

Wie lautet Ihre Spielregel zum Thema: **Handys im Institut**? Dürfen Ihre Kunden telefonieren oder müssen sie das Handy ausschalten, damit die Behandlung entspannter verläuft?



PRO

Mit dem Handy ins Spa? Na klar. Warum nicht? Viele Business-Kunden, die zwischen zwei Geschäftsterminen ins Spa gehen, wollen erreichbar sein. MediaSpa bietet den Kunden einen Handyaufchargeservice und einen Sekretariats-Service. Die Spa-Besucher geben einfach ihr Handy für die Dauer des Treatments an der Rezeption ab. Währenddessen wird das Handy geladen und eingehende Anrufe werden – sofern es so gewünscht ist – angenommen und der entsprechende Rückrufwunsch des Anrufers notiert. Für alle gängigen Handymodelle wird dafür das passende Ladekabel an der Rezeption bereitgehalten. Dieser Service ist eine große Hilfe für Menschen, die eigentlich gar keine Zeit für einen Spa-Besuch haben, aber dennoch nicht darauf verzichten wollen. Die Wartezeit in der MediaSpa-Lounge wird oft genutzt, um über W-LAN noch einige E-Mails zu lesen und zu beantworten. In dieser Zeit wird auch noch das ein oder andere Telefonat geführt. Wenn der Kunde es wünscht, das Handy mit ins Treatment zu nehmen, so kann er das auch. Ich selber könnte so zwar nicht entspannen, aber schließlich ist der Kunde König. Und da die Treatment-Kabinen gut schallisoliert sind, stört er damit ja auch keine anderen Spa-Besucher, die entspannen wollen. In einem Spa nur für Männer, wie dem MediaSpa, sind Handys nicht wegzudenken. Und das, obwohl sich doch eigentlich Frauen viel mehr zu erzählen haben. Männer sind eben anders.

Tünde Hartweg
MediaSpa



CONTRA

Handys im Institut? Nein! Die oberste Prämisse während einer Wellness-Behandlung ist, Sie erahnen es bereits, die Entspannung! Was passiert, wenn ich es zulasse, dass die Kundin sich durchs Handy stören lässt? Richtig – die Entspannung ist dahin! Der Kopf schaltet sich wieder ein, und genau das ist es doch, was wir in die Pause schicken wollen. Die Kundin soll sich fallen lassen und einfach bei sanfter Musik träumen und genießen. Das hat nichts mit Bevormundung zu tun, wenn ich sage, sie möge ihr Handy während der Behandlung ausschalten. Selbstverständlich gilt das Gleiche auch für mich. Keine telefonische Störung während der Kosmetikanwendung. Jeder Mensch kann es sich, Notfälle bilden die Ausnahme, auch eineinhalb Stunden erlauben, nicht erreichbar zu sein, denn im Fitness-Studio, beim Arzt und im Schwimmbad kann man auch ohne sein! Außerdem gibt es eine Mobilbox, auf die man sprechen kann. Vielmehr führt eine sanfte Überzeugungskraft (nämlich das Handy vorher auszuschalten) dazu, dass die Kundin einen wirklichen „Kurzurlaub“ erlebt. Das soll sie auch. Dafür zahlt sie. Und dafür dankt sie Ihnen auch im Nachhinein. Abgesehen davon, dass ich während ihres Gesprächs Zeit verliere, die mir zum Schluss fehlt (als höflicher Mensch würde ich den Raum ja verlassen), kommen durchs Handy eventuell Bakterien auf die Haut, und während der Maske kann das Handy verschmutzt werden. Fazit: Entspannen und Telefonieren bleiben inkompatibel!

Aline Stöger
Beauty & Health