

отельер

ЛИЧНЫЙ БИЗНЕС КРИСТОС МУСКИС ОБ УСПЕХЕ, УВАЖЕНИИ И БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОСТИ



Отель Four Seasons, расположенный в Лимасоле на Кипре, не имеет отношения к одноименной гостиничной сети. Он принадлежит Muskita Hotels Ltd, был построен 25 лет назад, и все это время ему сопутствует успех: в Four Seasons на Кипре останавливаются западные звезды и представители королевских семей. Председатель совета директоров Muskita Hotels Ltd Кростос Мускис рассказал о своем отношении к гостиничному бизнесу, о переменах на Кипре и о благотворительных программах, которые поддерживают и гости, и сотрудники компании.

— Как вашему отелю удастся оставаться успешным уже 25 лет?

— Отель — это не здание, это люди, которые тут работают. У отеля есть своя душа, и это чувствуется во всем. Для меня это очень личный бизнес. Гостиница — моя страсть, мне нравится то, чем я занимаюсь. Здесь мы делаем все необходимое для того, чтобы каждый клиент был доволен. Мне нравится видеть счастливых людей вокруг — тут дело не только в деньгах.

Главное в нашем деле — постоянство. Мы как театральные актеры, которые много лет работают на сцене и показывают одно и то же представление в течение 10, 20 и даже 30 лет.

Этот бизнес отражает мои личные представления о качестве. Наш отель не сетевой — у нас нет готовых инструкций, предписывающих, как и что делать.

Мне нравится ощущать, что мы успешны, и это чувство разделяют все наши сотрудники. У нас хорошие люди, очень добросердечные. При этом они очень хорошо обучены и мотивированы. У нас достаточно энергии, чтобы преодолеть рутину и выкладываться на работе каждый день.

— Отель выглядит так, как будто его только что построили, как это возможно?

— Это тоже предмет нашей гордости: мы никогда не позволяем гостинице выглядеть старой, каждый год мы тратим значительные средства на ее обновление. Гостиница была построена 25 лет назад, но самой старой секции всего 3 года. Даже сейчас половина отеля и спа-центр закрыты на ремонт. Я называю это уважением к клиентам. Мы берем с них деньги и возвращаем часть из них в виде запуска чего-то нового каждый год. Мы заботимся о том, чтобы все наши гости были счастливы.

— Почему вы взяли название Four Seasons, как у известной сети?

— Это название наша гостиница носила еще до появления сети Four Seasons. Нам даже пришлось судиться с ними из-за названия, но мы выиграли.

— Кто занимается дизайном отеля?

— Дизайн — очень важная часть нашей работы, и это всегда моя личная ответственность. Очень рискованно передать кому-то другому полномочия принимать решения, касающиеся дизайна. Этот человек может не иметь мой знания и не разделять мои вкусы. А я, конечно, лучше всех знаю, чего хотят мои клиенты.

— Как люди узнают о вашем отеле?

— Есть реклама, но самое важное — это то, что наши клиенты рассказывают о нас своим друзьям. Отель популярен и среди местных жителей: мы организуем тут свадьбы, проводим конференции. Кроме того, мы стараемся отдавать что-то местному сообществу посредством благотворительности, и люди это ценят.

— Расскажите о благотворительности подробнее.

— Мы поддерживаем 15 организаций: помогаем детям, больным раком. Мы добавляем €2 к каждому счету в отеле, и эти деньги идут на помощь нуждающимся. Это добровольный взнос, но клиенты почти никогда не отказываются заплатить эти деньги. Благотворительность одобряют и наши сотрудники — они понимают, что работают не только на отель, но и помогают обществу.

— Какие перемены произошли на Кипре в последние годы?

— Мы маленькая страна, и нужно, чтобы сюда приезжало больше людей, чтобы население увеличивалось. Особенно русских — у нас так много общего. У киприотов и русских прекрасное взаимопонимание. В этом играют роль и религия, и любовь к беззаботному, спокойному стилю жизни.

Беседовал Андрей Мучник