

1. EL AGUA COMO FUENTE DE SALUD Y BIENESTAR.....

1. El agua como fuente de salud y bienestar.....	8
1.1. Aplicación del agua con fines terapéuticos.....	8
1.2. El mercado de la salud y el bienestar a través del agua.....	9
2. Tipos de centros.....	11
2.1. Concepto de spa.....	11
2.2. Clasificación de centros spa y wellness.....	12
2.3. Spas temáticos.....	13
Caso práctico resuelto.....	14
Test de revisión de conocimientos.....	14

2. ACCIONES DEL AGUA SOBRE EL ORGANISMO.....

1. El agua: aplicaciones en el campo de la salud y el bienestar....	16
2. El agua: estructura y propiedades.....	17
2.1. Estructura del agua.....	17
2.2. Propiedades físico-químicas del agua.....	17
3. Factores que influyen en la acción del agua sobre el organismo.....	18
4. Factores mecánicos.....	19
4.1. Acciones producidas por los factores mecánicos.....	20
4.2. Aplicaciones generales de los principios mecánicos del agua.....	20
5. Principios térmicos.....	22
5.1. Acciones térmicas del agua sobre los diferentes sistemas, órganos y aparatos.....	22
6. Acción general inespecífica.....	23
7. Indicaciones y contraindicaciones generales de la hidroterapia.....	24
7.1. Indicaciones.....	24
7.2. Contraindicaciones.....	24
Caso práctico resuelto.....	26
Test de revisión de conocimientos.....	26

3. TÉCNICAS TERMALES I.....

1. Clasificación de las técnicas termales.....	28
2. Técnicas de balneación.....	29
2.1. Bañeras de burbujas (aeromasaje).....	30
2.2. Bañeras de hidromasaje.....	30
2.3. Baños con aditivos.....	31
2.4. Baños parciales.....	32
2.5. Instalaciones colectivas para el baño: piscinas y minipiscinas.....	33
Caso práctico resuelto.....	36
Test de revisión de conocimientos.....	36

4. TÉCNICAS TERMALES II.....

1. Técnicas a presión.....	38
1.1. Clasificación de los chorros y duchas.....	38
1.2. Efectos generales de las duchas y chorros.....	39
1.3. Técnicas a presión en los centros spa y wellness.....	39
2. Saunas y baños de vapor.....	42
2.1. Sauna.....	42
2.2. Baños de vapor.....	42
2.3. Acciones de la sauna y baño de vapor.....	42
3. Otras técnicas de hidroterapia.....	45
4. Circuitos termales.....	47
Caso práctico resuelto.....	48
Test de revisión de conocimientos.....	48

5. COSMÉTICA SPA I.....

1. La cosmética spa.....	50
2. Peloides.....	51
2.1. Composición y clasificación de los peloides.....	51
2.2. Tipos de peloides.....	52
2.3. Acciones y usos de los peloides.....	53
2.4. Técnicas de aplicación.....	54
2.5. Parafangos.....	54
3. Arcillas.....	55
3.1. Acciones y usos.....	55
4. Aguas termales.....	55
4.1. Acciones y aplicaciones.....	56
5. Cosméticos elaborados a partir de aguas termales.....	56
6. Aceites esenciales.....	57
6.1. Acciones y usos.....	57
Caso práctico resuelto.....	58
Test de revisión de conocimientos.....	59

6. COSMÉTICA SPA II.....

1. Algas.....	60
1.1. Aplicaciones de las algas en nutrición y medicina.....	60
1.2. Aplicaciones de las algas en cosmética.....	61
2. Exfoliantes.....	63
2.1. Tipos de exfoliantes usados en programas spa y wellness.....	63
2.2. Técnica de la exfoliación.....	64
3. Otros productos.....	65
4. Cosméticos para manicura y pedicura spa.....	65
5. Envolturas y emplastos corporales.....	66
5.1. Tipos de envolturas y emplastos.....	66
5.2. Técnicas.....	67
Caso práctico resuelto.....	68
Test de revisión de conocimientos.....	68

7. TÉCNICAS MANUALES.....

1. Técnicas manuales.....	70
1.1. Tipos de masaje.....	71
2. Tipos de masaje más usados en los centros wellness.....	72
3. El bienestar a través de las terapias alternativas.....	74
4. ¿Cómo elegir un masaje?.....	75
Caso práctico resuelto.....	76
Test de revisión de conocimientos.....	76

8. PROPUESTAS DE SERVICIOS SPA Y WELLNESS.....

1. Propuestas de servicios spa y wellness.....	78
1.1. Criterios generales para la elaboración de propuestas.....	78
1.2. Tipos de propuestas.....	79
2. Elaboración de propuestas de tratamiento estándar.....	80
2.1. Identificación y selección de técnicas.....	81
2.2. Temporalización: cronograma de los tratamientos.....	82
2.3. Personalización y presentación de la propuesta de tratamiento.....	83
3. Tipos de programas estándar individuales y del área colectiva.....	84
3.1. Tipos de tratamientos y programas wellness.....	84
Caso práctico resuelto.....	86
Test de revisión de conocimientos.....	86

