

# С новосельем, Rocco Forte Hotels!

В конце декабря представительство компании Rocco Forte Hotels в РФ и странах СНГ, квартирующее в Москве, переезжает в новый офис. Ну, а пока это знаменательное событие еще не произошло, корреспондент ТТБ не мог не сказать «последнее прости» старым гостеприимным стенам, поздравить коллег с грядущим новосельем, а заодно и с Новым годом. В то же время было огромное желание поговорить о насущных делах с директором представительства **Эльвирой Тарасенко**.

— **Представительство Rocco Forte Hotels существует уже несколько лет. Стал ли бренд за это время более узнаваемым в России?**

— Безусловно да! И этот непреложный факт нас очень радует. Особенно приятно то, что с каждым годом возрастает поток туристов и корпоративных клиентов, останавливающих выбор на наших отелях. И не только из Москвы и Санкт-Петербурга, но и из регионов. В связи с этим хочу выразить признательность всем, кто уже успел по достоинству оценить коллекцию Rocco Forte Hotels или только собирается пополнить ряды ее поклонников. Так что, дела складываются как нельзя лучше. Впрочем, изредка, к сожалению, приходится сталкиваться с тем, что содержание нашей деятельности воспринимается в несколько искаженном свете. Случается, некоторым потенциальным партнерам кажется, будто в Москве мы являемся чем-то вроде «частного агентства», представляющего свои собственные, коммерческие, интересы. Логика сомневающихся понятна: на рынке действительно периодически возникают и вполне успешно существуют посреднические компании такого рода. Однако наша команда представляет отнюдь не самих себя, а Rocco Forte Hotels, где мы числимся в штате. Мы — наемные менеджеры.

— **А клиентам — не все ли равно?**

— Мы промотируем наши отели и занимаемся продажами наших отелей напрямую. Соответственно, обратившийся в наш офис клиент может быть уверен, что за счет него здесь не будут делать какую-то прибыль. Более того, он может быть уверен, что

здесь он получит из первых рук всю необходимую и выверенную информацию о загрузке любого отеля, наличии свободных мест, специальных ценах и в максимально короткий срок сможет забронировать номер в любом отеле Rocco Forte Hotels по наиболее выгодной цене. Кстати говоря, мы подключены к единой системе бронирования Protel, что позволяет работать *on-line*.

В России и СНГ есть только один офис Rocco Forte Hotels — наше представительство в Москве. Помимо нас, существуют два региональных представительства в США и одно в Испании — в Мадриде. Головной офис во главе с сэром Рокко Форте находится в Лондоне. Раз в году руководители всех региональных офисов собираются вместе с директорами по продажам и маркетингу каждого из отелей Rocco Forte Hotels для обсуждения текущих дел и выработки планов. Кроме того, нам часто приходится общаться по работе и заочно: по телефону и электронной почте. Мои коллеги, наряду с высоким профессионализмом, отличаются замечательной контактностью. Впрочем, легкость в общении — фирменный стиль хотельеров Rocco Forte Hotels.

— **Сколько человек работает в московском офисе и чем они занимаются?**

— Нас трое. Светлана Церабаева — координатор по продажам. Елена Кузина — менеджер по продажам в Москве питерских отелей «Астория» и «Англетер». Эти две гостиницы из Санкт-Петербурга достойно украшают коллекцию Rocco Forte Hotels. Ну а я, как вы знаете, директор по продажам. Занимаюсь продвижением наших отелей и продажами нашим партнерам — корпоративным клиентам и туристическим компаниям, анализирую состояние рынка, разрабатываю специальные акции по продвижению наших отелей, изучаю действия конкурентов. Еще одна важная составляющая нашей работы — организация ознакомительных поездок для туристических компаний и корпорантов. В связи с этим с удовольствием отмечаю, что нам удалось наладить тесные партнерские отношения со многими крупными авиакомпаниями, и прежде всего с «Аэрофлотом».

