

Condé Nast Traveller

ВЫИГРАЙТЕ
ПОЕЗDKУ
НА МАЛЬДИВЫ

ДЕКАБРЬ-ЯНВАРЬ 2011/2012

НЬЮ-ЙОРК

с Анной Нетребко

8

самых
романтичных
отелей
от \$200

ОМАН

Новый модный маршрут

МАРОККО

Путешествие с детьми

МАДРИД

Адреса и вкусы зимнего сезона

КОПЕНГАГЕН

Шопинг в Северной Европе

30

Лучших
номеров
МИРА

выбор
Condé Nast Traveller

+

НОВОГОДНИЕ РАДОСТИ

Ужины, фестивали, спа,
скидки, подарки, катки
и другие приключения

ISSN 2071-6702



9 772071 670772

11003



>

К вам едет ревизор

О ТАЙНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЧНЫХ ИНСПЕКТОРОВ, А ТАКЖЕ О ТОМ, В КАКИХ ОТЕЛЯХ СТОИТ (И НЕ СТОИТ) ОСТАНАВЛИВАТЬСЯ, РАССКАЗЫВАЕТ MYSTERY GUEST СО СТАЖЕМ **ВИКТОР ДИМИТРОВ**.

Знаменитый сомелье или безвестный инспектор Michelin, по сути, занимаются одним и тем же: они – дегустаторы. Но существует еще смежная профессия, о которой не известно практически ничего, – тайный клиент отелей, или Mystery Guest. Обычно он абсолютно анонимен и закодирован не хуже агентов внешней разведки.

Что такое, кто такой

Любому отельеру интересна и необходима оценка работы персонала со стороны. Но клиенты часто закрывают глаза на мелкие промахи работников отеля, в любом случае до владельца редко доходит информация о реальном положении дел. Осознание этого и стало причиной появления Mystery Guest – гостя, который честно расскажет и о подтаявшем мороженом в ресторане отеля, и о пятнышке на вернувшемся из химчистки платье.

Первыми дотошных ревизоров стали использовать такие монстры гостиничного бизнеса, как ассоциации Leading Hotels of the World и Small Luxury Hotels of the World (LHW и SLH соответственно). Ради возможности добавить логотип престижной ассоциации к названию своей гостиницы отельеры выкладывали кругленькие суммы за то, чтобы анонимный инспектор проник в их владения, довел персо-

нал до белого каления, а после составил подробный отчет о том, кто, как и почему не удовлетворил его завышенные требования.

Изображать капризного гостя с корзиной, картиной, картонкой нетрудно – таким хотел бы побыть каждый из нас, в силу воспитания привыкший сдерживать свои эмоции при общении с невнимательным швейцаром, глуповатым пор-

тье или нерасторопным коридорным. Первый шаг к тому, чтобы стать Тайным Гостем, прост – подать онлайн-заявление и ответить на 150 страниц вопросов. Однако вступить в ряды Mystery Guest способен не всякий: инспектор должен иметь возможность много путешествовать, у него обычно нет семьи, ему не меньше 35 лет и он должен отлично разбираться в ту-





на reception отслеживаю, приветлив и предупредителен ли персонал. В номере помимо обычных для любого гостя наблюдений проверяю, насколько были учтены мои высказанные при заказе номера пожелания. И потом, во время пребывания, а длится оно всегда две ночи, заказываю и оцениваю все мыслимые и немыслимые услуги, предоставляемые отелем, в том числе работу фитнес- и спа-центров. У меня с собой анкета, содержащая 750 (!) пунктов – и ни один из них нельзя пропустить.

К завтракам, обедам и ужинам у Mystery Guest тоже особые требования – как и к ресторанам отеля. Инспектор обязан проверить, соответствуют ли блюда по вкусу, цвету и запаху, температуре подачи и размерам порций тем, что указаны в меню. Для моей оценки очень важны расторопность официантов и приветливость метрдотеля – горе ресторану, не поблагодарившему Mystery Guest за посещение. Иногда (правда, не слишком часто) мне бывает неудобно перед персоналом за то, что я заношу все их ошибки «в протокол» – кто знает, как это отразится на их дальнейшей профессиональной жизни?

К роли ревизора нужно привыкнуть – первое время, когда я был неопытным Тайным Гостем, меня страшно мучили чувство ответственности, с одной стороны, и вины с другой – ведь, поставив все га-

Иногда (правда, не слишком часто) мне бывает неудобно перед персоналом за то, что я фиксирую все их ошибки – кто знает, как это отразится на их дальнейшей судьбе?

ристическом бизнесе. Сейчас я лично совершаю более 200 перелетов в год – это нереально много для обычного человека.

