

Мы прислушиваемся не только к запросам шейхов!



[Полина Глаз](#)

1 Сентября 2017

<https://wildlife.by/recreation-and-tourism/standpoint/my-prislushivaemsiya-ne-tolko-k-zaprosam-sheykhov/>

Полина Глаз некоторое время жила и работала в Англии, но затем вернулась в родной Гродно, где сегодня занимается менеджментом и продвижением уютного отеля «Кронен Парк Отель». Мы встретились с Полиной, чтобы поговорить о месте отелей премиум класса в белорусском туризме, о современном туристе и о небанальной рекламе в гостиничном деле.



– В последнее время часто звучит утверждение, что Беларусь никогда не станет курортной страной, страной для туристов. Согласны ли вы с этим? На ваш взгляд, может ли объект класса люкс, каким является ваш отель, быть рентабельным в нашей стране?

– К вопросу, можем ли мы быть курортом, расскажу маленькую историю. Спрашивается, курортом для кого? В мире ведь множество людей, живущих в странах, где нет облаков, не бывает дождей, нет лесов, для которых наша погода просто прекрасна. К нам приезжали израильтяне, они впервые привезли в Беларусь сына, и тот остался в восторге, несмотря на то, что все время было холодно, и он кутался. А вернувшись, сказал: «Хочу обратно – там прохладно!»

Через несколько дней в отеле состоится необычная свадьба. Молодожены из Омана привозят к нам свои семьи только ради того, чтобы провести свое торжественное мероприятие в декорациях белорусского леса. К тому же, если проводить бракосочетание дома, в Омани, то

им надо приглашать тысячу человек, а в далекую Беларусь, куда понадобятся визы, поедут только самые-самые близкие! Как говорят молодожены, «только те, кто нас очень любит».

Одной из целей в плане развития отеля было добиться такой популярности, чтобы под свадьбы снимался целый отель и чтобы молодожены и гости приезжали в Гродно из России и других стран только ради того, чтобы провести свадьбу именно в «Кронон Парк Отеле». В 2017 году здесь было несколько таких свадеб, бронируются даты на будущий год – можно сказать, моя мечта сбывается.

– А кто ваш сегодняшний турист? Как вы его можете характеризовать?

– Очень разный. Прежде всего это бизнесмены, которые приезжают в Гродно. Это россияне, едущие в Польшу или Литву. Это жены иностранцев родом из Гродно, которые не хотят обременять родственников. Они останавливаются у нас и принимают здесь всех, кого хотели бы видеть. Было время, когда у нас долгими периодами жили экспаты, работающие на гродненских предприятиях. Итальянцы помогали наладить новые линии на табачной фабрике, датчанин настраивал оборудование для «Биокома». Им здесь нравилось, и они не хотели переезжать в какой-либо другой отель. Достаточно большое число, как я уже сказала, молодоженов. У нас готовые прекрасные декорации для свадебных фотосессий. Нечасто, но останавливались охотники. Арабский шейх, приехавший поохотиться на зубров, был просто в восторге!

У нас всегда был и будет очень индивидуальный турист. Гродно расположен недалеко от границ с Литвой и Польшей. В результате для части гостей города наш отель – это комфортабельная, хорошая транзитная остановка. И к счастью, и к сожалению – одновременно.

– А каково среднее время пребывания у вас туриста?

– Полтора-два дня. Но мы стремимся его увеличить – организовываем экскурсии, походы за грибами, рыбалку, прогулки с наблюдением за птицами под руководством орнитологов.

– Насколько сильна конкуренция в Гродно? Ощущается ли она вами?

– Возможно, со введением в строй пятизвездочного корпуса отеля «Семашко» в плане конкуренции что-то и изменится, но пока я не могу сказать, что мы ее явственно ощущаем. Наши цены и уровень услуг настолько «другие» по сравнению с остальными вариантами размещения в Гродно, что сами служат ситом отсева. Большинство выбирает возможность жить в центре и в два-три раза дешевле, что вполне понятно. Но есть люди, которым не нужно дешево, а нужно хорошо. Они мобильны в передвижении и могут отдать предпочтение качеству. Как написал один из гостей в отзыве о «Кронон Парк Отеле», *«Самое главное в жизни, ради чего стоит жить и быть счастливым, – это впечатления. Их и надо покупать и потом радоваться»*.

