

## Što je to wellness turizam i kako ga uspješno razvijati?

Wellness nije samo filozofija življenja već izraz koji se koristi za naziv skupa zdravstveno-preventivnih i turističkih usluga putem kojih se postiže dobro zdravlje “duše i tijela” i osjećaj zadovoljstva životom.

Wellness turistička ponuda osim smještaja u turističkom objektu obuhvaća ponudu raznovrsnih masaža, kozmetičke njege, programe na bazi ljekovitih činitelja, alternativne medicine, saune, bazene, rekreaciju, zdravu prehranu, kao i programe za duhovno zdravlje ili osobni rast i razvoj.

Wellness turizam je svrstan u podskupinu zdravstvenog turizma.

Wellness turizam se prvi put spominje krajem osamdesetih godina prošlog stoljeća, kada su 1989. austrijske terme Bad Hofgastein u svom prospektu upotrijebile izraz „magic wellness“. U Europi se wellness naglo razvija 90-tih godina prošlog stoljeća, posebno u Austriji, Njemačkoj i Švicarskoj. U tom periodu su zdravstvena osiguranja prestala financirati zdravstveno-turističke boravke svojih osiguranika u lječilištima, koja su zbog opstanka, mijenjale i obogaćivale svoju ponudu, infrastrukturu i kvalitetu usluge prateći zahtjeve svojih posjetitelja - samoplatioca.

Wellness se u mnogim lječilištima uvodio kako bi zadovoljio potrebe i očekivanja gostiju koji su za vrijeme boravka radi oporavka od bolesti ili unaprijeđenja zdravlja u lječilištu, očekivali uz medicinske tretmane i hotelsku razinu usluge - više hedonizma, pažnje, njege i višu kvalitetu usluge. Wellness se uskoro proširuje izvan lječilišta, postaje „moda“ ili „trend“ i mnogi ga hoteljeri uvode kao dodanu vrijednost kako bi ojačali konkurentnost na sve globalnijem turističkom tržištu.

### Karakteristike i činitelji razvoja wellness turizma

Wellness centar u okviru hotela - karakterizira vrhunska oprema i uređenje prostora sa više vrsta sauna, tuševa doživljaja, kneipp sustava, relaksacijski bazeni, whirlpooli za zračnim i vodenim masažama. U sklopu wellness prostora je fitness, dvorana za vježbanje, rekreaciju, radionice osobnog rasta i razvoja. Hotelski menu-i se nadopunjavaju zdravim obrocima - nutricionistički i energetski izbalansiranim.

Pazi se na detalje, dizajn, miris, svjetlo, boju, privatnost, pažnju, uslužnost, ponašanje i komunikaciju sa gostom.

Wellnesu turisti očekuju tretmane dodirrom i razgovorom, vodom i toplinom, mirisom,

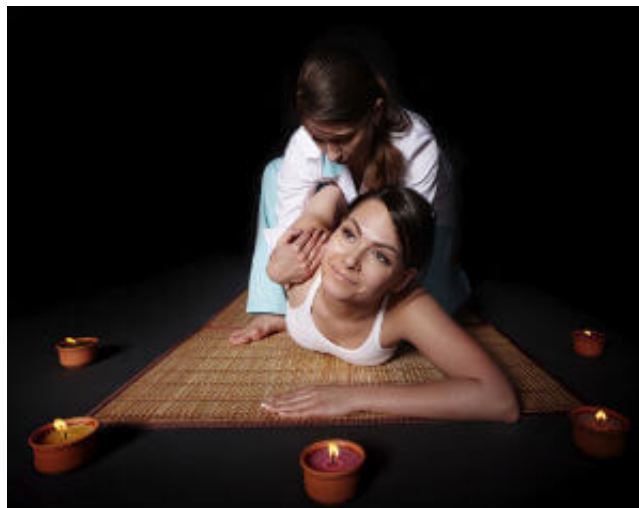
bojom, zdrave zalogaje, individualne trenere, radionice osobnog rasta i razvoja, meditacije, autogeni trening, individualni pristup – pažnju, privatnost, točnost, higijenu, sigurnost – ili jednom riječju “istinski wellness” i vrhunsku kvalitetu usluge.

Wellness putovanja su obilježena kratkim trajanjem (2-3 dana), ali većim brojem putovanja godišnje.

## O čemu ovisi uspješan razvoj wellness turizma?

Uspješan razvoj wellness turizma ovisi o više faktora među kojima su:

- cjelovita i raznolika paleta usluga za unaprijeđenu zdravlje „duše i tijela“
- ponuda programa i proizvoda baziranih na prirodnim ljekovitim činiteljima iz lokalnog okruženja
- efikasna organizacija rada
- upravljanje materijalnim i financijskim resursima
- efikasan marketing



Posebnu ulogu u wellnesu imaju **wellness kadrovi**. Osim voditelja wellness centra, djelatnika na recepciji i tehničkog osoblja, većina wellness djelatnika su stručni kadrovi (kozmetičari, maseri, fizioterapeuti, treneri, nutricionisti, liječnici) koji osim stručnih znanja i vještina posjeduju znanja o turizmu, sa naglaskom na uslužnost i komunikaciju sa gostima.

Konkurentnost wellness ponude se često bazira upravo na **stručnim znanjima i vještinama** wellness stručnih djelatnika ili specijalizacijom na pojedini wellness program ili temu koja bi trebala biti oslonjena na ključne resurse destinacije - ljekovite činitelji ili specijalizirane kadrovi za pojedinu wellness uslugu.

Na taj način se stvara prepoznatljivost, i dodatni razlog da turisti prema svojim potrebama i željama odabiru ciljane programe i destinaciju. Diferencijacija wellness turističke ponude u kvalitetu usluge je uvjet za konkurentnost u sve rastućoj konkurenciji i sve probirljivoj publici wellnessa.