ЖАН-ЛУИ ЛЕМБАШЕР: ПЛАСТИКОВЫЙ КЛЮЧ УБИВАЕТ ОБЩЕНИЕ ДИРЕКТОР ОТЕЛЯ DU PALAIS ВСТРЕТИЛСЯ С ЭДУАРДОМ ДОРОЖКИНЫМ

Хозяин дворца
Жан-Луи Лембашер — знаменитый европейский отельер. Начал свою карьеру в 1965 году в Hotel du Palais со скромной должности фронт-офис-менеджера. С 1968-го по 1976-й служил на флоте на Таити, работал в гостиничном бизнесе в Лондоне и на Тенерифе. В 1971-м вернулся в Hotel du Palais, который смог оставить только на четыре года, с 1984-го по 1988-й — ради Hotel Martinez в Канне. 1 декабря 1988 года был назначен на пост генерального директора Hotel du Palais. Награжден Medaille d`Argent du Tourisme.

— Господин Лембашер, сообщают, что вы в обозримом будущем намерены покинуть пост...
— Рано или поздно это должно было произойти. Я ухожу на пенсию. Но пенсии я не хочу. Я займусь модным сейчас делом — консалтингом. Буду консультировать инвесторов. Потому что в эту сферу, несмотря на кризис, по-прежнему идет много денег.
— Вы уже как-то сокращаете свое присутствие в отеле?
— Нет. Я буду работать до последнего дня так, как привык работать все эти 40 лет.
— Преемника уже определили?
— Если владелец в лице города Биаррица попросит меня об этом, определю.
— Как начиналась ваша карьера?
— Карьера? Забавное слово. Она началась задолго до моего рождения. Я в гостиничном деле с момента моего появления на свет, потому что родился в семье потомственных отельеров. И дедушка и бабушка держали гостиницу в Эльзасе. Но я не стал продолжать семейный бизнес. Предпочел искать более сложные пути. В отель Du Palais я впервые попал во время, как вы в России выражаетесь, «практики» в 1964 году. Потом меня взяли на работу на ресепшен. Отель работал только летом, так что шесть месяцев в году я работал в Валь-д`Изер.
— Наверное, тогда отель Du Palais был совсем другим.
— Контингент был другой, это да. 40 лет назад было значительно больше настоящих аристократов. Герцоги, герцогини, графы, графини, маркизы, бароны и баронессы — сюда съезжалась потомственная аристократия, французская, испанская и британская. Отель существовал для них. И еще для представителей очень больших денег из Америки, Рокфеллеров например, и для наших, крупных промышленников из Франции.
— Как изменились за время вашей работы отношения клиента и отеля?
— Радикально. Имидж роскоши вообще сильно изменился.
Тогда не было кондиционеров. Люди приезжали сюда, чтобы дышать океаническим воздухом.
Раньше клиенты меняли одежду три раза в день. Это был настоящий конкурс элегантности.
Никто не спешил в те времена на солнце. Никто не хотел загорать. Только крестьяне. А постояльцы Du Palais всегда были с белой кожей. Сейчас — ситуация противоположная. Если вы не почернели, ваша жизнь не удалась.
Мини-баров, когда я начинал, не было: на каждом этаже была комната для хранения напитков, вы звонили в колокольчик, и дама тут же приносила желаемое. Было больше взаимодействия между клиентом и его как бы слугами. Нынче это теряется.
Я сохранил нормальные старые ключи, чтобы по крайней мере у клиентов был человеческий контакт с консьержем. Пластиковый ключ убивает общение.
— Роль консьержа ведь тоже сильно изменилась?
— 30 лет назад консьерж был царь и бог и даже одалживал клиентам деньги для игры в казино. Раньше клиенты приезжали с шоферами, и была специальная столовая для них. Теперь клиенты водят сами. Раньше приезжали с собственными слугами и на сколько хотели. Теперь господа приезжают на три недели потому, что в соответствии с профсоюзным законодательством слуги должны отдыхать три недели.
— Ваш отель в Биаррице очень популярен в России.
— Это потому, что я люблю русских. И старых, которые были здесь при царе, и новых. После 11 сентября американский рынок рухнул. Франция заняла по Ираку позицию, отличную от американской. Буш и Ширак не нашли взаимопонимания по этому вопросу. В США появилось множество негативных публикаций о нашей стране. И нас спасли русские. Они с удовольствием заняли все то, от чего отказались американцы. Слава богу, что в 1994-м мы выпивали водочку с одним моим русским другом. Он сказал: у нас, то есть у России и Биаррица, есть общее прошлое, надо восстанавливать связи. И русский рынок сразу же пошел вверх. Другое дело — рынок арабский. Никогда нельзя сказать с точностью, когда араб приедет, когда уедет и приедет ли вообще. У них может быть много денег. Но на этом их преимущества и заканчиваются. Русские люди — люди слова. Воспитанные и образованные. Арабы же к нам испытывают лишь неуважение и презрение. Слово их не стоит ничего. Это пустое сотрясение воздуха. Теперь, когда я почти пенсионер, я могу говорить правду. Я очень люблю русских. В первую очередь за то, что они культурные люди. За то, что любят красивые вещи и ценят качество. Во мне это вызывает уважение и восхищение. Я был в фантастических дворцах в России. Это страна с прошлым, с историей.
— Какая главная ваша ошибка и главное ваше завоевание на посту генерального директора?
— Ошибки-то я продолжаю совершать. Для работающего человека это естественный постоянный процесс. Думаю, мое главное завоевание — это то, что отель теперь работает круглогодично. Вот уже 12 лет вы можете приезжать 11 месяцев в году.
— Я думаю, спа вы тоже можете записать себе в актив.
— Спа работает три года, но если бы можно было сделать это 15 лет назад, то я бы сделал. Но тогда не было денег. Мы же бережем каждую копейку. Все хорошее, что происходит с отелем, было оплачено клиентами. Каждый год я как бы даю отчет постоянным клиентам, что я сделал с их деньгами. Это уже род отношений. В этом году они увидят новый обеденный зал.
Мы ведем очень прозрачный бизнес. Все, что остается, отдаем на новшества. И именно поэтому даже сейчас, в кризис, мы не можем снизить цены. Это мгновенно скажется на качестве гостиницы и в результате на уровне жизни наших клиентов. Я не думаю, что среди тех, кто пострадал от кризиса, есть люди, которые хотят, чтобы снизилось еще и качество их жизни.
Я — за честные отношения.
— Как бы вы теперь определили составляющие гостиничной роскоши для настоящего гранд-отеля?
— Главное слово, определяющее роскошь,— это «мечта». Молодые сегодня приходят на работу с калькулятором в мозгу. А я убежден: когда рентабельность стоит прежде качества и сервиса, это очень плохо. Нужно равновесие. В гранд-отеле нельзя делать то же, что в обычном отеле. Именно это я и буду советовать всем и всегда в своем новом качестве. Если вы хотите гранд-отель, извольте набраться терпения — надо рассчитывать на длинные инвестиции. Короткие и средние в хорошем отеле не работают. Таким я свой опыт — не передам.

AFP AFP