

«Вай Тай» – это активно развивающаяся сеть салонов тайского массажа, где работают только коренные жительницы Таиланда. Помимо преимуществ качественного подбора персонала, каждый из салонов оформлен в стиле «релакс», что, безусловно, привлекает новых клиентов, которые возвращаются снова и снова. Компания долгое время существует на российском рынке и успела завоевать положительную репутацию не только у своих клиентов, но и у будущих франчайзи, которые не только восхищаются массажем, но и хотят стать успешными предпринимателями. О том, как работают салоны, об их преимуществах, а также о партнёрских взаимоотношениях с франчайзи рассказала генеральный директор «Вай Тай» Лариса Анч.



Лариса Анч:

«МЫ ИСПОВЕДУЕМ ТОТ ЖЕ ПРИНЦИП, ЧТО И В СЕМЬЕ, – ОБУЧАЕМ СВОИМ ПРИМЕРОМ!»

– «Вай Тай» является одной из самых быстрорастущих сетей салонов тайского массажа в России. Как вам удалось увеличить сеть салонов и за какое время?

– Изначально, в 2010 году, мы просто тестировали рынок и, уже имея свой бизнес, Агентство по трудоустройству иностранного персонала, трудоустроили несколько тайских мастеров массажа в России, оформили красивое и атмосферное пространство. Первый «Вай Тай» распахнул свои двери в центре, на Маяковской. А дальше, что называется, понеслось... Запись к нам в СПА была на месяц вперёд, люди заходили просто с улицы и оставались навсегда. Мы быстро поняли, что поймали нужную волну и тайский массаж станет растущим трендом и в Москве, и в России.

Первую франшизу «Вай Тай» мы продали уже через месяц. Я и партнёр быстро поняли, что начинающим предпринимателям очень нужна экспертиза, а системных знаний, как построить тайский бизнес, нет.

Концепция федеральной сети тайских СПА сложилась у нас довольно быстро. Мы понимали, что рынку нужен высококлассный сервис, эксклюзивное отношение к каждому гостю и внимание к деталям. «Вай Тай» был сразу позиционирован как сильный бренд, лидер рынка, и во многом это оправдано благодаря компетенции выбирать и привозить лучших тайских мастеров. До сего момента наши таечки – это наше золото! За 4 года мы открыли первые 20 салонов. Сегодня сети «Вай Тай» 9 лет, а салонов – 60, и мы постоянно открываем новые локации.

– Какими знаниями и навыками должен обладать будущий предприниматель, чтобы стать одним из ваших франчайзи?

– Позвольте ответить вопросом на ваш вопрос: вы любите принимать гостей? Чтобы встретить у порога, радушно пригласить в дом. А там уже накрыта скатерть, продумана сервировка, и ароматы с кухни будоражат ум. Ваш гость знает, что здесь ему рады и искренне ждут. Уметь организовать пространство, в которое хочется вернуться, – наверное, основное, что должен любить и делать от души наш будущий партнёр. Всему остальному научим!

В эпоху цифровых технологий, спешки, мультизадачности наши гости ценят, прежде всего, уют и неповторимую атмосферу Таиланда, в которую мы приглашаем, открывая двери «Вай Тай». Наши администраторы тактичны и искренне вам рады; тайские мастера улыбки и деликатны к каждому запросу гостя. Здесь у вас

есть возможность не спешить, на час-два выпасть из привычного ритма жизни и отдаться в руки суперпрофессиональных массажистов.

В будущем партнере, в первую очередь, ценятся, конечно, предпринимательская жилка, желание сделать что-то своё, умение считать и планировать, базовые знания маркетинга и продвижения, в том числе digital-каналов, и уже упомянутая мною сервисная составляющая, умение сделать так, чтобы гость был окружён заботой. Эти навыки тесно связаны с нашей миссией – по сути, делать людей счастливее.

– Вашими партнёрами являются известные компании, такие как «Азбука Вкуса», «Иль де Ботэ», Rendez-Vous. Насколько важно организациям иметь таких крупных партнёров?

– Безусловно, мы дорожим своими партнёрами! Мы долго сходимся по интересам и потом долго дружим. Нас объединяет одна целевая аудитория, говоря языком маркетинга. Мы вместе готовим подарки, дарим приятные процедуры посетителям. Да и в плане продвижения услуг СПА – это выгодно. Часто наши партнёры – крупные ритейлеры, сетевики, имеющие интересный для сотрудничества охват.

Дело в том, что «Вай Тай» формирует свою уникальную аудиторию гостей. Она может быть не самая многочисленная, но мы и не стремимся, чтобы наши СПА посещал плотный поток людей. Иначе как это совместимо с отдыхом и расслаблением? Наши клиенты – это уникальные люди, очень осознанные, ценители прекрасного, ориентированные на долгие отношения и заботу о гармонии души и тела.