Взять на карандаш

Работа Тайного Гостя начинается с бронирования номера – я делаю это не по интернету, а только по телефону, чтобы проверить, насколько быстро, вежливо и аккуратно примут заказ. Приехав в гостиницу,

я должен лично озвучить свое мнение менеджеру или владельцу отеля. А это, поверьте, очень трудно – особенно если отель не сетевой, а маленький, например, семейный. Для хозяев он уже не столько бизнес, сколько любимое детище, и вот прихожу я, звезда, и говорю: «О-о-о, как у вас здесь все запущено». Сейчас я стал дипломатичнее, но раньше отношения с людьми у меня частенько портились.

Тайный советник

Если ваш визит в отель повторный, то помимо комплиментов вроде шампанского вам могут предоставить лучший номер в данной категории, а если он занят, вы можете претендовать на номер в следующем классе. Если вы приезжаете в отель уже в десятый раз и это остается незамеченным, вам вряд ли стоит останавливаться здесь снова.

Не хотите столкнуться с тем, что номер с указанной на сайте ценой в €300 в итоге обойдется вам в €500? Не ограничивайтесь бронированием в интернете, позвоните в отель и поинтересуйтесь о дополнительных платных услугах, включен ли в цену налог и входит ли в стоимость комнаты завтрак.

Всегда проверяйте дату заезда: она иногда указывается в непривычном формате мм/чч/гг, и вы можете приехать в отель 3 января, тогда как вас ждут здесь только 1 марта.

