

# Interviu cu Sorina Bratu, Training Manager ROWE



## De ce training și nu instruire pur și simplu ?

Într-adevăr, nu mai este un mister pentru nimeni că Rowe oferă ceva mai mult decât o simplă instruire cu privire la aparatele achiziționate.

Ne-am decis cu mult timp în urmă să avem o abordare personală, conștienți fiind de faptul că soluțiile personalizate adaptate fiecărui centru de înfrumusețare în parte aduc un plus de valoare serviciilor oferite.

Domeniul esteticii aplicate se rafinează pe zi ce trece și în România clienții devin din ce în ce mai exigenți. Consultanța oferită de noi este menită să îi ajute în găsirea acelei viziuni proprii, specifice, grație căreia să se diferențieze într-un domeniu extrem de competitiv. Ne-am implicat într-un sector aflat în continuă schimbare, conștienți fiind de la bun început că nu este suficient doar să ținem pasul, ci și să anticipăm tendințele. Seminarile abordează subiecte specifice și ne ambiționăm să răspundem prompt și eficient fiecărei solicitări sau întrebări. Fapt care ne determină să ne specializăm continuu și să fim mereu la curent cu noutățile.

## Care sunt cele mai frecvente întrebări cu care te confrunți?

Fiecare seminar are puncte de atracție diferite și, ca atare, întrebările diferă de la caz la caz. O întrebare ce apare frecvent este legată de terapiile SPA - o dovadă clară a interesului pentru un domeniu în plină dezvoltare dar aflat încă în stare incipientă în România. O altă întrebare ar fi cea legată de personal. Cum terapeuții ce activează în domeniul esteticii sunt persoane foarte dinamice, fiecare manager de salon/SPA trebuie să își găsească resurse proprii de fidelizare a personalului angajat; lucru nu tocmai ușor de realizat.

## Ce sfaturi le dai celor care vor să își deschidă un centru de înfrumusețare sau un centru SPA?

Greu de generalizat.... așa cum am mai spus, esențială este găsirea acelor elemente care individualizează fiecare spațiu. O mare atenție trebuie acordată resurselor umane. Știm cu toții cât de importantă este relația dintre terapeut și client. Recomand întotdeauna managerilor să aleagă persoane cu experiență îndelungată în domeniu. Angajarea unor persoane aflate la început de drum în carieră, care să se formeze în cadrul centrului de înfrumusețare poate fi tentantă dar ... procesul de formare este unul dificil și solicită alocarea unui interval mare de timp. În schimb, adevărații profesioniști - fie ei și greu de găsit (dar în

egală măsură importanți) conferă un plus de valoare fiecărui serviciu oferit.

Un alt sfat ar fi să ... perseverez! Corectitudinea informațiilor transmise către client este strategică pentru fiecare centru de înfrumusețare sau SPA.

Instruirea temeinică a personalului garantează că fiecare client va fi informat corespunzător. De aceea este și atât de important ca fiecare terapeut să cunoască nu numai cum se folosește un echipament sau altul, dar și beneficiile pe care le aduc tratamentele aplicate.

Deși poate părea mai ușor de luptat cu concurența doar printr-o politică de prețuri bine gândită, este preferabil să se opteze pentru servicii oferite cu... stil. Complexitatea tratamentelor și eficiența lor, beneficiile - toate pot fi cu ușurință subliniate de către terapeuții în condițiile în care sunt instruiți adecvat.

## Ce planuri de dezvoltare ale Departamentului de Training are Rowe?

Vom modifica în viitorul apropiat structura cursurilor și seminariilor și ne vom concentra pe o mai mare interactivitate cu clienții.

Noutăți în domeniul beauty apar de la o zi la alta și vom avea grijă ca și clienții noștri să le afle în același timp cu noi. Tehnologiile de ultimă generație traversează tot mai mult granița dintre medicină și estetică - și, astfel, devine esențial ca fiecare manager de centru de înfrumusețare/SPA să cunoască beneficiile aduse de fiecare nouă tehnică.

## Ce crezi că lipsește pe piața din România în domeniul beauty ?

Acum 6 luni aș fi fost tentată să spun că lipsește originalitatea, dar în ultima vreme apar proiecte tot mai creative și unice în felul lor. Cred totuși că aspectul cel mai deficitar rămâne, în continuare, instruirea personalului. Terapeuții sunt interfața cu clientul, avangarda oricărui centru SPA sau de înfrumusețare. Adeseori accentul este pus pe modalitatea de funcționare și utilizare a aparatului, ignorând expunerea avantajelor și beneficiilor tratamentelor. Ritmul rapid de evoluție al domeniului beauty ne obligă din ce în ce mai mult să acordăm atenție promovării avantajelor și beneficiilor tratamentelor oferite către client. Instruirea în acest sens și în aceste condiții de piață devine foarte importantă. Din păcate, în prezent, i se acordă prea puțină atenție.

”  
Recomand întotdeauna managerilor să aleagă persoane cu experiență îndelungată în domeniu.”