– В вашей сети скоро откроется ещё 4 салона «Вай Тай». С какими проблемами в вопросах партнёрства приходится сталкиваться в отношении франчайзинговых предприятий?

– Если сравнить франчайзинговый бизнес с семьёй, то мы и родным детям не всегда можем передать свою совокупность взглядов. Что говорить о многочисленных франчайзи? Всё это сильные личности, многие из них – сильные предприниматели, и все со своим мнением. Так что тут мы исповедуем тот же принцип, что и в семье, – обучаем своим примером.

Постепенно, партнёры «Вай Тай» учатся и растут вместе с нами, внедряют и расширяют общие идеи. При этом канал общения открыт в две стороны: идеи исходят как от центрального офиса, так и от наших партнёров. Да ещё и какие ценные! Очень много внедрений в плане технологий, интерьерных решений, услуг, новинок косметики мы с благодар-

ностью берём у франчайзи. Этот обмен опытом и есть сила большой сетевой компании.

Бывает, что предприниматель перерастает франшизу. Тогда салон «Вай Тай» отделяется и начинает жить своей жизнью, формируется новый бренд. И здесь стараемся расставаться доброжелательно и по-взрослому. Бывшие партнёры меня поддержат: со всеми из них мы общаемся и формируем здоровую конкуренцию без зависти и обид.

Нашим новым салонам «Вай Тай», которые только начинают свой путь в сфере тайского СПА, я желаю удачи и благодарных клиентов.

– Любая франшиза подразумевает поддержку и помощь в открытии новой точки. Какой франчайзинговый комплект подразумевается в «Вай Тай»?

– Мы обеспечиваем плодородную почву для роста вашего бизнеса. От системы франчайзинга «Вай Тай» вы можете брать столько, сколько способны принять и внедрить в своём салоне.

Перечислять можно очень долго: архитектурное решение, поэтажный план будущего салона, закупка всего декора (мы делаем это только в Таиланде), подбор и оформление мастеров, помощь в организации ремонта.

На этапе работы салона: эффективная CRM-система, готовый прейскурант и СПА-меню, полное снабжение салона от униформы до полотенец и тапочек. Ну и, конечно, весь комплекс маркетинга от самого сильного на рынке сайта www.waitaispa.ru до ведения ваших кампаний в Яндекс.Директ и Инстаграм.

Лучше обсуждать это в формате встречи. Мы всегда рады пригласить наших будущих партнёров на детальную проработку бизнес-плана и обсуждение вариантов сотрудничества.

– Какая инвестиционная сумма необходима для открытия нового салона массажа? Через какое время вложения полностью окупаются?

– Сейчас вложение в открытие московского салона «Вай Тай» – это 4-5 млн. В регионах сумма может быть меньше. Мы понимаем, что говорим об открытии cityspa, что подразумевает площадь помещения около 100 метров и возможность организовать 3-5 массажных кабинетов. Окупаемость от 1,5 лет.

Если амбиции потенциального партнёра больше или у вас есть большие площади, мы готовы отдельно обсудить этот проект и предложить интересное решение. Есть у нас одна идея... Но это уже будущее.



Wai Thai is an actively developing network of Thai massage salons. Here work only indigenous women of Thailand. In addition to the advantages of high-quality staff selection, each of the salons is decorated in the “relax” style, which, of course, attracts new customers who always come back. The company has long existed on the Russian market and managed to gain a positive reputation not only among its customers, but also among future franchisees, which not only admire massage, but also want to become successful entrepreneurs. Wai Thai General Director, Larisa Anch told us about work of the salons, their advantages and partnership with franchisees.

Larisa Anch:
WE PREACH THE SAME PRINCIPLE AS IN THE FAMILY - WE TEACH BY OUR EXAMPLE!”

– Wai Thai is one of the fastest growing networks of Thai massage salons in Russia. How have you managed to expand the salons network? What time has it taken?

– Initially, in 2010 we just tried the market and, already having our own business - the Foreign Employment Agency - we have employed several Thai massage masters in Russia and have designed a beautiful and atmospheric space. The first Wai Thai opened its doors in the center of Moscow, at the Mayakovskaya metro station. And then, the ball was set rolling... The SPA reservation was made months in advance, people just walked in from the street and “stayed forever”. We quickly realized that we had hit the big time and that Thai massage would become a growing trend both in Moscow and throughout Russia.

We sold the first Wai Thai franchise in a month. My partner and I quickly realized that start-ups really need expertise, while there is no systemic knowledge on how to build a Thai business.

