

В БОРЬБЕ ЗА КЛИЕНТА ВСЕ СРЕДСТВА ХОРОШИ

АВТОР:
Анна Семина



КОНКУРЕНЦИЯ ВЫНУЖДАЕТ СОВРЕМЕННЫХ ОТЕЛЬЕРОВ ПРЕДЛАГАТЬ ВСЕ НОВЫЕ И НОВЫЕ УСЛУГИ. ВЕДЬ БЫВАЛЫХ ПУТЕШЕСТВЕННИКОВ НЕ УДИВИТЬ БЕСПЛАТНЫМ ЗАВТРАКОМ, ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПОДУШКОЙ ИЛИ ВЫСОКОСКОРОСТНЫМ ИНТЕРНЕТОМ — ЭТИ ОПЦИИ В ПОРЯДКЕ ВЕЩЕЙ. НО ДАЛЕКО НЕ ВСЕГДА ГОСТИНИЦЫ СОРЕВНОВАЛИСЬ В КОМФОРТАБЕЛЬНОСТИ. ВСЕГО 100 ЛЕТ НАЗАД СОБСТВЕННАЯ ВАННАЯ КОМНАТА В НОМЕРЕ СЧИТАЛАСЬ НЕВИДАННОЙ РОСКОШЬЮ.

Впрочем, среди владельцев гостиниц обязательно находились те, кто привлекал клиентов необычными нововведениями. Недавно был составлен список самых передовых отелей прошлого столетия, которые совершили революцию в гостиничной индустрии.

В историческом центре Лондона, всего в 800 м от Букингемского дворца, находится пятизвездочный The Goring Hotel. Он один из лучших в мире и пользуется популярностью у королевской семьи. Удачное место гарантировало поток постояльцев, но этого было недостаточно. В 1910 году отель удивил своих гостей: после ремонта в каждом номере появилась отдельная ванная комната. Это был новый уровень комфорта — клиенты пришли в восторг. Несколько десятилетий спустя подобная услуга превратилась в обязательную для высококлассных гостиниц, а затем распространилась и на массовый сегмент.

Другой престижный отель британской столицы — Four Seasons London at Park Lane — в 1970 году догадался размещать в номерах различные косметические принадлежности, что сегодня тоже является нормой.

Другим пионером следует назвать Waldorf-Astoria в Нью-Йорке, расположенный на Парк-авеню, рядом с Центральным парком. Именно в этом отеле придумали круглосуточно обслуживать номера — сейчас такая услуга воспринимается как должное. Другая американская гостиница — Boston Park Plaza в штате Массачусетс — одной из первых в мире установила радиоприемники в каждом из номеров. А в Adolphus (Даллас) в 1950 году была опробована система кондиционирования воздуха.

Среди самых неоднозначных опций современных гостиниц называют мини-бар в номере. Скучный ассортимент, астрономические цены, забитый холодильник — все это





нередко вызывает недовольство, и многие отели от них отказались. Но еще несколько десятков лет назад ситуация была кардинально иной. В 1974 году популярный отель Hilton Hong Kong в Гонконге рискнул предложить своим гостям охлаждающий мини-бар. И хотя цены на данную услугу были весьма высоки, постояльцев это не смутило. Напротив, наличие мини-бара сразу же повысило статус отеля и добавило ему популярности.

Приятный сюрприз приготовил своим клиентам отель Hotel del Coronado в Сан-Диего в канун Рождества 1904 года: в холле была установлена ель, украшенная сотней электрических лампочек. В то время гирлянды были большой редкостью даже для прогрессивных Соединенных Штатов, и посмотреть на праздничное чудо захотели многие.

Гостиница Wolgan Valley Resort расположена в Голубых горах в Австралии. Здесь впервые в мире начали уделять повышенное внимание экологическому аспекту: отель получил сертификат углеродной нейтральности. Данный сертификат гарантирует, что отдыхающие в Wolgan Valley Resort не увеличивают объем углекислого газа, выбрасываемого в атмосферу.

За последнее столетие гостиничный сервис претерпел серьезные изменения. С одной стороны, главная цель лучших представителей индустрии остается прежней: максимально удобные условия проживания. С другой стороны, желание выделиться заставляет владельцев гостиниц включать в список услуг оригинальные, а порой и нелепые опции. Многих искушенных путешественников привлекают лишь те отели, которым по силам придумать нечто запоминающееся.

