Золотой ключ к сервису

Профессиональная сторона отельного мира — сфера, которая привлекает внимание не только тех, кто стремится связать свою карьеру с работой в гостиницах, но и большинства гостей. Многие из них часто задумываются и интересуются, что же происходит «за кулисами» и в чем специфика работы разных отделов.

Но среди огромного количества сотрудников, которые создают комфорт и уют в отелях, есть те, кто вовлечен в работу абсолютно всех отделов. Это консьержи. Их ежедневная задача — делать так, чтобы у гостя было все необходимое для комфортного отдыха. У каждого масса историй, достойных внимания, как минимум десяток из которых могут быть основой для книги или фильма с захватывающим сюжетом.

Профессия с историей

Профессия консьержа зародилась довольно давно. В древние времена отправляясь в путешествие, любой состоятельный господин брал себе помощника, который занимался необходимыми вопросами — ночлег, еда, передвижение. Позже, в Средние века, появляется само слово concierge. Этот человек отвечал за содержание свечей и освещения в замках. Также у него были ключи от всех залов и комнат замка, порой даже от тех, о которых сами господа либо забыли, либо не знали вообще. Тогда же у консьержа появились обязанности предоставлять гостям замка все необходимое для их комфортного отдыха.

Первые 3 президента французской ассоциации

Такими, какими мы знаем консьержей сегодня, они появились в гранд-отелях Европы в конце XIX — начале XX века. В то время начало активно развиваться судоходство и большую популярность получили путешествия. Правда, изначально функцию современных консьержей выполняли посыльные — доставляли багаж, отправляли почту, делали покупки по просьбе. По мере того как гости отелей все больше привыкали к тому, что к посыльному можно обращаться с различными запросами, возникла потребность организации службы. Тогда посыльными была создана отдельная служба портье или служба консьержей.

Золото на лацканах

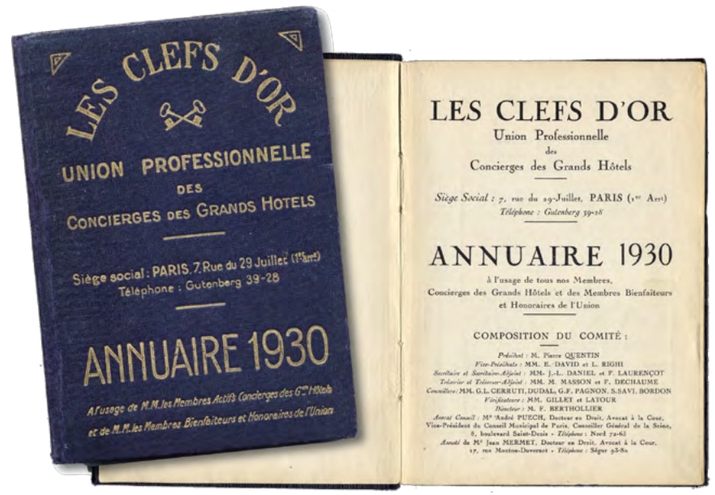
Итак, постепенно мы подходим к истории создания «Золотых ключей», одной из самых интригующих и загадочных ассоциаций для многих. Les Clefs d'Or — международное название ассоциации консьержей — обладателей золотых ключей. Организация существует уже более 50 лет и за это время стала настоящим брендом истинных профессионалов. Консьержи с золотыми ключиками на лацканах пиджаков стали героями многих фильмов, книг и легенд. И это неудивительно — помимо несчетного количества самых невероятных запросов и историй, те, кто входят в ассоциацию, обладают поистине неограниченными возможностями — дружба с коллегами по всему миру открывает фактически все двери.

Впервые речь о создании Ассоциации зашла в 1929 году в Париже, когда 11 консьержей гранд-отелей собрались и приняли решение организовать сообщество профессионалов с целью обмена информацией и объединения усилий для предоставления максимально качественных услуг для гостей по всему городу. Важно заметить, что изначально идея такого сотрудничества строилась именно на дружбе, что впоследствии отразилось в девизе Ассоциации — «In Service through Friendship». В 1946 году Фердинанд Жиле был избран президентом ассоциации. Следующие несколько лет путешествий и встреч с коллегами, полными энтузиазма, приводят Фердинанда Жиле к решению создать объединенную международную ассоциацию.