We have quickly developed the federal Thai SPA network, as we understood that the market needed high-class service, exclusive attitude to each of the guests and attention to the details. Wai Thai was initially positioned as a strong brand and a market leader, and mostly this is justified due to the competence to the best Thai massage therapists. We highly appreciate our employees! We opened the first 20 salons in four years. The Wai Thai network has been existing for 9 years, there are 60 salons and we regularly open new locations.

– What knowledge and skills should have a future entrepreneur in order to become one of your franchisees?

– Let me answer your question in a question form - do you love to welcome guests? In a way - to meet at the threshold and welcome to the house, where table is already covered with a tablecloth, the table appointments is arranged and there are such aromas from the kitchen, that they fire imagination. Your guests understand that they are welcome here. The ability to create a space, which one would like to return to, is probably the main thing that our future partner should love and should do wholeheartedly. We will teach everything else!

In the era of digital technologies, rush and multitasking, our guests value first of all the cosines and unique Thailand atmosphere, to which we open the doors of Wai Thai. Our administrators are considerate and sincerely glad to see you; Thai artisans are smiling and delicate to

every request of a guest. Here you have an opportunity not to rush, to fall out of the usual rhythm of life for an hour or two to surrender to the hands of super-professional massage therapists.

First of all, in the future partner we appreciate business acumen, the desire to implement their own ideas, the ability to make an error in counting and plan, the basic knowledge of marketing and promotion, taking into account also digital channels and the service component the ability to lavish attentions on a guest which I have already mentioned. These skills are closely related to our mission - to make people happier.

– Such well-known companies as Azbuka Vkusa, Ile de Beauté, Rendez-Vous are your partners. How important is it for organizations to have such large partners?

– Of course, we treasure our partners! For a long time we had been choosing each other in accordance with the common interests. Since then we have been friends for a long time. Speaking the marketing language, we are united by one target audience. Together we prepare gifts and present pleasant procedures to the visitors. It is profitable in terms of promoting SPA services; often our partners are large retailers, chain retailers, having such reach, which can be interesting for cooperation.

The fact is that Wai Thai forms its own unique guests audience - it may not be the most numerous, but we do not strive to have a dense flow of people visiting our SPA. Otherwise, how is it compatible with having relaxation? Our clients are unique people, very conscious, devotee of beauty, focused on long relationships and care for the harmony of mind and body.

– Soon you will open 4 more Wai Thai salons of your network. What problems in partnership issues you have to face regarding the franchised enterprises?

– If to compare the franchising business with a family, then we can observe that not always we are able to convey our views to our own children totality. What can we say about the numerous franchisees - all of them are strong personalities, many of them are strong entrepreneurs and all of them are with their own opinions. So here we profess the same principle as in the family - we teach by example.

Gradually, Wai Thai partners learn and grow with us, implement and expand common ideas. At the same time, the communication channel is open in two directions - ideas come from both the central office and from our partners.

They are valuable! We gratefully take lots of inoculations in terms of technology, interior solutions, services, and novelties of cosmetics from the franchisees. This exchange of experience is the strength of a large networking company.

Sometimes it happens that an entrepreneur outgrows the franchise - then the Wai Thai salon separates and begins to live its own life, so that a new brand is formed. And here we try to leave on a good note. Former partners can support me - we communicate and form healthy competition without envy and resentment with all of them.

We wish good luck and grateful clients to our new Wai Thai salons, which are just starting their way in the Thai SPA industry.

– Any franchise implies support and assistance in a new point opening. What franchise kit is implied by Wai Thai?

– We provide burgeoning milieu for your business growth. You can take and implement in your salon as much as you can from the Wai Thai franchising system.

There is a long list to recite: an architectural solution, a floor plan of the future salon, the purchase of the entire decor - we do this only in Thailand, the selection and design of craftsmen, assistance in organization of remodeling.

At the stage of the salon functioning: an effective CRM system, a ready price list and SPA menu, a complete supply of the salon inventory - from uniforms to towels and slippers. And, of course, the whole marketing complex: from the most powerful website on the market www.waithaispa.ru to running your campaigns on Yandex.Direct and Instagram.

It is better to discuss this in a meeting format - we are always happy to invite our future partners to a detailed study of the business plan and discussion of cooperation options.

– What investment amount is necessary to open a new massage salon? After what time do investments fully pay off?

– Now the opening of the Moscow Wai Thai salon investment is 4-5 million rubles. The amount may be less in the regions. We understand that we are talking about the opening of a city-spa, which implies an area of about 100 meters and the possibility of organizing 3-5 massage rooms. The total pay off of the salons can be reached from one and a half years.

If the ambitions of a potential partner are greater or you have large areas, we are ready to discuss this project separately and propose an interesting solution. We have an idea ... But it lies in the future.