

Jaký by měl být hotel snů?

Časté cestování, pobyty a přenocování daleko od domova, náročná jednání s obchodními partnery v nejrůznějším prostředí, to vše vyžaduje dnešní business od podnikatelů a manažerů. Není se co divit, že k tomu potřebují dokonalé služby a zázemí, ať se pohybují kdekoli. Každý z nich však může mít svou, trochu jinou představu. A proto jsme respektovaným osobnostem položili dvě otázky. Dostali jsme velmi zajímavé odpovědi, které se sice v základních aspektech příliš neliší, odlišují se však v podstatných a někdy i překvapivých detailech.

Partnerem ankety je společnost Regata Čechy, a.s., v čele s předsedou představenstva Iljou Šedivým. Jeho úkolem také bude vybrat z publikovaných odpovědí dvě nejlepší a autory odměnit pěkným dárkem. O tom, jak anketa dopadla, se dočtete v říjnovém čísle naší přílohy Fresh Time a na www.freshtime.cz.

Jak by měl vypadat hotel snů?

Co by měl nabídnout účastníkům konference, semináře, setkání obchodních partnerů?



Mgr. Pavel Löffler

jednatel
Ježek software s.r.o.



Základem všeho jsou lidé – schopný management a profesionální a přátelský personál. Od nich se totiž odvíjí jak objektivní kvalita servisu, tak subjektivní pocity, které si všichni odnášejí. Na lidech záleží, zda vše bude fungovat tak, jak má, zda budou hosté spokojeni s kuchyní i obsluhou a zda bude všude чисто. Správný partner pro pořádání konferencí nejen naslouchá vašim potřebám a představám o příslušné akci, ale aktivně přichází s případ-

nými korekcemi a užitečnými nápady. Odhaluje možná slabá místa a problémy a dvojité je jistí. Velmi důležitá je vyrovnanost a úroveň všech aspektů služeb: odpovídající prostory, technické vybavení, občerstvení a stravování, ubytování a ideálně i nějaké doplňkové aktivity, něco navíc. Jeden slabý článek totiž snadno pokazí celkový dojem. Všechny složky spolu musí komunikovat a na sebe hladce navazovat i v případě, kdy se úplně nedaří dodržovat časový plán.

Mám osobní zkušenost s hotelem Port. Před lety jsme pro naše zákazníky začali pořádat třídní legislativní semináře, které jsou doplněny all inclusive službami – ubytování, stravování, wellness... Původně jsme pro každý ročník chtěli využít jiný hotel a postupně tak procesovat celou republiku. Úspěch akce v Portu však byl natolik výjimečný, že jsme tento záměr přehodnotili, v Doksech zůstali a ze semináře na tomto místě učinili tradici. Letos již podeváté.

Ing. Pavel Ráliš, MBA

obchodní ředitel
Artesa, spořitelní družstvo



Má představa o hotelu, do kterého bych se rád vrátil na firemní akce nebo setkání s obchodními partnery, je vcelku prostá. V první řadě musí jít o hotel s pozitivní atmosférou, která v sobě snoubí okolí, architekturu a účelové a vkusné vybavení hotelu. K pohodlí a dostupnosti hotelu patří i dostatek vhodných parkovacích míst.

Host by měl od prvního kontaktu s hotelem a hotelovým personálem nabýt pocit, že je tu

vítán a že personál si váží toho, že si vybral právě tento hotel. A k tomu stačí leckdy jen vřelé slovo či projevení zájmu.

V případě školení nebo semináře očekávám funkčně vybavené konferenční místnosti, které budou respektovat nerušený průběh akce. Velmi důležitá je nabídka gastronomických a relaxačních služeb. Jídelníček by měl být sestaven vyváženě tak, aby si v něm každý našel to své a odcházel z restaurace v příjemném rozpoložení, aby se mohl věnovat večerním aktivitám, a to již v kavárně, při sportovních aktivitách nebo procházce po okolí.

Každý si potřebuje po rušném dni odpočinout a i já ocením čistý, funkčně vybavený pokoj, ve kterém nebudu sdílet po celou noc prožitky ostatních ubytovaných.

