

V hotelovém pokoji skoro JAKO DOMA?



POŽADAVKY HOSTŮ NA VYBAVENÍ POKOJŮ V UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍCH JSOU STÁLE NÁROČNĚJŠÍ. VÍC SE HODNOTÍ KVALITA, PRAKTIČNOST, MODERNÍ ZAŘÍZENÍ, NEJRŮZNĚJŠÍ VYCHYTÁVKY PRO VĚTŠÍ POHODLÍ KLIENTŮ A V POSLEDNÍ DOBĚ SE TAKÉ SAMOZŘEJMĚ ZVÝŠILY NÁROKY NA HYGIENU. ZEPTALI JSME SE MAJITELŮ A PROVOZOVATELŮ NĚKOLIKA HOTELŮ A PENZIONŮ, JAK SE JIM DAŘÍ NA TYTO ZMĚNY REAGOVAT.

Corso Boutique Hotel se nachází půl hodiny od Prahy v nejstarší budově v Řevnicích. Všechny pokoje jsou po rozsáhlé rekonstrukci, inspirované dějinami Řevnic a příběhy místních osobností. Najdete v nich historický nábytek s moderními prvky. Na otázky odpovídal majitel hotelu **Ing. Petr Kozák.**



Provozujete hotel spojený s bohatou historií, jak se do takového hotelu vybírá nábytek? Koho jste při výběru nábytku oslovili – historiky, designéry?

Spolupracovali jsme se dvěma výbornými architekty. S architektem Luciano Belcapem z Itálie, který se podílel na designu a výrobě nábytku, a slovenským architektem Stano Kožuchem, který navrhl řešení rozmístění a použití nábytku z rodinného depozitáře.



Naši hosté tuto syntézu přístupu dvou architektů velmi oceňují a opakovaně se nám dostává pochval na útulnost a netradičnost interiérového řešení.

Kolik procent úspěchu hotelu podle vás tvoří použitý nábytek, postele, tvrdost matrací?

Skutečně se to velmi těžko odhaduje. Domnívám se, že spokojenost se váže k personálu, celkovému dojmu při vstupu,

účelnosti a pohodlnosti vybavení. Opomímám samozřejmé věci, jako jsou stoprocentní čistota a funkčnost. Pak asi z jedné třetiny vybavení, přičemž kvalitní matrace kolem 20 % a kvalitní ručníků, dek, polštářů a povlečení asi 10 %.

Každý zákazník má jiné požadavky. máte například i různé tvrdé matrace, když host ze zdravotních důvodů potřebuje třeba hodně tvrdou?

Máme jednu tvrdost matrací, které hosté považují za velmi komfortní.

Jak často obměňujete nábytek?

Vzhledem k tomu, že náš hotel je otevřen třetím rokem a z toho dva roky byly covidové, tak zatím nebylo potřeba nábytek obměňovat. Spíše ještě stále doplňujeme pokoje o nové kousky – obrazy, zatemnění, vybavení kuchyňských koutů... A také ve spolupráci s našimi řemeslníky realizujeme opravy rozbitého nábytku.

Můžete odhadnout, kolik procent zpětné vazby zákazníků – ať už kladné nebo záporné – se týká právě vašeho nábytku?

Celkově se většina recenzí váže právě k vysoké kvalitě nábytku a celkového designu.

Co vy osobně nejvíc oceňujete a co vám nejvíc vadí na vybavení pokojů jiných hotelů, které navštěvujete?

Nemám rád otlučený, porouchaný nábytek nebo rozvrzané postele. Nelíbí se mi sektorový nábytek, molitanové matrace a přisazená bočníková světla namísto lustrů nebo stojacích lamp. Proto jsme se takového interiéru snažili u nás vyvarovat.

Změnily se nějak požadavky na úklid pokojů azvyšenou hygienu po pandemii koronaviru?

Zásadně ne, i v předchozí době byla pro nás samozřejmě čistota pokojů zásadní a její péči jsme věnovali mnoho energie. Nově jsme přidali prosvícení pokojů UV lampami, abychom zajistili pečlivou dezinfekci každého pokoje.



Jak se řeší vybavení a péče o zařízení v netradičním ubytování? Ptali jsme se pana **Ludvíka Zifčáka ml. z Hotelu Džbán a penzionu Stonožka, který nabízí ubytování v zateplených obytných sudech, ve kterých je prý příjemně i v mrazivém počasí.**

Nabízíte hostům velmi specifické ubytování. Co vás přivedlo k jeho realizaci?

Obytné sudy jsem objevil v jednom horském resortu v Arménii. Moc se mi to líbilo, tak jsem si řekl, že bychom tak mohli náš penzion více zatraktivnit. A stalo se tak.

Jaké jsou nejčastější reakce lidí na vaše ubytování?

Hosté, kteří vyhledávají netradiční bydlení, jsou z obytných sudů nadšeni. Sám jsem několikrát v sudu přespál a musím říct, že je to úžasný zážitek. Naše sudy se navíc nacházejí v krásné přírodě.

Jak jste do sudů vybíral nábytek, aby se do nich



hodil? Oslovil jste nějakého designéra?

