

Получить «ЗОЛОТЫЕ КЛЮЧИ»



В конце 2012 года в Lofte Hotel Moscow прошло ежегодное собрание «Золотых ключей» России. Российско-украинская секция Les Clefs D'Or, которой уже 13 лет, пополнилась новыми участниками. Четыре консьержа — из Москвы, Ялты и Санкт-Петербурга — получили право носить на лацканах знак принадлежности к ассоциации. Секретами, как из просто консьержа становятся консьержем с золотыми ключами, поделились президент российской ассоциации консьержей Павел Николаев и вице-президент Андрей Корыстов.

Приемные экзамены

П.Н. На сегодня сложилась определенная процедура приема в российское отделение ассоциации «Золотые ключи». С чем это свя-

зано? Еще несколько лет назад нас было не очень много: в 2009 году, к примеру, 12 человек. Сейчас нас уже 40. И встал вопрос: появляются ребята из разных городов, а мы совер-

шенно не понимаем, кто эти люди. У них есть опыт, но ни проверить это мы не можем, ни понять, какого рода услуги они предоставляют, следуют ли нашим общим стандартам, соответствует ли их деятельность тем идеалам, которые мы проповедуем. Сейчас кандидаты сдают экзамен, пишут эссе о том, как они видят и понимают свою работу и кто такой консьерж, а потом на общем собрании выступают с самопрезентацией.

А.К. Когда мы вступали в ассоциацию, не было особых испытаний. Но, на мой взгляд, важно, как ты сам к этому относишься. Я вступил три года назад, у меня был колоссальный опыт за плечами, и мне нужно было лишь сделать презентацию. Я отнесся к этому очень серьезно — для меня это было важно — и постарался рассказать о своей работе, о себе, о своих семейных, жизненных ценностях, о том, как я вижу участие в ассоциации, для чего мне это нужно. По сути, презентация — это определенный показатель, насколько человек серьезно относится к членству в ассоциации.

П.Н. Это было самое лучшее представление за последние годы из тех, что я видел. Для чего делается презентация? Это и оценка

Павел Николаев, президент российской ассоциации консьержей. Работает в отеле «Балчуг Kempinski Москва». В ассоциации с 2002 года. По образованию — инженер по земельному кадастру.

«В консьержи попал из официантов: достаточно долго работал в Марриоттах, потом ушел в маленькую гостиницу на севере Москвы, где работал на ресепшн в ночную смену в должности «портье». В 2001 году случайно попал в «Балчуг» и, пройдя четыре собеседования, присоединился к команде консьержей этого отеля».



определенных коммуникативных навыков, и некий показатель того, как консьерж работает с гостями. Когда я вступал в ассоциацию, я не выступал с презентацией, но на тот момент уже многое делал в «Золотых ключах», потому что работал в команде, где четыре консьержа из пяти входили в ассоциацию, где был Евгений Багдасаров, который все тянул, и меня даже приняли в ассоциацию досрочно — на тот момент я еще не отработал 3 года.

А.К. Строго говоря, и меня могли принять без презентации, но испытание было значимо для меня самого — пройти эту ступень. И я был очень горд и счастлив, когда получил ключи в петлицу. Наши стандарты — почти калька с международных: человек должен проработать в пятизвездном отеле 4

года, из них не менее 3 лет на позиции консьержа, за это время он должен «примелькаться», т. е. участвовать в различных мероприятиях, событиях, которые устраиваются консьержами, в некоем смысле зарекомендовать

Консьерж должен найти общий язык с любым — от дворника до президента.

себя, быть на виду. Кроме того, нужно заручиться двумя рекомендациями действующих членов ассоциации и на очередном собрании сделать презентацию. Далее — на заседании исполнительного комитета решается, принять претендента или нет. Голосование открытое, мы обсуждаем каждую кандидатуру: каждый представитель

исполнительного комитета высказывает свое мнение, плюсы, минусы, бывает, что все «за» безусловно. Бывает, что кто-то сомневается, и мы решаем: принять человека и дать ему шанс или пригласить его представить себя через полгода, через год.

Выполнение всех этих требований обязательно, иначе консьерж не может получить «ключи». И это правило действует и для претендентов из других городов, хотя мы понимаем, что им достаточно сложно к нам выбираться. У нас был яркий пример: девушка приехала из другого города, надеясь таким кавалерийским наскоком попасть в ассоциацию. Но, представляя себя, она сбивалась, была какая-то несобранная — видно, что человек многого не понимает: что это, зачем это

Андрей Корыстов, вице-президент российской ассоциации консьержей. Работает в отеле InterContinental Moscow Tverskaya. В ассоциации с 2009 года. Учился на экономическом факультете РГГУ.