9. PROTOCOLOS DE TRABAJO.....

1. Protocolos de trabajo en los centros spa y wellness.....	88
2. Estructura del protocolo.....	89
2.1. Fuentes de información.....	90
2.2. Información que debe aportar un protocolo.....	90
2.3. Técnicas, servicios y actividades complementarias.....	91
2.4. Criterios para la selección de técnicas y equipos.....	92
3. Diseño y elaboración de protocolos de trabajo.....	93
3.1. Criterios y pautas para la elaboración de protocolos generales.....	93
3.2. Criterios y pautas para la elaboración de protocolos.....	93
3.3. Personalización del tratamiento.....	94
4. Elaboración de programas de tratamiento.....	96
4.1. Programas de tratamientos integrales.....	96
4.2. Programas antiestrés y relajantes.....	96
4.3. Programas desintoxicantes y depurativos.....	97
4.4. Programa postnatal.....	98
4.5. Programas de puesta en forma.....	98
4.6. Terapias especiales.....	99
Caso práctico resuelto.....	100
Test de revisión de conocimientos.....	100

10. COMUNICACIÓN EN LOS CENTROS WELLNESS..

1. La comunicación: conceptos básicos.....	102
2. Tipos de comunicación en el ámbito del spa y wellness.....	103
2.1. Comunicación personal.....	103
3. Técnicas de comunicación eficaz.....	105
3.1. La escucha activa.....	105
3.2. Cómo mejorar la comunicación.....	105
3.3. Comunicación silenciosa con el cliente.....	106
4. Protocolos de comunicación entre los miembros del equipo y con el cliente.....	107
4.1. Comunicación entre los miembros del equipo.....	107
4.2. Comunicación con el cliente.....	107
5. Las reclamaciones y las quejas.....	108
Caso práctico resuelto.....	110
Test de revisión de conocimientos.....	110

11. ATENCIÓN AL CLIENTE.....

1. Los clientes de los centros spa y wellness.....	112
2. La importancia del área de recepción.....	113
3. La atención al cliente: organización y pautas de actuación.....	114
3.1. Aspectos prácticos de la atención al cliente.....	114
3.2. Atención al cliente durante la prestación del servicio.....	115
3.3. Protocolos de atención al cliente.....	120
Caso práctico resuelto.....	122
Test de revisión de conocimientos.....	122

12. DISEÑO Y AMBIENTACIÓN DE ESPACIOS WELLNESS.....

1. El spa: un espacio sensorial.....	124
1.1. La importancia del espacio y la ambientación.....	124
1.2. El concepto "holístico" del wellness.....	125
1.3. El ambiente del espacio wellness.....	126
2. Diseño de las instalaciones.....	128
2.1. Área colectiva.....	129
2.2. Área de tratamientos individuales.....	130
2.3. La sala de reposo.....	131
2.4. Instalaciones complementarias.....	132
2.5. Instalaciones técnicas.....	133
Caso práctico resuelto.....	68
Test de revisión de conocimientos.....	68

13. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y CALIDAD.....	135	14. IMAGEN Y PROFESIONALIDAD.....	147
1. Los medios humanos.....	136	1. Características y requisitos de un buen profesional.....	148
2. Organigrama del centro wellness.....	137	1.1. Presencia profesional: imagen personal.....	149
2.1. Puestos de trabajo.....	138	1.2. Comportamiento.....	150
3. Organización del trabajo en equipo.....	139	1.3. Conocimientos.....	152
3.1. Distribución de tareas, funciones y tiempo.....	140	2. La profesionalidad de los empleados y la estrategia empresarial.....	153
3.2. Organización de la agenda de trabajo.....	140	2.1. La estrategia empresarial y la participación de los profesionales.....	153
3.3. Gestión de compras e inventario.....	140	2.2. Los procedimientos y las normas.....	153
4. Coordinación entre profesionales.....	141	Caso práctico resuelto.....	154
5. La calidad.....	142	Test de revisión de conocimientos.....	154
5.1. Plan de calidad.....	142		
5.2. Las normas de calidad.....	143		
5.3. Elementos de la calidad en un centro wellness.....	144		
6. Evaluación del grado de satisfacción del cliente.....	145	A. ANEXOS.....	155
6.1. La observación.....	145	Anexo 1	
6.2. Las encuestas.....	145	Acciones de las aguas mineromedicinales y minerales naturales	156
6.3. Técnicas de comunicación.....	145	Anexo 2	
6.4. Mejora de la calidad.....	145	Protocolo estándar de aplicación de ducha circular.....	157
Caso práctico resuelto.....	146	Protocolo estándar de aplicación de técnicas de balneación: bañeras de aero e hidromasaje.....	157
Test de revisión de conocimientos.....	146	Protocolo estándar de aplicación del chorro a presión.....	158
		Protocolo de aplicación del chorro manual subacuático.....	159
		Protocolo estándar de aplicación de masaje bajo ducha.....	160