

**ИНТЕРВЬЮ** президент-предшественник Les Clefs d'Or, главный консьерж The Lanesborough London

# Саймон Томас: Топ-консьерж тот, в котором гости отеля видят друга

## РОДИЛСЯ

в 1971 г. в Северном Уэльсе. Проходил обучение в Cranfield University School of Management и в Institute of Leadership and Management (Бернствуд)

начал работать посыльным в The Grosvenor House Hotel, через год назначен младшим консьержем

1987

заместитель главного консьержа Sheraton Park Tower Knightsbridge

1988

назначен главным консьержем Royal Hotel Garden, открывшегося после реконструкции

1996

главный консьерж отеля Renaissance Chancery

2002

назначен главным консьержем Rocco Forte Brown's Hotel, открывшегося после реконструкции

2005

назначен главным консьержем отеля The Lanesborough London, открывшегося после реконструкции

2014

избран президентом Les Clefs d'Or International

2017

Александр Губский

Руководитель Les Clefs d'Or рассказывает, почему в эпоху интернета профессия консьержа не умрет и какие просьбы постояльцев консьержи выполнять отказываются

Саймон Томас начал работать в лондонских отелях еще до эпохи интернета и первоначально устроился на позицию, которой в люксовых гостиницах больше нет, – посыльного. Но профессия консьержа останется и при дальнейшем развитии электронных сервисов, уверен Томас: у путешественников переизбыток информации из интернета, поэтому, приезжая в другой город, они нуждаются в человеческих советах. В должности главного консьержа Томасу посчастливилось участвовать в открытии знаковых лондонских отелей: The Lanesborough, Brown's Hotel, Royal Hotel Garden. В 2017 г. он был избран президентом Les Clefs d'Or International – глобальной ассоциации консьержей, которая объединяет почти 4000 членов более чем из 50 стран, – но признавать себя «лучшим консьержем в мире» он отказывается. Разговор с Томасом в стенах его отеля The Lanesborough начинается с фильма Уэса Андерсона «Отель «Гранд Будапешт» – оды профессии консьержа.

**– Перед встречей с вами я пересмотрел «Отель «Гранд Будапешт». Скажите, в жизни реального отеля главный консьерж действительно имеет такую же власть, как главный консьерж месье Густав в фильме?**

– (Смеется.) Это пародия, но вероятно правдивая! Я пережил смену двух генеральных менеджеров [The Lanesborough], многих руководителей подразделений. Мы, консьержи, знаем своих гостей очень, очень хорошо.

**– Один из героев фильма ранжировал консьержей по трем категориям. На ваш взгляд, какими качествами должен обладать первоклассный консьерж, какими – консьерж второго класса и какими – просто консьерж?**

– Идея разбивать людей на классы мне не нравится, но я понимаю, о



LANESBOROUGH

чем идет речь. Легкость в общении с гостями приходит с опытом. Постепенно ты перестаешь робеть и смущаться в присутствии гостей. А когда они начинают видеть в тебе друга, которому можно довериться, – это топ-уровень. Это и есть первоклассный консьерж. Характеристики двум другим уровням давать не берусь. (Улыбается.)

**– Оказавшись в тюрьме, месье Густав наставлял своих подчиненных в отеле: «Я ястреб, который следит за вами даже из тюрьмы, делайте свою работу и заботьтесь о наших гостях идеально!» Какое вы животное для ваших подчиненных?**

– (Долго смеется.) Вы меня рассмешили. Потому что мой генеральный менеджер [в Brown's Hotel] Стюарт Джонсон называл меня «альфа-котом», который постоянно метит территорию, показывая всем, кто тут главный. Действи-

тельно, когда я возвращаюсь в отель после даже непродолжительного отсутствия, я всегда обхожу все его помещения, чтобы убедиться, что все в порядке. (Смеется.)

**– Когда месье Густав сбежал из тюрьмы, он позвонил своему другу, консьержу в отеле Excelsior Palace, прося о помощи. Тот пообещал помочь и позвонил консьержу в отель Chateau Luxe. Потребовалось в общей сложности пять звонков консьержам в разных отелях, чтобы проблема Густава была решена. В реальной жизни консьержи из разных отелей разных стран действительно имеют такую систему взаимопомощи?**

– Да, все именно так и происходит – это настоящее братство. У лондонских консьержей есть свой чат – вот смотрите (достает смартфон): только что один из консьержей задал вопрос – и вот

уже сколько вариантов решения проблемы ему прислали. Моя подруга работает в одной из крупнейших финансовых организаций и говорит, что никогда не видела таких дружеских отношений среди конкурентов.

