na koncu povabim k ponovnemu obisku ali pa se samo zahvalim.

Meniš, da bi se spodobilo v 5 zvezdičnem hotelu posvetiti več pozornosti gostu?
Ne. Gost kar plača, to tudi dobi. Sama sem profesionalna in če je storitev pravilno in kakovostno izvedena, ne vidim razloga, da bi se še več posvetili gostu.

Imaš kakšen predlog, kaj bi lahko gostu ponudili?
Niti ne. Mogoče bi kaj več lahko naredil receptor, ki ima verjetno več časa pred in po sami storitvi in večjo možnost komuniciranja s stranko.

Intervju – oseba C

Pozdravljen. Kakšen je tvoj poklic oziroma kakšno delo opravljaš?
Pozdravljena. Sem profesionalni maser že preko 20 let. Izvajam tako klasične kot

manj klasične masaže (Ayurveda, masaža z vročimi kamni, protibolečinske ter športne masaže).

Koliko delovnih izkušenj imaš na tem področju?

Več kot 20 let.

Kje trenutno delaš?

Zaradi anonimnosti ne bi odgovoril. Vendar delam preko s.p.-ja v več masažnih centrih.

Ali si delal/delaš oziroma imaš izkušnje z delom v 4 in 5 zvezdičnem hotelu?

Seveda, že več let, tudi trenutno delam v enem 5 zvezdičnem centru.

Kakšna je razlika med delom v 4 in 5 zvezdičnem hotelu oziroma wellnessu?

Menim, da le v ceni in v širini ponudbe. Na splošno pa je samo delo enako povsod.

Kaj pa sam sprejem gosta, je povsod enak? Kaj narediš po koncu? Lahko opišeš?

Tako je. Ni razlike. Sprejemem stranko, jo odpeljem v masažno sobo. Izvedem storitev.

Meniš, da bi se spodobilo v 5 zvezdičnem hotelu posvetiti več pozornosti gostu?

Seveda se vedno da izboljšati neko stvar, vendar ne pri sami izvedbi masaže, kajti vsaka masaža ima točno določen potek izvedbe. Mogoče bi dodal to, da bi bilo dobro, da bi za receptorje uvedli mini izobraževanja o vseh storitvah, ki jih imajo v ponudbi. Tako bi se ob boljšem znanju mogoče več ljudi odločalo tudi za manj znane masaže ter tretmaje. Čeprav v nekaterih centrih opažam izboljšanje in napredek v poznavanju storitev.

Imaš kakšen predlog, kaj bi lahko gostu ponudili?

Vmes med masažo nič. Mogoče bi kot predlog za dvig prodaje in kakovosti dali kak popust na naslednjo masažo, če bi jo stranka takoj po tej masaži rezervirala.

Ali meniš, da je raznolika ponudba v ceniku studia Luisa?

Zdi se mi dovolj velika izbira, vendar bi vseeno dodal v ponudbo še protibolečinsko ali športno masažo. Dandanes je veliko ljudi, ki bi takšno zvrst masaže potrebovali.

Intervju – oseba D

Pozdravljena. Kakšen je tvoj poklic oziroma kakšno delo opravljaš?

Sem kozmetični tehnik in imamo opravljen tudi tečaj medicinske pedikure. Redno in vsakodnevno izvajam depilacije, oblikovanja obrvi in manikure. Pedikur izvajam malo manj, kajti premalo ljudi se odloča za to. Ponavadi takrat ko je že nuja za stopala. Menim, da bi to potreboval vsak, ki je več ur dnevno na nogah ter v zaprtih čevljih. Pri

nekaterih je potrebna kar medicinska pedikura. Svetovala bi jo tudi starejšim. Izvajam pa tudi nege obraza.

Koliko delovnih izkušenj imaš na tem področju?

Kmalu bo 8 let.

Kje trenutno delaš?

Delam v enem wellnessu na slovenski obali.

