

เกาะติด-อินเทอร์เน็ต “สปา” ไม่ให้ตกยุคในเนเธอร์แลนด์

ในปี ๒๕๕๔ นี้ชาวต่างชาติและชาวตะวันตกชาติอื่นๆที่อาศัยในเนเธอร์แลนด์ต่างโหยหาฤดูร้อนเนื่องจากปีนี้เนเธอร์แลนด์มีฤดูร้อนที่เย่ที่สุดในรอบ 10 ปีด้วยการมีสภาพอากาศมัวหมอง ฟ้ามีดคลุ้ม ฝนตกหนัก ลมแรงและขาดแสงแดดที่เคยมีและรอคอยในช่วงเดือนมิถุนายน – สิงหาคมของทุกปี

ผู้คนจำนวนหนึ่งจึงใช้เวลาในช่วงฤดูร้อนปีนี้ไปกับการท่องเที่ยวตากอากาศและหลีกเลี่ยงความเปียกแฉะของฝนฟ้าในเนเธอร์แลนด์เพื่อเดินทางไปประเทศต่างๆที่มีแสงแดด แต่สำหรับผู้คนอีกจำนวนมากที่ไม่ได้เดินทางไปไหนหรือเลือกที่จะพักผ่อนในประเทศของตนนั้นยอมทำให้เหล่าบรรดาเจ้าของธุรกิจสปาในเนเธอร์แลนด์มีลูกค้าเข้ารับจำนวนมากเป็นพิเศษ อีกทั้งธุรกิจสปาเปิดใหม่ผุดขึ้นให้เห็นเด่นชัดตั้งเช่นทุ่งดอกทิวลิปในประเทศ

“สปาและเวลเนส” หรือในเนเธอร์แลนด์มีคำเรียกว่า “Beauty Farm” ซึ่งมีความหมายรวบรวมเหล่าบรรดาการให้บริการทั้งหมดในธุรกิจสปาและเวลเนส อาทิ เซอร์วน้ำ นวดผ่อนคลาย นวดบำบัด การปรนนิบัติผิวพันธ์ เรือนร่างและสุขภาพ รวมถึงการลงอาบ-แช่น้ำแร่ น้ำวน น้ำนม การบำรุงรักษาเรือนร่างและรับประทานอาหารเพื่อบำรุงและขจัดสารตกค้างภายในร่างกายและการให้บริการทุกแขนงในการปรนนิบัติสุขภาพผิวสุขภาพกายรวมทั้งสุขภาพใจอีกด้วย

สิ่งที่น่าสนใจก็คือตั้งแต่ช่วงเดือนกรกฎาคม (เดือนกรกฎาคมและสิงหาคมเป็นช่วงที่ชาวต่างชาติจะลาพักผ่อนเพราะเป็นช่วงฤดูร้อนและโรงเรียนปิดภาคเรียน) ที่ผ่านมานั้นเหล่าบรรดาธุรกิจบิวตี้ฟาร์มทั้งหลายต่างรับโทรศัพท์และจองคิวให้ลูกค้าแทบไม่ทันเนื่องจากกระแสความต้องการการพักผ่อนจากการทำงานและประสงค์ที่จะบำรุงจิตใจและร่างกายทั้งภายในและภายนอกจนผู้ประกอบการธุรกิจได้บอกว่า “ธุรกิจไม่เคยรุ่งขนาดนี้มาก่อน”

ข้อสังเกตในลักษณะที่เกิดขึ้นคาดได้ว่ามาจากทัศนคติของชาวต่างชาติต่อการเข้าสปาเริ่มเปลี่ยนไปจากเดิมมองว่าการเข้าสปาเป็นการใช้จ่ายฟุ่มเฟือยแต่ปัจจุบันไม่ได้มองว่าการพักผ่อนโดยการเข้าสปาจะเป็นการใช้จ่ายฟุ่มเฟือยมากนักอีกต่อไปแล้ว แต่กลับมองว่าเป็นการดูแลสุขภาพและการให้ความสำคัญแก่ชีวิตอีกทางหนึ่ง

