



PROGRAMA DE DIRECCIÓN **GESTIÓN ESTRATÉGICA PARA CENTROS DE SPA Y BIENESTAR**



CONTENIDO

Módulo I: Gerencia Spa

Introducción
Bienvenido a Wello Academy
Gerencia Wellness
Tareas del Gerente Spa
Test Gerencial
Innovación en Centros de Bienestar
Ejercicio sobre Innovación Spa
Tipos de Habilidades del Gerente del Bienestar
Habilidades de un Spa Manager
Habilidades Blandas Parte 1
Habilidades Blandas Parte 2
Habilidades Mixtas
Habilidades Duras
Habilidades gerenciales
Manual de Directrices de Spa

Módulo II: Bienestar y Tendencias Spa

Introducción
El Bienestar o Wellness
¿Qué es el Mercado del Bienestar?
Segmentos en el Mercado de Bienestar
Mercado de Bienestar Corporativo
Analizando el Mercado de Bienestar
Tendencias Spa
Tendencias Spa Parte 1
Tendencias Spa Parte 2
Conoce las tendencias del bienestar
Presentación Tendencias Spa
World Wellness Weekend
Artículo sobre World Wellness Week end
4to World Wellness Weekend: 19-20.
Entrevista a Gabriela Gergic Diario Clarin
¿Cómo promuevo el bienestar en mi comunidad?

Módulo III: Estrategias sobre Gerencia Spa

Introducción
¿Cuál es nuestro negocio?
Estadísticas y números reales de la Industria del Bienestar.
Cifras sobre la Industria Spa

Plan Estratégico:
Alfombra mágica
Modelos de centros de Bienestar
Ejemplos Misión, Visión y Valores
Ejercicio Misión, Visión y Valor
Análisis FODA - Diagnóstico FODA
Objetivos Estratégicos
La Teoría Gerencial de los Sombreros.
Teoría de los Sombreros
Adaptación a nuestro sector por Eduardo Finci
Tipología Spa

Módulo IV: Plan de Marketing Spa

Introducción
Marca Spa / Branding
Marca Spa Parte 1
Marca Spa Parte 2
Las 4 P del Marketing
Las 8 P del Marketing Parte 1
Las 8 P del Marketing Parte 2
Análisis competitivo
Investigación de Mercado
Analizar la competencia
Posicionamiento: Manual de Directrices de Spa
Posicionamiento de Marca
Posicionamiento de mi marca spa
Atributos
Comercialización Spa

Módulo V: Calidad Spa

Introducción
Calidad Parte 1
Calidad Parte 2
Lineamientos Spa
Calidad en mi Spa o Centro de Bienestar
Recursos Humanos
RRHH Aptitud Profesional Parte 1 y 2
RRHH Actitud de Servicio
RRHH Agentes de Cambio
Pautas de comportamiento dentro de Centro de Bienestar
Reglas de mi Spa
Recepción
Sistema de Medición de la Calidad
Análisis FODA para medir calidad
La calidad en la atención al cliente

Tipología de Clientes Parte 1 y 2
Cómo encantar a nuestros clientes spa
Ejercicio Tipos de Clientes

Módulo VI: Ventas Spa

Introducción
Estrategia de Ventas
Ventas Spa Parte 1
Ventas Spa Parte 2
Ventas Spa Parte 3
Embudo de Ventas
Embudo Digital Parte 1
Embudo Digital Parte 2
Embudo Digital Parte 3
Embudo: Paso a paso
Plan de Adquisiciones
Retención de Clientes
Herramientas para la Retención de Clientes Spa
Recuperación de Clientes
Recuperación de Clientes
Herramientas para la Recuperación de nuestro Centro
Desarrollo de un Script de Ventas
Objeciones
Objeciones:
-Ejemplos
- Ejercicios

Módulo VII: Marketing Digital Spa

Introducción
Marketing Digital
Herramientas del Marketing Digit ...
Diseño Web Parte 1
Diseño Web Parte 2
Redes Sociales
Redes Sociales Parte 1
Redes Sociales Parte 2
Analizar las Redes Sociales
Creación de un posteo en las redes sociales
Objetivos de Campaña en Facebook
Objetivos de campaña en Facebook
Ventajas del Marketing Digital
Publicidad en Google
Videos Complementarios
Caso de éxito Google AdWords
Aprenda a usar Google Adwords

Módulo VIII: Finanzas Spa

Introducción
Revenue Management
Una reflexión de Peter Drucker
Presupuesto Económico Financiero
Rendimiento Financiero
KPI - Indicadores Clave del Dese ...
Finanzas KPI Parte 1
Finanzas KPI Parte 2
Cashflow o Flujo de Fondos SPA
¿Cómo armar un flujo de fondos?
Ejercicio Franquicia Wello
Respuestas Franquicia Wello

Módulo IX: Ejercicio Integrador

Introducción
Ejercicio Integrador
Respuestas Ejercicio Integrador

ASOCIACIONSPA.COM.AR/WELLO



@asociacionspa



/SpaAsociacion