

Эффект "Метрополя"

Что могут консьержи?

Анна Ендриховская, консьерж

– Когда я, уже работая консьержем в одном известном сетевом отеле, проходила мимо "Метрополя", я думала, что он очень красив снаружи, но знала, что по уровню сервиса и отзывам он занимает низкие места в рейтинге гостиниц Москвы. Но два с половиной года назад мой коллега и друг позвал меня работать сюда. В наши задачи, как новой команде "Метрополя", как раз и входило переделать весь сервис отеля. И действительно, за это время отель поднялся в рейтингах в первую десятку. А постоянные клиенты отелей, где мы работали раньше, вслед за нами сменили отель и теперь останавливаются в "Метрополе". Потому что от сервиса и конкретного консьержа в частности зависит, как гость будет вспоминать город и гостиницу.



Фото: M24.ru/Лидия Широлина

Консьерж планирует всю программу пребывания гостя. Мы рассказываем людям, куда сходить, что посмотреть, где поесть, заказываем им такси, билеты в театры, концерты. Прислушиваемся ко всем их просьбам, а они бывают самые разные. Но когда долго работаешь в этой сфере, спокойно относишься к селебрити и просьбам из мира люкса, запоминаются какие-то душевные истории. Причем это касается не только постояльцев, а всех, кто пересекает порог.

Например, недавно заходит в холл бабушка, про которых говорят "божий одуванчик". Она спрашивает, где здесь касса с билетами, ей нужен билет в Большой театр. Я объясняю, что кассы давно нет, но билеты можем заказать мы, а внутри уже начинаю переживать, что бабушка расстроится, когда услышит цену этих билетов. Однако она не расстроилась, с готовностью начала выбирать хорошие места, параллельно рассказывая, что к ней в гости приезжает сын из-за границы и она так его ждет. И что она помнит "Метрополь" еще с тех пор, как праздновала здесь в ресторане свою свадьбу. Много душевного рассказала и ушла довольная.

Андрей Корыстов, Шеф-консьерж отеля "Метрополь"

– Когда я начал работать в "Метрополе", довольно быстро почувствовал, что, в отличие от многих сетевых современных гостиниц, это как мир внутри мира. Когда идешь по коридору, испытываешь особенное чувство, из-за которого, я думаю, люди здесь и живут. Приезжают за эмоциями и впечатлениями, и живут потом воспоминаниями и мечтами – и "Метрополь" тут как некая живая субстанция.



Когда я подхожу к нашей стойке ресепшн – ощущений бывает, что как на сцену выхожу, за счет того, что она большая по сравнению с другими гостиницами. И такой же по-барски свободный бэкофис, коридоры большие, я это очень люблю. А еще я, работая здесь, больше полюбил историю, потому что здесь еще острее чувствуешь, что жизнь - не ежесекундная вспышка, что было что-то до и будет после тебя.