

A portrait of Larisa ANCH, a woman with long, wavy brown hair and blue eyes, smiling. She is wearing a light blue button-down shirt. The background is a vertical wood-grain pattern. On the left side of the image, there are several thin, parallel red diagonal lines.

Лариса АНЧ:

«ДЛЯ СФЕРЫ МАССАЖА И СПА САМОЕ
ГЛАВНОЕ – ЦЕННОСТЬ, КОТОРУЮ МЫ
СОЗДАЁМ ДЛЯ КЛИЕНТА»

«Вай Тай» – крупнейшая в России сеть тайских спа. С момента основания сети в салонах работают мастера из Королевства Таиланд, бренд хорошо узнаваем и уверенно растёт. Здесь первыми в России начали развивать франчайзинг в сфере спа-услуг, и привлечение партнёров позволило быстро развернуть сеть – с 2010 года было открыто более 60 салонов тайского массажа. Что стоит за популярностью «Вай Тай»? Каких партнёров важно выбирать и что составляет основу успеха бизнеса? Об этом рассказала генеральный директор «Вай Тай» ЛАРИСА АНЧ.

– В 2021 году «Вай Тай» – самая быстро-растущая сеть в сегменте тайских спа, но потом пришла пандемия, а затем и кризис. Как эта ситуация отразилась на бизнесе?

– За 2021 год у нас открылось пять новых салонов франчайзи и два собственных салона. Все они быстро вышли на хорошие показатели, чему мы очень рады. Время пандемии показало, что люди, наоборот, хотят уделять ещё больше внимания своему здоровью и поддержанию психологического ресурса. Все хотят быть энергичными, спокойными, уверенными в себе. А массаж как раз это всё и даёт. И конечно, мы поддержали своих партнёров в это непростое время. Никто не остаётся со своими проблемами один на один. Особенно сейчас, в момент глобальных изменений, коллапса курса рубля, тревожности, поиск выхода из кризисной ситуации ещё больше сплотил нас с партнёрами.

– Сююто сейчас открыто салонов и какова география присутствия компании?

– В сети сейчас 63 салона, 14 из которых принадлежат нам. Основная география – это Москва и Московская область, но есть и салоны в регионах, в таких городах, как Чита, Казань, Екатеринбург, Иркутск. В ближайшее время планируем расширять своё присутствие в регионах. У нас уже накоплен положительный опыт в открытии салонов в регионах, и мы видим перспективы развития сети во многих городах. Не стоит фиксировать внимание только на Москве, в России много хороших городов, где живут люди, которые также хотят ходить на спа, заботиться о своём комфорте и здоровье. Мы готовы давать партнёрам в регионах самую большую поддержку и делиться всеми накопленными за года знаниями и экспертизой.

– На какую модель компания ориентирована: открытие как можно большего числа салонов по франчайзингу или собственных?

– Мы открыты для новых партнёрств, но и сами готовы расти. У нас сильная команда и большой опыт работы с франчайзи, и сдерживать наш рост мы не будем. Готовы принимать новых партнёров при условии их готовности придерживаться наших принципов и высокого качества сервиса. В среднем инвестиции в открытие салона «Вай Тай» составляют 4-5 млн руб. По нашим условиям франшизы, в сети воссоздаётся атмосфера Таиланда, поэтому необходим соответствующий дизайн-проект. Кроме того, большое количество декора мы привозим только из Таиланда. Стандарт сервиса требует вложений в каждую деталь, но это оправдывает себя: в среднем салоны окупаются за 1,5-2 года.

– «Вай Тай» всегда делал упор на качество, при растущей конкуренции эта стратегия себя оправдывает?

– Наши постоянные гости ценят нас именно за ответственный подход к работе, к выбору поставщиков и мастеров. Сфера спа и массажа основывается на уверенности клиента в вас, иначе бизнес теряет смысл. Никто к вам не придёт и не доверит самое дорогое – своё здоровье и тело, – если на первом месте у вас что-то другое, кроме качества. Мы постоянно поднимаем планку сервиса, учитывая все детали, которые могут повлиять на настроение гостя, на его ожидание от массажа, и обучаем этому своих франчайзи.

Мастеров подбираем тщательно, и наша ключевая компетенция как франчайзера – обеспечить салоны специалистами по тайскому массажу, поэтому у нас в салонах работают только дипломированные специалисты из Таиланда. «Вай Тай» – это единственная сеть салонов тайского массажа, которая имеет своё агентство по подбору и привозу тайского персонала в основе бизнеса. Рекрутингу уделяется колоссальное внимание. Мы не только грамотно подбираем кадровый резерв за границей, но и сами оформляем все документы на разрешение работы мастеров тайского массажа, полностью закрывая потребность наших франчайзи в персонале.

– Каковы сегодня преимущества входа в этот бизнес для ваших франчайзи?