Ali si delala/delaš oziroma imaš izkušnje z delom v 4 in 5 zvezdičnem hotelu?

Imam izkušnje v obeh zvezdičnih kategorijah.

Kakšna je razlika med delom v 4 in 5 zvezdičnem hotelu oziroma wellnessu?

Razlika v raznolikosti ponudbe in sigurno v ceni ter strukturi gostov.

Kaj pa sam sprejem gosta, je povsod enak? Kaj narediš po koncu? Lahko opišeš?

Do sedaj kjerkoli sem delala je bilo skoraj identično. Stopim do stranke in jo odpeljem v prostor, kjer bom izvajala storitev. Vmes malo poklepetava, po koncu pa pospremim stranko ven iz prostora. Nato pospravim in pripravim za naslednjega.

Meniš, da bi se spodobilo v 5 zvezdičnem hotelu posvetiti več pozornosti gostu?

Glede na to, da je povsod enak sistem dela, torej tako v 4 in 5 zvezdičnem wellnessu, bi rekla da. Razlika bi morala biti.

Imaš kakšen predlog, kaj bi lahko gostu ponudili?

Med mojimi storitvami bi lahko nekaj posebnega naredila le med nego obraza. Takrat ima stranka masko na njem, tako da bi lahko izvedla hitro masažo dlani, toliko da se krema vpije. Takrat je nekaj minut časa, preden masko odstranim. Menim, da bi bila stranka zadovoljna ob tej gesti.

Kakšna se ti zdi ponudba v Studiu Luisa? Je dovolj obširna?

Glede na druge wellnesse se mi zdi ravno praviša ponudba. Ni preveč niti premalo.

Intervju – oseba E

Pozdravljena. Najprej hvala, da si se odzvala mojemu povabilu za intervju.

Malenkost, z veseljem ti pomagam.

Veliko potuješ. Pravzaprav oba s partnerjem veliko potujeta. Kaj vama pomenijo potovanja?

Res je. Zelo veliko potujeva. Lahko sva srečna, da imava takšno službo, da delava,

kjerkoli že sva. V bistvu je to del najine službe. Kajti sva svetovalca za prehrano in imava stranke povsod po svetu.

Koliko časa sta bila lani izven naše države?

Jaz sem bila lani približno 5 mesecev v tujini, partner pa več polovico lanskega leta. Seveda ne v enem kosu.

Mi lahko zaupaš, kje sta lani vse bila, ter koliko časa? Kaj pa letos?

Največ časa sva preživela v Torontu in New Yorku, tako kot vedno. Jaz sem bila 3 mesece, on pa približno 4 in pol. Bila pa sva tudi v Beogradu, Italiji, Zagrebu, Sarajevu, Parizu, Seville, Istanbulu, Los Angelesu, Indiji, Nemčiji, Španiji in na Kosovem. V večini naštetih krajev sva bila od 3 do 5 dni. V bolj oddaljenih krajih pa maksimalno teden dni do 10 dni. Edino v Kanadi in New Yorku sva vedno po več mesecev. Letos sva bila 4 mesece v Kanadi, New Yorku, Los Angelesu in Las Vegasu. Drug teden pa se odpravljava na križarjenje po Sredozemlju. Nato se ponovno vračava v Kanado in Ameriko.

Sliši se lepo, obenem pa tudi naporno. Ali na svojih potovanjih obiskujeta wellnesse? S kolikšnimi zvezdicami?

Če bivava v hotelu, si skoraj vedno izbereva takšen hotel, v katerem imava možnost uporabe savn in tretmajev, ter fitnes. Po navadi si izbereva 4 ali 5 zvezdic, ker vedo kaj počnejo.

Torej lahko rečeva, da se rada razvajata z različnimi tretmaji? Ali pa sta raje v bazenih in savnah?

V večini koristiva vse, kar ponujajo, torej savne, bazen, fitnes in storitve kot so masaže. Skoraj vedno si privoščiva vsaj eno masažo, odvisno od časa, in koliko dni sva v istem kraju.

