



МОГУ ПОСПОРИТЬ, ЧТО ТАКИХ БИЗНЕС-ОТЕЛЕЙ ВЫ НЕ ВИДЕЛИ!

Региональный менеджер Domina Hotel Group в Европе, странах Балтии и России Паоло Руссо посетил Новосибирск по случаю открытия в нашем городе нового отеля международной сети Domina. В эксклюзивном интервью журналу СТИЛЬ он признался, что ощущает здесь истинно миланский ритм жизни, рассказал, чем привлекательна Сибирь для итальянских инвесторов и поделился секретами настоящего итальянского гостеприимства.

СТИЛЬ: В своей карьере вы прошли путь от официанта до регионального менеджера. Какие качества позволили вам добиться такого успеха?

ПАОЛО РУССО: Я начинал с «низкого старта» — и считаю этот путь профессионального развития идеальным для того, чтобы вникнуть в малейшие детали отельного сервиса. В основе моего подхода лежит умение поставить себя на место гостя и постоянно задаваться вопросом: «Если бы сейчас отдыхал я, чего бы мне хотелось?». Именно из таких деталей складывается ощущение «отеля как дома». Плюс итальянское радушие, которое дополнительно обогащает наши строгие корпоративные стандарты. Помимо прочего, оно помогает за каждым гостем видеть человека — возможно, уставшего с дороги, возможно, расстроенного... Наша задача заключается в том, чтобы переступая порог отеля, гость попадал в атмосферу, которая способна восстановить и преумножить его силы. Собственно, ради такого «обнуления» многие люди и отправляются в путешествие.

В вашем ведении находятся отели Domina в Италии, Германии, Восточной Европе и России — как вам удается координировать совершенно разные коллективы в совершенно разных странах?

Не могу сказать, что сегодня на коммуникацию сильно влияют особенности наци-

онального характера — в конце концов, команда подбирается, прежде всего, по профессиональным навыкам и тому, насколько человек способен внутренне принять и транслировать ценности бренда. Современные понятия и принципы отельного гостеприимства скорее национальны — принципальный вектор задают стандарты конкретной отельной сети. Однако Domina — бренд сам по себе эмоциональный, поэтому без личного отношения обойтись невозможно. Наше итальянское происхождение называется, например, в том, что мы стремимся как можно теснее сблизить понятия «дом» и «отель». Потому что это у нас в крови — везде обустроиться с максимальным комфортом (*смеется*).

В чем, по-вашему, состоит самый главный секрет настоящего гостеприимства?

Конечно же, сервис, который создает команда каждого отеля. Именно персонал — помимо технологических, операционных, дизайнерских и прочих возможностей отеля — создает его атмосферу, ауру, которая отличает одну гостиницу от другой. Значимый для меня барометр нашей клиентоориентированности и уровня сервиса — процентное соотношение новых и постоянных гостей. Если нас выбирают не в первый раз — кстати, таких гостей порядка 30% от общего числа — значит, мы оправдали ожидания. Тем серьезнее мы относимся к тому,

чтобы за вторым последовал третий и так далее визиты. На наших постоянных гостей мы собираем настоящее досье — отмечаем их пристрастия, увлечения, иную важную информацию, которую мы впоследствии используем для того, чтобы приятно удивить человека и подарить ощущение, что его в Domina действительно ждали. Например, если мы знаем, что гостя обожает наши конфеты ручной работы — в следующий свой приезд она получит именно в их качестве комплимента от шеф-повара. Из таких деталей складывается приверженность к бренду, и наш масштабный рост — почти каждый год мы открываем новые отели — заставляет только поднимать планку внимания к гостю.

Жизнь за дверями отеля во многих литературных и кинематографических произведениях описана весьма романтично. Существует ли эта отельная романтика в реальной жизни? Каким должен быть идеальный консьерж или то лицо, которое встречает гостя?

Романтика в нашей работе есть, это правда. Она делает мир гостеприимства особенным. Ведь по-настоящему удивительно принимать гостей с разными судьбами, из разных стран, обладающих собственным культурным бэкграундом, привычками, традициями. Поэтому идеальный консьерж — очень деликатный сотрудник, полный дружелюбия и спо-

собный убедить гостя, что любой его вопрос или просьба не останутся без ответа. Он — тот самый обладатель «ключа от всех дверей», в его руках — скрытый от непосвященных клубок связей, контактов на местном и международном уровне. Для хорошего консьержа нет проблем выполнить пожелание гостя даже на другом континенте. Мне повезло быть знакомым с несколькими такими профессионалами и я очень рад, если судьба мне дает шанс расширить круг подобных знакомств. Например, один из таких людей — настоящий Купидон: он устраивает невероятные свидания, на которых делается предложение руки и сердца. Его фантазия неистощима — девушка может обнаружить кольцо в любимом пирожном или под вишенкой в бокале мартини. Все восторги достаются женихам, разумеется — консьерж остается серым кардиналом. Зато за годы работы он обзавелся преданными друзьями на всех континентах и парой крестников.

В разных странах и городах отели Domina совершенно разные. По какому принципу создается концепция каждого нового отеля?