– Интерес к тайскому массажу не угасает, так как клиенты обретают «вечные ценности», получают фундаментальную пользу

для тела. В кризис, с ростом паники, запись в салоны только увеличилась. Мы работаем уже 12 лет, гости всё так же годами остаются с нами, приводят к нам свою семью, друзей, рекомендуют нас, дарят своим близким наши сертификаты. За время существования компании мы заработали репутацию, и, естественно, когда появляется новый салон с вывеской «Вай Тай», люди уже знают, чего можно ожидать и выбирают именно нас, предпочитают нас другим салонам. Мы очень тщательно следим за тем, чтобы стандарты сети выполнялись всеми партнёрами.

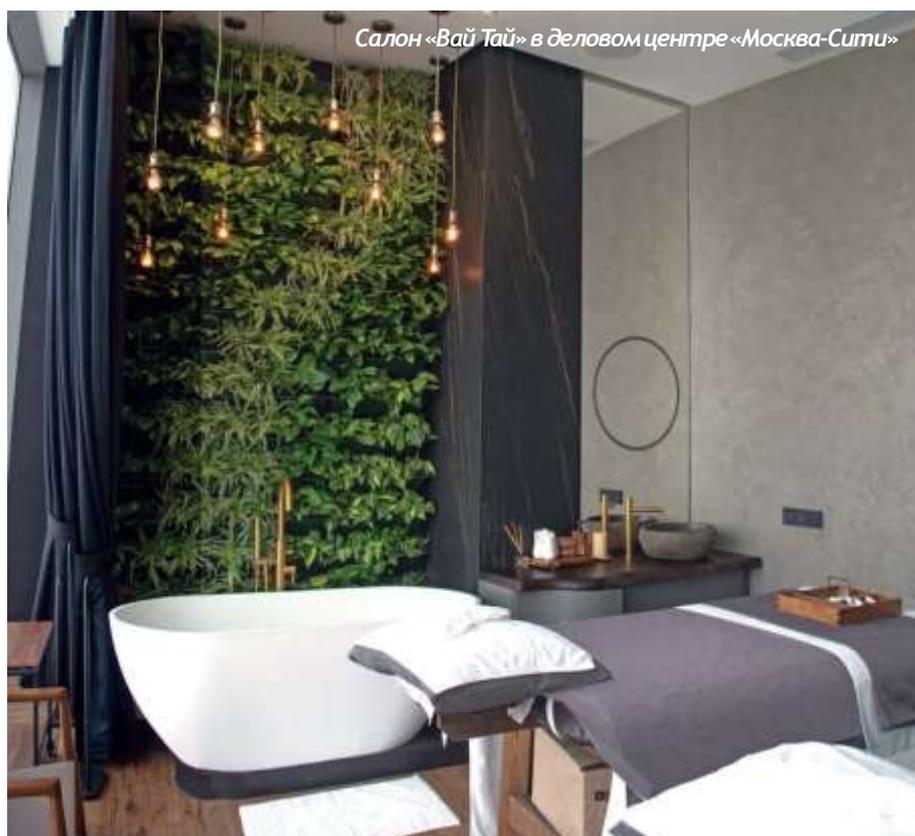
Если говорить о конкурентах, то они приходят и уходят, кто-то задерживается ненадолго. Но сеть «Вай Тай» как была самой крупной сетью спа-услуг премиум-класса в России, так ею и остаётся.

– Какую поддержку вы оказываете своим франчайзи?

– Как управляющая компания, мы даём очень обширную поддержку нашим партнёрам. Это единая эффективная CRM-система, персональный менеджер по открытию, целый отдел франчайзинга, отдел маркетинга, техподдержка, обучение сотрудников и управляющих и, конечно, антикризисный менеджмент.

– Какие требования вы предъявляете к партнёрам?

– Мы хотим видеть своими партнёрами в первую очередь амбициозных и активных предпринимателей, которые, так же как и мы, хотят расти и развиваться, разделяют наши ценности, такие как профессионализм, гибкость, честность.





*The Wai Thai salon in
the business center
«Moscow City»*

Larisa ANCH:

"FOR THE
MASSAGE AND
SPA SPHERE,
THE MOST
IMPORTANT
THING IS THE
VALUE WE
CREATE FOR THE
CLIENT"

Wai Thai is the largest Thai spa chain in Russia. Since the chain was founded, masters from the Kingdom of Thailand have been working in the salons, the brand is well recognizable and grows steadily. They were the first in Russia to develop franchising in the field of spa services. The partners attracted made it possible to expand the chain quickly – more than 60 Thai massage studios have been opened since 2010.

What stands behind the popularity of Wai Thai? What kind of partners are important to choose and what is the basis of business success? That is what LARISA ANC, the General Director of Wai Thai, told us about.

– In 2021, Wai Thai was the fastest growing chain in the Thai spa segment. But then the pandemic came, and then the crisis did. How has this situation affected the business?

– In 2021, we opened five new franchise stores and two own stores. All of them achieved good results quickly, and we are very pleased with this fact. The pandemic time has shown that people, on the contrary, want to pay even more attention to their health and psychological resource maintaining. Everyone wants to be energetic, calm, self-confident. And massage provides particularly that. And of course, we supported our partners in this difficult time. No one is left alone with their problems. Especially now, at the moment of global changes, the ruble exchange rate collapse, anxiety, the search for a way out of the crisis has united us with our partners even more.

