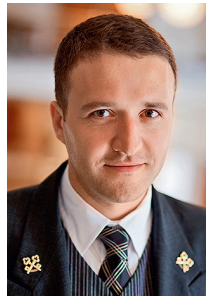


ЧЕМОДАННОЕ НАСТРОЕНИЕ

THE WANDERLUST

Пора планировать каникулы и собирать чемоданы. Советует **Андрей Федоренко**, заместитель начальника портье отеля «Балчуг Kempinski», член РОО «Золотые ключи консьержей».



It's time to plan a vacation and pack suitcases. **Andrey Fedorenko**, concierge supervisor at Baltschug Kempinski Moscow and member of Les Clefs d'Or Russia, is giving his tips.

Что может испортить долгожданный новогодний отпуск? Тот самый чемодан — точнее, его отсутствие на багажной ленте. Впрочем, этой неприятности можно избежать либо исправить ее в кратчайшие сроки.

- Путешествие налегке, с одной лишь ручной кладью, имеет массу преимуществ. Ваш багаж точно не поте-

ряют! Кроме того, вы экономите время: пока остальные пассажиры томятся в ожидании багажа, вы уже наслаждаетесь видами из окна такси. Один из моих гостей принципиально путешествовал только с ручной кладью: он был убежден, что при необходимости лучше что-то купить на месте, чем каждый раз перевозить с собой множество вещей. А другой постоялец оставил в отеле целый гардероб, которым пользовался по приезду.

- Если вам все-таки необходим чемодан, пусть он будет ярким и заметным. Не забудьте надписать на багажном ярлыке ваши координаты, включая номер мобильного телефона в международном формате. Как-то раз в нашем отеле остановилась пара из США. Они очень устали после долгого перелета и лишь в отеле поняли, что по ошибке забрали из аэропорта чужой багаж. Неудивительно: перепутанные чемоданы были идентичны. Отпуск спасла правильно заполненная именная бирка: благодаря ей с владельцем связались практически сразу.

- Если ваш чемодан не прилетел с вами — без паники! Прежде всего зарегистрируйте пропажу у сотрудников аэропорта и укажите свою контактную информацию. А по приезде в отель обратитесь на стойку портье и попросите консьержа проследить за вещами. Однажды ко мне обратился гость и пожаловался, что уже два дня не может получить потерянный багаж. Мне было жаль, что он сразу не проинформировал нашу службу. Очень быстро мы выяснили, что информация, оставленная гостем в аэропорту, оказалась некорректна и служба доставки не смогла выполнить свою работу. Багаж доставили в гостиницу уже к утру.

Надеюсь, эти советы помогут вам избежать проблем и вы вернетесь из отпуска с багажом новых впечатлений. С праздниками!

What can spoil the long-awaited holiday? That very suitcase, or rather the lack of it — on the luggage belt. However, this trouble can be avoided or promptly corrected.

- Travelling light-handed, with only one hand baggage, has many advantages. Your lug-

gage won't be lost for sure. In addition, you save a lot of time: while other passengers are languishing in anticipation of their luggage you already enjoy the views from the taxi window. One of my guests has traveled with his hand luggage only — he was convinced that if necessary, it is better to buy something on the spot, than always

carry the whole wardrobe from place to place. Another regular guest purposely left a separate wardrobe for all the occasions at the hotel and used it on his arrival.

- If you still need a suitcase let it be bright and conspicuous. Do not forget to write your details on the luggage tag, including your mobile number in the international format. Once a couple from the U.S. stopped at our hotel. They were tired after the long flight and only in their room did they realize that they had taken someone else's luggage at the airport. Small wonder — both suitcases were identical. What saved their vacation was the properly completed luggage tag thanks to which the owner was contacted almost immediately.

- If your suitcase did not come with you do not panic! First of all, register the loss with the airport employees and give your contact information. When you get to the hotel make sure you go to the reception desk and ask the concierge to track the things. Once, a guest approached me and complained that he could

- not get his lost luggage for two days already. I was very sorry he had not informed our service at once. Very quickly we found out that the information left by the guest at the airport was incorrect, which prevented the delivery service from doing its job. The luggage was delivered to the hotel by the next morning.

Hopefully, these tips will help you to avoid trouble and you will get back from your holiday full of new impressions. Happy Holidays!

