

INTERVIEW MIT

LISA MARIE STANGIER

SPA-MANAGERIN INTERALPEN-HOTEL TYROL von René Laemmel

Wer zum ersten Mal den Spa-Bereich des Inter-alpen-Hotel Tyrol betritt, ist mit Sicherheit von der Weitläufigkeit, dem Konzept und der Angebots-Palette überwältigt. Eine derart wichtige Abteilung eines Resorts dieser Grössenordnung zu leiten, ist nicht einfach. «WOW!» hat dies zum Anlass genommen, der Spa-Managerin Lisa Marie Stangier einige Fragen zu stellen.

«WOW!»: Frau Stangier, Sie zeichnen bekanntlich verantwortlich für einen der grössten Spas der Welt. Über wie viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verfügen Sie?

Lisa Marie Stangier: Mein Team besteht aus 32 Mitarbeitern plus ca. fünf bis sechs sehr zuverlässigen Teilzeitkräften, die uns in Ferienzeiten oder zu besonderen Saisonhighlights regelmässig unterstützen.

Welche Bereiche (Fitness etc.) sind Ihrer Abteilung ebenfalls angegliedert?

Das Inter-alpen-Spa gliedert sich in sechs Bereiche, die jeweils von einem Teamleiter und dem jeweiligen Team betreut werden. Diese Bereiche sind: die Spa-Rezeption, Kosmetik & Nagelpflege, Massage & Therapie, die Saunawelten & Pools, die Fitness- & Outdooraktivitäten sowie die Kinder- und Jugendbetreuung in unserem «Tepsi-Club» und der «Jugend-Lounge».

Der «Inter-alpen»-Spa wurde ja kürzlich rundum erneuert. Wie viele Quadratmeter umfasst «Ihr» Reich insgesamt?

Insgesamt sind es wunderschöne 5300 Quadratmeter.

Was würden Sie persönlich als USP des «Inter-alpen»-Spas bezeichnen?

Der gigantische, 50 Meter lange Innenpool und der Aussenpool mit dem fantastischen Panoramablick in die Berge sind sicherlich die Highlights und Blickfänge des Inter-alpen-Spa. Diese Grosszügigkeit, die im ganzen Resort zu spüren ist, beeindruckt auch im Spa in allen Bereichen. Etwas pathetisch ausgedrückt kann man sagen, dass bei uns Raum und Zeit wunderbar harmonisieren. Was ich an der Stelle aber besonders betonen möchte, ist die Professionalität und die Herzlichkeit meines gesamten Teams. Diese sehe ich als gleichermassen wichtiges Wiedererkennungsmerkmal neben der wunderschönen Gestaltung sowie der beeindruckenden Lage und Architektur.

Bietet der Spa auch Möglichkeiten (Zonen, Treatments, Entertainment) für Familien mit Kindern an?

Ja, reichlich. Alle Kinder und Jugendliche kommen im Tepsi-Club und in der Jugend-Lounge voll auf ihre Kosten. Hier gestalten wir ganzjährig ein tolles Programm für unsere kleinen Gäste und zu Ferienzeiten ein zusätzliches Jugendprogramm mit coolen Aktivitäten rund um das Inter-alpen. Ein eigener Kinderpool, der Abenteuerspielplatz im Wald und das eigene Kinderkino lassen so gut wie keine Kinder- oder Elternwünsche offen. Aber auch das Spa mit unseren speziellen Kids' Spa Treatments können die Inter-alpen Kids genes-



sen. Bei einer Aromaölmassage oder den «Schönen Händen» und «Fitten Füßen» erfüllen wir die ersten Entspannungs- und Pflegewünsche unserer kleinen Gäste. Auch das Tiroler Saunadorf dürfen die Kleinen mit ihren Eltern (bis 15 Uhr) erkunden oder ganztätig in der Textilsauna-Welt mitsaunieren.

Viele Frauen (vermehrt auch Männer) gönnen sich kosmetische Wohlfühlmomente. Welche Produkte kommen im «Interalpen»-Spa zur Anwendung?

Die beiden hochwertigen Kosmetikdepots, mit denen wir seit vielen Jahren sehr wirksam unsere Gäste verwöhnen, sind Sisley Paris und Dermalogica®. Weitere ausgesuchte Produkte u.a. von Salin de Biosel, Pino oder Gehwol® komplettieren unser Produktportfolio, mit dem unsere Kosmetikerinnen, Masseure und Therapeuten sehr gerne und erfolgreich arbeiten.