A hotel snů je pak pro mě ten, když si řeknu: Sem se ještě chci vrátit se svojí rodinou.

JUDr. Čestmír Sajda, MBAjednatel
BIKEPROJECT s.r.o.

Vzhledem k tomu, že neexistuje „jednotný“ sen, nemůže být hotel snů nikdy postaven. Ale díky krásnému prožitku a kvalitním službám během pobytu se hotelem snů může stát každý hotel. V současné době musí mít každá konference a seminář k dispozici nejen dobře klimatizovanou místnost, ale také kvalitní audio a video techniku. Možnost napojení na internet je také samozřejmostí. Nabídka samoobslužného výběru nápojů a drobného občerstvení, dostupné zázemí na potřebné úrovni (čistota, toalety apod.) výsledný dojem jen vylepší. Obchodní jednání vyžaduje diskrétní prostředí, v kterém účastníci mají jistotu, že jsou opravdu sami.

Ing. Jiří Dědek, MBAvýkonný ředitel
Lázně Luhačovice, a. s.

Podle mého názoru by to ani hotel v dnešním pojetí být neměl. Mělo by jít spíše o místo připomínající domov, kde znají vaše potřeby, umí je s lehkostí splnit, a kde vše působí přirozeně a logicky. A nejen to. Hotel snů by měl rozpoznat a uspokojit také latentní, dosud neprojevenou potřebu hosta. Příjemné ho tím překvapit. Měl by být takovou „konkurencí“ domova.

Hotel by měl umět plně využít potenciál, který mu tato setkání nabízejí. Služby by měly být připravené individuálně pro každého hosta. Propojení mezi pracovními a volnočasovými aktivitami by mělo být nenásilné. V konkurenčním prostředí, kde je odborná úroveň kongresů a seminářů často srovnatelná, je pro účastníky mnohdy rozhodující právě přidaná hodnota v podobě mimo pracovních aktivit, kde mohou zažít, vidět nebo se dozvědět něco výjimečného. Nejlepší vizitkou a zpětnou vazbou by pak bylo, že se právě do tohoto hotelu budou vracet i soukromě.

Ing. Petr Kotenvýkonný ředitel
Česká společnost pro jakost

Naše společnost má zkušenosti s pořádáním konferencí v kongresových hotelích, na druhou stranu naši pracovníci se mnoha takovýchto akcí účastní jak v České republice, tak v zahraničí.

Co by měl podle našich zkušeností takový ideální hotel nabídnout?

- parkovací místo
- check in a check out bez fronty
- early check in, late check out

- spolehlivé wifi připojení
- možnosti tisku a kopírování
- lobby bar pro neformální jednání
- možnost sportovního vyžití
- bufety bez dlouhých front
- dostatečné kapacity pro sezení v rámci snídaní a obědů
- dostupnost veřejné dopravy
- a točené pivo.

Z pohledu organizátora akcí pak navíc vstřícnou kontaktní osobu, která je vždy po ruce a je připravena řešit všechny vzniklé požadavky.

Martin Dusíkvedoucí obchodního oddělení
Trachea, a.s.

Snový hotel je v mých představách koncipován především tak, aby ctil ducha přírody, evokoval klid a pomáhal hostům během pobytu udržovat jejich duševní rovnováhu. Zkrátka by z něj za každých okolností měla číset pozitivní energie! Tyto akce bývají někdy náročné, a to jak na přípravu i následnou realizaci. Hotel by proto měl určitě umět pomoci nejen kvalitním zázemím pro samotnou prezentaci či setkání, ale také dostatečným zázemím pro vyváženou dávku relaxace po jejich skončení.

Ing. Luděk Pfeiferchairman
M.C. TRITON, spol. s r.o.

Hotel, který okouzlí, zláká k návratu a ani při něm nezklame, by měl podle mého mít trojí výjimečnost.

1. Výjimečnost místa. Konec konců, genius loci obestírá každý hotel, který funguje po generace. Smyslem návštěvy hotelu není hotel sám, ale možnost pobýt díky němu v místě, které je hodné naší pozornosti, zájmu a obdivu.

