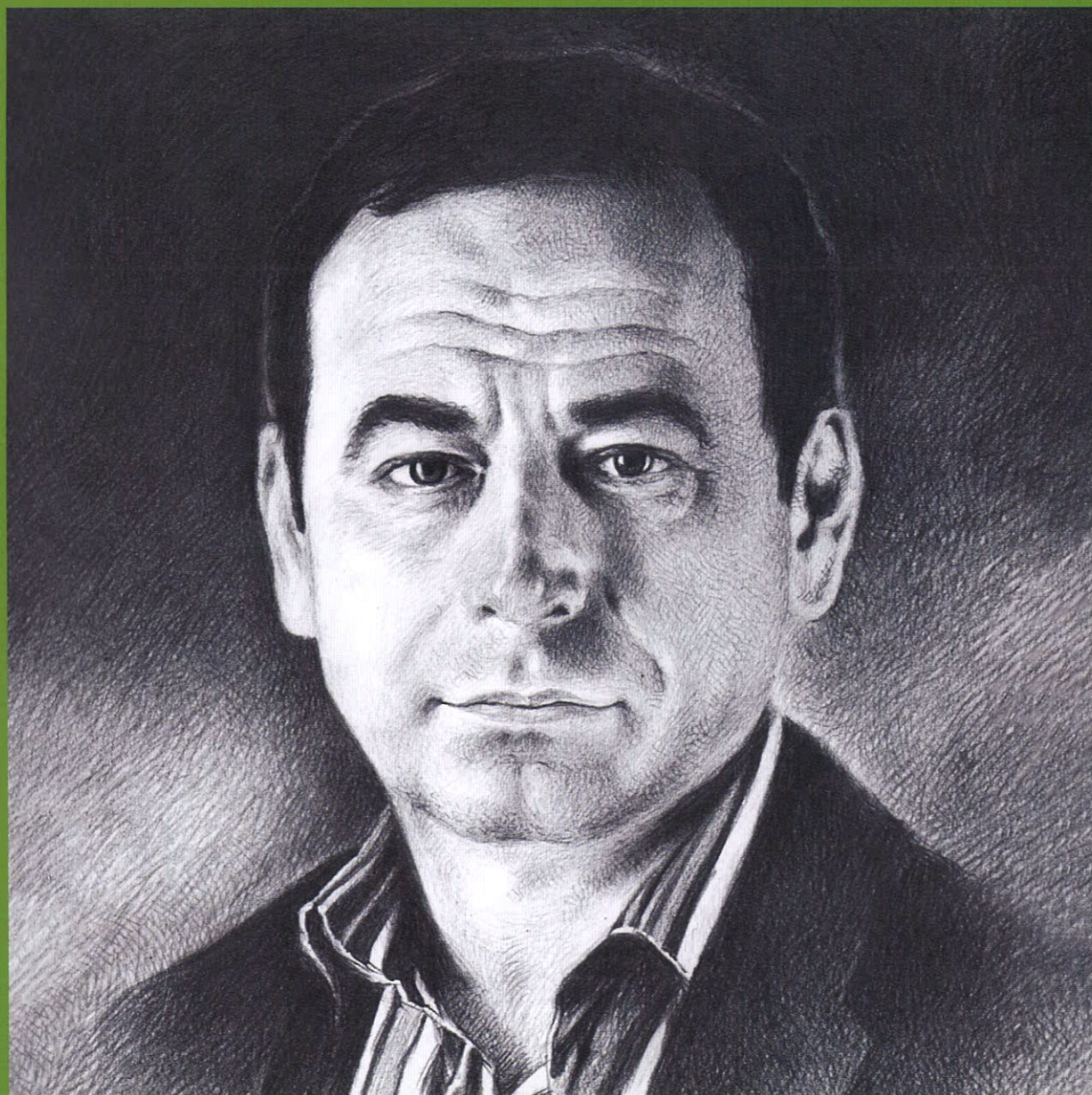


the **WORLD**

Bridging. Connecting. Uniting



14th 2019

Роман Авдеев

Прожить любую жизнь, главное, чтобы свою

В 1719 году в Найтсбридже по заказу Джеймса Лейна, второго и последнего виконта Лейнсборо, в столичном предместье, которое сегодня стало центром Лондона, был построен особняк. После смерти виконта в 1724 году судьба здания была неопределенной. В 1733 году группа медиков взяла его в аренду и разместила там больницу Святого Георгия. С тех пор отель ветшал несколько раз и расцвел, когда за его судьбу взялась сеть Oetker Collection, рассказывает наш колумнист — управляющий The Lanesborough Марко Новелла.