Я вступал в должность президента Les Clefs d'Or International в Берлине, на большом мероприятии нашей организации: там представлялись образовательные программы Les Clefs d'Or, программное обеспечение и проч. И был мастер тату, который набивал желаемым перекрещенные ключи – символ Les Clefs d'Or. Понятно, что члены организации в возрасте смотрели на это с удивлением, а молодые консьержи с радостью набивали! Я с трудом могу представить, чтобы люди в корпоративном мире делали себе татуировки с логотипами компаний, в которых они работают. Но

в Les Clefs d'Or – делают, потому что это братство, в котором люди объединены общими ценностями и общей идеологией.

**– На протяжении двух лет вы были президентом Les Clefs d'Or. Президент этой организации – лучший консьерж в мире?**

– Нет. Но он президент объединения лучших консьержей в мире. И любой главный консьерж любого отеля подтвердит мои слова: ты хорош настолько, насколько хороша твоя команда.

Президент Les Clefs d'Or переизбирается каждые два года. Я занимал эту должность до марта 2019 г. Теперь я президент-предшественник и член исполнительного комитета Les Clefs d'Or; меньше занимаюсь административными вопросами и по большей части выступаю в роли консультанта. Очень хорошая позиция! (Смеется.)



### – Каковы цели организации Les Clefs d'Or и в чем роль ее руководителей?

– Цель – соответствовать и превосходить ожидания гостя. Когда вы путешествуете и видите в отеле человека с перекрещенными золотыми ключами в петлицах, вы ожидаете, что всегда сможете получить от него помощь. Любого рода – от медицинской до совета про ресторан. Эти ключи символизируют не только уровень компетентности, но и уровень доверия.

Соответственно, задача президента Les Clefs d'Or International и ее исполнительного комитета – обеспечить, чтобы в каждой стране соблюдались стандарты организации, чтобы были правильно организованы тренинги, а процесс отбора членов Les Clefs d'Or не был формальным, а учитывал все профессиональные компетенции кандидатов.

### – Как стать членом Les Clefs d'Or? Консьерж сам может подать заявку на вступление или его обязательно должен рекомендовать отель, в котором он работает?

– В разных странах правила немного отличаются. В Великобритании, например, если вы хотите претендовать на членство в Les Clefs d'Or, вы должны быть действующим консьержем со стажем работы не менее пяти лет. И вам потребуется рекомендация от члена Les Clefs d'Or со стажем в организации не менее трех лет. Далее, если ваша кандидатура удовлетворяет формальным критериям, вас приглашают на собеседование в вашей стране. Это не формальное интервью с ответами да/нет, а глубокий разговор, в ходе которого соискатель должен продемонстрировать знания и любовь к людям и своей профессии. Решение о приеме или не приеме выносит исполнительный комитет. Даже на этой стадии – когда собеседование уже прошло – кандидатура соискателя может быть отклонена. Например, если кто-то из действующих членов Les Clefs d'Or представит доказательства недостойного поведения соискателя.

Мы отклоняем 60% кандидатур. Не то чтобы этой цифрой можно гордиться или не гордиться, но такова реальность. Однако мы представляем аппликантам второй шанс, вновь приглашаем их на интервью, если в первый раз им не удалось произвести впечатление на комиссию.

### – Вы начали работать с 16 лет – посыльным в The Grosvenor House Hotel. Теперь посыльные из отелей исчезли.

– Мне повезло: я начинал с посыльного и застал предыдущую эпоху в гостиничном мире. Только посыльных в нашем отеле тогда было семь или восемь человек (не считая носильщиков, швейцаров и проч.). Мы носили головные уборы с названием отеля, белые перчатки, погоны... Это был классический гранд-отель во всем его блеске: шикарный, но, должно быть, не слишком эффективный. (Смеется.)

Новые технологии радикально изменили нашу жизнь и работу отелей. Вспомните: еще 20 лет назад авиабилеты были бумажными. Чтобы купить билет или поменять его дату, нужно было ногами идти в авиакомпанию или агентство. Поэтому побегать мне пришлось очень много. (Смеется.) Но для ме-

людям нужен человеческий совет, чтобы консьерж поговорил с ними и сказал: «Вам больше понравится там-то и там-то». И глобальная сеть [консьержей] растет.

Несколько лет назад мы с семьей прилетели в Лас-Вегас. Я выступал на конгрессе [ассоциации тревел-агентств] Virtuoso, и меня там мучили вопросами, зачем нужны консьержи в современном мире. При этом сам я постоянно обращался к консьержу отеля, где мы остановились, и его советы отлично подходили и мне, и всей семье. Но в последний день я увидел, что консьерж очень занят, и решил выбрать ресторан самостоятельно – по TripAdvisor. И знаете, какой ресторан числился лучшим в Лас-Вегасе у них? Не Ги Савау, не Гордона Рамзи, а просто стейк-хаус! И это для меня все объясняет: массовое мнение не учитывает запросы и предпочтения [искусшенных] индивидуумов.

