

САМЫЙ ДОРОГОЙ СУИТ В ВЕГАСЕ. ПОДВОДНЫЙ РЕСТОРАН В НОРВЕГИИ.

РУССКОЕ ИЗДАНИЕ

МУЗЕЙ В АРТЕ И ДРУГИЕ ИНСАЙДЕРСКИЕ АДРЕСА

ИЮНЬ 2019

Robb Report

ДОМ ПРИЁМОВ

АР-ДЕКО, ЗЕЛЁНЫЕ СТЕНЫ
И НОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ИНТЕРЬЕРЕ

16+

19006



9 771811 173009



КЛЮЧИ ОТ РАЯ

ВИЦЕ-ПРЕЗИДЕНТ OETKER COLLECTION И ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР ЛЕГЕНДАРНОГО HÔTEL DU CAP-EDEN-ROC ФИЛИПП ПЕРА О СТАНДАРТАХ СЕРВИСА, ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЯХ И УМЕНИИ ПРЕДУГАДАТЬ ЖЕЛАНИЕ ГОСТЕЙ

«Первый раз я переступил порог Hôtel du Cap-Eden-Roc лет 15 назад, до того много читал о нём, видел фотографии в журналах, знал, что отель связан с именами Фицджеральда, Хемингуэя, Пикассо. Меня тогда поразили спокойствие и безмятежность здешних мест. Прекрасный парк, море у ног, пение птиц – от форпоста светской жизни такого не ждёшь. Владельцы Oetker Collection, Майя и Рудольф Откер, в конце 60-х тоже были очарованы этой красотой. Они увидели отель, проплывая мимо мыса Антиб на яхте, и купили его, что называется, не глядя, как только появилась возможность.

Персонал – наша главная сила. Горничные из года в год одни и те же. Консьержи работают не то что годами, десятилетиями! У нас действуют 60 золотых правил дворцового отношения. Это тренинг, который проходит каждый сотрудник. В игровой форме мы учим, как общаться с гостями, как вести себя, как выглядеть. Но никакие стандарты не заменят индивидуального подхода.

Новые технологии тоже надо использовать с умом. Как-то я зарегистрировался онлайн в одном отеле, но когда приехал, всё равно был вынужден пойти на ресепшен, предъявить паспорт, получить ключ. И зачем тогда цифровой check-in? У нас не так, мы встречаем гостей у машины и сразу ведём в номер, а там уже с помощью iPad сканируем паспорт и не заставляем никого томиться на ресепшене. Можно общаться с персоналом и через WhatsApp. Но 70-80-летний клиент скорее пойдёт поболтать с консьержем, которого знает лет сорок. Ничего нельзя навязывать. Роскошь – это выбор. И чем он шире, тем лучше.



Пост управляющего Hôtel du Cap-Eden-Roc на Лазурном Берегу Филипп Пера занял в 2005 году, и ему удалось почти невозможное: модернизировать отель-легенду, не лишив его привычного облика и постоянных гостей. С 2013 года в качестве вице-президента Oetker Collection, в которую входит 9 отелей, Филипп занимается реновациями и запуском новых проектов. На его счету L'Apogée Courchevel, лондонский The Lanesborough, Palácio Tangará в Сан-Паулу и Jumby Bay Island неподалёку от Антигуа. По словам Пера, в ближайшие годы число отелей Oetker Collection вырастет до 20–25.

Раздобыть букет из тысячи роз, срочно доставить вертолёт редкое вино из Монако, забронировать 14 столиков в разных ресторанах, а потом всё переиграть – для наших консьержей нет почти ничего невозможного. Но высший пилотаж – в том, чтобы предвосхитить, а не просто исполнить желание гостя. Например, в разговоре с одним из гостей я узнаю, что завтра приезжает его друг с женой, у которой день рождения, и мы встречаем её подарком, приятно удивив. То же самое с предпочтениями в еде. Половина наших гостей не заказывает блюда по меню, мы сами накануне узнаём, что бы они хотели попробовать, и выигрываем время, чтобы подготовиться.

Осенью по окончании сезона я езжу отдыхать на Маврикий и веду себя как наш типичный клиент. Не покидаю отеля, играю в теннис, хожу в спа, курю сигары (это я позволяю себе только в отпуске), пью бургундское. И чувствую себя прекрасно. Зимой люблю кататься на горных лыжах, проводить время с женой и тремя детьми».