2. Výjimečnost personálu. Lidi dělají podnik. Jejich hodnoty, přístupy, nálady. Lidi v hotelu

navodí atmosféru, posílí naši radost, pomůžou překonat starost. Personál hotelu rozhoduje o tom, jaké emoce tam prožijeme a s jakým dojmem budeme odjíždět.

3. Výjimečnost odlišnosti. Každý hotel by měl mít svou erbovní zvláštnost. Především v tom, co je podstatou jeho provozu – v gastronomii, ubytování, lázeňském, wellness nebo sportovním zázemí...

Po pravdě, nejsem velkým příznivcem kongresové, seminární nebo obchodní turistiky. Když už ale obě stránky – odbornou nebo obchodní a „výletní“ spojuji, volím spíš komornější rozměr akce. A přejí si, aby hotel vytvořil skvělé zázemí v tom, co je jeho primárním posláním – dobře jíst a dobře spát v milé a vstřícné atmosféře. Nepotrpím si na vyumělkované hotelové programy a technologické extravagance. Dívám se prostou optikou výše zmíněné trojí výjimečnosti.

Ing. Petr Studnička, PhD.jednatel a vedoucí katedry hotelnictví
Vysoká škola hotelová v Praze 8, spol. s r.o.

Hotel snů musí splňovat náročné požadavky, které zabezpečí kvalitní a dobře motivovaný personál. Hotel by se měl nacházet buď v historickém centru atraktivní destinace cestovního ruchu nebo v nenarušené malebné přírodě, která je dobře dopravně dostupná. Musí poskytovat kvalitní ubytovací, stravovací a doplňkové služby a disponovat odpovídající moderní technikou. Gastronomická nabídka musí být pestrá, vyvážená s dostatkem jídel

a nápojů, ideálně propagujících lokalitu, resp. region, ve kterém se hotel nachází. Po náročném jednání je příjemné posezení v baru s přáteli, ale chybět nesmí ani prostor na kvalitní spánek. V Evropě je pro mne takovým hotelem Wellnessresidenz Schalber****S v destinaci Serfaus v rakouském Tyrolsku, kam pravidelně jezdím. V tuzemsku navštěvuji rád hotely společnosti Regata Čechy v Peci pod Sněžkou a u Máchova jezera.



Mgr. Petr Paksi, DBA

obchodní ředitel
JAP FUTURE s.r.o.



Snový hotel by měl být takový „malý svět“ na jednom místě, kde vám splní všechna představitelná i nepředstavitelná přání. Co se týče praktické stránky, v mých představách by měl být rozhodně umístěný v centru města, aby všude bylo blízko a kolem živo. Na druhou stranu bych ocenil i dostatečně velké parkoviště, kde bych měl připravené auto, pokud by bylo přeci jen potřeba ujet z ruchu velkoměsta do ticha přírody...

Hotel by měl být připravený poskytnout maximální komfort pro zúčastněné. Nejen, že by prostory měly skýtat dostatek technického zázemí, aby vše mohlo probíhat bez komplikací a zbytečného čekání, ale především dostatek denního světla a čerstvého vzduchu. Při takovém setkávání totiž často vznikají velmi podnětné nápady a řešení, proč tomu tedy takto nenuceně nepomoci? Když k tomu přidám občerstvení v podobě nějakého gastronomického zážitku, navíc třeba na terase nad střechami velkoměsta, byl by to opravdový hotel snů...

Michal Hanáček

ředitel
Pilulka Distribuce s.r.o.