### Когда вы видите в отеле человека с перекрещенными золотыми ключами в петлицах, вы ожидаете, что всегда сможете получить от него помощь

ня, мальчика из Северного Уэльса, это был прекрасный шанс изучить Лондон.

### – А как стать консьержем в люксовом отеле в наши дни?

– Чтобы стать консьержем, необходимы две вещи. Нужно любить людей, быть способным к эмпатии. И нужны опыт и знания. Для этого опять-таки необходима любовь – к городу, к искусству, к гастрономии...

### – Как я могу догадаться, вы не верите, что цифровые сервисы уничтожат профессию консьержа в люксовых отелях, как это произошло с посыльными?

– Не верю. Когда первые цифровые сервисы только начали появляться, я подумал: «Все, это конец консьержей. Зачем людям нужно будет обращаться ко мне?» Но все оказалось ровно наоборот. Потому что мир стал глобальным и теперь можно получить любую информацию про любую точку в мире за несколько минут. Но это же означает, что люди перегружены информацией. Теперь они приезжают в Лондон, переполненные интернет-советами, в какие музеи, парки и рестораны им надо сходить. И

### – Вы были главным консьержем в знаменитом Brown's Hotel. Почему в 2014 г. вы решили перейти в The Lanesborough, который тогда был закрыт на реконструкцию?

– В Brown's Hotel я был счастлив. Это фантастический отель – с историей, с традициями! Но даже на его фоне The Lanesborough стоит особняком. Расположение у него уникальное – по соседству с Букингемским дворцом, лучше и быть не может. Я помню тот день, когда в 1992 г. The Lanesborough открылся: здесь на углу Гайд-парка образовалась очередь – все хотели зайти внутрь и посмотреть. Потому что 5-звездочные отели были в Лондоне и до The Lanesborough, но этот отель поднял планку комфорта и сервиса на новую высоту. Тот уровень сервиса, что существовал в 5-звездочных отелях Лондона до The Lanesborough, сегодня соответствует уровню 4-звездочных отелей.

В 2014 г. мне предложили должность главного консьержа в реконструируемом The Lanesborough, и я не смог отказаться. Я отвечал за набор всей консьерж-службы отеля и за создание атмосферы в целом.

Потому что, хотя в этом отеле был очень высокий уровень сервиса, он был американизированным, так как отель открылся сначала под управлением [американской сети] Rosewood, а затем [американской сети] St.Regis. Нам выпал шанс создать британскую атмосферу в знаменитом британском здании.

### – У вас в The Lanesborough девять консьержей. Сколько из них являются членами Les Clefs d'Or?

– Все.

### – То есть вы всем своим коллегам написали рекомендательные письма?

– (Смеется.) Нет, некоторые из них уже были членами Les Clefs d'Or до моего прихода в The Lanesborough. Чему я, конечно, был очень рад.

### – Вы знаете, сколько консьержей из российских отелей входит в Les Clefs d'Or?

– В России сравнительно молодая секция Les Clefs d'Or, но уже довольно сильная. Если я не ошибаюсь, в России 148 членов Les Clefs d'Or – не только в Москве, но и в Санкт-Петербурге. И как я понимаю, они очень хорошо между собой общаются, и не только в интернете. В то время как в Великобритании наше общение идет преимущественно через интернет.

### – Какой был самый экзотический или самый сложный запрос от гостя вашего отеля?

– У одного из наших гостей из Кувейта есть дома конюшня. И вот однажды его любимая кобыла умерла при родах. Жеребенок родился здоровым, но, чтобы он выжил, нам пришлось еженедельно отправлять килограммы сухого кобыльего молока из Англии в Кувейт.

А один из наших российских гостей внезапно решил посетить скачки в Аскоте. Опоздать было никак нельзя: после того как лошади стартовали, полеты вертолетов в Аскоте запрещаются. Плюс строжайший дресс-код. У нас было всего полтора часа, чтобы успеть подготовить костюмы для него и его мальчиков и доставить их в Аскот до начала скачек, но мы успели!

### – Предположим, я впервые приехал в Лондон и заселился в The Lanesborough. И на месте узнал, что по соседству с моим отелем есть ресторан Dinner знаменитого шеф-повара Хестона Блюменталля. И я хочу в его ресторан завтра! Вы сможете найти для меня столик в Dinner или другом ресторане Блюменталля – The Fat Duck?

– Волшебной палочки, которая может исполнить любое желание, нет. Создание доверительных отношений требует времени. Мне нужно будет понять: для этого человека действительно так важно попасть в этот ресторан или это просто блажь? От этого будет зависеть действия, которые я буду предпринимать.