«Консьержем стал не сразу. В гостиницу пришел, можно сказать, с улицы. Работал швейцаром. После этого перешел на ступеньку выше — стал беллманом — подносчиком багажа внутри отеля. Работа консьержа очень манила — это было что-то неизведанное, некий авантюризм. Через какое-то время Евгений Багдасаров, отец-основатель российских «Золотых ключей», пригласил занять позицию ночного консьержа».



нужно, как все будет происходить. Конечно, когда ей отказали, у нее было определенное разочарование. Но мы поговорили, в течение года она постоянно общалась с нами, с ребятами из Киева, из Петербурга — появилось более осознанное понимание, что такое ассоциация, чем мы занимаемся. Год спустя это был уже совершенно другой человек: блестяще показала, что она трудилась, чего добились, зачем ей это нужно, — и мы единогласно проголосовали за вхождение ее в ассоциацию.

Что нужно знать?

А.К. Консьерж, как и любой сотрудник гостиницы, должен изначально знать теорию: отель — это большой организм, и нужно понимать, как он функционирует, как работают все службы.

П.Н. Это профессия для человека с широким кругозором. Консьержу необходимы знания из многих сфер. К примеру, должен ли он, как сомелье, знать и различать сорта вин по регионам, по странам, годам? Нет. Но должно ли у него быть представление, чем Shiraz отличается от Pinot Noir, Cabernet или Pinot Grigio? Umbria от Bordeaux? Да. Хотя бы в общих чертах нужно понимать, что это совершенно разные вещи. Должно быть некое общее представление и о различных брендах: ювелирных, часовых, одежды, о дизайнерах; консьерж должен разбираться в машинах, гастрономии, трендах современной кухни, в театрах, в искусстве.

А.К. И уметь все так красиво



преподнести, что даже если чего-то он не понимает, — не было бы заметно. Это вопросы коммуникации. Я не претендую на всезнание, но когда на работе ко мне подходят коллеги — они ожидают услышать ответ на любой вопрос: он все знает, он шеф-консьерж.

П.Н. В прошлом году впервые был проведен экзамен для консьержей. В его основу мы с Екатериной Журавлевой (шеф-консьерж из Marriott Aurora, была Президентом ассоциации, а сейчас входит в наш Исполнительный комитет) положили требования экзамена на премию Энди Понго. Переработали, добавили некоторые актуальные для нас моменты...

А.К. Экзамен состоит из нескольких частей: сначала вопросы по ассоциации Les Clef D'Or: история, девиз, отец-основатель, страны; затем вопросы по гастрономии, винам, шопингу (знание местного рынка), географии, путешествиям. Претендент должен знать распространенные сокращения, к примеру, LH — Люфт-

ганза: в экзамене предлагается десять авиакомпаний — нужно назвать сокращения. С этим сталкиваешься ежедневно, и это нужно знать. Еще одно задание — эссе о том, что такое профессия консьержа и зачем человеку нужны золотые ключи.

П.Н. Есть и определенные сложности. К примеру, задание назвать пять лучших ресторанов своего города. Мне присылают наименования пяти лучших ресторанов Казани, Харькова — конечно, можно открыть интернет, посмотреть информацию. Но очень трудно, не живя в городе, оценить его рестораны. В некоторых городах есть коллеги, которые могут проверить, подтвердить полученный ответ, а где-то и нет такой возможности... Что такое лучший? Это нечто субъективное. Гости из «Интерконтиненталь» любят одни рестораны, гости из «Балчуга» — другие, из «Марriottта» — третьи... Однако есть, конечно, некие общие тренды: если человек скажет мне, что «Елклипалки» — лучший ресторан в го-

ЦЕННОСТИ АССОЦИАЦИИ

- Дружба
- Гость всегда на первом месте
- Солидарность и взаимопомощь
- Уважение к обязательствам
- Стремление к совершенству
- Деликатность
- Быть примером

роде... Бесспорно, он кому-то интересен, занимает свою определенную нишу, но в ранг лучших явно не входит.

Порой люди поверхностно смотрят на задания — и подводит банальная невнимательность. В последний экзамен, к примеру, включили вопрос, ответ на который неоднозначен: «Когда была основана ассоциация?». Кто-то писал в 1929 году в Париже, кто-то — в 1952 году в Каннах. И только один человек написал развернуто, что в 1929 году состоялось первое собрание парижских консьержей, а уже в 1952 году 9 стран-основателей собрали первый международный европейский конгресс.

А.К. Мы не требуем энциклопедических знаний. Но важен самообразовательный процесс — волею судеб, по просьбе гостя, ты каждый раз в какой-то сфере становишься чуть более сведущ.

