

В вашей голове постепенно рождается идея открыть гостиницу или уютный мини-отельчик? Прекрасно! Вы уже придумали своему детищу название, просчитали все возможные доходы и расходы, утвердили пиар-кампанию и т.д. А что вы можете сказать о дизайне вашей гостиницы? А как будут одеты ваши служащие? А в каком месте будет стоять кофемашина? Да ну, всё это мелочи, ответите вы. Мелочи. Но из этих мелочей сложится репутация вашего отеля.

Многие отельеры действительно забывают о разных «мелочах». А после удивляются: почему дела идут не так гладко, как у конкурентов. Вроде бы работаем на одном рынке, в одном ценовом сегменте, но у меня номера заполняются через раз, а у него от клиентов отбоя нет. Давайте обратим внимание на эти «мелочи», из которых складывается успех бизнес-проекта любой гостиницы.

Первое, что бросается в глаза – вывеска. С какого расстояния её можно заметить? С 50 метров или даже в упор не прочесть, как называется ваш отель? Вывеска должна быть яркой, привлекательной, завлекательной, удерживающей взгляд. Используйте объёмные буквы, неон и прочие премудрости наружной рекламы. Да, и мимоходом, когда будете монтировать новую вывеску, обратите внимание на входную дверь гостиницы. Даже если у вас номера люкс класса, обшарпанная дверь отеля будет говорить об обратном.

Открываем дверь, попадаем в фойе. Встречаем администратора у стойки ресепшн. Этот человек отвечает за первое впечатление от гостиницы. «Совковое» хамство администратора затмит любые преимущества уютного отеля. Приятный внешний вид, элегантность, выдержанность стиля, улыбка и готовность ответить на любой вопрос – вот критерии хорошего администратора. Обратите внимание на оформление фойе – смогут ли ваши клиенты уютно расположиться на мягких диванах или будут вынуждены стоять в углу, разглядывая в окне сугробы.

Оформление номеров – это, пожалуй, важнейший аспект, влияющий на репутацию отеля. Представьте, что человек вынужден прожить в гостинице неделю или целый месяц. На 30 дней номер станет его вторым домом. Будет ли он чувствовать себя так же комфортно, как в своей квартире? Наверное, излишне говорить о чистоте, убранстве и прочих гигиенических нормах. Значительную роль играет освещение номера. Лучше иметь два режима – яркий и приглушённый. Но не два классических «совковых» - вкл и выкл.

Дизайн отеля – это его визитная карточка. Дизайн должен соответствовать статусу и назначению гостиницы. Где-то уместна изысканная роскошь, где-то – скромность и аккуратность. Дизайн является одним из главных критериев в выборе отеля. Представьте, что на побережье в один ряд выстроены два десятка престижных гостиниц. С одинаковыми ценами, уровнем обслуживания, дополнительными услугами и т.д. Какой из них будет привлекательнее для туристов? Правильно, тот, у которого яркий, неповторимый, оригинальный дизайн. Человеку будет приятно. Опять-таки воспоминания о прошедшем отдыхе, есть чем похвастаться перед друзьями – жил в отеле по своему виду напоминавшему пасть акулы. Мой номер – восьмой клык слева.