– How many salons are open now and what is the geography of the company's presence?

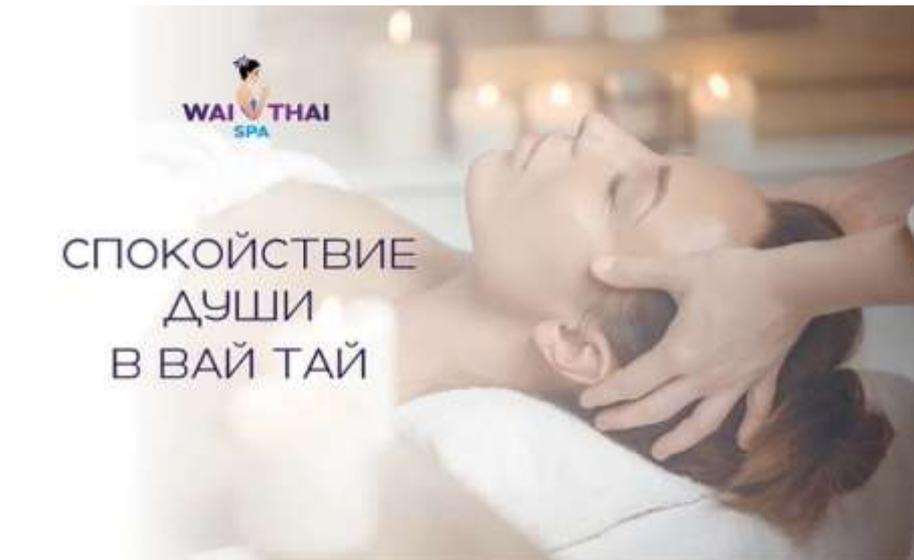
– Now the chain accounts for 63 salons, 14 of which belong to us. The major geography is Moscow and the Moscow region, but there are also salons in the regions, in cities such as Chita, Kazan, Yekaterinburg, Irkutsk. In the nearest future we plan to expand our presence in the regions. We have already accumulated positive experience in the opening in the regions, and we see prospects for the development in many cities. You should not focus only on Moscow, there are many good cities in Russia where people also want to go to the spa, take care of their comfort and health. We are ready to give our regional partners the greatest support and share all the knowledge and expertise accumulated over the years.

– What model does the company focus on: to open as many franchise stores as possible or create own ones?

– We are open to new partnerships, but we are also ready to grow ourselves. We have a strong team and extensive experience in working with franchisees, and we will not hold back our growth. We are ready to accept new partners, if they are ready to adhere to our principles and high level of service quality. On average, the opening investments of the Wai Thai salon amount to 4-5 million rubles. According to our franchise terms, the unit recreates the atmosphere of Thailand, so an appropriate design project is required. In addition, we bring a large amount of decor only from Thailand. The standard of service requires investments in every detail, but it justifies itself: on average, salons pay off within 1.5-2 years.

– Wai Thai has always focused on quality, with growing competition, does this strategy justify itself?

– Our regular guests appreciate us precisely for a responsible approach to work, to the



choice of suppliers and professionals. The spa and massage field is based on the clients' confidence in you, otherwise the business loses its meaning. No one will come to you and entrust the most precious thing – their health and body – if you have something other than quality in the first place. We constantly raise the level of service taking into account all the details that can affect the mood of the guest, his expectation of a massage, and we also teach this to our franchisee.

We carefully select craftsmen, and our key competence as a franchisor is providing our franchisee with Thai massage professionals. So only certified specialists from Thailand work in our salons. Wai Thai is the only chain of Thai massage parlors that has its own agency for recruiting and bringing Thai personnel.



We pay a lot of attention to recruiting. We not only select the personnel abroad, but we draw up all the documents for permission to work for Thai massage craftsmen ourselves, settling completely the application for our franchisee in the staff.

– What are the benefits of entering this business today for your franchisees?

– The interest in Thai massage does not fade away as the clients acquire “eternal values” and receive fundamental benefits for the body. During the crisis, with the growth of panic, the amount of registrations only increased. We have been working for 12 years, our clients stay with us for years, bring their family and friends to us, recommend us, give our certificates to their loved ones. During the company existence, we have earned a reputation, and, naturally, when a new salon with a Wai Thai sign appears, people already know what to expect and choose us, prefer us to other salons. We are very careful to ensure that all our brand standards are met by all partners.

If we talk about competitors, then they come and go away, someone stays for a while. But the Wai Thai chain continues to be the largest network of premium spa services in Russia as it has been all this time.

– What kind of support do you provide to your franchisees?

– As a parent company, we give very extensive support to our partners. This is an effective joint CRM system, a personal opening manager, a whole franchising department, a marketing department, technical support, employees and managers training, and, of course, anti-crisis management.

– What are your requirements for the partners?

– First of all, we want to see ambitious and active entrepreneurs who, like us, want to grow and develop, share our values, such as professionalism, flexibility, honesty.