– А что касается ваших взаимоотношений с турфирмами?

– С нами их работает пока что ничтожно мало. Проблема ведь в чем? После открытия безвизового въезда в городе появилось много иностранцев, потоки выросли в десятки раз. Но в основном это групповые туристы, приезжающие на автобусах. У нас же 15 номеров, рассчитанных на 30 гостей. Автобус мы не расселим. Группы – не наш формат! И не наша цель. К тому же для массового туриста у нас дорого: от 160 до 750 белорусских рублей за номер. Номер-стандарт – 300 рублей на двоих.

– А как вы работали, к примеру, с тем же шейхом? Что-то необычное было в его запросах?

– Конечно, мы разрабатывали для него специальное меню, и это не было чем-то необычным. И для него, и для гостей-молодоженов из Омана, о которых я рассказывала, наш шеф-повар специально ездил в Минск за халяльным мясом.

Мы прислушиваемся не только к запросам шейхов. Когда в отеле гостили известные педагоги Шалва и Паата Амонашвили, для Пааты готовили специальное сыроедческое меню. У нас ко всем действительно индивидуальный подход! Один из гостей привез заварочный чайник и попросил подавать ему чай именно в нем – так мы и делаем. Все остальное время этот чайничек стоит в буфете.

– А в каких международных выставочных мероприятиях вы участвуете?

– Из последних мероприятий: ездили в Варшаву, принимали участие в презентации Беларуси. Участвовали в workshop Buy Belarus и склонны участвовать в нем и в этом году. К сожалению, пока что результаты не впечатляют. Для российского туриста, а значит, и сотрудника турфирмы, все, что находится за пределами Минска, – далековато.

– Так кто же или что работает на вашу рекламу?

– Не единственным, но одним из очень хороших источников рекламы являются, как ни странно, фотографы. Три года назад у нас побывала с фотокурсом Настя Весна, уроженка Гродно, очень востребованный фотограф. Это событие потянуло за собой вереницу ему подобных. В основном это курсы по свадебной съемке или тематические съемки. Два года назад в отеле снимался фильм о жизни Элизы Ожешко. И мы ощутили существенный скачок – о нас стало знать гораздо большее число людей, хотя на рекламу мы практически не потратились. Многие гости рассказывают, что приехали в отель, потому что увидели снимки в интернете.

– Не могу удержаться от комплимента: отель выдержан в едином – высоком – стиле. Отмечу тонкое чувство вкуса и меры. Кто ваш дизайнер?

– Владелица отеля. Всю мебель, ткани, обои хозяева привезли из Италии и Франции. Но на этом работы по улучшению интерьеров отеля не остановились. Каждый приезд владельцев – это в том числе и выполнение определенного объема работ по дизайну – украшение какого-то уголка, проведение большой фотосъемки и тому подобное. Все изменения, которые происходят у нас, мы в обязательном порядке согласовываем.

– А что было здесь, в парке, до «Кронон Парк Отеля»?

– Здесь располагался ресторан «Сосны» советского образца. Здание сгорело, землю выкупили, и появился отель в стиле шато – загородного дома французской аристократии. Такие постройки характеризуются асимметричным дизайном, гравийными дорожками, наличием регулярного сада, розовых кустов. Поддержание красоты и порядка в заведении такого уровня требует огромных усилий, в том числе и моральных – нельзя позволить себе дать слабину, нужно постоянно «держат марку». Конечно, это очень чувствуют и отмечают гости отеля – более 50% проживающих являются нашими постоянными гостями. В общем-то, это и есть основная наша цель – создать такую комфортную обстановку, чтобы гости чувствовали себя как дома и хотели вернуться в отель снова и снова.

Беседовала Наталья ПЛЫТКЕВИЧ