Марко Новелла

Дом вдали от дома



Фото: Доминик Джеймс

The Lanesborough несколько раз реконструировали. В то, каким он предстал перед нашими современниками, внес вклад один из виднейших английских архитекторов эпохи классицизма, создатель Национальной галереи Уильям Уилкинс. В 2014 году отель The Lanesborough стал частью сети Oetker Collection, и после реконструкции отель выглядит снаружи классически строго, как в 1719 году. Внутри это подлинно аристократический особняк с долгой историей.

Отель был задуман Oetker Collection как очень приватный, домашний, построенный в соответствии с идеей, которая была сформулирована как «дом вдали от дома». Три составляющие души The Lanesborough — это дизайн, декор и люди. Историческим дизайном мы обязаны великим архитекторам. Декор создал во время реновации Альберто Пинто, на счету у которого множество крупных жилых проектов, поэтому внутри отель в большей степени напоминает дом, чем гостиницу. Всего 93 комнаты и 350 человек команды, которая создает атмосферу особняка. Суть нашего подхода в том, чтобы изучить привычки и потребности гостей так, чтобы в точности знать и предвосхищать их пожелания. И в прежние времена, и сегодня The Lanesborough — единственный отель в Лондоне, который предоставляет полный батлер-сервис. Батлер — это дворецкий, который обслуживает гостей не в богатом доме, а в гостинице. Он обходит не только номера, но и спа-зону в The Lanesborough, интересуется, все ли в порядке у гостей и что им требуется в текущий момент. «Управляющий отдыхом» — так можно назвать представителей этой профессии, набирающей сейчас популярность в мире. Не каждый может быть батлером. Это особый тип людей, обладающих эмоциональным интеллектом и глубокой эмпатией, усиленными специальными тренингами.

Неважно, впервые ли вы здесь или постоянно приезжаете, вам достаточно обмолвиться о чем-нибудь или попросить об услуге, и ваше желание будет угадано. Информация будет передана команде отеля, все получат сведения о том, что нравится гостю. Например, вы упомянули, что любите определенный сорт роз. Можете не сомневаться, что скоро обнаружите их в своем номере или на столе в ресторане, куда спуститесь вечером. Или поделитесь с кем-то из службы планами сводить жену на романтический ужин в город, и ближе к событию на ресепшен вам вручат букет свежих цветов для супруги. Для этого в отеле есть свой флорист и всегда — живые цветы. Если вы любите какой-то особенный сорт шоколада, мы сделаем так, чтобы он у вас был.

Никому из нас не чуждо человеческое, а жизнь в мегаполисе полна стрессов. Батлер всегда будет рядом, если вам захочется поделиться эмоциями и поговорить по душам, и будьте уверены, что ни слова из сказанного не выйдет за пределы стен отеля и комнаты, в которой происходил разговор. В современном мире людям не хватает понимания, тепла, сочувствия. Каждый член нашей команды знает об этом и способен дать все это любому гостю вместе с полным отсутствием критики. Для нас не существует странных запросов — только особенные. У нас даже можно курить в специальных залах, один из которых — сигарная. Из исследований психологов известно, что человеку приятно слышать свое имя от собеседника. Возвращаясь с прогулки, встречи или экскурсии, гость может быть уверен, что каждый встретивший его сотрудник обратится к нему по имени.

Батлер очень внимателен к деталям. Простой пример из ежедневной практики. Люди приходят в спа, открытый полтора года назад, чтобы позаниматься спортом. После занятия они снимают одежду в помещении для переодевания и оставляют ее там. Спа-батлер всегда знает, кому принадлежат вещи, и мгновенно передает информацию соответствующей службе. К вечеру или следующему утру аккуратно сложенная чистая спортивная форма ждет своего хозяина на том же месте.