Итак, в 1952 году в Каннах был создан Union Europeenne des Portiers de Grands Hotels при участии делегаций из 9 европейских стран. Фердинанд Жиле становится президентом. И по сей день все консьержи-профессионалы считают его отцом-основателем Les Clefs d'Or internationales.

Золото России

С каждым годом ассоциация становится все больше, к ней присоединяются все новые страны. На данный момент она насчитывает более 3500 членов в более чем 50 странах, в число которых входит и Россия. Наша страна присоединилась к международному сообществу в 2001 году. Идея создания российской секции принадлежит Евгению Багдасарову, на данный момент — почетному президенту Les Clefs d'Or Russia при активной



Реестр членов Ассоциации во Франции за 1930 год.

Первый конгресс Международной Ассоциации в Каннах. 1952 г.

поддержке генерального менеджера отеля «Балчуг Кемпински» — Ханса Ц. Зебесты.

Впервые речь о вступлении России в ассоциацию зашла в 1995 году, и уже в 1996 году Евгений Багдасаров и его коллега из Санкт-Петербурга Евгений Яковлев, на то время шеф-консьерж отеля «Кемпински», приняли участие в международном конгрессе в Риме. В 1997 году на конгрессе в Будапеште Россия была принята в международную ассоциацию в составе венгерской секции. Так как секция должна состоять из определенного количества членов для того, чтобы иметь самостоятельный статус, вплоть до 1999 года мы продолжали быть одной ветвью ассоциации совместно с венгерскими коллегами. В ноябре 1999 года состоялось учредительное собрание, в котором приняли участие Евгений Багдасаров, Андрей Бушуев, Александр Лямин, Станислав Пайков и Лаврентий Гиенко — все на тот момент консьержи отеля «Балчуг Кемпински», и 28 января 2000 года РОО «Золотые ключи консьержей» получила статус юридического лица.

Сегодня российская секция насчитывает 45 членов и объединяет коллег из Москвы, Санкт-Петербурга, Киева и Баку. Вероятно, в ближайшее время к российской секции присоединятся Ялта, Владивосток и Казань. Ежегодно ряды пополняются новыми талантливыми и профессиональными консьержами. Однако стать членом ассоциации не так просто — кандидат должен работать в отеле 5* или 4* не менее четырех лет, три года из них в должности консьержа, сдать непростой экзамен, заручиться поддержкой двух действующих членов и воплотить в жизнь проект, направленный на развитие профессии.

Какими же проектами занимаются обладатели Золотых ключей в Петербурге? Один из них — участие в ежегодной ресторанной премии Where to Eat. В этой премии у Les Clefs d'Or есть своя номинация, в которой приз присуждается лучшему ресторану, по мнению консьержей. Таким образом, ресторан получает признание тех, кто ежедневно дает рекомендации своим гостям. Ведь одна из главных задач в работе консьержа — лично убедиться в том, что рекомендуемое ими место полностью соответствует запросам гостей. Поэтому прежде чем говорить гостю о том или ином месте, ресторане, музее, выставке, экскурсии — хороший консьерж должен его проверить. Порой эта «проверка» происходит даже раньше официального запуска проекта.

В век информационных технологий консьержу важно быть быстрее Интернета и, главное, дать гостю ту рекомендацию «от себя», которая поможет ему принять решение идти куда-либо или нет. Честно говоря, в большинстве случаев за гостя принимает решение именно консьерж. Будучи хорошими психологами, они хорошо знают, что же нужно конкретному гостю. Именно поэтому, для того чтобы ни в коем случае не ошибиться в рекомендациях, они проводят много времени, исследуя город и все новое, что в нем появляется.

Еще одним большим проектом «Золотых ключей» в Петербурге является карта города, составленная совместно с City tour Pass. Гости, в руки которым попадают эти карты, имеют возможность получить рекомендацию сразу всех консьержей отелей, в которых трудятся члены ассоциации, а именно Гранд Отеля Европы, Астории, Кемпински, Талион Империал Отеля, W Hotel, Corinthia и Four Seasons. Обладатель карты также получает приятные привилегии от партнеров ассоциации.

