путешествующие люди платят не за комнаты в отелях. они платят за эмоции и воспоминания. людям нравится собирать уникальный опыт

© FOUR SEASONS HOTELS

он, быть может, зашел через ресторан, бар или магазин, а персонал уже знает его имя, видит его, может с ним поздороваться. Мы, кстати, были первыми, кто использовал идентификационный номер при ответе на телефонные звонки: «Здравствуйте, господин такой-то. Чем мы можем вам помочь? Не желаете ли завтрак в номер?» Мы первыми персонализировали общение, и это только начало.

— Вообще, это, конечно, удивительно. Приезжаешь в отель, и тебя уже все знают.

— Да. У нас у всех есть GPS в телефонах. Мы даже легко можем делать RFID-ключи. Только представьте, вы идете в спорт-зал и видите по дороге сотрудника отеля, ухаживающего за цветами. И вместо того чтобы просто сказать «Добрый день!», он называет ваше имя. Такое персональное отношение — это же очень приятно.

— Как вы видите будущее индустрии путешествий? Куда она движется? Что изменится в ближайшее время?

— Люди становятся богаче, а значит, и спрос на поездки растет. Мне кажется, и особенно это касается формирующихся рынков, средний возраст не только богатых людей вообще, но и среднего класса стал значительно ниже. Поэтому отельерам необходимо ориентироваться на молодую аудиторию и не забывать о том, что сегодня это именно те люди, кто активно взаимодействует с новыми технологиями. Они любят, чтобы было интересно, весело, удобно. Они гораздо больше настроены делать самостоятельно что-то для себя, готовы рисковать и, скорее всего, будут активно путешествовать с детьми после того, как обзаведутся семьями. Так что если говорить о будущем, то нужно иметь возможности предлагать более авантюрные, интересные, нестандартные маршруты и продукты.

— Опишите, пожалуйста, типичного клиента Four Seasons.

— Это человек, путешествующий по всему миру. Невероятно сложная и разносторонняя личность. Пенсионеры, молодежь, семейные люди или одиночки — все это не важно. Ключевой момент, что это человек, излучающий успех.

— Изменилось ли за последние годы определение роскоши?

— Роскошь — это эксклюзивность, как ни банально это прозвучит. Это может быть выражено в каком-то физическом продукте, например дорогом коньяке, равно как и в воспоминании, в личной его интерпретации, в уникальности происшедшего «только со мной», в чем-то, что никто другой не сможет почувствовать. И тут, конечно, тем, кто работает в сфере услуг, гораздо легче, чем тем, кто продает какие-то продукты. Но главное, если мы говорим о путешествиях,— насколько хорошо это сделано. Путешествующие люди платят не за комнаты в отелях. Они платят за эмоции и воспоминания. Людям нравится собирать уникальный опыт. Вот это и есть роскошь в моем понимании.

-—Вы запускаете новый продукт — кругосветное путешествие с Four Seasons.

— Первый опыт состоялся осенью 2012 года. Такого до Four Seasons никто не делал. Существует много возможностей объехать вокруг земного шара, но проект отличался и отличается тем, что гости останавливаются только в Four Seasons. Наша первая кругосветка вышла в продажу за год, и путевки разошлись в рекордные сроки. Так что мы сразу же запустили вторую, и она тоже была распродана очень быстро. Путешествие занимает 22 дня и проходит на персональном джете. Начинается в Лос-Анджелесе, заканчивается в Лондоне. К моменту, когда завершились путешествия 2012 года, мы уже начали продажи путевок на 2013 год, и порядка 20% тех, кто путешествовал с нами в 2012 году, купили путевки на следующий год, хотя маршрут практически не изменился. Людям понравилось быть друг с другом, разделить подобный опыт с группой единомышленников. Это ведь не только отдых, но и возможность завести прекрасные деловые контакты. Это правда здорово.

— Какова основная идея проекта? Показать мир глазами Four Seasons или подарить людям отдых в разных отелях Four Seasons? Чем вы объясняете успех?

— Тем, что до нас никто не делал подобного рода путешествий. И конечно, опять же придется сказать об эксклюзивности: «Я летал в кругосветное путешествие с Four Seasons». Люди хотят уникальности. Ведь в такой кругосветке участвует очень небольшая группа людей. Мы начали продажу за год до начала путешествия, считая, что потребуется полгода, чтобы продать все 72 путевки, а они разошлись за три недели! Мы даже немного подняли цены. В 2014 году кругосветное путешествие стоит $85 тыс. В эту сумму входит пребывание в отелях, экскурсии, большая часть питания и напитков, логистика.

Беседовал Егор Апполонов

Техпаспорт
Отельная сеть Four Seasons основана в 1960 году Изадором Шарпом. Сейчас насчитывает 95 отелей. В течение 2014–2015 годов компания планирует открыть еще 14 отелей. Осенью 2013 года состоялось долгожданное открытие Four Seasons Lion's Palace в Санкт-Петербурге. В 2014 году Four Seasons откроется в Москве.
www.fourseasons.com