Членство в нашем спа-клубе стоит 6000 фунтов в год, не считая вступительного взноса. Здесь собираются деловые люди. Лобби в спа часто служит нашим клиентам местом для знакомств и социализации. Все они очень важные люди, занимающие верхнюю ступень иерархической лестницы. Батлер может представить гостей друг другу, зная их пожелания и круг интересов.

Конечно, основной задачей спа в The Lanesborough мы видим заботу о людях. Не только о гостях, но и о персонале. Важно соблюдать разумный баланс между работой и жизнью. Это культура отеля, ментальность, которую мы пытаемся донести и до наших клиентов. Лондон — огромный город, интересный, живущий насыщенной жизнью. Но отдыхать нужно обязательно, и перерыв в ежедневной гонке можно сделать в нашем спа. Мы пытаемся научить людей отключить работающий в режиме компьютера мозг, или, если быть более точным, приглушить его работу на время, использовать его иначе. Мы только что начали специальную программу, основанную на медитации. Это своеобразный менеджмент мышлеобразования, призванный давать отдых уму. Все это дает хороший эффект вкупе с программой питания. Мы разрабатываем ее для каждого, исходя из результатов теста ДНК, который мы предоставляем гостям. Находим источник проблемы и воздействуем на него с помощью выбора правильных, подходящих именно этому человеку продуктов. Можно сказать, что мы всесторонне обучаем мозг человека поддерживать здоровье его обладателя.

Заботу о каждом, принятую в The Lanesborough, по достоинству оценили многие знаменитые люди. Майкл Джексон был здесь, когда готовил свое грандиозное шоу, которое, к сожалению, так и не состоялось. В его приезд было сложно удержать караулившую толпу фанатов и папарацци. Для звезд, не любящих публичности, есть черный ход, но в тот раз даже он едва спас положение. Приезд знаменитости — это всегда квест. Часто подготовка начинается за много дней до приезда гостя. Бывает, что просят что-то особенное: свежую дождевую воду с гор Тибета, например. В итоге всё находим, и между командой и гостем устанавливается особая связь. Каким бы ни был особый запрос клиента, он выполнен и скрыт от посторонних глаз до и после приезда.

Был очень необычный случай с другой знаменитостью, отдохавшей у нас. В силу своих религиозных взглядов она не отмечала Рождество вместе с нами. Но этот праздник в Лондоне — совершенно особая вещь. Мы начинаем готовиться уже в ноябре: повсюду рождественские ели, огни и украшения. Атмосфера радости и ожидания чуда буквально заряжает воздух. Мы приглашаем в ночь на Рождество и сотрудников отеля с детьми и семьями: домашняя обстановка придает событию особый шарм. Наша гостья часто приезжает в Лондон в эти дни. И однажды она неожиданно попросила нас поставить новогоднюю елку в ее номере. Ей захотелось прикоснуться к рождественской атмосфере города, несмотря на то, что она принадлежит к другой конфессии. Мы были тронуты этой просьбой и желанием стать чуть ближе к нам и нашему самому семейному празднику в году.

Такие моменты и отзывы о нас — высшая награда за труд. Я начал работать здесь 1 августа, а 28-го впервые получил обратную связь от гостя, который на протяжении двадцати лет приезжает в The Lanesborough. Это было письмо. «Дорогой Марко и команда The Lanesborough. Я пишу это, пока мой самолет следует к взлетной полосе пятого терминала аэропорта Хитроу. Я размышлял о своем летнем отдыхе в этом году. И наше пребывание в The Lanesborough, совершенно очевидно, отличается от всего остального, как яркая вспышка. Поэтому я решил написать вам свой отзыв. Хочу поблагодарить каждого из вас... Вы все прекрасны, я не знаю многих имен, но действительно знаю улыбку каждого... Хочу, чтобы вы знали: вы были бесподобными в течение всего нашего пребывания, ваши старания не остались незамеченными. Все, что вы делали, значит по-настоящему много. Вы проделали огромную работу. Спасибо от самого сердца, и помните главное: The Lanesborough — это The Lanesborough». Человек, приехавший 20 лет подряд, сказал мне свое «да». Это было очень трогательно. Когда, уезжая, люди говорят нам: «Мы уже мечтаем о том, чтобы вернуться сюда», — я чувствую себя счастливым.