



Проект Вера Дмитриева

ОЩУЩЕНИЕ ИСКЛЮЧИТЕЛЬНОСТИ

Профессия моего сегодняшнего гостя – делать людей счастливыми. Причем неважно, станет ли постояльцем отеля Cape Sounio Grecotel Exclusive Resort знаменитость или рядовой отдыхающий – Никос Манолесакис всегда стремится к тому, чтобы однажды приехав в этот райский уголок возле храма Посейдона, гость снова стремился вернуться сюда.

Ощутили ли кризис в этом сезоне?

Мы – отель для состоятельных людей, на которых кризис повлиял не так сильно, как на остальных. Заметно меньше стал спрос от крупных компаний на корпоративные мероприятия, бюджеты сократились. Зато заметно увеличилось число греков, приезжающих на так называемый долгий уик-энд – с четверга по понедельник. А в среднем приводят-ся цифры в 40% падения туристического рынка в Греции.

Что вы предприняли, чтобы привлечь гостей в этом сезоне?

Помимо широкомасштабной рекламной кампании у нас много программ для гостей. Так, например, при бронировании виллы на неделю гостям открывается счет на 1500 евро, которые они могут потратить в гостинице, родители с двумя детьми имеют возможность одного ребенка обучать в школе Кусто бесплатно и еще много других сюрпризов.

Расскажите о школе Кусто.

Клуб Кусто был организован сыном Жака Ива Кусто для обучения детей знаниям об окружающей среде. В настоящее время несколько клубов есть в США и один у нас в отеле. Основной принцип – учимся играя. Дети узнают о том, как важно беречь окружающую нас природу, исследуют подводный мир, знакомятся со звездами. Одно из занятий проходит в нашем собственном органическом саду, где они не только видят, как растут фрукты и овощи, но и собирают урожай, а в клубе пробуют разные фрукты и овощи с закрытыми глазами, описывая собственные ощущения. Еще они готовят пиццу, используя только солнечную энергию. В следующем году мы планируем открыть еще 2 таких клуба в отелях нашей сети. Участие в программе клуба делает и родителей, и их детей счастливыми – это время, проведенное с пользой, оставляет массу позитивных эмоций!

Кто из известных людей отдыхал в вашем отеле?

Очень много, кто-то инкогнито, кто-то приезжал с гастролями и потом оставался на несколько дней, например группы AC/DC и Scorpions, Марайя Кэри, Пол Аллеи (один из основателей Майкрософта), в настоящее время отдыхает один из русских министров.

Какие самые необычные запросы вам приходилось выполнять?

Знаменитости хотят все и сразу. Они не говорят, как обычные посетители: я хочу то или это завтра или послезавтра. Самое сложное – это сделать известных людей

Самое сложное – это сделать известных людей счастливыми немедленно. Я думаю, мы пока справляемся с этим.

счастливыми немедленно. Я думаю, мы пока справляемся с этим. Одна из самых интересных просьб – один гость попросил наполнить ванну – розовым шампанским «moet & chandon» в честь годовщины свадьбы.

Назовите основные причины, побуждающие гостей ехать именно в ваш отель.

Во-первых, местоположение: Афины – это Акрополь, Египет – это пирамиды, а здесь – храм Посейдона, который вы можете наблюдать из окон виллы. Во-вторых, отель находится среди гор в очень спокойном месте. В-третьих, это заповедные святые места, здесь заряжаешься мощнейшей энергетикой – вы наверняка на себе заметили, что за 4–5 часов высыпаетесь, как будто спал 10 часов. Ну и наконец, мы всего в 40 минутах езды от Афин и есть возможность совместить бизнес в Афинах и отдых с семьей на море.

Пляжный отдых может очень быстро наскучить, чем заняться?

О, здесь соскучиться очень сложно! Помимо экскурсионной программы из отеля можно прокатиться на яхте или на катере – посмотреть красивейшие греческие острова. Всего 45 минут на вертолете – и вы на Миконосе, в Афинах – шопинг и активная клубная жизнь.

Отель открыт круглый год?

Нет, мы закрываемся для гостей в ноябре и открываемся снова в апреле. За это время происходит ремонт, обновление отеля. Самое сложное – это удерживать персонал в зимнее время. Часть мы отпускаем, часть устраиваем на зимний период в другие отели или главный офис, а часть отправляем в другие страны учить язык. Например, каждый год мы отправляем 10 человек в Санкт-Петербург учить русский. Несмотря на то что мы инвестируем деньги в обучение, каждый год за зиму я теряю до 40% персонала. Генеральный менеджер, финансовый директор, директор по персоналу и FNB-менеджер работают круглый год.



После закрытия отеля мы планируем следующий сезон. Я много путешествую, обмениваюсь опытом, посещаю туристические выставки по всему миру, заключаю контракты и сам езжу в отпуск. Мой отпуск длится 45 дней и случается всегда зимой – с середины декабря по конец января.

Ваши любимые направления?

Каждую зиму я езжу в Америку к жене и сыну, во Флориду. Я там работал генеральным менеджером отеля, и сын пошел там в школу. После предложения от сети «Грикотель» я переехал, но мы решили, что семье лучше остаться там. Для отпуска, я думаю, мое любимое направление – Карибы.

Удается ли расслабиться во время отдыха, ведь вы опять попадаете в отель. Не чувствуете себя на работе?

