



# EUROPEJSKI KONGRES SPA

S.M.A.R.T. SPA MANAGER

21 KWIETNIA 2018, KRAKÓW

wydarzenie w ramach 37. Międzynarodowego  
Kongresu i Targów Kosmetologicznych LNE

 EUROPEJSKI  
KONGRES SPA

ORGANIZATOR  
GENERALNY

 **LNE**

ORGANIZATOR  
MERYTORYCZNY



# EUROPEJSKI KONGRES SPA

## S.M.A.R.T. SPA MANAGER

### **Bycie S.M.A.R.T. managerem w branży spa & wellness to prawdziwe wyzwanie!**

Trzeba mądrze zarządzać przychodami, opracowywać skuteczne strategie sprzedaży – także w social media – i orientować się w najnowszych branżowych trendach. Europejski Kongres Spa to odpowiedź na potrzeby osób poszukujących praktycznej wiedzy i konkretnych narzędzi do świadomego i efektywnego zarządzania biznesem. Ale praca managera spa to także – a może przede wszystkim – relacje z innymi ludźmi. Jak być partnerem dla swoich pracowników? Jak zbudować lojalny zespół prawdziwych pasjonatów? I wreszcie – jak poznać swoich klientów i spełnić ich oczekiwania? Na te wszystkie pytania odpowiedzą eksperci z Polski, Łotwy, Wielkiej Brytanii i Węgier – dyrektorzy wiodących europejskich spa oraz biznesowi mentorzy z wieloletnim doświadczeniem.

Akronim S.M.A.R.T. wskazuje jaki powinien być sformułowany przez managera cel – istotny, mierzalny, konkretny, osiągalny i określony w czasie... My do twardych liczb dodajemy pierwiastek ludzki, który niejednokrotnie może zaważyć na sukcesie biznesu i postaramy się, żebyście wyjechali z Krakowa z głowami kipiącymi od konkretnych danych i inspirujących pomysłów.

A ponieważ rozszerzona koncepcja S.M.A.R.T. czyli S.M.A.R.T.E.R. mówi, że cel powinien być ekscytujący i warto go zapisać, zachęcamy byćście już dziś zaznaczyli w Waszych kalendarzach datę 21 kwietnia i z niecierpliwością czekali na Europejski Kongres Spa!

### **Do zobaczenia!**

Rafał Długosz  
Dyrektor wydawnictwa LNE

Arkadiusz Dawidowski  
Prezes Europejskiej Fundacji Spa

Zarejestruj się na [www.lne.pl](http://www.lne.pl) lub [www.kongresspa.pl](http://www.kongresspa.pl)

**W RAMACH KARNETU:**

- udział w Europejskim Kongresie Spa
- symultaniczne tłumaczenie wykładów
- przerwy: kawowa i lunchowa
- dwudniowy wstęp na  
37. Międzynarodowy Kongres i Targi  
Kosmetologiczne LNE

**KOSZT UDZIAŁU:**

- do końca lutego  
400 zł + 23% VAT
- od 1 marca do 16 kwietnia  
500 zł + 23% VAT
- od 17 kwietnia cena regularna  
600 zł + 23% VAT

**RABAT DLA FIRMY 1 +**

Przyjedź ze swoimi współpracownikami i otrzymaj 15% rabatu na każdy kolejny bilet wstępu.\*

DLA UCZESTNIKÓW POPRZEDNIEJ EDYCJI PRZYGOTOWALIŚMY SPECJALNE WARUNKI – ZNIŻKĘ 10% \*

– CZEKAJ NA MAIL Z KUPONEM RABATOWYM!

\* RABATY NIE ŁĄCZĄ SIĘ.

**9.30** Rejestracja uczestników

**10.00** Otwarcie Europejskiego Kongresu Spa

ARKADIUSZ DAWIDOWSKI,  
AGNIESZKA WRÓBLEWSKA

### Sesja #1

**10.15** Czy naprawdę znasz swoich klientów?  
Kluczowe motywacje gości oraz obszary popytu  
i wzrostu usług na rynku wellness & spa w 2018.