Приятный сюрприз приготовил своим клиентам отель Hotel del Coronado в Сан-Диего в канун Рождества 1904 года: в холле была установлена ель, украшенная сотней электрических лампочек



Сертификат углеродной нейтральности гарантирует, что отдыхающие в австралийском Wolgan Valley Resort не увеличивают объем углекислого газа, выбрасываемого в атмосферу

Люди, бронирующие номера по всему миру, как правило, больше всего хотят спокойно выспаться. В отеле The Benjamin в Нью-Йорке к этому требованию отнеслись максимально серьезно, сделав своим девизом «Либо вы хорошо спите, либо мы возвращаем вам деньги». Здесь работает специальный менеджер по сну, отвечающий за качественный ночной сон. Он беседует с гостями о привычках, касающихся сна, подбирает ароматерапию, идеальную подушку, в том числе и антихраповую, а также рекомендует, какой вид массажа предпочесть. Кроме того, разработаны специальные блюда, способствующие засыпанию, например, банановые хлебцы с арахисовым маслом. Стоит ли упоминать, что все номера в гостинице звуконепроницаемые.

Пятизвездочный Andaz Liverpool Street (Hyatt Hotel) в Лондоне тоже готов помочь своим клиентам расслабиться в конце трудного дня. Им читают сказки на ночь — для этого процесса привлекают известных писателей и журналистов. Необычная услуга весьма популярна, и многие гости повторно приезжают в отель ради «сказочной» терапии. А в Holiday Inn London-Kensington Forum существует услуга нагрева постели, за которую отвечают сотрудники в специальных термокостюмах. Клиентам этой лондонской гостиницы не придется ежиться, ложась в холодную постель.

Любителям активности перед сном придется по душе номер в The Ritz-Carlton Palm Beach с дополнительным пакетом, который называется «Семейные драки подушками». Он включает несколько десятков шелковых подушек, два комплекта боксерских перчаток, а также правила для различных подушечных боев.



Татьянин Парк

Татьянин Парк

КОМФОРТАБЕЛЬНЫЙ ЖИЛОЙ КОМПЛЕКС
НА ТЕРРИТОРИИ «НОВОЙ МОСКВЫ»
500 М ОТ МКАД ПО БОРОВСКОМУ ШОССЕ

В ПРОДАЖЕ НОВЫЕ КОРПУСА!



- комфортабельные монолитно-кирпичные дома с подземным паркингами
- 2 собственных детских сада и школа
- развитая инфраструктура (рядом гипермаркеты «ОБИ», «Мосмарт», «Наш»)
- 500 м от МКАД по Боровскому шоссе
- удобное транспортное сообщение (9,5 км до смотровой площадки на «Воробьевых горах» и 22 км до Кремля)
- концепция «двор без машин»
- зеленый пешеходный бульвар, детские площадки
- скейт-парк, велосипедные дорожки

8 (800) 500-76-55
(звонок бесплатный)



МИЦ
ГРУППА КОМПАНИЙ

(495) 937-76-55
www.domvgovorovo.ru



Туристы часто пользуются трансфером до гостиницы. В бразильском отеле Hilton Sao Paulo Morumbi в Сан-Паулу решили уберечь своих клиентов от утомительных городских пробок. Им предоставляется вертолет с водителем, который готов полететь хоть в аэропорт, хоть в музей, магазин или на пляж. Другой способ транспортировки придумали в отеле Six Senses Hideaway в Омане. Здесь постояльцы могут приземлиться у входа в гостиницу на парашюте, их будет сопровождать профессиональный инструктор.

У входа в пятизвездочный Rambagh Palace в Индии дежурят два сотрудника. Они освобождают проход к зданию, разгоняя голубей на площади перед гостиницей. При этом обеспечивается безопасность птиц — это обязательное требование. А вот администрация отеля The Peabody Memphis в США решила использовать птиц, чтобы привлечь внимание клиентов. Каждое утро в 11 часов «пастух» выводит на прогулку к фонтану утиное семейство, а вечером возвращает его обратно.