Бренд Domina можно охарактеризовать в трех словах: шикарный, итальянский, международный. Domina — это Италия из первых рук, без посредников. Например, наш первый отель в России, Domina Prestige St. Petersburg — настоящая шка-тулка с секретом: за строгим фасадом петербургского аристократического особняка кроется настоящее буйство красок, необычные арт-объекты работы известного архитектора Джанмарко Каванино, 109 бутик-номеров, каждый со своим уникальным дизайном. В баре Nove гостей удивляет не только внушительная коктейльная карта, но и каменная голова спящего за барной стойкой Федора Достоевского: дань памяти классика русской литературы, который жил совсем рядом. Ресторан Argobaleno — праздник авторской кухни, в котором главную роль играют домашние итальянские рецепты в креативной подаче. Не случайно отель с момента своего открытия не покидает рейтинг ТОП-10 люксовых отелей России по версии TripAdvisor. Новый отель в Новосибирске разрушает стереотипное представление о бизнес-отеле как о строгом и безликом месте, где люди ночуют во время командировок. Элегантное творение итальянского бюро R+S Workshop, Domina Novosibirsk — открытое городу и миру ультрасовременное пространство. Когда я останавлюсь здесь, ощущаю почти миланский ритм жизни — неслучайно круглосуточный бар Vrega назван в честь бурлящего день и ночь «Золотого треугольника» столицы Ломбардии. Ресторан Tartufo миксует лучшие итальянские и сибирские рецепты — можно открывать горизонты вкуса, любуюсь панорамой ново-

сибирского «сити». Мебель, специально созданная на итальянских фабриках для этого проекта, светильники культового бренда Artemide, танцующие скульптуры в холле и уютный зимний сад — могу поспорить, что таких бизнес-отелей вы не видели! Но и свой деловой статус отель оправдывает на 120% — мы подарили столице Сибири уникальные конференц-залы, оснащенные по последнему слову презентационной техники. Теперь в Новосибирске есть пространство, где можно делать успешный бизнес — а поднявшись в свой номер, получить полноценный отдых и идеальный сон. И, конечно, мы не могли обойтись без джакузи и спа — мы же итальянцы (*улыбается*). Я советую обязательно побывать в наших других отелях — их около 30 по всему миру. Каждый раз это будет особое, очень теплое впечатление.

Санкт-Петербург — абсолютно европейский город. А что заключается для вас в словах «Новосибирск», «Сибирь»?

Для нас Сибирский регион и Новосибирск — в первую очередь деловая дестинация. С большим оптимизмом смотрим на будущее города в плане привлечения бизнес-активностей. В числе прочего, их поддерживает стратегическая локация Новосибирска — в географическом центре России. Со своей стороны, мы увидели, что деловым амбициям Новосибирска не соответствует та инфраструктура гостеприимства, которой располагает город. Именно поэтому мы предложили региону Domina Hotel Novosibirsk — отель с уникальными MICE-возможностями, трансформируемыми конференц-залами и самым современным техническим оснащением.

У Domina есть проекты в разных частях России, и могу свидетельствовать, что сибирский бизнес-климат нередко оказывается более комфортным и динамичным, чем в других регионах. Очевидно, Новосибирск стремится и готов привлекать инвестиции — об этом говорит и активность администрации Новосибирской области в данном направлении. Непосредственное знакомство с сибиряками позволило составить собственное представление о жителях края: вы очень открытые и нацеленные на будущее. Это по-настоящему восхищает.

Россия для вас — это только бизнес? Или вы находите какое-то вдохновение в нашей стране?

Я искренне влюблен в Россию — это подтверждает даже тот факт, что я женат на русской девушке. Всегда с удовольствием и особой теплотой возвращаюсь сюда по частным делам или рабочим вопросам. Очарован вашей культурой и общим отношением к жизни. Русские — потрясающе открытые и искренние, в этом мы с вами похожи. У нас, на мой взгляд,

общая приверженность семейным ценностям. Да, вы не так часто собираетесь всей семьей за ужином — для итальянцев это обязательный ритуал — но русские, как и мы, любят путешествовать семьями. Например, поэтому во всех наших отелях — даже тех, где большинство путешественников — люди бизнеса, — есть детские кровати, специальные меню и итальянская косметика для малышей. Мы очень bambini friendly*, и, по моему ощущению, россиянам это особенно близко.

Почему Россия интересна господину Преатони — владельцу Domina? По какому принципу он выбирает страны, в которые он инвестирует средства?

Синьор Эрнесто Преатони, основатель и собственник Domina, не перестает убеждать весь мир в целесообразности инвестиций в Россию. Его мнение основано на том, что у России небольшой внешний долг по сравнению с другими европейскими странами, стабильное правительство и благоприятные для инвесторов условия ведения бизнеса, в том числе — отсутствие бюрократических барьеров и административная поддержка местных властей. Да-да, по сравнению с итальянскими бизнес-практиками это так, хотя россиянам, знаю, в такое верится с трудом. Следует подчеркнуть и большой потенциал российской экономики к дальнейшему прогрессу, которая, как мы все надеемся, будет стабильно развиваться в следующие десятилетия. Это молодой рынок, дающий свободу творческих решений в бизнесе.

Что вызывает у вас уважение в этом человеке? Есть ли у него какое-то уникальное видение, которое вас восхищает?

Эрнесто Преатони — абсолютный инноватор и провидец. Он обладает уникальным чутьем, умением увидеть потенциал развития там, где его не замечали до него и награжден проницательностью, о которой большинству из нас приходится только мечтать. Двадцать лет назад он заставил весь мир «увидеть» Шарм-эль-Шейх, превратив его в туристическую дестинацию. До сих пор самый большой (и разумеется, старейший) отель там — наш Domina Coral Bay. Сейчас аналогичным образом, личным примером Эрнесто Преатони открывает для Европы Сибирь — строит здесь отели, показывает перспективность края иностранным инвесторам и журналистам. Он умеет видеть возможности там, где до него либо не видели ничего, либо лишь угрозы. Он открывает для разных регионов новые перспективы делового сотрудничества. Мы полагаем, что новый отель Domina в Новосибирске на Ленина, 26 станет удобной площадкой для результативных переговоров и реального делового партнерства.