### – Сколько раз за свою карьеру вы говорили гостям: извините, я не могу вам помочь?

– Мне хотелось бы не говорить такого никогда, но иногда посылают просьбы, неприемлемые по этическим соображениям. Например, когда просят найти щеночка – просто потому, что ребенку сейчас захотелось, а у родителей есть деньги.

Поэтому в нашей организации очень строгие этические правила, и, нарушив их, потерять «золотые ключи» очень легко.

### – Есть прецеденты исключения из Les Clefs d'Or?

– Да. Для меня это удивительно – рисковать всей карьерой ради глупой просьбы...

### – Какие у вас любимые места в Лондоне?

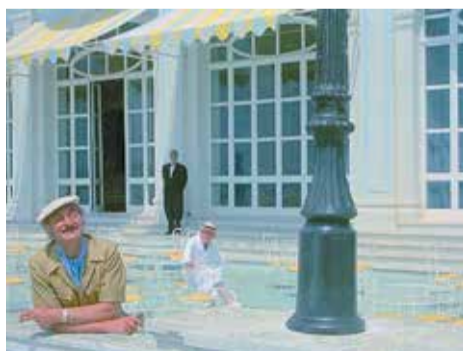
– Я люблю лондонский Сити и Барбикан. Это самая древняя часть города, где среди небоскребов сохранились старинные здания и сооружения – даже древнеримской эпохи. И там даже я, уже давно живущий в Лондоне и хорошо знающий город, постоянно нахожу что-то новое и интересное.

### – Как правило, старшие менеджеры отелей меняют города и страны много раз за свою карьеру. Но консьержи, как я могу догадаться, должны оставаться всю свою карьеру в одном городе или на одном курорте, потому что должны знать все о месте, где они живут и работают. У вас нет сожаления по этому поводу?

– Консьержу тоже не обязательно оставаться всю жизнь в одном месте. Да, переезд с курорта в большой город может создать некоторые проблемы на начальном этапе, потому что нужно будет узнать много нового. Но, повторюсь, главное – гостеприимство в вашем сердце: если оно есть – все получится. Хороший консьерж вполне может переезжать из города в город.

Лично у меня есть сожаление, что я всю жизнь работаю только в Лондоне. Но путешествую я много. Это три моих главных страсти: читать, путешествовать, учиться. – ЛОНДОН

### 5 знаменитых фильмов, действие которых разворачивается в отелях



«АМАРКОРД» (1973). ФЕДЕРИКО ФЕЛЛИНИ

Фильм-воспоминание о родном Римини, который Феллини покинул в 18 лет. Большая часть действия проходит

в «Гранд-отеле» – лучшей гостинице города. Но ни одного кадра фильма в реальном Grand Hotel di Rimini не было снято: по заказу Феллини на римской киностудии Cinecittà была построена причудливая реплика отеля – в таком виде, как сохранили его воспоминания режиссера.

### «НОЧНОЙ ПОРТЬЕ» (1974). ЛИЛИАНА КАВАНИ

Скандалная история любви бывшей узницы концлагеря (Шарлотта Рэмплинг) и ее надзирателя (Дирк Богард), после войны работающего ночным портье в венском отеле. Случайная встреча в 1957 г. вызывает болезненную страсть,



намертво связывающую нацистского преступника и его жертву, которые запираются в отеле и до изнеможения проигрывают сценарию подавления и подчинения.



«ЧЕТЫРЕ КОМНАТЫ» (1995). ЭЛЛИСОН АНДЕРС, АЛЕКСАНДР РОКУЭЛЛ, РОБЕРТ РОДРИГЕС, КВЕНТИН ТАРАНТИНО

Альманах из четырех новелл, снятых четырьмя режиссерами и объединенных персонажем Тима Рота – посыльным Тедом, чья смена пришлась на новогоднюю ночь. Самый запоминающийся эпизод – у Тарантино: за 21 минуту тут произносятся слово fuck 193 раза.



«ТРУДНОСТИ ПЕРЕВОДА» (2003). СОФИЯ КОППОЛА

Меланхоличная и очень красивая драма о двух аме-

риканцах (Скарлетт Йоханссон и Билл Мюррей) в Токио, встретившихся в баре отеля Park Hyatt. После фильма бар стал исключительно популярен и попал в различные путеводители по Токио.



«ОТЕЛЬ «ГРАНД БУДАПЕШТ» (2014). УЭС АНДЕРСОН

Изящная рукодельная комедия, в которой царят идеальная симметрия и порядок, так что все кажется игрушечным – и отель в вымышленной восточноевропейской стране, и его постояльцы (в ролях которых целая толпа звезд первой величины), и горы вокруг, и даже фашисты. Роль отеля «Гранд Будапешт» исполнил универсам Karstadt, расположенный в городке Герлице на границе Германии, Чехии и Польши.