Наблюдение за живой природой поднимает настроение. Это знание применяют в Huvafen Fushi на Мальдивах. В спа-центре отеля можно часами наблюдать за экзотическими обитателями моря через панорамные окна. Тем, у кого

У входа в пятизвездочный Rambagh Palace в Индии дежурят два сотрудника. Они освобождают проход к зданию, разгоняя голубей на площади перед гостиницей. При этом обеспечивается безопасность птиц



есть питомцы, рады в отеле Nine Zero в Бостоне. Здесь приветствуются не только кошки и собаки, но и любые экзотические животные. Домашних любимцев ждут отдельная постель и специальное питание. Сотрудники готовы часами выгуливать их, сидеть с ними в номере и даже делать массаж.

The Lowell в Нью-Йорке делает ставку на изысканные блюда. Четвероногим друзьям подают чипсы из исландской рыбы, буйволиное мясо, ragu из баранины. В Hotel De Luxe



В Holiday Inn London-Kensington Forum существует услуга нагрева постели, за которую отвечают сотрудники в специальных термокосяках. Клиентам этой лондонской гостиницы не придется ежиться, ложась в холодную постель

Каждый гость отеля с утра получает шагомер. Задача — сделать наименьшее количество шагов. Успех в этом деле вознаграждается за ужином

следят за здоровьем питомцев: тут доступны иглоукальвание и услуги психолога. А вот в отеле Loews Coronado Bay Resort & Spa в Калифорнии с радостью готовы обучить вашу собаку серфингу. Тем, у кого нет домашних животных, расстраиваться не надо: The Harry Guest Hotel Lodge (графство Чешир) предоставит шанс арендовать на все время пребывания аквариум с золотой рыбкой.

Уход за домашними любимцами — хорошо, но не нужно забывать и о личном комфорте. В отеле The Ritz-Carlton South Beach в Майами вас ждет менеджер по загару. Он подбирает солнечные очки, пляжные принадлежности, солнцезащитную косметику и помогает нанести крем для загара. В Rosewood Hotel Georgia в Ванкувере есть должность специалиста



АКАДЕМИЯ ЛЮКС
ЖИЛОЙ КОМПЛЕКС

Жилой комплекс бизнес-класса «Академия-Люкс»

Создавайте квартиру своей мечты с нами!

- Самый зеленый район Москвы – м. Юго-Западная
- 2 машиноместа в подземном паркинге в подарок!
- Огороженная территория
- Квартиры в собственности

Предложение от Застройщика 

8 (495) 363 84 85
8 (499) 503 59 59

www.academy-lux.ru



В 1910 году после ремонта отеля в каждом номере появилась отдельная ванная комната. Это был новый уровень комфорта — клиенты пришли в восторг

по ароматам, который порекомендует парфюм из множества марок.

Ценителям банных процедур стоит отправиться в отель Viceroy Riviera Maya в Мексике, где работает мыльный консьерж. Он расскажет о мыле, которое сварено по древним рецептам индейцев майя, а также о целебных свойствах многообразных отдушек.

Желающих постичь все тонкости традиционного британского чаепития приглашают в Lanesborough Hotel, где есть чайный сомелье. Он обучает гостей церемонии и отвечает на вопросы об особенностях того или иного сорта чая.

Для поклонников спорта, оказавшихся в отеле Houstonian в Хьюстоне, предусмотрено более 100 видов активных способов провести досуг, включая занятия в тренажерном зале, плавание в бассейне, баскетбол, скалолазание.

Творческим людям понравится отель Geejam на Ямайке, которая гордится своей звукозаписывающей студией: в ней успели поработать Бьорк и Эми Уайнхаус. Гости имеют



Домашних любимцев ждут отдельная постель и специальное питание. Сотрудники готовы часами выгуливать их, сидеть с ними в номере и даже делать массаж

Желающих постичь все тонкости традиционного британского чаепития приглашают в Lanesborough Hotel, где есть чайный сомелье



право записать песню, а если хватит вдохновения — и целый альбом.

Наконец, туристам, которым хочется отдохнуть максимально спокойно и пассивно, совершая минимум телодвижений, есть резон добраться до гостиницы Bernerhof в швейцарском городке Гштаад. Персонал отеля в качестве антистрессового метода настаивает на максимальной физической пассивности. Более того, самых ленивых поощряют призами. Каждый гость отеля с утра получает шагомер. Задача — сделать наименьшее количество шагов. Успех в этом нелегком деле вознаграждается за ужином — разумеется, он подается прямо в номер. (АН)