

Gamification-Tool

Versteckte Umsatzkiller aufdecken -
mehr Effizienz für das Spa Team



ZIEL DES TRAININGS

Das Ziel dieses Trainings ist es, die „unsichtbaren Umsatzkiller“ im Spa-Alltag sichtbar zu machen und mit praxisnahen Übungen Lösungen zu entwickeln.

Das Team soll lernen, No-Shows aktiv zu reduzieren, Räume effizienter zu nutzen und Upselling & Cross-Selling als wertschätzenden Service zu verstehen, um so den Umsatz zu steigern und gleichzeitig das Gästeerlebnis zu verbessern.

THEMEN

1. *No-Shows – Unsichtbare Umsatzverluste*
2. *Leerlaufzeiten & ineffiziente Raumnutzung*
3. *Unzureichendes Upselling & Cross-Selling*



**JEDE ERINNERUNG IST EIN ZEICHEN VON
WERTSCHÄTZUNG.**

TRAININGSMETHODEN FÜR SPA-TEAMS

NO-SHOWS – UNSICHTBARE UMSATZVERLUSTE



bung: No-Show-Rollenspiel

Ablauf:

- Teile die Gruppe in 2 Rollen: Gast & Mitarbeiter am Empfang.
- Szenario: Der Gast hat einen Termin gebucht, erscheint aber nicht. Der Mitarbeiter ruft nach 10 Minuten an, um freundlich nachzufragen.
- Variiere Szenarien: Gast ist verärgert, Gast hat einfach vergessen, Gast möchte neu buchen.
- Nach jeder Runde Reflexion: Welche Formulierungen waren professionell, wo könnte man besser sein?

Ziel: Sensibilisierung für die Kosten von No-Shows und Training von Telefon- & Empfangssituationen.

Tipp: Stelle im Anschluss gemeinsam eine freundliche No-Show-Telefon-Formulierung als Leitfaden auf & lasse zusätzlich die Teilnehmer*innen die Umsatzeinbußen eines No-Shows berechnen.

LEERLAUFZEITEN & INEFFIZIENTE RAUMNUTZUNG



bung: Raumbelegungs-Puzzle

Ablauf:

- Lege ein Raster auf (z. B. 4 Behandlungsräume, 10–18 Uhr).
- Verteile Behandlungsblöcke auf Kärtchen (z. B. 30 Min., 60 Min., 90 Min.).
- Team soll die ideale Belegung puzzeln, sodass:
- keine Räume lange leerstehen,
- Mitarbeiter effizient genutzt sind,
- längere Buchungen Vorrang haben.
- Vergleiche die Ergebnisse: Wo entstehen Leerzeiten? Was hätte man besser legen können?

Ziel: Optimierung der Raumauslastung und Minimierung von Leerlaufzeiten.

Tipp: Trainiere auch „Last-Minute-Buchungen“. Wie kann man flexibel reagieren?

UNZUREICHENDES UPSELLING & CROSS-SELLING



- Zwei Reihen bilden: Mitarbeiter (Empfehlende) & Gäste.
- Jede Runde: 2 Minuten Zeit, dem „Gast“ eine kleine Zusatzleistung oder ein Produkt passend zur Hauptbehandlung zu empfehlen.
- Nach 2 Minuten rücken die „Gäste“ weiter.
- Anschließend Feedbackrunde: Welche Empfehlungen wirkten authentisch, welche übertrieben?

Tipp: Stelle die Regel auf: Nicht verkaufen – beraten!

[illegible]



KATHARINA KNIEPEISS
SPA CONSULTANT & INTERNATIONAL TRAINER

Ganzheitlich. Authentisch. Erfolgreich



Nichts verpassen!
Newsletter anmelden

Instagram & FB: @die.spamanagerin

LinkedIn: Katharina Kniepeiss

E-Mail: office@diespamanagerin.at