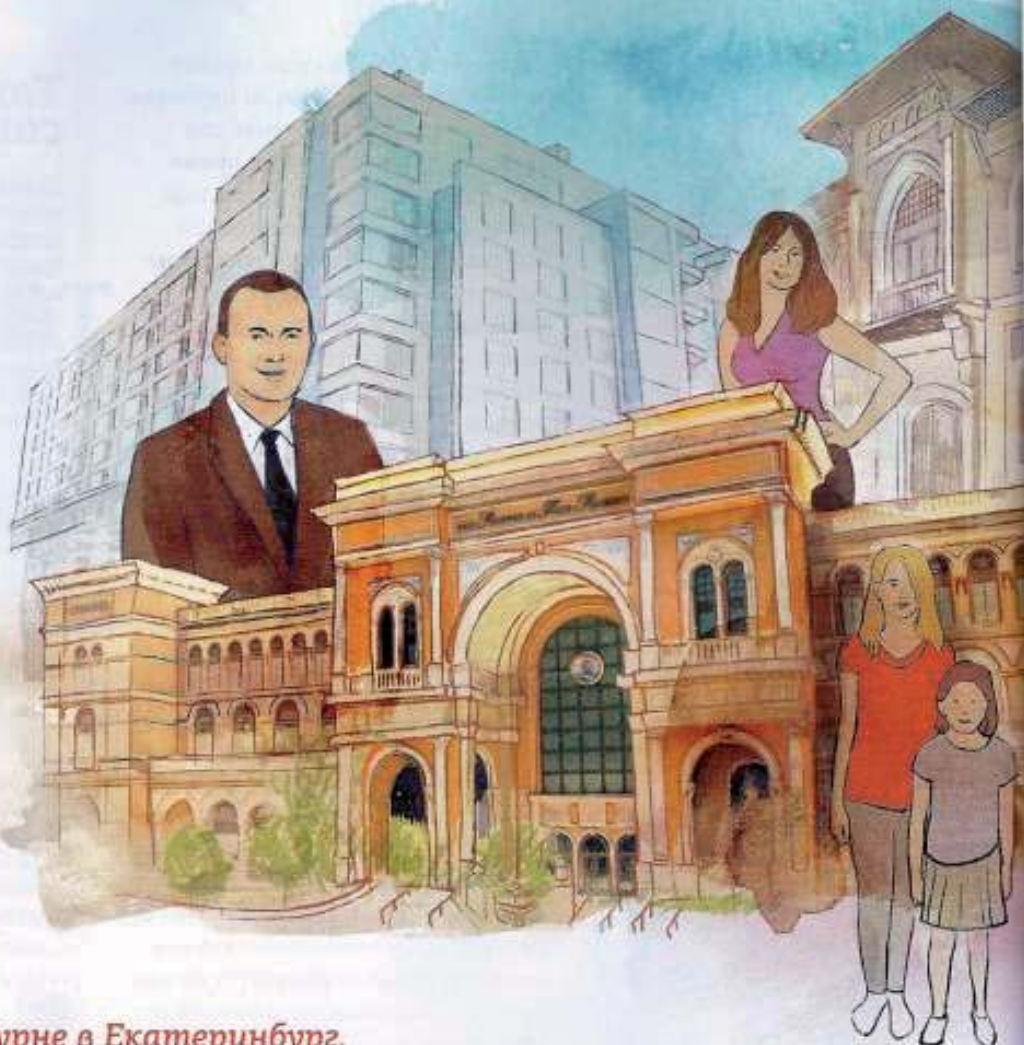


Русские идут

Когда туристы из России начали осваивать Европу, в особенности Средиземноморье, отельеры задумались, как сделать направление более привлекательным именно для них. И русский Тайный Гость оказался кстати, ведь, не обладая определенными знаниями, трудно понять, что же именно нужно русским клиентам. Поясню почему: года два назад в одном греческом отеле я попросил принести в номер чай, и через пять минут ко мне прибежал менеджер и спросил, не нужен ли врач (дело в том, что в Греции чай пьют только те, у кого поднялась температура), и мне пришлось объяснять, что русские пьют чай – даже с медом, когда они совершенно здоровы. И вот еще →

пример: средиземноморские страны – в первую очередь, место для отдыха с детьми, кроме разве что Лазурного Берега. Русские дети обычно едят на завтрак каши, но в отелях Средиземноморья их раньше просто не предлагали. Не нужно гигантских инвестиций, чтобы готовить овсянку или манку, однако отельер хочет веских аргументов в пользу изменений в меню.

И, кстати, еще особенность: русские часто путешествуют большими семьями – пара детей от первого брака, ребенок от второго, няня, бабушка и прочие домочадцы – нужно было подсказать отельерам, как их всех разместить, например, объединить номера, чтобы получился люкс с анфиладами смежных комнат. К тому же глава семьи может прихватить с собой и любовницу – только жить она будет в соседнем отеле, в этом случае территориальная близость второй гостиницы той же категории – большой плюс. Русские VIP-гости сравнимы по количеству дополнительных требо-

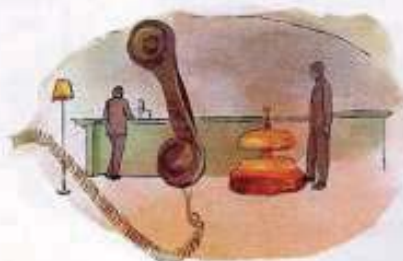


Отправляясь в рабочее турне в Екатеринбург, я предполагал, что все будет ужасно. Но вышло с точностью до наоборот: отели приятно поразили меня сервисом высочайшего уровня.

ваний только с семьями арабов – никто не доставляет отелям столько хлопот. И в смысле размещения, и в том, что касается питания. Как-то весной в Каннах, в ресторане отеля я заказал свежевыжатый морковный сок, но официантка сообщила, что он бывает у них только в июле–августе. Это потому, что, предположил я, морковка ближе к концу лета поспевает? Оказалось, все значительно банальнее: только русские пьют морковный фреш и только в июле–августе в Каннах – наплыв туристов из России.

Родные просторы

Сейчас все чаще услугами Тайного Гостя пользуются и российские отельеры. Отправляясь в рабочее турне в Екатеринбург, я предполагал, что все будет ужасно... Но вышло с точностью до наоборот: меня приятно поразили один из отелей, Hyatt Regency Ekaterinburg – сервисом высокого уровня и квалифицированным персоналом. Поездив по России, я понял, что здесь делается все возможное для того, чтобы гости чувствовали себя комфортно. На первое место по количеству хороших отелей я бы поставил Урал, на второе Сибирь, отличные гостиницы есть в Ростове-на-Дону. Впрочем, я наверняка не побывал во всех хороших отелях России, но рассчитываю постепенно восполнить этот пробел – и в качестве Тайного Гостя, и явного. **6**



ЧТО ТАКОЕ ХОРОШО

DAIOS COVE LUXURY RESORT & VILLAS, Греция.

Здесь меня приятно удивила забота о гостях и особая атмосфера приватности.

PALAZZETTO PISANI,

Венеция, Италия. Отель расположен вдалеке от туристических троп, и сам владелец – «лучший консьерж» города.

VEDEMA RESORT,

Санторини, Греция. По праву входит в сеть The Luxury Collection и отличается персональной заботой буквально о каждом госте.

И ЧТО ТАКОЕ ПЛОХО

GRAND HOTEL EUROPE,

Санкт-Петербург. Отелю стоит провести ремонт в номерах. Хорошо бы вернуть прежние завтраки. И обращать больше внимания на пожелания гостей.

JW MARRIOTT CANNES,

Канны, Франция. Хамское отношение в отделе бронирования и тотальное неумение извиняться.

HOTEL DANIELI,

Венеция, Италия. Ужасный сервис reception и всего персонала. Особо непрофессиональны официанты и консьержи.