

отельер

# РОЛЕВАЯ МОДЕЛЬ ТЬЕРРИ ЛАВАЛЛЕ О ТОМ, КАК РАБОТАЕТ ПЯТИЗВЕЗДНЫЙ ОТЕЛЬ



У женеvского Grand Hotel Kempinski много достоинств: чудесный вид на озеро, огромный конференц-зал, именитые рестораны и самый большой в городе номерной фонд. Генеральный менеджер отеля Тьерри Лавалле, посетив Москву, рассказал о новом спа и о том, чем еще замечателен Grand Hotel Kempinski.

**Что именно вы обновили в спа?**

Мы сменили бренд и теперь работаем на косметике марки Valmont, а до этого работали на марке Nescens. Valmont — это марка номер один в спа-мире, и для нас это абсолютное воплощение Швейцарии, качества и высоких стандартов жизни. Разделяя те же ценности, мы придаем большое значение тому, что стали работать с ними. Это главное обновление в спа-пространстве.

**Можно ли назвать ваш спа самым дорогим в городе?**

Нет, я бы так не сказал. Он входит в топ-3 спа в Женеве (Four Seasons, La Reserve работают в том же сегменте). Да, в нашем спа недешево, но это уже вопрос соответствия определенному уровню — стоимости проживания, ресторанам. Все эти отели пятизвездные. Но, конечно, клиенты сами решают, где им остановиться и чей сервис выбрать. Думаю, у вас в Москве та же ситуация — в отелях такого уровня стоимость услуг примерно одинакова.

**Как долго вы готовили персонал для работы по методикам Valmont?**

Две недели мы готовили персонал перед открытием спа, и с тех пор марка Valmont отлаживает процесс: представляет новые техники, методики, помогает мастерам закрепить приобретенные навыки — и это происходит практически непрерывно. Работников у нас немного — восемь спа-терапевтов, и все они или наши, местные, или из Франции.

**Какие процедуры наиболее востребованы в спа?**

В спа всего два аппарата — LPG и Hydrafacial, все остальное делается руками, по протоколам Valmont. Моделирование тела, методика массажей Martine de Richeville, омолаживающие программы для лица — все направлено на решение тех или иных проблем. Но никаких инъекций, ботокса мы не делаем — это прерогатива клиник.

**Приносит ли спа прибыль?**

Буду с вами откровенен — нам удалось выйти в ноль, и это я считаю достижением. Уровень зарплат в Швейцарии очень высок, я думаю, самый высокий в Европе. Добиться прибыли в этом сегменте чрезвычайно трудно, и, честно скажу, мы к этому не стремимся.

**Помимо спа, что еще предлагает отель в плане следования тренду здорового образа жизни?**

У нас есть специальное меню с легкими, полезными блюдами вроде зеленых салатов, киноа, авокадо, свежих овощей, детокс-смузи и оздоравливающими коктейлями. Есть и меню подушек — сон чрезвычайно важен для здоровья, поэтому мы предлагаем разные варианты: пуховые, антиаллергенные, ортопедические — выбрать есть из чего.

На крыше отеля у нас стоят ульи, отсюда наш мед, я не шучу (улыбается). Там же расположен огород, где мы выращиваем овощи и зелень. В отеле также есть фитнес-пространство с тренажерным залом и бассейном — им руководит бывший олимпийский чемпион Швейцарии по бобслею Седрик Гран, чем мы очень гордимся.

**Что самое сложное в вашей работе руководителя?**

Я давно в этом бизнесе и понимаю, что сфера наибольшего риска — это работа с кадрами: зачастую, если человек хорошо знает отрасль, он прекрасно показывает себя на собеседовании, знает, о чем его спросят и что нужно отвечать, понимает, как себя подать. Но, к сожалению, это совсем не значит, что он будет хорошим работником. Плюс — наверное, самое сложное — я должен быть всегда на одном уровне мотивации, погружения в процесс, я же ролевая модель для персонала. Я не могу меняться, я как лакмусовая бумажка, мне нельзя устраивать «американские горки» ни в общении с подчиненными, ни с клиентами, нужно быть всегда одинаковым, не выходить из себя. И это непросто, поверьте.

Беседовала Ирина Кириенко

