

“ Um spa deve ser encarado como uma unidade de negócio, um centro de receita como os restantes ‘outlets’ do hotel”

Pedro Amaro, managing partner da TOPSPA Consultants, analisa o atual panorama na operação dos spas inseridos em hotéis. Devem os hotéis encerrar ou não esta facilidade?



Texto Rute Simão Fotografia DR

A ATUAL CONJUNTURA veio impor aos hotéis uma série de novas normas e procedimentos de higiene e segurança nos vários espaços. Se para as restantes zonas do hotel são claras as normas a implementar, no que refere aos spas há ainda algumas dúvidas no ar, passíveis de discussão. É por isso mesmo que há hotéis que mantêm todas as funcionalidades do spa, incluindo a sauna e banho turco a funcionar, mas outras unidades optam pelo encerramento total deste espaço ou privilegiam apenas a piscina interior. O consenso não está definido e importa, também, perceber quais os prós e contras de manter esta facilidade em funcionamento. É, afinal, uma

—
PEDRO AMARO,
managing partner da
TOPSPA Consultants

mais-valia atualmente ou representa um custo extra para a operação do hotel? Pedro Amaro, managing partner da TOPSPA Consultants, responde.

Muitos hotéis encerraram as chamadas ‘zonas húmidas’ mas outros há que continuam com todos os equipamentos em operação. Quais são, afinal, as recomendações da DGS relativamente ao funcionamento destes espaços?

Reconhecemos que desde o desconfinamento, nomeadamente a partir da terceira fase em maio, altura em que os spas e os ginásios tiveram autorização para abrir portas, que existiu falta de clareza nas orientações a seguir, o que levantou dúvidas sobre o que fazer em relação à abertura dos spas e aos equipamentos que deles fazem parte. Quando foi decretado o Estado de Emergência, foi dito que os spas seriam obrigados a fechar, mas no desconfinamento não houve por parte da DGS nenhuma orientação específica para a área de Spa, o que implicou compilar partes de orientações dadas a outros sectores – termas, estética e ginásios – de modo a poder abrir a atividade.

Relativamente às saunas e afins, a recomendação inicial da DGS em maio (Orientação 030/2020 de 29 de maio) estipulou no ponto 8, relativo a piscinas e similares, que “saunas, banhos turcos, solários, hidromassagem/jacuzzi e similares deviam permanecer encerrados até indicação contrária.” As dúvidas



instalaram-se aquando da atualização desta orientação em 20/07/2020, em que o ponto 8 é omissivo, levantando dúvidas sobre a possibilidade de abertura destes equipamentos. Ora, se para o caso do uso de balneários a mesma orientação em maio, estipulava que não era permitida a sua utilização, e posteriormente a atualização já dava indicação contrária, desde que estivessem asseguradas condições de distanciamentos, limpeza e desinfeção preconizadas (Orientação 014/2020), então porque não foi feito o mesmo para os banhos turcos, saunas, duchas vichy, hidromassagens e similares? A recomendação da TOPSPA Consultants sempre foi o de seguir o princípio da precaução em saúde pública, pelo que até que a DGS informe o contrário, estes equipamentos devem manter-se fechados, já as piscinas podem estar abertas desde que cumpram as orientações da DGS.

A decisão de encerrar determinados serviços pode estar também relacionada com os custos operacionais, além das questões de segurança?

Acredito que a decisão de encerrar alguns equipamentos por parte dos hoteleiros tenha

a ver primeiramente com as questões de prevenção da saúde pública, pecando por excesso devido à falta de clareza nas orientações da DGS. Não obstante, não é alheio a poupança de custos com o fecho destes equipamentos muitos deles com custos operacionais elevados fruto de más escolhas de investimento no passado, outros casos há em que a decisão de fecho é alargada a outros equipamentos como as piscinas interiores para uma maior poupança em custos operacionais e humanos.

Manter toda a oferta de spa atualmente é um esforço financeiro acrescido para os hotéis? Em que medida?

Os spas já adotavam muitas medidas de limpeza e desinfeção, os tratamentos são realizados por profissionais com formação nessas vertentes, no entanto agora crescem as medidas da DGS, e a sua implementação para a adaptar os espaços pode representar um acréscimo de mais de 12% segundo as nossas estimativas. Ora, se as quebras de faturação rondam em média 50% a 60%, não é difícil perceber que qualquer custo extra mesmo que pequeno influenciará negativamente o GOP (Gross Operating Profit). As restrições em ter

mos de lotações máximas, maior espaçamento entre marcações, uso de EPI's e os inevitáveis custos no incremento dos ciclos de higienização, têm um impacto muito significativo nas margens que os spas libertam e que já de si não são muito atrativas.