Výroba obytného sudu a nábytek byl kompletně zařízen firmou na zakázku.

Používáte klasický nábytek nebo i nějaké nezvyklé kousky?

Jedná se o klasický nábytek ze smrkového dřeva.

Je v obytném sudu třeba televize, wifi?

Ano, lidé mají bohužel dnes velké požadavky. V obytném sudu mají vše, co potřebují. Televizi, wifi, sprchu, toaletu, stolek...

Je třeba věnovat víc energie hygieně a úklidu po pandemii koronaviru, nebo tyto požadavky zůstávají stejné jako před pandemií?

Ano, nyní je potřeba vše důkladně dezinfikovat.

Kdo jsou vaši nejčastější hosté? Někdo, kdo touží po nových zážitcích?

Nejvíce vyhledávají pobyt v sudu rodiny s dětmi, ale dokonce i senioři.



Hotel Hvězda je útulný horský rustikální hotel s moderním vybavením v centru Pece pod Sněžkou. Na otázky odpovídala paní **Iva Nešvarová, Senior Consultant hotelu.**



Podle jakých parametrů vybíráte nábytek do vašeho hotelu? Máte jednoho dodavatele, nebo když je potřeba ho obměnit, porozhlédnete se na trhu po tom, co se vám líbí? Kdo u vás vybírá nábytek, pan majitel?

Výběr vybavení a nábytku si řeší přímo majitel. Provozovatel hotelu, v našem případě pan Marek Holer, je zodpovědný za kvalitu a výběr veškerého vybavení pro provoz hotelu a restaurace. Snažíme se spolupracovat se stálými dodavateli z důvodu zachování kontinuity dodávek a udržení nastavené kvality vybavení.

Na jaký kus nábytku dostáváte nejvíc zpětných vazeb od hostů (ať kladných nebo záporných), jsou to třeba matrace, celá postel, skříň, atd.?

Hotel je vybaven moderním nábytkem, doplněný historickými kousky. Přináší to útulnost a autentičnost, a to se našim klientům líbí.

Co vám osobně nejvíc nevyhovuje na pokojích v jiných hotelech?

Měla jsem možnost v minulém týdnu být ubytována ve třech hotelech a tak si znovu uvědomit, co je pro klienty důležité – splnit na 100 % to, co si klient objednal. Jedná se o kvalitu matrace, výhled, vybavení pokoje, kvalitu restauračních a doplňkových služeb. Hotel Hvězda chce splnit vše, co je klientovi potvrzeno.

Co vás naopak dokáže zaujmout nebo co jinde oceníte?

Oceňuji malou pozornost na pokoji a vybavení, které odpovídá kategorii hotelu. Ještě zmíním i tu skutečnost, že vše musí být plně funkční a pokud není a není možné hostovi dát jiný pokoj, tak ho otevřeně o této skutečnosti informovat a nabídnout kompenzaci.

Změnily se nějak požadavky na úklid pokojů a hygienu po koronavirové pandemii?

Ano, klienti jsou velmi citliví na to, jak a jakými prostředky je hotel uklízen.

Také údržba stolů a zařízení ve veřejných prostorech je nastavena jinak než v době předcovidové.

Jak často a čím se v hotelu čistí matrace?

V zahraničí existují firmy, které mají zařízení na čištění matrací. U nás zatím probíhá pouze ruční čištění a častější výměna. Doporučuji také používat pogumované matracové chrániče.

Je televize povinnou výbavou hotelů? Je podle vás stále ještě nutná, i když hosté mají internet v mobilu a mohou si hledat zábavu tam?

Podle nové kategorizace hotelů z roku 2020 a s platností od tohoto roku již není u zařízení do 4**** povinná. Nicméně u hotelů určených pro rodiny nebo dlouhodobé pobyty klienti TV stále vyžadují. Pokud majitel z důvodu např. designu do pokojů TV nechce, je vhodné klientům nabídnout třeba i-pady a tak jim vyjít vstříc. Ve Hvězdě televize máme a zatím je ponecháme.

nové TRENDY A TECHNOLOGIE

Výrobci nábytku určeného pro ubytovací zařízení drží krok s nejnovějšími trendy. Nabízejí například postelová čela osazená zásuvkami, designovými lampičkami a vypínači. Mohou být také propojena s hlavním osvětlením pokoje nebo vstupní haly. Do zásuvky se připojují jednou zástrčkou. Čela postelí se dají s lůžky propojit pomocí závěsných lišt, díky nimž se také lehce sundají a lze za nimi jednoduše provést úklid.

Nové technologie, které již v jiných odvětvích fungují, ale jejich samotná aplikace v pobytových zařízeních je ještě hudbou budoucnosti, zvýší komfort hostů a umožní jim nevšední zážitek z pobytu. Nabídnou například virtuální prohlídku pokojů před jejich rezervací, check-in a check-out pomocí chytrého telefonu, který zároveň nahradí pokojový klíč. Běžná by mohla brzy být možnost ovládat zařízení hotelu svým chytrým telefonem nebo vlastním hlasem. Stejně tak si host bude schopen objednat hotelovou službu nebo rezervaci masáže pouhým hlasovým příkazem, aniž by musel vstát z postele.