จากการสำรวจของธนาคาร Rabobank พบว่าในปี ๒๐๑๑ มีผู้บริโภคชาวต่างชาติใช้บริการสปาประมาณ ๓ ล้านคน (๑๘ % ของประชากร) โดยในเดือนกรกฎาคมมีตัวเลขการใช้จ่ายเพื่อใช้บริการในสปาของผู้บริโภคชาวต่างชาติเพิ่มขึ้น 20 - 30 %* นอกจากนี้พบว่า ผู้ใช้บริการสปาและเวลเนสส่วนมากจะเป็นสุภาพสตรีระหว่างช่วงอายุ 18 - 65 ปี ซึ่ง 65 % ของผู้ให้บริการจะเลือกใช้บริการในพื้นที่บริเวณใกล้เคียงหรือห่างจากที่อยู่อาศัยไม่เกิน 30 นาทีและ 35 % อยู่ห่างจากบ้านประมาณ 30 - 60 นาที โดยสามารถแบ่งการเข้ารับบริการดังนี้ :

30 % การเข้ารับบริการเพื่อการผ่อนคลาย

28 % การเข้ารับบริการเพื่อการบำบัด

22% การทำกิจกรรมนันทนาการ และ

20 % การปรนนิบัติผิวพรรณและเรือนร่าง

แนวโน้มใหม่ของธุรกิจสปา

ธุรกิจการให้บริการแบบ Medical Wellness พร้อมกับ Cosmetic Medical Spa น่าจะเป็นแนวโน้มใหม่ต่อไปในเนเธอร์แลนด์เนื่องจากแนวความคิดและการให้บริการของทั้งสองนี้สามารถเติมเต็มช่องว่างของการดูแลสุขภาพกายทั้งภายในและภายนอกรวมทั้งสุขภาพจิตใจทำให้เป็นการดูแลตัวเองที่ครบองค์ประกอบอย่างสมบูรณ์แบบ

ในขณะเดียวกันผลการสำรวจได้ชี้ให้เห็นว่าสถานที่ให้บริการประเภทอื่นๆ ที่ดำเนินการอยู่แล้ว เช่น Sauna and Fitness Center หรือ Beauty Institute อาจจะต้องปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินธุรกิจเพื่อเน้นการให้บริการที่เจาะลึกเฉพาะด้านและหลากหลายมากยิ่งขึ้นเพื่อให้ธุรกิจยังดำเนินควบคู่ไปกับเหล่าบรรดาสปาและเวลเนสได้อีกด้วย

ลักษณะของสปาหรือบิวตี้ฟาร์มในเนเธอร์แลนด์

ในปัจจุบันลักษณะสปาหรือบิวตี้ฟาร์มของเนเธอร์แลนด์เน้นคอร์สการให้บริการที่แปลกใหม่ สถานที่ที่ไม่จำเจอาจเป็นในรูปแบบในอาคาร กลางแจ้ง ในทุ่งหญ้า บ้านชนบท ว่างเก่าและอาจนำเสนอบ่อน้ำหรืออ่างอาบน้ำแช่ตัวทั้งแบบธรรมชาติและไม่ธรรมชาติ สารพัดรูปแบบและหลากหลายขนาด ทั้งบ่อน้ำชาร้อน บ่อน้ำทะเล อ่างน้ำวน อ่างบำบัดจากพืช โดยเน้นการบริการเพื่อการเสริมสวย ชะลอความสูงวัยและนวดเพื่อบำบัดต่างๆ

* ที่มา ธนาคาร Rabobank, Cijfers & Trends ประจำเดือนเมษายน ปี ๒๐๑๑

นอกจากนี้แนวทางการให้บริการต่างๆของสปาและเวลเนสได้ปรับ Value added เพิ่มขึ้นโดยได้เสนอรายการการพักผ่อนกึ่งท่องเที่ยวไปในตัว อาทิ คอร์สการเข้ารับบริการ 3 - 4 วันพร้อมที่พัก อาหารและกิจกรรมภายนอกที่อยู่บริเวณใกล้เคียงกับสถานที่ หรือจะเป็นคอร์สการเข้ารับบริการ 2 วันพร้อมกับการออกรอบตีกอล์ฟ หรือในกรณีที่ผู้บริโภคมิเวลาดำเนินการก็มีการเสนอรายการให้สั้นลง เช่น คอร์ส 1 วันที่ได้รวบรวมโปรแกรมต่างๆ ทั้งการแช่น้ำในบ่อต่างๆ นวด หมักและขัดผิวกายและผิวหน้าพร้อมรับประทานอาหารชีวภาพไบโอโลจิก (Biological products) เสนอทางเลือกรายการสั้นๆ ตั้งแต่ 1 - 4 ชั่วโมง เป็นต้น