— **В наступающем году не собираетесь ли внедрить какие-либо принципиальные новшества?**

— Не знаю, можно ли их назвать принципиальными, но определенные изменения в работе будут. Мы недвусмысленно намерены сделать акцент на работу с регионами, ощущая, что вызываем неподдельный интерес не только в Москве и Санкт-Петербурге. Уже в середине февраля устраиваем очередной совместный фамтрип с «Аэрофлотом» для партнеров из Екатеринбурга, Омска, Самары и Тюмени. В то же время сама я собираюсь в начале года поехать в Екатеринбург, Казань и Самару, а также в течение года на Украину и Казахстан для установления новых контактов и встреч со старыми партнерами. Надеюсь также, что переезд в новый офис, который располагается в бизнес-центре «Яуза-Тауэр», поможет реализовать некоторые намеченные задумки. В помещении, куда мы переезжаем, помимо кабинетов, оборудован небольшой конференц-зал, и его, конечно, следует использовать эффективно и по назначению. Думаю, там можно будет периодически проводить тематические встречи. А первую такую аудиторию можно было бы устроить уже в феврале, приурочив ее к приезду коллеги из лондонского Brown's Hotel.

— **Коль скоро в разговоре появилось имя конкретного отеля, не могли бы вы поделиться какой-нибудь значимой новостью.**

— По всей видимости, читателям будет интересно узнать, что в начале мая, после скрупулезно проведенной реконструкции, в Женеве откроется именитый отель Le Richemond. Возглавит отель бывший генеральный менеджер нашего знаменитого флорентийского отеля Savoy **Давид Бертилаччио**. Бронировать отель можно уже сейчас. А к концу следующего года должен вступить в строй гостиничный комплекс в Мюнхене. Расположенный в самом сердце баварской столицы и окруженный великолепным Ботаническим садом, он обещает стать тихой гаванью для гостей, мечтающих укрыться от суеты мегаполиса.

**Беседовал Андрей Алексеев**

# «Академики» пропитались энергетикой Sandals



5 декабря Академия Sandals & Beaches Resorts, распахнувшая двери 10 ноября в Москве, выпустила первую дюжину дипломированных специалистов. Все они работают в туристических компаниях столицы. Получив диплом признанного во всем мире американского образца, каждый из них теперь вправе официально называться *Certified Sandals Specialist*. По этому случаю была устроена торжественная церемония, которая состоялась в офисе авиакомпании British Airways, являющейся стратегическим партнером Sandals & Beaches Resorts.

Дело было так. В течение двух месяцев бесплатного обучения студенты прослушали курс, рассчитанный на 12 часов лекций и семинаров (2 раза в неделю по 2 часа). Занятия проходили в представительстве отелей в Москве, расположенном в Кривоколенном переулке и в офисе British Airways. По ходу занятий студенты подробно ознакомились с каждым из 21 отеля, изучили свадебные, детские, спа и другие программы, а заодно и подводные погружения. Программа также включала изучение маркетинговой стратегии и тактики продаж, ознакомление с условиями бонусов для менеджеров.

Впрочем, во время прощальной встречи стало ясно, что смысл курса

не ограничился только технической стороной дела. Об этом некоторые выпускники высказались публично, другие не забыли заметить кулуарно. «Во время занятий мы словно подзарядились энергией Карибов и теперь будем продавать Sandals непринужденной и искрометней», — сказал коммерческий директор компании Fashion Planet **Петр Тосунидис**. А **Галина Большакова** из компании «Квинта Тур» заметила, что во время обучения, заболев предложенной тематикой, с удовольствием думала о работе не только в классе, но и поздно вечером дома.

Итак, в России появились первые дипломированные специалисты по продажам и маркетингу, изучившие Sandals «от и до». Сегодня это — «великолепная дюжина». Между тем круг знатоков в скором времени расширится. И не только в РФ, но и СНГ. По словам главы представительства Sandals & Beaches Resorts по Восточной Европе **Елены Соколовой**, в следующем году Академия проведет серию интенсивных выездных занятий. Их география и ориентировочный график выглядят так: Санкт-Петербург — середина января, Киев — апрель, Алма-Ата — май, Екатеринбург — июнь.

**Анна Саблезубова**