Nacházíme se v době, kdy nás technologie obklopují ze všech stran, proto bych uvítal, aby hotely byly vždy připraveny na tuhle dobu. Očekávám, že checkin bude velmi jednoduchý, bude kvalitně fungovat konektivita k internetu a sál, kde se semináře, přednášky a podobně pořádají, bude mít vždy perfektně zařízené osvětlení, připojení na monitory a další. Návštěvníci obvykle slyší na dobré a designově servírované jídlo, velmi často se

mi stává, že například vegetariáni nemají prakticky žádný výběr nebo například, že na oběd jsou pouze těžká jídla a poté se velmi těžko soustředí na jakoukoliv práci. Velmi důležitou věcí jsou také jisté oddělené prostory pro individuální jednání, telefony a další. Poslední věcí je světlo a ovzduší, pokud při delších konferencích není zajištěna možnost rychlého nadýchání se čerstvého vzduchu, spouště návštěvníkům odpadá příležitost načerpaní energie, tedy je dobré myslet i na zeleň, ať prostory nejsou pouze „kámen“.

prof. MUDr. Tomáš Zima, DrSc.

rektor
Univerzita Karlova



Klid, zázemí, světlé místnosti s klimatizací, skvělé vybavení technikou, spolehlivý personál – stručně řečeno. Vždy ocením existenci místností nejen pro oficiální jednání, ale i pro jednání dodatečná, individuální. Bezesporu je nutností kvalitní občerstvení za rozumnou cenu (a více fantazie než smažený řízek a bramborový salát) i zázemí k večernímu posezení, když zásadní jednání skončila a je čas už „jen“ na přátelské rozhovory a konverzaci. Mnoho

věcí se vyjasní, vytříbí, rozřeší a domluví někdy právě až v těch neformálních časech jednání. Vhodné proto jsou nejen bazén s wellness, ale i pěkné okolí na procházku s možností posezení v přírodě. Dále ocením, když je jedna kontaktní osoba k dispozici po celou dobu trvání akce. Osoba, která nejen zajišťuje přípravu akce, ale pomůže a zprovozní nefunkční projektor, zajistí nabíječku k mobilu, kterou někdo zapomněl, a dokáže i o půlnoci sehnat silnou a dobrou kávu a neoschlé sendviče, když se jednání protáhne. To jsou pak vždy body navíc!

Ing. Tomáš Březinamajitel
BEST, a.s.

Nepotřebuji ve svém životě, ani tak nepřemýšlím, hotel snů. Ani neumím chápat existenci a smysl hotelů jako snové místo, ať už pro profesionální nebo rodinné využití. Přestože je v těchto obou dimenzích využívám často. Nebo právě proto!

Potřebuji jen dvě věci: Vzornou, skutečnou, čistotu. A pocit, že v hotelu jsem opravdu vítaným hostem. Každý, kdo trochu cestuje, zná rozdíly z Evropy oproti Česku. A každá zpráva

hodnotící pocity cizinců v Česku hovoří o příkladné nasr..... Čechů obecně, tedy i ve službách. To je celé.

Zbývá jen vědět, tušit, proč to tak je. Například: Potřeba vymření třech generací po komunistech. (Ne)znalost nejzákladnějších ekonomických procesů, tj. kdo koho živí. A zejména, (ne)příkladné chování elit, protože, jak každý hodnotný rodič ví, děti se vychovávají osobním příkladem, nikoliv hrubostí a kriváctvím, přikrytým falešnou rétorikou.

Ing. Michal Vaněček, Ph.D., MBAředitel a místopředseda představenstva
T-SOFT a.s.

Hotel snů? To znamená hotel, kam jezdí sny? Kde se sny ubytovávají? A kde možná i vznikají?

No jistě, i naše sny, které si sníme, si musí čas od času odpočinout. I ten nejlepší sen se někdy unaví a začne uvadat a vytrácet se. A pak je pravý čas poslat jej do hotelu!

Inu, hotel snů tedy musí být po všech stránkách pohodlný. Takový sen totiž, rozumějme, je substance křehká, někdy pomíjivá. Hotel musí snu

nabídnout pohodlnou postel, kde si sen může lenořit. Samo sebou musí tam být prostor i pro sportovní vyžití a relaxaci, aby se sen, až se k nám opět z hotelu vrátí, cítil odpočnutý a posílený, vybízející k naplnění a realizaci. Potřebujeme totiž zdravé sny. Co bychom si počali s nějakým unaveným, umolousaným snem? A jistě je potřeba, aby se sen i dobře najedl a napil. Při dobrém jídle se totiž sny obzvláště dobře rozvíjejí. V hotelu se jistě sen setká s jinými sny. Nejsme přece sami, kdo svoje sny posílá na zotavenou. Vzájemně se sny mohou obohacovat a inspirovat. Dokonce z takového pobytu mohou vzniknout úplně nové sny. Pošlete takový sen na dovolenou do hotelu, a on se vám vrátí s úplně novým snem, možná i lepším! Prostě se super nápadem, který se může zrodit jenom v báječném hotelu pro vaše sny!