DR LASZLO PUCZKO (WĘGRY)

**10.45** Zarządzanie przychodami spa, czyli prawie  
wszystko, co manager oraz inwestor powinni  
wiedzieć na temat mierzenia sukcesu  
w hotelowym oraz dziennym spa.

MIKE WALLACE (WIELKA BRYTANIA),  
BECKY WOODHOUSE (WIELKA BRYTANIA)

**11.45** Czas na pytania i dyskusję

**12.00–12.30** Przerwa kawowa i networking

### Sesja #2

**12.30** Nie bądź kierownikiem, bądź partnerem  
inspirującym współpracowników do działania  
– turkusowy styl zarządzania nie tylko w spa.

ŻANETA POIRIEUX

**13.15** Dream team. Jak stworzyć i utrzymać zespół,  
który przetrwa zmiany na rynku pracy?

AGNIESZKA TRAFAS,  
PIOTR LEDWORUCH,  
ALLA SOKOLOVA (ŁOTWA)

**14.00** Czas na pytania i dyskusję

**14.15–15.15** Przerwa lunchowa

Sesja #3

- 15.15**      **E-wolucja sprzedaży.**  
RAHIM BLAK
- 16.00**      **Sprytny sposób na połączenie usług wellness i medical w warunkach hotelowego spa.**  
NATASZA SALLMANN,  
WOJCIECH CACKOWSKI,  
ADAM MAKOWSKI
- 16.45**      **Czas na pytania i dyskusję**
- 17.10**      **Zamknięcie kongresu.**

Organizator zastrzega sobie prawo do zmian w programie kongresowym.

**SPRAWDŹ KONIECZNIE PROGRAM 37. KONGRESU LNE i zostań w Krakowie o jeden dzień dłużej...**

Kupując bilet na Europejski Kongres Spa, otrzymujesz też wstęp na wszystkie wykłady Międzynarodowego Kongresu LNE. Warto skorzystać z tej okazji, bo w niedzielę przygotowaliśmy dla Ciebie kolejną dawkę wiedzy:

- **SESJA GŁÓWNA:** (sala Bratysława)
  - › MEDICAL BEAUTY
  - › HEALTHY-AGING
  - › TREND REPORTS
- **SESJA MAKE-UP** (sala Paryż)
- **SESJA MAKIJAŻ PERMANENTNY** (sala Wiedź)
- firmowe prezentacje nowych zabiegów „KOSMETOLOGIA W PRAKTYCE” (sala Lwów A i Lwów B) oraz APARATURY HI-TECH (sala Budapeszt)
- spotkania B2B z wystawcami Targów LNE – ponad 230 wystawców branży kosmetyki profesjonalnej!

\* Śledź program na [www.lne.pl](http://www.lne.pl) i [www.kongresspa.pl](http://www.kongresspa.pl)

PARTNERZY



HOTELARZ



SPAeden@

eden  
MAGAZYN SPA & WELLNESS

### PROWADZĄCY:



AGNIESZKA WRÓBLEWSKA

Zastępca redaktor naczelnej LNE, absolwentka magisterskich studiów kosmetycznych na Uniwersytecie Medycznym w Łodzi, studiów podyplomowych z zakresu dziennikarstwa na Uniwersytecie Śląskim oraz podyplomowych studiów zarządzania marką na SGH w Warszawie.



ARKADIUSZ DAWIDOWSKI

Prezes Europejskiej Fundacji Spa. Międzynarodowy konsultant rynku spa & wellness, twórca koncepcji obiektów spa, m.in. Głębołek Vine Resort & Spa, Villa Park Med & Spa, Czarny Potok Luxury Collection, Kormoran Wellness Medical Spa, Narvil Conference & Spa, Studio Sante. Dyrektor ForSpa Group. Reprezentuje Polskę na Światowym Szczycie Wellness. Członek Inicjatywy Europa Wschodnia przy Global Wellness Institute. Wykładowca z zakresu zarządzania obiektami wellness & spa w Wyższej Szkole Turystyki i Ekologii.