Ежегодная встреча РОО «Золотые ключи консьержей» в Петербурге, февраль 2016

Не менее важный проект — лекции для студентов, которые проводятся в вузах. Так, многие из них могут определиться со своим будущим местом работы. Ведь встречи проходят не только на территории университетов, но и в отелях.

Кроме этого проходит немало интересных встреч для отельеров и представителей туристического бизнеса. Например, в 2014 году, когда вышел фильм Уэса Андерсона «Отель «Гранд Будапешт» совместно с Angleterre Cinema был проведет предпрьемьерный показ и приглашены все основные отельеры и журналисты. В прекрасной атмосфере все насладились фильмом и, вдохновившись сюжетом, поделись своими историями.

В 2015 году состоялась встреча российской секции в Петербурге. Основная часть мероприятия прошла в отеле Four Seasons, но, конечно, к этому были подключены и усилия всех отелей. Каждая встреча привлекает внимание представителей отельной и туристской индустрии, и, возможно, однажды в Петербурге удастся провести встречу международного уровня, что привлечет огромное внимание к городу. В этом году международный конгресс будет проходить в Дубае и организован он будет при поддержке правительства и представителей комитета по туризму ОАЭ. Страна, принимающая такие конгрессы, получает большую инвестицию в развитие туризма, так как посетившие этот конгресс по сути становятся «рекламодателями» — информация о местах, где это проходит, доходит до «нужного» гостя.

Истории настоящих волшебников

Конечно, самым главным для людей, выбирающих работу консьержем, является сама профессия, суть которой в неиссякаемом желании помочь гостю, быть предприимчивым и, самое главное, гостеприимным. Ежедневно консьерж выполняет огромное количество просьб гостей — от самых простых до самых, казалось бы, невероятных. Помимо простых просьб о помощи с багажом, бронировании ресторана, бывают и необычные — поиск редкого издания книги, организация детского праздника, прогулка на вертолете и заказ частного авиарейса, катание на танках и полет на МИГе, помощь в подготовке самых необычных подарков. Консьержи открывают музеи и магазины ночью или в дни, когда они закрыты, доставляют цветы на другой конец света и многое-многое другое. И конечно, вопрос далеко не всегда имеет финансовую составляющую. Конечной целью большинства вещей, которые они организовывают, являются именно эмоции, которые гость испытывает, воспоминания, которые у него остаются о Петербурге.

