

# Czy ten hotel ma duszę?

Goście często po opuszczeniu hotelu wyrażają opinię, że ten obiekt ma duszę. Mówią również, że jest to „hotel z charakterem”. „Hotele z duszą” nie są przeznaczone dla gości, którzy potrzebują tylko miejsca do spania. To obiekty, które są integralną częścią podróży i wrażeń.

Na opinię „hotel z duszą” składa się wiele czynników. To nie tylko historia budynku czy lokalizacji, ale również praca i wiedza właściciela lub osoby zarządzającej oraz pracowników. To jak układanka z klocków. Wszyscy w takim hotelu muszą bardzo ciężko pracować nad wytworzeniem atmosfery prawdziwej gościnności od pierwszego pojawienia się gościa po dzień jego wyjazdu i okazywać gościom taktowną, pełną empatii troskę. Najlepszym przykładem jest styl pracy dyrektora lub właściciela. Część dnia pracy powinien on przebywać w różnych miejscach obiektu takich jak: holl, recepcja, restauracja oraz inne pomieszczenia ogólnodostępne. Spotykać się z gośćmi, taktownie pytać o wrażenia z pobytu i ewentualne uwagi. Goście muszą zauważyć, że gospodarz hotelu jest widoczny, interesuje się nimi, a nie tylko przesiaduje w swoim biurze. To jedna z praktycznych zalet prawdziwego hotelarza, który wie jak realizować podstawowe motto „*hospec hospiti sacer*” – gość dla gospodarza jest święty.

## Wygląd i wyposażenie obiektu

Nie mniej ważny od osoby menadżera czy właściciela i wytwarzanej atmosfery jest fizyczny wygląd obiektu i jego wyposażenie. Przykłady hoteli, o których można powiedzieć, że to „hotele z duszą” to obiekty zlokalizowane w:

- zamkach, pałacach, dworach
- odpowiednio przystosowanych, nieplywających statkach pasażerskich np. Queen Mary
- dużych, nielatających już samolotach
- budynkach dawnych browarów, fabryk
- budynkach przyklasztornych lub poklasztornych.

Warto również wymienić hotele drewniane lub pokryte elewacją z drewna, architektonicznie przypominające budownictwo alpejskie. Obiekty te zazwyczaj są zlokalizowane na terenach górskich. Dla podkreślenia charakteru nazywane są czasem Hotel Szwajcarski, Hotel Alpejski czy Hotel Tyrolski.

„Hotele z duszą”, poza unikalnym wyglądem zewnętrznym, powinny mieć odpowiednio umeblowane pokoje, nawiązujące do stylu elewacji oraz nazwy hotelu. Dotyczy to także pomieszczeń ogólnych, a zwłaszcza recepcji i restauracji. Menu, sposób serwowania potraw i umundurowanie obsługi również powinno nawiązywać stylem do całości. Warto zwrócić uwagę na wszystkie szczegóły, żeby uniknąć ośmieszenia – autorce zdarzało się widywać szlachcica w trampkach i górala w eleganckich sznurowanych butach.

Czy hotele znajdujące się w dużych sieciach lub łańcuchach hotelowych mogą mieć duszę? Jak pokazuje historia ostatnich dekad, łańcuchy hotelowe są coraz większe. Te współczesne kolosy w wielu przypadkach powstały przez wykupienie dziesiątków mniejszych grup hotelowych. Nie wytworzyły żadnego przykładu, o którym można by powiedzieć, że jest to hotel z wyjątkowym charakterem.

Hotele w dużych sieciach starają się przyciągać gości, budując programy lojalnościowe. Polegają one zazwyczaj na udzielaniu gościom zniżek na pobyt w obiektach należących do danej sieci. W hotelach sieciowych gość ma takie same warunki w każdym obiekcie, zgodnie z tak zwanymi procedurami: podobne lub identyczne wyposażenie, takie samo menu, taki sam służbówy uśmiech recepcjonistki. Te hotele nie mają indywidualnego planu zarządzania. Wszystko musi być podporządkowane ogólnym normom i zasadom. Trochę przypominają supermarkety, w których jest wszystko, z wyjątkiem indywidualnego podejścia do klienta i kontaktu z menadżerem lub właścicielem. Niektórym gościom, zwłaszcza w podróżach służbowych, ta unifikacja odpowiada. Osoby szukające hoteli z charakterem raczej do tzw. „sieciówek” nie zaglądną.

## Legendarne „hotele z duszą”

Warto też wspomnieć o hotelach najbardziej legendarnych, które zasługują na określenie „hotelu z duszą”. Każdy z nich to prawdziwa legenda nie wynikająca tylko z faktu, że są to obiekty luksusowe, 5-cio gwiazdkowe i wspaniale wykończone. Legenda i zdobywanie określenia „hotel z duszą” sięga dużo głębiej. Wiele z nich istnieje od ponad 100 lat, przetrwały różne wojny, były świadkami wielu wydarzeń historycznych, gościły w swoich wnętrzach królów, prezydentów, dygnitarzy, znanych aktorów, kompozytorów i wybitnych naukowców. Należy do nich m.in. hotel **Waldorf Astoria** w Nowym Jorku, obiekt znany z przyjmowania amerykańskich prezydentów. Jako pierwszy na świecie wprowadził 24 godzinny serwis pokojowy. Kolejny to hotel **Plaza**, również w Nowym Jorku, wybudowany w 1907 roku, często pojawiający się w znanych filmach i serialach. Oferuje swoim gościom wiele udogodnień, m.in. kamerdynera na każdym piętrze, nianię, concierge. Pokoje są wyposażone z wykorzystaniem różnych stylów. Legendarny hotel to również **Ritz** w Paryżu, wybudowany w 1898 roku. Jego znaki rozpoznawcze to wystawnie udekorowane wnętrza, kryształowe żyrandole, umundurowanie obsługi nawiązujące do pierwszych lat funkcjonowania. Warto też powiedzieć kilka słów o hotelu londyńskim **Claridge's** wybudowanym w 1856 roku. Hotel ten jest urządzony w stylu art deco. Jego atrakcją jest codzienny rytuał serwowania o godz. 17:00 herbaty przy akompaniamencie wiolonczeli.

Podsumowując, można stwierdzić, że dusza hotelu to układanka, na którą składa się historia (choć ten element nie zawsze jest konieczny), wystrój, osoba gospodarza hotelu czy menadżera, personel, nazwa obiektu, menu w restauracji, zakres usług oraz goście. „Hotel z duszą” to obiekt niepowtarzalny, kreujący atmosferę, w której goście czują się doskonale i do której chętnie powrócą.



dr Arletta Kowalik

Specjalista od zarządzania i marketingu w hotelarstwie