### 10.15



### Czy naprawdę znasz swoich klientów? Kluczowe motywacje gości oraz obszary popytu i wzrostu usług na rynku wellness & spa w 2018.

DR ŁASZŁÓ PUCZKÓ (WĘGRY)

Światowej sławy ekspert w dziedzinie zdrowia, wellness oraz turystyki medycznej. Jako ekonomista specjalizujący się w turystyce prowadził takie badania porównawcze jak „Turystyka medyczna i turystyka uzdrowiskowa: gdzie pasują spa” dla Global Spa oraz „Badanie turystyki zdrowotnej” dla Światowej Organizacji Turystyki i Europejskiej Komisji ds. Turystyki. W ciągu ostatnich 20 lat Łaszło doskonalił swoją wiedzę w zakresie opracowywania produktów, mapowania i projektowania doświadczeń, oceny wpływu i marketingu. Był managerem w KPMG i w globalnej firmie doradczą Travel, Leisure and Tourism Group (na Europę i Bliski Wschód), konsultant przy wielu projektach, w tym przy rozbudowie historycznej łaźni Rudas w Budapeszcie i Source of Silence Holistic Retreat na Węgrzech. Wykładowca, autor książek i artykułów branżowych.

10.45

### Zarządzanie przychodami spa, czyli prawie wszystko, co manager oraz inwestor powinni wiedzieć na temat mierzenia sukcesu w hotelowym oraz dziennym spa.



MIKE WALLACE (WIELKA BRYTANIA)

Ekspert medical spa & wellness z 20-letnim doświadczeniem w pracy w branży zdrowotnej, wellness i turystyki medycznej. Brand manager i Group Spa Director największej w Europie sieci uzdrowiskowej „Danubius Health Spa Resorts”. Wykłada na konferencjach i uniwersytetach związanych z tematyką zarządzania spa i turystyką medyczną na całym świecie, pisze artykuły dla magazynów z branży spa i zdrowotnej. Współautor książki na temat zdrowia

i wellness, sekretarz generalny International Medical Wellness Association i członek Global Thermal Think Tank.



BECKY WOODHOUSE (WIELKA BRYTANIA)

Dyrektor generalna PURE Spa & Beauty, jednego z najszybciej rozwijających się biznesów w branży beauty & wellness w Wielkiej Brytanii. PURE Spa & Beauty to 8 day spa, w których zatrudnionych jest ponad 120 osób. Becky jest certyfikowaną księgową, ale jej pasja związana jest z branżą beauty. Założyła PURE w 2002 roku po tym, jak odkryła rynkową niszę w sektorze dostępnych usług beauty & spa z wyróżniającą się obsługą klienta. PURE zdobyło wiele branżowych nagród w Wielkiej Brytanii, m.in. aż trzy razy tytuł „Day Spa Roku” oraz „Pracodawca Roku”. Becky regularnie działa na rzecz rozwoju globalnej branży spa & wellness, jest wykładownicą na konferencjach biznesowych i pisze dla największych magazynów branżowych na świecie.

12.30

### Nie bądź kierownikiem, bądź partnerem inspirującym współpracowników do działania – turkusowy styl zarządzania nie tylko w spa.



ŻANETA POIRIEUX

Organizatorka I Międzynarodowej Konferencji „Firma z duszą” ([www.firmazdusza.pl](http://www.firmazdusza.pl)) promującej ideę turkusowych organizacji, świadomego stylu życia osobistego i zawodowego. Wierzy w potencjał twórczy ludzi, inspirując ich do stawania się większymi i lepszymi. Mentor Business Career, Life&Business Executive Coach, Leadership & Talent Management Developer, autorka i trenerka warsztatów rozwojowych dla Top Managerów międzynarodowych zespołów dyrekcyjnych. Ambasadorka Przedsiębiorczości Kobiet.

tytułów rozwojowych dla Top Managerów międzynarodowych zespołów dyrekcyjnych. Ambasadorka Przedsiębiorczości Kobiet.