Immer mehr Gäste äussern den Wunsch, mit Textilien zu saunieren. Wie lösen Sie dieses Problem?

Wir haben eine separate Textilsauna-Welt mit finnischer Sauna, Biosauna, Dampfbad und Infrarotkabine, die allen Gästen ein entspanntes und unbekümmertes Saunieren in Badebekleidung ermöglicht. Diese ist vom Innenpool aus zugänglich, sodass im Anschluss an den Saunagang direkt ein paar abkühlende Bahnen gezogen werden können.

Wie lange leiten Sie schon im «Interalpen» den Spa-Bereich und was hatten Sie vorher gemacht?

Ich bin seit einem Jahr im Interalpen-Hotel Tyrol. Vor einigen Jahren habe ich schon als Spa-Leiterin gearbeitet, habe aber die letzten sechs Jahre in München gelebt und war im Bereich der Ausbildung und Weiterentwicklung von Fitnesstrainern und Spa-Mitarbeitern tätig. Zudem habe ich einige Personaltrainingskunden betreut und war noch selbst therapeutisch tätig.

Kommen eigentlich Mitarbeitende auch in den Genuss von Wellness, Fitness oder Anwendungen?

Oh ja! Alle Interalpen-Mitarbeiter können 4 x pro Woche das Interalpen-Spa selbst nutzen und genießen. Das Schwimmbad, die Textilsauna und auch der gesamte Fitnessbereich stehen ihnen hierfür zur Verfügung. Und 1 x pro Woche schlüpfte ich noch in meine alte Trainerrolle und mache ein Mitarbeiter-Workout mit allen freiwilligen Kollegen und Kolleginnen. Das ist ein riesen Spass! Und mich freut es enorm, aus welchen Abteilungen und Hierarchien da eine bunt gemischte Gruppe entstanden ist, die zusammen fleissig trainiert, sich gegenseitig anfeuert und sehr viel schwitzt und lacht.

Gab es Momente, wo Sie sich über Gäste genervt oder sich aufgeregt haben?

Sie bekommen eine ehrliche Antwort: ja, natürlich. Jeder, der in der Dienstleistungsbranche arbeitet, kennt diese «dynamischen» Momente. Aber genervt ist nicht der richtige Ausdruck – nennen wir es gefordert. Jeder Gast hat seine eigenen Bedürfnisse, Ansichten, Bedeutsamkeiten und Erwartungen – darin steckt genau das Potenzial, das uns täglich motiviert und uns zur Höchstform bringt. Bestenfalls übertreffen wir diese Erwartungen. Aber natürlich kommt es – zum Glück sehr selten – vor, dass uns das aus irgendeinem Grund nicht gelingen mag, und dann gilt es alle Register zu ziehen. Das sind aber letztendlich auch genau die Situationen, an die man schmunzelnd zurückdenkt und herzlich über sich selbst lachen kann. Und genau diese Situationen alleine oder im Team zu meistern, machen einen auch stolz und zufrieden und sie sind die besten Lehrmeister.

Haben Sie persönlich schon alle Spa-Angebote des Hauses (nicht nur Kosmetik) getestet respektive ausprobiert?

Ja. Aber es hat ein bisschen Zeit gebraucht, bis ich die Räumlichkeiten, alle Treatments, die Produktvielfalt und auch die «Handschrift» jedes Einzelnen aus meinem Team kannte. Mittlerweile fühlt sich das Spa für mich aber an wie das eigene (etwas grossgeratene) Wohnzimmer. Das Einzige, was ich noch testen muss, ist das Bällebad im Kindergarten, aber das hole ich in der nächsten Saisonpause nach ... (lacht)

Erlauben Sie mir noch eine letzte Frage: Wie und wo bilden Sie sich weiter? Geht das überhaupt noch oder sind Sie schon auf dem höchsten Level angelangt?

Ich werde nie das Gefühl haben, auf dem höchsten Level angekommen zu sein und das ist auch gut so. Ich liebe es, mich weiterzubilden und neuen Input zu bekommen. Das waren in den letzten Jahren oft therapeutische Techniken oder Coaching und Leadership Skills. Für nächstes Jahr steht eine Fremdsprache auf «To Do» und ein unternehmensinternes Leadership-Seminar, worauf ich schon sehr gespannt bin.

