

В ОЖИДАНИИ СНЕГА И ЧУДЕС



АЛЕКСАНДР КОРЯКОВ

Генеральный управляющий пятизвездочного отеля «Коринтия Санкт-Петербург» Эспер Хенриксен «заразился вирусом гостеприимства» более тридцати лет назад. За эти годы встречать Рождество ему приходилось в отелях Дании, Франции, Бельгии, ОАЭ и ЮАР. От Рождества в Петербурге Эспер Хенриксен ждет снега и морозов.

— У вас богатый опыт работы в разных странах и даже на разных континентах. Где вам комфортнее?

— Я очень хорошо себя чувствую здесь, в Петербурге. Мне нравится этот город. Меня никто не заставлял сюда ехать. Спросили: «Не хотите ли поработать в "Коринтии" в Петербурге?» Я сказал: «Хочу!» И не жалею.

— С какими городами мира вы можете сравнить Петербург?

— Нет таких городов. Петербург уникален, и в этом его сильная сторона, в том числе и с туристической точки зрения. Люди хотят приехать в Петербург ради Петербурга.

— Какова ситуация на гостиничном рынке Петербурга?

— Индустрия гостеприимства в целом зависит от политической и экономической ситуации. Говоря о текущем моменте, ситуацию, безусловно, трудно назвать благоприятной. Но это не безвыходное положение. У Петербурга есть потенциал развития внутреннего туризма, а также бизнес-туризма. Петербург в основном воспринимается туристами как город культурных и исторических ценностей, поэтому гостиничный бизнес здесь больше подвержен сезонности, чем в Москве, ориентированной на деловых путешественников. Нужно стремиться вырваться из жестких объятий сезонности и развивать потенциал бизнес-туризма. И наш отель старается принимать в этом посильное участие.

— Что помогает привлекать бизнес-туристов?

— «Коринтия Санкт-Петербург» имеет самый крупный среди пятизвездочных отелей конференц-центр, позволяющий проводить мероприятия различного формата с общей численностью до 1000 человек. Однако для привлечения бизнес-путешественников имеет значение не только инфраструктура, но и уровень обслуживания этих мероприятий. Несколько лет назад в компании была разработана программа Events at Corinthia, главная цель которой состоит в постоянном совершенствовании всех компонентов, влияющих на качество обслуживания деловых мероприятий и развитие сотрудников, работающих в этой сфере.

— Каковы критерии успеха в сфере гостеприимства?

— Нужно понимать требования, ожидания, желания гостей. И стремиться их удовлетворять. Пятизвездочные отели бывают разные, но стандарты обслуживания всегда должны быть высокими. Мы должны создавать продукт, который соответствует ожиданиям гостя. При этом мы должны быть честными по отношению к себе и к гостю, искренне хотеть ему угодить и иметь для этого соответствующий ресурс.

— А насколько важна гастрономическая составляющая в бизнес-отеле?

— Очень важна. Меню разрабатывается в зависимости от направления деятельности отеля. В последние несколько лет наш отель сконцентрировался на обслуживании деловых мероприятий, разработке банкетных меню — и достиг в этом определенных успехов. Но сейчас мы хотим разнообразить наше гастрономическое предложение. Чтобы быть конкурентоспособным, надо иметь в своем арсенале что-то особенное, «с перчиком». Для этого мы пригласили в качестве консультанта шеф-повара, который имеет богатый опыт в гастрономической сфере.

— Почему более тридцати лет назад вы выбрали именно отельный бизнес?

— Это был не вполне осознанный выбор. Я начал работать в очень юном возрасте в качестве посыльного, когда учился в школе и после занятий хотел немного подзаработать. Я носил красивую униформу, и мне нравилась атмосфера гостеприимства, царившая в отеле. Я даже не учился в отельной школе, лишь позже получил образование в университете в сфере управления бизнесом. Но, видимо, вирус гостеприимства, полученный еще в детстве, оказался сильнее. Я определенно «заразился» и теперь точно знаю, что не смог бы заниматься ничем другим.

— Бывая в отелях на отдыхе, отмечаете ли вы как профессионал их достоинства и недостатки?

— Отправляясь в отпуск, я стараюсь не останавливаться в больших отелях, потому что, находясь в большом отеле, я продолжаю ощущать себя как бы на работе. Не могу отключиться. Так что выбираю небольшие уютные гостиницы с домашней атмосферой. Но самый лучший отдых для меня — с семьей в собственном доме на юге Франции.

— Приближаются Рождество и Новый год... Что означают эти праздники лично для вас?

— Для меня это любимые праздники, связанные с семейными традициями. Поскольку я родился и вырос в Дании, то они ассоциируются у меня также с зимой, снегом. Когда я работал в Южной Африке, я не мог заставить себя поверить, что вечеринка у бассейна с барбекю — это Рождество. Там в это время лето! Теперь я рад, что снова оказался в знакомом с детства климате.

— А чем порадуете гостей отеля?

— В отелях такого уровня, как «Коринтия Санкт-Петербург», давно стала традицией организация специальной программы в новогоднюю ночь. Мы не новички в этой сфере, у нас есть наработанный опыт. Уже с первого декабря гости должны чувствовать атмосферу приближающихся праздников. И в этом им помогают и новоднее убранство, и такие мелочи как, например, глинтвейн в качестве приветственного напитка, имбирное печенье... Все, кто остановится у нас в новогоднюю ночь, а также в дни католического и русского Рождества, получают специальные подарки в номера. Мы хотим, чтобы наши гости даже вдали от дома чувствовали тепло этих праздников.

— В России в период Рождества и Нового года традиционно активизируется благотворительная деятельность...

— Мы поддерживаем эту добрую традицию. Уже несколько лет в отеле проходит благотворительная рождественская акция в поддержку детей из «Детской деревни SOS» в Пушкине. Акция стартовала 5 декабря с мастер-класса дизайнеров модного дома Kogel Аси Когель и Нади Орловой — вместе с детьми они создавали новогодние игрушки. Сейчас эти игрушки украшают рождественскую елку в холле отеля, и до 31 декабря их может купить любой желающий, оставив добровольное пожертвование в специальном ящике. Мы хотим привлечь внимание как можно большего количества людей к тому, что многим детям в нашем, увы, не идеальном мире, постоянно нужна помощь и внимание. И в канун Нового года и Рождества это становится особенно актуальным, ведь в это время все вокруг наполнено ожиданием чудес и исполнения желаний.

Вероника Зубанова