

CORSO DI ALTA FORMAZIONE IN GESTIONE DI CENTRI BENESSERE

pi.co
WELLNESS

DIREZIONE TECNICA:

Ing. Salvatore Picucci

SEDE: da stabilirsi

PERIODO: Autunno 2008

DOCENTI:

Dott.ssa Lorena Patacchini

Dott. Daniela Concarella

Dott. Ilaria Roccasacca

Arch. Stefano Pediconi

SI RIVOLGE A:

proprietari, gestori, operatori di spa, centri benessere, hotel, operatori del settore wellness

SEGRETERIA ORGANIZZATIVA:

Wellness Design srl

PROGRAMMA

1° giorno – Giovedì

Mattina – La pianificazione strategica

- Analisi del settore (dati e trend)
- Analisi del Centro (forze e criticità)
- Obiettivi e Strategie

Pomeriggio – Il marketing del benessere

- CRM (*Customer Relationship Management*)
- CEM (*Customer Experience management*)
- La creazione del valore
- Il marketing mix

2° giorno – Venerdì

Mattina – Il Controllo Direzionale

- KPI (*Key Performance Indicator*)
- Balanced Score Card
- Customer Satisfaction

Pomeriggio – Le performance economiche

- Spa Volume & Spa Cost
- Break Even Point
- Conto Economico

3° giorno – Sabato

Mattina – L'organizzazione dello staff

- Gli obiettivi
- Gli strumenti
- La gestione delle risorse

Pomeriggio – L'organizzazione dello staff

- Selezione e Inserimento
- Valutazione
- Motivazione

4° giorno – Giovedì

Mattina – Comunicare per vendere

- La comunicazione efficace
- Gli strumenti di comunicazione
- Il modello A.I.D.A.

Pomeriggio – Fidelizzare la clientela

- Gli eventi e le promozioni
- Il Direct Marketing
- Il Co-Marketing

5° giorno – Venerdì

Mattina – La vendita

- Vendere Esperienze
- Costruire una relazione
- Le fasi della Vendita

Pomeriggio – Il P.R.I.D.E. System

- La vendita dell'autocura
- Anticipare le obiezioni
- Gestire le lamentele

6° giorno – Sabato

Mattina – Le regole per un'integrazione vincente

- Cenni di progettazione
- Conclusioni

Per ulteriori informazioni e domanda di iscrizione:

Wellness Design srl

tel. 02 9007430

e-mail: progetto@inn.it www.inn.it