Če primerjaš tujino in Slovenijo; kako je drugod po svetu? Je občutna razlika med 4 in 5 zvezdicami?

Odvisno, kam greš. Sva že doživela, da sva bila v eni državi v dveh različnih hotelih z različnimi zvezdicami, pa sva bila bolj zadovoljna v 4 zvezdičnem hotelu. Odvisno kaj pričakuješ. Že sam potek masaž ni isti kot v Sloveniji. Tako da sva bila tudi že razočarana nad izvedbo masaže.

Imajo kakšen postopek ob sprejemu stranke pa do odhoda?

V večini ne. Klasika kot v Sloveniji. Prideš 10 minut prej, da se preoblečeš in potem počakaš v čakalnici, da te pride maser iskat. Ponekod te celo receptor odpelje do masažne sobe. Po končani masaži pa si lahko postrežeš s kakšnim sadjem ter čajem ali vodo. Ponekod pa še tega ne dobiš. Sva pa tudi že doživela kdaj kakšna presenečenja. V Indiji so nama po masaži prinesli sveže iztisnjen sok. V New Yorku pa so nama ob pijači dali majhne čokoladice. Po kakšni negi obraza sem tudi že prejela kako mini darilce – kremica za roke ali pa celo za obraz.

Ali sta kdaj dobila kakšne posebne ugodnosti? Za pare ali pa posamično?

V enem hotelu so nama ob rezervaciji dveh terminov, dali na drugi termin popust. Ko sva bila na športni masaži, so nama ponudili uro savne pred storitvijo. Po njej pa osvežilno limonado. Enkrat sem dobila brezplačno masažo dlani, ko sem bila na negi obraza in imela 15 minut masko na sebi.

Kaj bi spremenila pri nas oziroma kaj pogrešiš v naših wellnessih?

Najprej odnos. Velikokrat se zgodi, da se drugače obnašajo do naju kot do starejših. Se pozna, da njih nekako bolj spoštujejo. Kar pa ne pomeni, da so nesramni. Mogoče bi lahko po koncu masaže dodali kakšen napitek, na primer po športni masaži. Lahko bi kot končno pogostitev dali kakšno čokoladico ali arašide. Nekaj kar bi lepo zaključilo moj obisk pri njih. Ne pa da se takoj preoblečem in odidem. Kljub vsemu pa menim, da imamo odlične wellnesse, z odličnimi kozmetičarkami in maserji. Se lahko primerjamo z drugimi centri po svetu.

V wellnessu Studio Luisa si bila le enkrat. Kakšen je tvoj vtis? Kaj bi dodala, spremenila?

Sama storitev in izvedba masaže sta bili vrhunski. Maserka je odlično opravila svoje delo. Ob prihodu na recepcijo, sem vnaprej plačala svojo masažo, dali so mi kopalni plašč in copatke za enkratno uporabo, ter mi pokazali kje se preoblečem in počakam na maserko. Čakalnica je v hodniku, ki je med recepcijo in garderobo ter prehodu do masažnih sob in toaletnih prostorov. Vmes pa je steklena stena in gledaš direktno v bazen. Zmotilo me je, da ni nekega vtisa, da sem v 5 zvezdičnem hotelu oziroma wellnessu. Tudi po koncu storitve so mi ponudili le vodo, ki pa je bila iz pipe. Glede na to, da imajo svojo termalno vodo, bi človek pričakoval, da bodo to prinesli. Sama bi dodala neko mini pogostitev po koncu masaže ali pa vsaj neko ugodno ceno za njihov termalni bazen in savne. Namesto tega pa sem plačala redno ceno vsega kar sem koristila. Med predelom, ki ločuje savne in bazen, ni nobenih vrat ali pregrade. Tudi pri savnah je okno zakrito le z belo zaveso. Vseeno pa menim, da imajo velik potencial, glede na lego samega wellnesa.