### 13.15

#### **Dream team. Jak stworzyć i utrzymać zespół, który przetrwa zmiany na rynku pracy?**



AGNIESZKA TRAFAS

Właścicielka Hotelu Wellness ProVita w Kołobrzegu. W 2013 r. firma zajęła 4. miejsce w Polsce w rankingu „Najlepsze Miejsca Pracy” w kategorii firm zatrudniających do 500 osób. Hotel realizuje pionierski program wspierania organizacji we wdrażaniu corporate wellness w Polsce. Współpracuje z cenionymi europejskimi specjalistami w tym zakresie, umożliwiając rozwój wiedzy polskich ekspertów i wymianę doświadczeń na polu międzynarodowym. Inicjatorka i współzałożycielka Fundacji Kołobrzeg SPA oraz Lokalnej Organizacji Turystycznej w Kołobrzegu. Członkini Konsorcjum Zdrowie i Uroda przy Polskiej Organizacji Turystycznej.



ALLA SOKOLOVA (ŁOTWA)

Dyrektor zarządzająca Inbalans Group oraz twórczyni pierwszego międzynarodowego ośrodka wellness na Łotwie, który pod jej kierownictwem 3 razy zdobył tytuł „Best Spa Hotel” i dwa razy „Best Spa Cuisine”. Założycielka i dyrektor generalna Inbalans, multidyscyplinarnej firmy konsultingowej i zarządzającej oferującej rozwiązania z zakresu tworzenia, rozwijania i zarządzania w branży wellness & hospitality. Ma ponad 10-letnie doświadczenie w branży. Alla pasjonuje się popularyzowaniem kultury wellness i aktywnie angażuje się w badania, rozwój i integrację holistycznych koncepcji stylu życia, które wdraża w biznesie. Przewodnicząca inicjatywy Global Wellness Institute „Od Morza Bałtyckiego do Morza Czarnego”, ambasadorka Global Wellness Day na Łotwie.



PIOTR LEDWORUCH

Dyrektor hotelu Heron Live k. Nowego Sącza. Zawodową praktykę zdobywał w hotelach w Polsce, Belgii, Anglii i w Dubaju, pracując m.in. dla sieci Accor i Starwood. W Polsce zarządzał m.in. hotelami: Best Western Korona SPA & Wellness w Lublinie, Grand w Krakowie, Prezydent w Krynicy-Zdroju, Dostońce SPA w Dostońcu, przygotowywał otwarcie hotelu Bristol w Busku-Zdroju, a przez ostatnie trzy lata zarządzał hotelem Arłamów.

### 15.15

#### **E-wolucja sprzedaży.**



RAHIM BLAK

CEO click community – agencji social media zatrudniającej ponad 80 specjalistów social media oraz CMO i współzałożyciel systemu edrone – pierwszego eCRM dla e-commerce. Koncentruje się na marketingu społecznościowym. Zajmuje się także tworzeniem startupów w modelu SAAS. Prelegent i szkoleniowiec, zajmuje najwyższe pozycje w rankingach konferencji i warsztatów. Uwielbia dzielić się wiedzą, czemu daje wyraz w swoich filmach i wykładach z serii #ZrozumiećBiznes.



