

Крещенцо Гаргано

За успехом отеля Santa Caterina, расположенного на живописном Амальфитанском побережье, скрывается огромный труд не одного поколения семьи Гамбарделла, которые, сохраняя традиции прошлого, по-прежнему поддерживают и высокий статус гостиницы в настоящем. О путях дальнейшего развития, основных ценностях работы и о своих личных предпочтениях – в интервью его нынешнего владельца Крещенцо Гаргано.

История вашего отеля датируется 1850 годом. С чего все начиналось? Как он изменился с тех пор?

Эту гостиницу построил мой прапрадед. Он был доктором, и когда у него появились деньги, основал отель, который раньше находился в другом месте, но старое здание было разрушено в 1989 году, и уже в 1904-м он вместе со своим сыном, моим прадедом, вновь открыл отель на новом месте – в стойле при доме, полностью его переоборудовав. Место называлось Санта-Катерина – это и дало название самому отелю. Спустя время, уже в 20-х, мой прадед увеличил и отстроил дом – таким он остается до сих пор. Во время войны отель был закрыт, однако функционировал как госпиталь, в котором лечились и проходили реабилитацию офицеры, – предпосылкой к этому послужил очень хороший климат. После войны мой прадед немного перестроил отель и выделил под него больше территории, и уже в 60-х Santa Caterina стала самой знаменитой гостиницей во всей Италии. Тут останавливались Анна Маньяни, Элизабет Тейлор, Ричард Бертон. В 70-х моя мама и тетя унаследовали отель и начали его реновацию, превратив его в пятизвездочный курорт. С тех пор он вошел в число лучших гостиниц мира и по сей день занимает эту позицию. Со времен моего управления тут увеличилось и количество предоставляемых услуг, и номерной фонд. Сервис сейчас гораздо более персонализированный, чем был когда-то.

Что такого исключительного вы можете предложить своим клиентам?

То, чего они никак не ожидают. Наша задача – предвосхитить ожидания. Это могут быть мелочи, которые на самом деле имеют значение: улыбка, помощь и внимание персонала, маленькие и неожиданные подарки в виде сладостей и прочих деликатесов и т. д. Причем для нас это очень естественно. Мы вообще во всем сохраняем свои традиции и аутентичность. Это касается и дизайна, и мебели, и натуральных тканей, и южно-итальянского гостеприимства. В этом я вижу секрет нашего успеха.

В наше время гораздо больше искушенных путешественников, чем было когда-то. Вы и сам по роду деятельности много путешествуете. На что обращаете внимание? Что для вас важно во время поездок?

Простота! Что для меня простота? Цветы в правильном месте, например. Пусть один цветок, но красивый – и там, где надо. Нет ничего хуже излишества. Например, клиент приезжает в отель и останавливается в номере площадью 46 кв. м, а дом у него – 260 кв. м. Могу ли я тягаться с его домом?



Мы вообще во всем сохраняем свои традиции и аутентичность. Это касается и дизайна, и мебели, и натуральных тканей, и южно-итальянского гостеприимства.

Нет! Но мне нужно предоставить ему то, чего он ищет, понять, чего он хочет, чтобы дать ему правильную рекомендацию. Нельзя обещать того, чего не сможешь дать, или смотреть в карман гостя. Например, в некоторых местах тебе просто навязывают какие-то виды деятельности, которые тебе, по сути, не нужны. Вот этого быть не должно. Мы никому ничего не навязываем – клиент сам решает, чего он хочет. Все должно быть честно, естественно и по-доброму.

Чем ваш отель отличается от прочих итальянских отелей на море?

Таких отелей, как наш, всего три (если мы не говорим о Сардинии): Pellicano в Порто-Эрколе, Il San Pietro в Позитано и мы, Santa Caterina. В остальных как минимум нет выхода к морю. Красивые виды, большая территория, утопающая в лимонной роще, собственные сады и огороды, чистое море, аутентичная кухня, хорошие номера, хороший персонал – вот что делает отель особенным. Что еще немаловажно – это история, традиции и культура, которая

присутствует не только в гостинице, но и за ее пределами: греческие храмы, римские развалины, археологические и исторические музеи, а также легкий доступ на близлежащие острова, в регионы и города. Кроме того, летом у нас проходят очень яркие музыкальные фестивали и концерты, которые стоит посетить.

Кто ваши клиенты?

К нам приезжают очень приятные, вежливые, воспитанные люди. Много среди них известных людей, актеров, музыкантов. Они всегда спокойны, что никакой слежки и чрезмерного внимания к ним не будет и что они смогут отдохнуть.

А как и где отдыхаете вы?

Я почти никогда не отдыхаю. В те редкие моменты, когда появляется свободное от работы время, просто сплю. Конечно, мы путешествуем, но в основном по Италии, иногда летаем в Америку, чаще всего в Нью-Йорк. Но лучшее место для отдыха для меня – Калифорния. В прошлом году я ездил в очень приятное место, которое всем рекомендую. Все его называют Fat Farm, но на самом деле это Live Oak – ранчо, расположенное на холмах Малибу. Там тебя заставляют заниматься хайкингом по пять часов день, спортом – три часа в день, массаж и медитация – по часу, при этом в течение недели ты ешь какой-нибудь шпинат, миндаль и что-то такое полезное. Я вернулся оттуда вновь ожившим и энергичным. Если у меня будет возможность съездить туда еще раз, я это сделаю.

Что для вас роскошь?

Не хочется говорить банальных вещей. В рамках гостиничного бизнеса – это прежде всего мелочи, которые имеют значение. А для меня лично – это свободное время, время с друзьями, с семьей, с людьми, с которыми мне интересно. Время, которое могу потратить на то, что люблю, на походы в музеи, например. Это понятие для меня никак не связано с вещами, часами, машинами и всем тем, что можно купить за деньги.

Как, на ваш взгляд, поменяется гостиничный бизнес в ближайшие годы? Есть ли уже какие-то намеки в этой связи?

Никто этого не знает. Но одно точно останется неизменным – усовершенствование всего того, что есть уже сейчас, и это как раз самое сложное. Красота не имеет определения. Это всегда нечто субъективное. Я не буду гоняться за модными технологиями, потому что они быстрее устаревают и совсем не, что называется, customer-friendly. На мой взгляд, в основе всего должна быть именно простота.