Да, вы правы, это побочный эффект работы в гостиничном бизнесе. Ты постоянно находишься в одной и той же среде. Но перед отпуском я провожу какое-то время дома с семьей, расслабляюсь, и когда еду в какой-то отель, я опять открыт для нового – встречаюсь с генеральными менеджерами, обмениваюсь опытом, идеями.

Что из последнего вы подсмотрели в других отелях?

Вот эта конструкция тента, которая на Карибах называется «газибо», – я увидел такие тенты в «Риц Карлтоне», и мне они очень понравились. Вы можете в приватной обстановке расслабиться, в этом случае отель может предоставить более исключительный сервис – фрукты, шампанское, чуть больше внимания. В такой обстановке легче создать ощущение исключительности.

Почему вы вообще выбрали отельный бизнес? Ведь это – отсутствие выходных, постоянный стресс, капризные гости?

Мое первое образование – инженер, но как только я начал работать по специальности, понял, что это не мое, и поехал в Вену учиться туристическому бизнесу. Моя первая стажировка была в Пуэрто-Рико, в шикарном отеле, отмеченном «Пятью бриллиантами» – это очень высокая оценка. Потом я работал на Барбадосе, затем во Флориде и 3 года – в роскошном отеле в Орландо. Так что самый большой опыт гостиничного бизнеса у меня связан с США. После предложения от сети «Грикотель» я год проработал в главном офисе и 2 года на Миконосе в отеле Mykonos Blue, а сейчас здесь.

Что самое трудное в вашей работе?

Сделать гостей счастливыми – чтобы они не просто хорошо провели время, отдохнули, получили новые впечатления, но и захотели вернуться сюда еще и еще. Все пятизвездные отделы более или менее одинаковые, и успех складывается из мелочей – доброжелательный улыбкастый персонал, фрукты в номера, подарки и прочее.

Какое у вас любимое блюдо?

Я люблю рыбу, особенно морского окуня, ну и лобстеров. Вообще вся греческая кухня не только вкусная, но и очень полезная, ведь мы едим много морепродуктов, овощей и, что самое главное, оливковое масло. Китайские туристы обязательно увозят из Греции оливковое масло, они уверены, что оно самое полезное в мире. Местная рыба очень отличается по вкусу, так как вода здесь более соленая, что делает вкус рыбы более насыщенным.

А любимый напиток?

Все греки обожают вино! Оно у нас не такое дорогое и изысканное, как, например, во Франции, но у него есть одна очень важная особенность – от него не бывает похмелья! Ну и, конечно, узо – это что-то вроде греческой анисовой водки, она похожа на самбуку – при разбавлении водой становится белой и очень полезна во время обеда для пищеварения.

Путешествуя по работе или в отпуск, как вы выбираете отель, где остановиться?

Всегда выбираешь или из Интернета, или по рекомендациям друзей, которым доверяешь. Я предпочитаю второй вариант, поскольку не могу на 100% доверять Интернету – там всегда размещают самые выигрышные фотографии, пишут, что хотят, что не всегда соответствует действительности. Если же все-таки приходится ехать туда, где знакомые не были и не могут ничего посоветовать, – надо собрать максимум информации. Но я стараюсь выбирать отели не с одним большим зданием, а с возможностью более приватного размещения, например, в бунгало. Не хочу во время отдыха слышать соседей.

Помимо работы есть ли у Вас хобби?

Очень люблю скубадайвинг и большой теннис. Я заметил, что среди русских гостей теннис очень популярен. Еще 2 года назад туриста из США можно было узнать по огромной сумке с принадлежностями для гольфа, а русского – по теннисной ракетке.

Июльский номер «Интербизнес» посвящен теме «Мужчина и женщина». Опишите типичных греческих мужчину и женщину.

Сейчас общество очень изменилось. Еще несколько лет назад греческие женщины в большинстве своем были домохозяйками, их главным делом в семье было готовить еду, воспитывать детей и ухаживать за мужем. Мужчина же работал, а вечером шел пить кофе с друзьями и играть в карты. В настоящее время, я бы сказал, существует равенство. Женщины более самостоятельные, принимают решения в семье, и мужчины все чаще говорят: если моя жена будет счастлива, то и я буду счастлив!

Ваша любимая марка одежды?

Греки любят итальянских дизайнеров! Мой любимый – Джорджио Армани. Мне также нравится Ральф Лоран, но его одежда не такая стильная.

Если бы пришлось выбирать место следующей работы, где бы вы хотели оказаться?

У меня уже большой опыт, и мне бы хотелось поработать где-нибудь южнее, может быть, во Французской Полинезии.

Какие направления выбирают греки?

Состоятельные греки много путешествуют, летом популярна Французская Ривьера – Канны, у многих недвижимость в Эмиратах и они едут туда, кто-то предпочитает шопинг в Италии, тогда это Милан, зимой – Швейцария, Сент-Моритц. Хотя сейчас Греция активно развивается, и зимний туризм тоже, но наблюдается тенденция, что греки не выезжают из страны. Например, летом много греков отдыхает на Миконосе – там можно в кафе встретить звезду любой величины – Дольче и Габанна, Армани, Валентино, Абрамовича.

Что общего между греками и русскими?

И мы, и вы умеем отдыхать! ❖

