

1	HISTORIE LÁZEŇSTVÍ A WELLNESS	1
2	SOUČASNÁ KLASIFIKACE WELLNESS A SPA CENTER	4
3	ZÁKLADNÍ KOMPONENTY WELLNESS A SPA CENTER	9
3.1	Desing	9
3.2	Dotekové procedury	10
3.3	Peeling (exfoliace).....	14
3.4	Zábal.....	14
3.5	Hydratace.....	16
3.6	Relaxace.....	16
3.7	Vodní procedury - hydroterapie	17
3.8	Teplota.....	17
3.9	Mechanické vlivy	18
3.10	Chemické vlivy.....	18
3.11	Nejčastější formy hydro-terapeutických služeb ve wellness centrech.....	19
4	PROJEKTOVÁNÍ WELLNESS	22
4.1	Návrh projektu	22
4.2	Cílová skupina	22
4.3	Využití ekonomiky při projektování	22
4.3.1	Zásadní rozhodnutí	23
4.3.2	Časový harmonogram.....	23
4.3.3	Smluvní vztahy	23
5	MANAGEMENT WELLNESS CENTER.....	25
5.1	Základní pojmy	25
5.2	HLAVNÍ FUNKCE MANAŽERA ve wellness centru.....	25
5.3	ORGANIZOVÁNÍ	26
5.4	LIDSKÉ ZDROJE a jejich správné využívání.....	26

6	MARKETING WELLNESS SLUŽEB.....	34
6.1	Základní marketingové pojmy.....	34
6.2	Charakteristika wellness služeb z hlediska marketingu.....	35
6.3	Marketingové řízení.....	36
6.3.1	Zákazník.....	38
6.3.2	Marketingový mix.....	41
6.3.3	Služby a produkty.....	42
6.3.4	Cena.....	43
6.3.5	Marketingová komunikace.....	44
7	PRODEJ V PROSTŘEDÍ WELLNESS CENTRA.....	46
8	SOCIÁLNÍ A KOMUNIKATIVNÍ DOVEDNOSTI PROFESÍ V OBLASTI WELLNESS	50
9	ÚVOD DO PROBLEMATIKY A DĚLENÍ SOCIÁLNÍCH SKUPIN.....	51
9.1	Základní znaky skupiny.....	52
9.2	Kritéria třídění sociálních skupin.....	52
10	KOMUNIKACE JAKO PROSTŘEDEK SOCIÁLNÍ ITERAKCE	57
10.1	Sociální interakce.....	57
10.2	Komunikace v sociální interakci.....	59
10.3	Sociální role.....	59
10.4	Obsah sociální komunikace.....	61
10.5	Typy sociální komunikace.....	61
10.5.1	Verbální komunikace.....	61
10.5.2	Neverbální komunikace.....	62
10.6	Specifika komunikace při masážíh.....	64
11	SPECIFIKA KOMUNIKACE S LIDMI S TĚLESNÝM A ZDRAVOTNÍM HANDICAPEM	66
11.1	Doporučení pro komunikaci se zdravotně handicapovanými.....	67
11.1.1	Doporučení pro komunikaci s klienty se sluchovým postižením.....	68

11.1.2	Doporučení pro komunikaci s klienty se zrakovým postižením	69
11.1.3	Doporučení pro komunikaci s klienty s pohybovým postižením	70
11.1.4	Doporučení pro komunikaci se seniory	70
11.1.5	Další možná doporučení při komunikaci s handicapovanými:.....	71
11.2	Specifika komunikace s klienty se somatomorfními poruchami	71
11.2.1	Druhy somatomorfních poruch.....	71
11.3	Možnosti podpory klienta.....	73
11.3.1	Vytváření pozitivního scénáře života.....	74
12	ASERTIVITA	77
12.1	Základní techniky asertivity.....	77
13	STRES V SOCIÁLNÍ KOMUNIKACI	81
13.1	Stres	81
13.2	Možnosti ovlivňování úzkosti (stresu) při prvním kontaktu s klientem	82
13.3	Empatie	82
14	WELLNESS SLOVNÍČEK	85