16.00

### Sprytny sposób na połączenie usług wellness i medical w warunkach hotelowego spa.



NATASZA SALLMANN

Właścicielka firmy Sallmann Concept. Od 15 lat wiceprezes firmy K&P Consulting, jednej z pierwszych polskich firm doradczych w branży. Krajowy i międzynarodowy ekspert ds. marketingu oraz usług wellness & spa w hotelach, zdrojach oraz wodnych centrach rekreacyjnych. Od lat współpracuje z wiodącymi obiektami hotelowymi w Europie, m.in.: Regena Gesundheits-Resort & Spa (Niemcy), Hotel Paradies (Włochy), A-Rosa Resorts, Yachthafenresidenz (Niemcy), Hotel Schwarz (Austria). Autorka indywidualnych i profilowanych koncepcji marketingowo-usługowych. Promotor i wyłączny trener innowacyjnej metody Wavebalance™. Autorka programu pierwszych w Polsce studiów podyplomowych Manager Hotelu Wellness & Spa.



WOJCIECH CACKOWSKI

Fizjoterapeuta, certyfikowany terapeuta ATSI (Anatomy Trains Structural Integration) oraz certyfikowany nauczyciel Anatomy Trains. Doświadczenie zdobywał w Irlandii, pracując w spa sieci Marriott. Tworzył od podstaw spa w Hotelu Głębocek Vine Resort & SPA, w którym pracował, łącząc funkcję terapeuty spa i managera. Obecnie tworzy medyczną część oferty i nadzoruje zespół terapeutów w hotelu Villa Park Med & SPA w Ciechocinku i Głębocek Vine Resort & SPA. Juror konkursu dla obiektów spa i producentów branży spa.



ADAM MAKOWSKI

Fizjoterapeuta i hotelarz. Współtwórca firmy SPA PERFECT oraz Dworku Mechelinki k. Gdyni. Specjalizuje się w odnowie biologicznej, technikach relaksacyjnych w ośrodkach spa, masażu, fizjoterapii ortopedycznej, leczeniu bólów kręgosłupa i specjalistycznej rehabilitacji dzieci i dorosłych. Twórca i współtwórca autorskich projektów zabiegowych i masaży. Autor i współautor prac naukowych z dziedziny fizjoterapii i masażu w ośrodkach spa. Członek Polskiego Towarzystwa Traumatologii Sportowej.

## Informacje organizacyjne

### MIEJSCE

EXPO KRAKÓW, Galicyjska 9, 31-589 Kraków  
GPS: N50° 3' 36" E20° 0' 26"

### PARKING

Przed Expo Kraków jest dostępny parking dla uczestników Europejskiego Kongresu Spa.

Dodatkowy, bezpłatny parking znajduje się na terenie Centrum Handlowego M1 (ul. Nowohucka/al.Pokoju). Dla Państwa wygody w sobotę i niedzielę kursuje na trasie Expo Kraków – M1 bezpłatny bus.

### CZAS TRWANIA EUROPEJSKIEGO KONGRESU SPA:

21 kwietnia, sobota 10.00–17.00

### CZAS TRWANIA KONGRESU I TARGÓW LNE:

21 kwietnia, sobota 9.30–18.00

22 kwietnia, niedziela 10.00–17.00

### REJESTRACJA UCZESTNIKÓW:

w sobotę od godz. 9.30

### SZATNIA:

szatnia czynna od godz. 9.00

### SPECJALNY AUTOBUS CO 15 MINUT

Specjalny bezpłatny autobus dla uczestników Kongresu na trasie ul. Pawia — EXPO Kraków. Odjazdy z przystanku przy ul. Pawiej, naprzeciw środkowego wejścia do Galerii Krakowskiej od godziny 8.30 co 15 minut.

Autobus powrotny z EXPO Kraków:

od godziny 14.00 co 15 minut.

W sobotę do godz. 18.30

w niedzielę do godz. 17.30.

### PODRÓŻ

EXPO Kraków ma znakomite połączenie z centrum miasta, Dworcem Głównym, lotniskiem w Balicach i obwodnicą miasta. Bliskość historycznego centrum daje możliwość pełnego wykorzystania czasu, który spędzisz w Krakowie.