De que forma é possível fazer uma boa gestão do spa sem que isso represente um peso económico excessivo na operação do hotel?

As duas palavras-chave são: adaptar e agilizar. Quanto mais rápido formos a adaptarmo-nos à nova realidade, mais facilmente conseguimos gerir o spa. Para isso, temos de tomar medidas que permitam maior flexibilização dos recursos humanos, gerir de forma ainda mais criteriosa todos os recursos e sermos muito inventivos na forma de captar o cliente; o 'marketing' é determinante para atrair e comunicar com o cliente, e o digital uma oportunidade fundamental para criar proximidade e confiança. Sempre defendemos que um spa deve ser encarado como uma unidade de negócio, um centro de receita como os restantes 'outlets' do hotel, e não somente um instrumento para aumentar a taxa de ocupação, as estadias médias e o valor médio de consumo do hóspede, a

pandemia não mudou a nossa forma de pensar de como um spa deve ser bem gerido.

Os hotéis devem ou não manter o spa em funcionamento?

Desde o início da pandemia, que na TOPSPA Consultants percebemos que viriam aí tempos desafiantes em todas as áreas direta e indiretamente ligadas ao turismo, e a área de 'wellness & spa' não seria uma exceção. Por essa razão, durante o estado de emergência as nossas equipas desenvolveram um guia spa de "sobrevivência" para a hotelaria (S'PA Covid Free- Survival Kit'). Este guia, gratuito e acessível para 'download' no nosso website, foi lançado a 28 de abril, mesmo antes do início do desconfino para ajudar os hoteleiros a reabrirem os seus spas com segurança, em complemento às normas e orientações genéricas da DGS. Até ao momento, já conta com mais de 100 'downloads' registados, embora o registo não seja obrigatório, pelo que o número deverá ser muito superior, revelando bem o interesse em manter os spas abertos e a cumprir com as normas e melhores práticas de segurança.

Um spa aberto num hotel constitui uma importante mais-valia na sua oferta, e que faz ainda mais sentido nestes tempos de pande-

mia. Ao longo das últimas duas décadas, as pessoas aceitaram os benefícios das unidades de bem-estar como parte integrante da sua estadia num hotel, fechar o spa pode ser um erro pois limita a experiência do hóspede. No entanto, as questões operacionais limitam muitas vezes a capacidade de reabrir os spas em determinados locais do país, sobretudo com o receio da abertura da própria unidade hoteleira poder ser temporária e limitada no tempo. Os custos de arranque de uma operação que não tenha ainda uma equipa devidamente formada, pode não justificar a abertura especialmente se o hotel ponderar a possibilidade voltar a fechar.

Numa altura em que também a quebra de hóspedes é uma realidade, manter todos os serviços em funcionamento pode não compensar. Há estratégias para contornar esta questão?

Se o hotel tiver capacidade financeira para se manter aberto, não vemos razões para limitar os serviços dos spas. Se à partida os spas pareciam estar condenados pois os seus serviços recorrem ao toque, a verdade é que não foi isso que afastou as pessoas, por isso não vemos qualquer razão para limitar os serviços dos spas, para além daqueles que naturalmente estão diretamente relacionados com as restrições impostas pelas autoridades.

A COVID-19 representa uma oportunidade para a indústria spa, pois temos mais pessoas despertas para investirem na maximização da sua saúde, é uma oportunidade que bem trabalhada pode causar impacto nas suas vidas. A grande maioria dos spas de hotel já está aberta a não-hóspedes, o que nesta fase é importante para manter a sobrevivência do negócio, mas

não há custa de promoções desenfreadas, mas antes com novas abordagens na oferta spa.

As pessoas estão com medo de utilizar os spas?

De todo, desde cedo que os frequentadores de spa rapidamente voltaram às suas rotinas normais, a usar os 'vouchers' de oferta, a comprar pack de sessões, etc. Numa nota humorística, diria que as pessoas têm medo é de não frequentarem os spas, e veja-se os mais recentes estudos revelados sobre o impacto dos 'lockdowns' na população, em vários países. Os resultados não são nada animadores, revelando um aumento significativo de depressões, estados de irritabilidade, distúrbios alimentares e de sono, violência doméstica, etc.

É difícil lidar com as emoções, e muitos percebem que uma boa forma de contrariar esta situação, compensar o desgaste, e evitar estados de 'burnout', é visitando com frequência um spa, de modo a energizar, relaxar e equilibrar.