Ing. Petr Burešmajitel
VESKOM GROUP

Hotel snů musí připomínat domov. Klidná oáza s plně fungujícím zázemím. Prostě cítíte se tam dobře, nic vám nechybí a přitom je vše jednoduše dostupné a pohodlné. V dnešní době plně fungující technické zázemí a příjemný full servis je asi standard, k tomu ale zajímavý prostor zajišťující klid a soukromí, ideálně s propojením s vlastním venkovním prostorem se zelení a vodou.

Ing. Vladimír Pikora, Ph.D.hlavní ekonom
Next Finance s.r.o.

Má představa hotelu je asi taková, jak by člověk u ekonomů čekal: kvalita musí odpovídat ceně, což často neplatí, a to v obou směrech. Někdy hotel překvapí a někdy zklame. U všech cenových kategorií však očekávám hlavně čistotu. Nemám rád, když hotel šetří a já najdu na WC jeden toaletní papír, mnohokrát vypraný ručník nebo mýdlo, které vysušuje ruce. Zásadu pH neutrálního mýdla by mohli dodržet všichni.

I v levném hotelu mám rád na pokoji ledničku, kde najdu večer džus a vodu. Po nepříjemném dni je příjemný i nějaký alkohol. To vše považuji za samozřejmost, ale někdy ubytování zklame.

Co se týče snídaně, jsem náročný. Mám bezlepkovou dietu, a proto ocením, když u všech potravin vidím alergeny. Některé hotely už mají ráno vše označené cedulkou a mají i bezlepkový chleba. Zatím je to ale spíš výjimka. Čekám, že tady přijde velká změna, protože nás „bezlepkářů“ je každým dnem více.

Jako součást ubytování mám rád také parkování někde v podzemí nebo za plotem a závorou. Jako host ovšem očekávám, že je tato služba v ceně a nedostanu nějaký příplatek. Nesnáším příplatky, když mám pocit, že už jsem jednou platil. Podobné to je s WiFi. To má být standard podobně jako ramínko na šaty.

Naopak nepotřebuji v pokoji televizi. Nikdy jsem se na ni v hotelu nedíval. Nejhorší je, když na ní běží hotelový program s nějakou reklamou a automaticky se pustí při vstupu do pokoje. To jen obtěžuje. V době internetu je televize překonané médium.

Ing. Zdeněk Juračkapředseda
Asociace českého tradičního obchodu

Zřejmě se můj názor odvíjí od mého věku a životních zkušeností a příběhů, které s hotely souvisí. Poznal jsem dobré i horší a hodně takových, které by splňovaly přísné limity jak na ubytování tak služby.

Ve svém věku však preferuji ubytování v malém hotýlku s komplexním vybavením pouze základních služeb (když bude wellness bude líp) a hlavně s milým a příjemným personálem, který vždy dovede přes mnohé problémy zpříjemnit pobyt. Když ten „hotýlek“ bude na horách u potoka plného pstruhů, o to lépe. Preji všem naplnění jejich přání pro tuto službu, neb žijeme moc rychle a nestačíme mnohé výhody vůbec zaregistrovat.

Ing. Alan Vápeníček, CSc.jednatel
DTO CZ, s.r.o.

Bazén, whirlpool, masáže jsou jistě příjemnými doplňky. Pokud hotel krátkodobě nahrazuje domov nebo práci, pak je prima, když hra: Najdi logicky umístěnou zásuvku na pokoji, netrvá moc dlouho. Když se neobávám sáhnout za postel pro zapadlou propisku.

Vrcholem je příjemný, vstřícný a dokonce usměvavý personál. Pak i nesvítící lampička je prkotina.

anketu připravili XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX a XXXXXXXXXXXX !!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!