ตัวอย่างสปา/บิวตี้ฟาร์มในเนเธอร์แลนด์

เพื่อให้เป็นแนวคิดในการทำธุรกิจสปาในเนเธอร์แลนด์ของผู้ประกอบการไทยที่สนใจ ลองติดตามแนวทางการทำธุรกิจสปาของชาวต่างชาติในเนเธอร์แลนด์

■ City Spa by “Rituals”

สถานที่แห่งนี้จุดประกายการดำเนินธุรกิจจากการขายสินค้าประเภทเครื่องประทินผิวและเครื่องอาบน้ำต่างๆ โดยเน้นภาพลักษณ์สินค้าให้มีเอกลักษณ์และดูดีมีราคาและมีร้านจำหน่ายสินค้าของตนเองชื่อว่า “Rituals” ตามเมืองต่างๆ ในเนเธอร์แลนด์ อาทิ ยาสระผม ครีมอาบน้ำ เกลือขัดผิว เครื่องสำอางและอีกมากมายซึ่งเป็นสินค้าติดตลาดบนมีสีสัน บรรจุภัณฑ์ กลิ่นและสินค้าให้เลือกมากมาย ต่อมาเมื่อมีผู้สนใจมากขึ้นจึงเกิดสินค้าอื่นๆ ตามกันออกมา เช่น เทียนหอม น้ำมันหอมระเหย ชุดเครื่องตีผมชาสมุนไพร ชุดอาบน้ำผ้าเช็ดตัวและอุปกรณ์ขัด-แต่งผิว เป็นต้น

ต่อมาได้ขยายช่องทางการตลาดเพื่อจำหน่ายสินค้าไปยังสายการบินระดับชาติอย่าง KLM และเครือโรงแรม (Hotel Chains) จากนั้นจึงมีแนวคิดการเสนอบริการต่อยอดในการให้บริการสปา ขัด นวด หมักและอบผิวในชื่อของ City Spa by Rituals โดยจะให้บริการที่ใช้ระยะเวลาสั้นๆเพียง 20 – 90 นาทีซึ่งมีคอร์สให้เลือกทั้งนวดมือและตัดเล็บจบจนการนวดครบสูตรเพื่อการผ่อนคลาย โดยวางแนวความคิดของร้าน ให้ผู้เข้ารับบริการสามารถเลือกรับการผ่อนคลายในราคาที่ไม่กระเทือนกระเป๋าและเมื่อรับบริการเสร็จสามารถทำกิจกรรมอื่นๆ เช่น เดินช้อปปิ้งหรือทานอาหารในเมืองต่อได้ทันที

■ Boerderij Spa

เป็นสถานที่ให้บริการที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว คือเป็น “สปาในฟาร์ม” เพราะถ้าพูดถึงคำว่าฟาร์มสำหรับเนเธอร์แลนด์แล้วก็จะนึกถึงทุ่งหญ้าโล่งกว้างสีเขียวสดใสรวมชาติที่

ไร้มลพิษ ห่างไกลจากความวุ่นวายในเมือง ทำให้กลายเป็นจุดขายว่าสปาในฟาร์มแห่งนี้ เหมาะสมสำหรับการมาพักผ่อน ผ่อนคลายหรือจะเข้าคอร์สบำบัดเพราะที่นี้ผู้บริโภคนสามารถเพลิดเพลินไปกับสิ่งแวดล้อมที่สดชื่นพร้อมกับอาหารที่มาจากธรรมชาติของฟาร์ม ใกล้เคียง นอกจากนี้ผลิตภัณฑ์ทุกอย่างที่ใช้จะเป็นผลิตภัณฑ์ที่ดีที่สุดจากฟาร์มของตน เช่น การอาบน้ำนมที่ร้านรับประกันว่าเป็นน้ำนมแท้ทั้งอ่าง ซึ่งทั้งหมดเห็นได้ว่าผู้ให้บริการได้วางจุดขายของความเป็นชนบทท้องทุ่งและธรรมชาติให้กับผู้บริโภค

ราคาการให้บริการ

เพื่อให้เกิดเป็นแนวคิดของการกำหนดราคาค่าบริการลองพิจารณาราคาของร้านทั้งสองดังนี้ :