### Pociąg

Jeśli korzystasz z PKP, sprawdź promocje i oferty last minute. Szczegóły na [www.intercity.pl](http://www.intercity.pl), [www.pkp.pl](http://www.pkp.pl)

### Komunikacja miejska

Wsiądź na przystankach: M1 Nowohucka (przystanek autobusowy, linie 174, 178) lub Rondo 308. Dywizjonu (przystanek autobusowy i tramwajowy, linie: 1, 14, 22, 174, 178).

### TAXI

Polecamy:

Taxi Barbakan 12 196 61,

Mega 12 196 25,

iCar 12 653 55 55

### NOCLEGI

Specjalne oferty na hasło „Kongres LNE” obowiązują w:

Vienna House Easy

Quality System Hotel Kraków

City Center Rooms and Apartment

Hotel Justyna

InterHouse Hotel

Hotel Santorini

Pałac Bonerowski



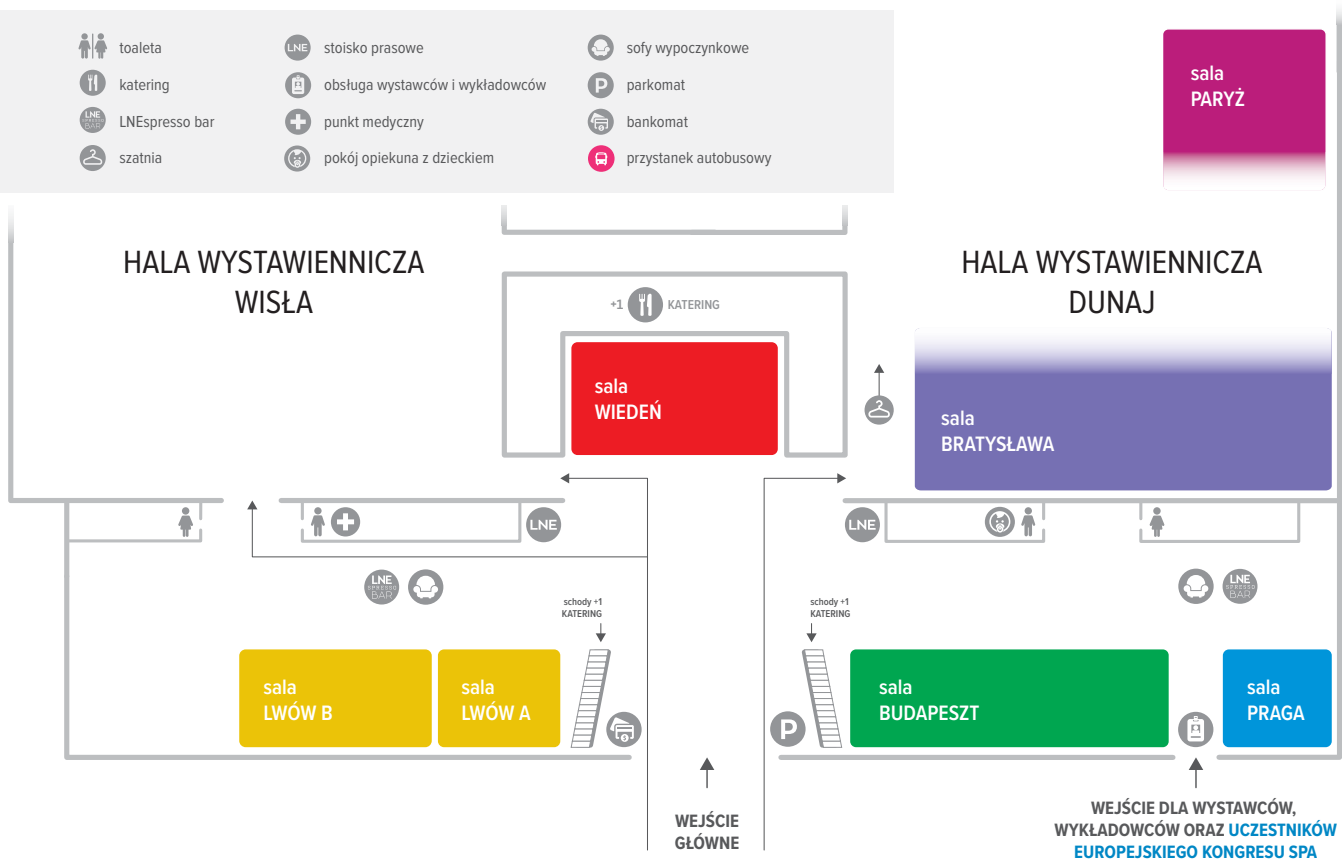
37 KONGRES  
.itargi LNE

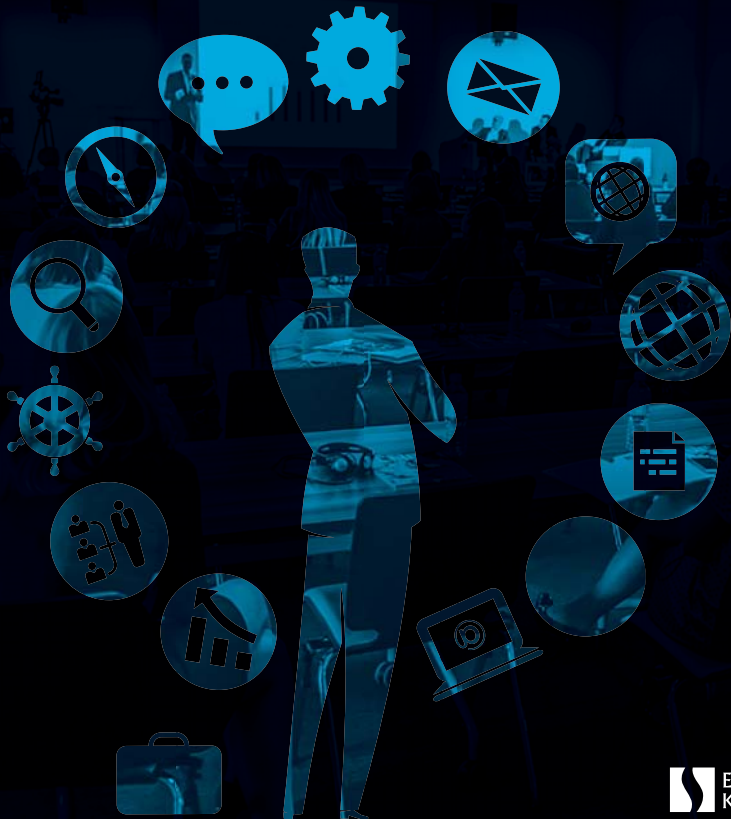
EUROPEJSKI  
KONGRES SPA

SZCZEGÓŁY NA STRONACH:

[www.kongresspa.pl](http://www.kongresspa.pl) i [www.lne.pl](http://www.lne.pl)

- |                |                                 |                       |
|----------------|---------------------------------|-----------------------|
| toaleta        | stoisko prasowe                 | sofy wypoczynkowe     |
| catering       | obsługa wystawców i wykładowców | parkomat              |
| LNEspresso bar | punkt medyczny                  | bankomat              |
| szatnia        | pokój opiekuna z dzieckiem      | przystanek autobusowy |





## LNE Edycja Polska

Wydawcą magazynu LNE oraz organizatorem Międzynarodowych Kongresów i Targów LNE jest: Beauty In Sp. z o.o. Press sp.k., 90-132 Łódź, Narutowicza 75 E lok. 19

tel: +42 661 63 30 (31)  
fax: +42 661 62 83  
email: [kongresspa@lne.pl](mailto:kongresspa@lne.pl)  
[www.lne.pl](http://www.lne.pl),  
[facebook.com/LNEspa](https://facebook.com/LNEspa)

 EUROPEJSKI  
KONGRES SPA

ORGANIZATOR  
GENERALNY

 **LNE**

ORGANIZATOR  
MERYTORYCZNY