Бывают, что консьерж даже по-

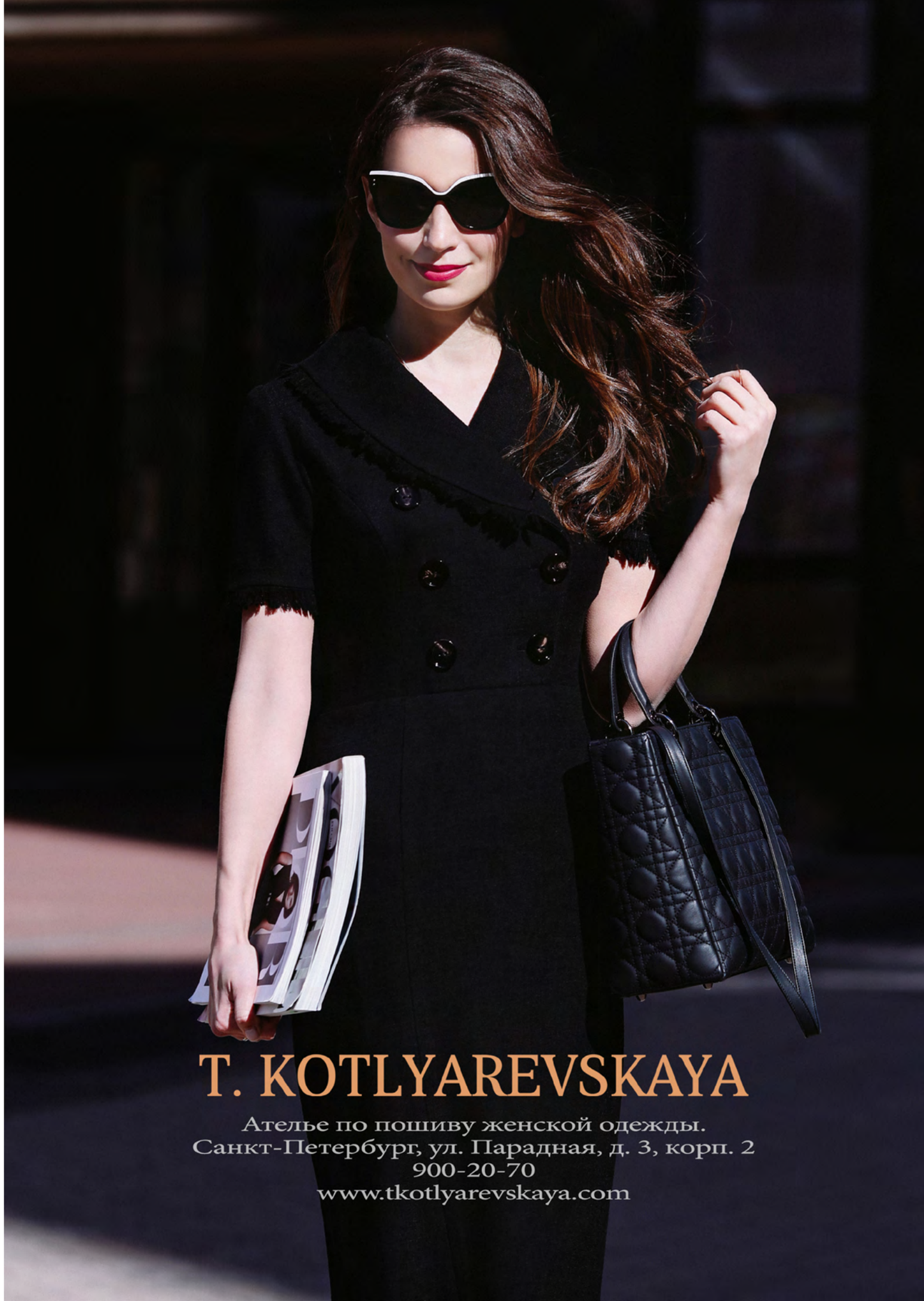
могает найти человека. Однажды гость одного из петербургских отелей обратился к консьержу с просьбой найти профессора, с которым они более 30 лет назад вели совместный проект. Немало усилий ушло на то, чтобы разыскать профессора и договориться с ним о встрече. Но результат того стоил! Те эмоции, которые люди испытали после долгих лет разлуки, несравнимы ни с чем.

Другой гость заинтересовался эксклюзивным каталогом выставки, тираж которого был выпущен специально под это мероприятие и весь подарен его участникам. Консьерж провел колоссальную работу в поиске самого каталога в Интернете и его оперативной печати. В итоге на руках у гостя был экземпляр, подписанный лично куратором выставки специально для него! Можно только представить эмоции гостя, для которого столь важны были и выставка, и каталог.

А вы знаете, как оперативно получить разрешение на посадку частного самолета На тот момент, когда одному из консьержей пришлось решать эту задачу, петербургский аэропорт не мог принимать столь большие воздушные суда. Но речь шла о лице государственной важности, и вариантов не было. Переговоры шли очень непростые, с подключением всевозможных сил. Правда, когда все вопросы были решены, гость решил поменять борт и прилетел на самолете поменьше.

И еще одна история из работы отеля «Талион», в котором проживала семья из США. Их дочь планировала поступать на следующий год в Вагановское училище и очень хотела попасть туда на экскурсию. Но, как говорят сами консьержи, в их работе всегда присутствует момент удачливости и даже чуда. При помощи гида в процессе долгих переговоров удалось договориться о встрече девочки с преподавателем. В итоге будущая балерина не только посетила училище, но даже немного показала свои умения и заручилась поддержкой преподавателя на будущий год.

И таких историй очень много. Конечно, если бы каждый из консьержей записывал свои истории и выпускал книги — они пользовались бы большой популярностью как среди начинающих отельеров, так и у простых читателей. Ведь каждая такая история по-своему рассказывает и о везении, и о креативности, и, конечно, немного о чуде!

Автор: Ольга Качалова,
Шеф-консьерж
отеля Four Seasons Hotel Lion Palace St Petersburg,
член ассоциации Les Clefs d'Or

Благодарим за фото:
Сергея Ермохина