ตารางเปรียบเทียบราคาการให้บริการในบิวตี้ฟาร์มระหว่าง

City Spa by “Rituals” และ Boerderij Spa ในเนเธอร์แลนด์

<i>City Spa by Rituals</i>		<i>Boerderij Spa</i>	
ประเภทคอร์ส	ราคา (ยูโร)	ประเภทคอร์ส	ราคา (ยูโร)
D-Stress นวดหลัง คอและไหล่ (35 นาที)	39	ต้นสน – หยดน้ำและไอดิน อบไอน้ำใบหญ้ากับสมุนไพร ชัด ถูด้วยดิน และจบด้วยการนวดเพื่อการผ่อนคลาย (4 ชั่วโมง) <i>*รวมค่าเครื่องดื่ม อาหารว่าง ชุดอาบน้ำ ผ้าเช็ดตัว</i>	69
Royal Treat ปรนนิบัติผิวหน้า ครบสูตรพร้อมการขัดและนวดฝ่ามือ คอและไหล่ (75 นาที)	79	โลก – ขนมอบและสมุนไพร ผ่อนคลายสภาพจิตใจด้วยกลิ่นไอของขนมอบ พอกผิวด้วยดิน อบไอน้ำสมุนไพร และอาบน้ำนมในทุ่งเลี้ยงวัว (5 ชั่วโมง) <i>*รวมค่าเครื่องดื่ม อาหารว่าง ชุดอาบน้ำ ผ้าเช็ดตัว</i>	98
Ayurveda Secret นวดผ่อนคลายทั่วเรือนร่าง (90 นาที)	89	หญ้าแห้ง – ใบไม้และอากาศปลอดโปร่ง อบไอน้ำหญ้าแห้ง อาบน้ำแร่ อาบน้ำนมในทุ่งเลี้ยงวัว นวดผิวทั่วเรือนร่างในทุ่งหญ้าและรับฟังเสียงกระซิบจากธรรมชาติ (7 ชั่วโมง) <i>*รวมค่าเครื่องดื่ม อาหารว่าง ชุดอาบน้ำ ผ้าเช็ดตัว</i>	149

ที่มา <http://www.ritualszwolle.nl> และ <http://www.boerderijspa.nl>

ข้อเสนอแนะของการประกอบธุรกิจสปาและเวลเนสให้ประสบความสำเร็จในเนเธอร์แลนด์

ข้อเสนอแนะเบื้องต้นสำหรับผู้ประกอบการไทยที่ต้องการทำธุรกิจด้านสปาในเนเธอร์แลนด์ให้มีความสำเร็จอย่างยั่งยืน

1. แสดงหลักฐานการจัดตั้งธุรกิจ หมายเลขผู้เสียภาษีและเอกสารสำคัญถึงความสะอาด ปลอดภัยและมีคุณภาพของผลิตภัณฑ์ทุกชนิดและเครื่องสัณฐาน์ทุกอย่างที่เลือกใช้
2. มองหาจุดขายที่มีความแตกต่างกว่าร้านอื่นๆ ในบริเวณใกล้เคียงอย่างน้อยในรัศมีเดินทาง 30 – 60 นาที
3. ราคาสมเหตุสมผลเพราะคนต่างชาติเป็นคนใช้จ่ายเงินอย่างระมัดระวัง
4. ต้องรักษามาตรฐานการให้บริการและการเลือกใช้สินค้าภายในร้าน
5. ให้ความสำคัญบรรยากาศภายในและภายนอกของร้าน
6. บริการที่เป็นเลิศและความเอาใจใส่ต่อผู้เข้ารับบริการ
7. ใส่ใจในรายละเอียดปลีกย่อยที่มีต่อผู้เข้ารับบริการ
8. อย่าละเลยการมองแนวโน้มทางการตลาดในบริเวณที่ธุรกิจจัดตั้งอยู่
9. บำรุงรักษาข้าวของเครื่องใช้ทุกอย่างให้สะอาด ถูกสุขลักษณะและปลอดภัยต่อผู้เข้ารับบริการ
10. ลงทุน ปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อความประทับใจและประสบการณ์การเข้ารับบริการที่ดีที่สุดสำหรับลูกค้า

เว็บไซต์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์

1. Dutch Spa & Wellness Association
<http://www.dswa.nl/kenniscentrum/brancherapporten/>
2. Beauty and Beautyfarms
<http://www.beauty.nl>
3. Wellness
<http://www.wellness.nl>
4. Sauna and Thermal
<http://www.saunagids.nl>
5. Thermae 2000 – World of Wellness
<http://www.thermae.nl/>
6. Beautyfarm de Boerderij
<http://www.deboerderij.nl>
7. Body Blits Spa
<http://www.bodyblitzspa.com>
8. City Spa by Rituals
<http://www.ritualszwolle.nl>
9. Boerderijspa.nl
<http://www.boerderijspa.nl>
10. Rabobank Cijfers & Trends
www.rabobank.nl