«Тайный гость» для консьержа

П.Н. Сейчас мы в тестовом режиме запустили проверку «тайный гость»: попросили зарубежных коллег позвонить претендентам. По

нашей легенде проверяющий, задав определенные вопросы, просил по электронной почте выслать ответ, основываясь на котором смог бы выбрать программу своего пребывания. Консьержу требовалось «уловить», в чем человек заинтересован, с какой целью он сюда едет, и, исходя из этого, лаконично рассказать о городе, продать свой отель, свои услуги. Но здесь ведь важно и то, как именно подастся эта информация: один коллега просто сделал «вырезки» из интернета — смотрелось очень забавно, как аппликация: разные шрифты, цвета. Ответ должен быть не только точным, но и красивым, чтобы не создавалось впечатления некой «отписки» — сделал и забыл.

Консьерж — это та профессия, которой нужно учиться «в поле».

А.К. Даже имея большой опыт, мы порой совершаем ошибки, поэтому всегда следует лишний раз проверить письмо, перечитать его еще раз, прежде чем отправлять. Все должно быть сделано грамотно и эстетично.

П.Н. Если к идеалу не стремиться — никогда ничего не достигнешь. Недавно нашел замечательный мотиватор, который разослал всей своей команде: самый мотивированный человек — тот, кто хочет в туалет. Он не скажет: знаете, я пытался постучать в дверь, но мне не открыли, у меня не было достаточно денег/финансирования, чтобы дойти до туалета, мне не хватило времени, я забыл об этом по-

думать, не предусмотрел это... У него есть задача, и он ее решает. Поэтому рассказы о том, что у меня было много работы, я не успел, не подумал, отложил и забыл — это отговорки. Я все прекрасно понимаю, сам в разных ситуациях не всегда все успеваю и отвечаю вовремя, но стремиться — нужно.

А.К. Важно понимание: да, в этот раз я сделал что-то неправильно, но в следующий раз я приложу все усилия для того, чтобы было по-другому.

«Опыт, сын ошибок трудных...»

П.Н. Формально отвечать на вопросы может достаточно большое количество человек... Но опыт позволяет это делать на совершенно другом уровне — почему он и является одним из важных критериев принятия в ассоциацию. Когда я первый раз читал экзамен Энди Понго, сначала подумал: «Господи, да я половину из этого просто не знаю!». Естественно, потом нашел все ответы и когда приехал на международный конгресс в 2010 году, в разговоре с тогдашним международным президентом Робертом Ватсоном поделился сомнениями: «Что ж получается — я ничего собой не представляю?». Он рассмеялся: «Далжно, я и сам многого не знаю! Наша задача — грамотно, быстро и вовремя найти информацию. Это проверка молодых консьержей». Здесь важно владение техниками поиска информации, структурирования, умения из разных, казалось бы, несвязанных источников выуживать ее. К примеру, есть огромное ко-

личество закрытых заведений. Ни в Яндексe, ни в Гугле вы не найдете информации о них — лишь обрывки, упоминания. Ваша задача — по этим обрывкам, по своим знаниям, контактам, воспоминаниям быстро выстроить необходимую цепочку, чтобы выйти на того человека, который сможет помочь. К примеру, недавно я увидел упоминание о человеке, который был одним из учредителей нужного заведения. Помня, что этот человек был знаком мне в прошлом, я позвонил ему. Он ответил, что давно ушел оттуда, но сказал, что нужно связаться с некой девушкой, — которую я тоже знал, — потому что она имеет к этому непосредственное отношение. Позвонил ей, оказалось, что она тоже оттуда недавно ушла, но сказала, что готова помочь и свести со всеми нужными людьми. И так, по «цепочке», минут за 40 я вышел на то, что мне было нужно.

А.К. Другой пример: занимаясь ежедневной «рутиной» (предоставляя гостю различную информацию, бронируя столики в ресторанах, организовывая встречи в аэропортах и проч.), параллельно искал живую пятиметровую голландскую ель! Представляете? Думал, что и трехметровую не смогу найти, а сегодня все-таки нашел нужную! Завтра пересылаю в Челябинск.

П.Н. Конечно, наши знания в различных сферах не академические, порой не глубокие: мы знаем обо всем понемногу. Но нужны общие представления о том, как устроен тот или иной бизнес. К примеру, транспортная компания: мы

Награда Энди Понго вручается лучшему молодому консьержу в мире по результатам тестов, эссе и собеседований со старейшими консьержами разных стран, которые входят в наблюдательный совет. Учреждена в 2008 году. Названа в честь филиппинца Энди Понго, Почетного международного президента, много времени уделявшего обучению молодых консьержей в Азии и развивавшего профессию в своем регионе.



иногда пользуемся услугами одной транспортной компании, и я никак не мог понять, почему у них время подачи 40 минут, хотя от автопарка до отеля минут 15, даже во время трафика. Выяснилось, что машины делали большой круг, т. к. водители не знали, что в определенном месте есть «разрыв» в сплошной разметке и можно повернуть, сократив время пути. Поняв это, я уже звонил диспетчеру и говорил, как ехать, где повернуть. Мелочь? Но она экономит огромное количество времени.

А.К. Обучая консьержей и сотрудников службы приема и размещения, я всегда говорю: мелочи — это очень важно. Из любого, казалось бы, мало-значительного нюанса может вырасти огромная проблема. Гость просит заказать столик в ресторане

и на 8 часов. Консьерж звонит в ресторан: «Здравствуй, хочу заказать столик на 8 вечера на имя г-на Смита. Что? Сколько человек? Сейчас уточню». Звонит г-ну Смицу: «Господин Смит, здравствуйте, это консьерж Вас беспокоит. А на сколько человек столик? На троих? Хорошо». Звонит в ресторан: «Столик для г-на Смита на троих. В каком зале? Курящем или нет? Сейчас уточню». Звонит опять г-ну Смицу: «Господин Смит, а зал курящий или некурящий?». И так далее. Принимая заказ, важно выяснить все подробности, о которых, возможно, гость еще сам не задумывался: в каком зале столик, у окна или нет и т. д. Из-за одной упущенной мелочи может развалиться прекрасная комбинация.

Консьержу недостаточно просто

владеть информацией, обладать большими контактами... У человека должен быть некий внутренний стержень, умение принимать решения в долю секунды, понимание, что хочет гость, еще до того, как он это сказал.

Верните ключи!

П.Н. У нас в уставе прописаны моменты, по которым лишают «ключей». И такие случаи были — к примеру, за неуплату членских взносов. Организация ведет определенную деятельность, нам необходимо где-то собираться, и если раньше, когда нас было немного, отели могли предоставить залы для встречи, то сейчас нас уже значительное количество, плюс приглашенные — и за это необходимо платить. Огромное спасибо генеральным менеджерам, которые с пониманием относятся и дают специальные цены или подтверждают для нас какие-то услуги бесплатно.

А.К. Если человек, получив «ключи», пропадает, выпадает из общественной жизни, мы, конечно, не «срываем сразу погоны», но делаем определенное предупреждение: если подобное продолжится — в следующий раз приезжаешь и сдаешь ключи.

П.Н. На мой взгляд, в последнее время уже несколько меняется отношение кандидатов: раньше человек приходил, абсолютно не сомневаясь: мол, опыт есть, сейчас я себя представляю и все — «ключи» получил и забыл. Нам же интересно, чтобы консьерж жил общественной жизнью. Я прекрасно понимаю, что не все могут посвящать ассоциации столько времени, сколько посвящаем мы с Анд-



реем и Екатериной Журавлевой, но все равно должно быть желание участвовать в общественной жизни. Одна из основных наших ценностей — дружба. А как можно дружить, если ты не общаешься ни с кем и никогда?

А.К. Порой во время презентации человек бьет себя кулаком в грудь, говоря, что он готов, все на свете сделает и т. д. А получив ключи, тихо-мирно об этом забывает, и мы его не видим и не слышим... С этим мы, конечно, боремся.

П.Н. Мы защитили торговую марку «Золотых ключей». На территории России являемся правообладателями знака, и если человек неправомочно носит «ключи», то претензии будут предъявляться даже не к нему, а к отелю, в котором он работает. И такие случаи уже были: люди очень давно вступили в организацию, затем пропали — никто о них ничего не знал, не слышал. А через какое-то время они начали появляться в разных отелях Питера, демонстрируя принадлеж-

ность к ассоциации. Потребовалось выходить на генерального менеджера одного из отелей — разговор вышел непростой и неприятный, но в итоге консьержи сняли «ключи».

Экстраверт со здоровым любопытством

П.Н. Я считаю, консьерж должен быть экстравертом со здоровым любопытством к жизни и людям и очень сильным желанием помочь.

А.К. Почему претендент хочет стать консьержем? Работа трудная, нервная, беспокойная. Ненормированная. Что держит людей? Все отвечают по-своему. Для меня важно, что каждый раз узнаешь что-то новое, ставишь и решаешь новую задачу. Меня это привлекает и по сей день — когда приходишь на работу, никогда не знаешь, что сегодня тебя ждет. Это некий вызов самому себе: получится или нет. И потом, когда на финише рвешь эту ленточку, понимаешь: да, ты чего-то стоишь. Наверное, это некое душевное призвание. □