«ОБСТОЯТЕЛЬСТВА ОБЯЗЫВАЮТ НАС БЫТЬ БОЛЕЕ ГИБКИМИ В ОБСЛУЖИВАНИИ ГОСТЕЙ»

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ УПРАВЛЯЮЩИЙ ОТЕЛЯ SO/ST. PETERSBURG НАТАША ИЗОТОВА В БЕСЕДЕ С КОРРЕСПОНДЕНТОМ GUIDE АЛЛОЙ МИХЕЕНКО РАССКАЗАЛА, КАК ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА ГОРОДА ПЕРЕЖИЛА ПАНДЕМИЮ, ОЦЕНИЛА ГОТОВНОСТЬ К НОВЫМ ВЫЗОВАМ И ПРОАНАЛИЗИРОВАЛА, КАК ИЗМЕНИЛСЯ ПОРТРЕТ ПОСЕТИТЕЛЯ ПРЕМИАЛЬНЫХ ГОСТИНИЦ.



ЕВГЕНИЙ ПАВЛЕНКО

GUIDE: С начала года пандемия коронавируса, парализовавшая гостиничный бизнес, отступила и многие ограничения были сняты. Как результат, по данным городского правительства, турпоток в Санкт-Петербург увеличился за первое полугодие более чем на 32% по сравнению с аналогичным периодом 2021 года. Как сегодня реально обстоят дела в отелях?

НАТАША ИЗОТОВА: В 2020 году гостиничный бизнес был включен в перечень наиболее пострадавших от коронавируса отраслей. Были приняты некоторые меры поддержки, но до сих пор мы не вернулись на допандемийные позиции. Сегодня многие страны сохраняют свои антиковидные ограничения, существует и международное напряжение. В результате фокус сместился на внутреннего туриста, а посещение города так и осталось очень сезонным, приуроченным к отпускам, праздничным дням или к крупным деловым мероприятиям. Так, большой поток гостей был на майские праздники, во время проведения Петербургского международного экономического форума, Петербургского международного юридического форума, стал популярен отдых выходного дня. Однако о стопроцентной загрузке отеля пока и мечтать не приходится.

G: А какая сегодня загруженность отеля?

Н. И.: В среднем загрузка колеблется от 30 до 80%, но спрос трудно спрогнозировать на долгосрочную перспективу. Гости стали бронировать номера за день-два до заезда. Еще два года назад в нашем отеле на пиковые летние месяцы невозможно было снять номер за такой короткий промежуток времени: бронирование было как минимум за полгода. Хотя, безусловно, многим нашим постояльцам и гостям из Москвы это очень удобно. За один день можно спланировать поездку и остановиться в пятизвездочном отеле.

G: В середине марта сервис бронирования Booking объявил о приостановке деятельности в России. Отельеры отмечали, что доля портала в каналах продаж до последнего времени была превалирующей. Теперь многие оказались вынуждены переходить на российские аналоги. Сильно ли на вас повлиял уход этого сервиса?

Н. И.: Отношение к данному сервису было разное, но нельзя отрицать, что Booking оказался удобной площадкой как для отельеров, так и для путешествующих. Сейчас мы перенастроили свои процессы. У отеля SO/ высокий процент конверсии, гости часто к нам возвращаются, поэтому мы использовали для информации рассылку по клиентской базе и наработанные годами связи с нашими постоянными партнерами и гостями. Также мы перешли на новые отечественные сервисы и площадки продвижения. Сейчас бронирование идет в обычном режиме, хотя и предполагает значительный объем усилий, поскольку на данный момент приходится использовать гораздо большее количество онлайн-ресурсов и платформ, чтобы восполнить потери.

G: Какие требования сегодня предъявляют посетители? Изменились ли запросы?

Н. И.: Гости стали более требовательны к сервису. Это обусловлено тем, что превалируют в основном индивидуальные гости, каждый со своими требованиями. Ранее наличие организованных туристических групп от 20 человек с единым графиком поездки сильно упрощало нашу операционную деятельность. Сейчас обстоятельства обязывают нас быть более гибкими в обслуживании гостей, подстраиваться под запросы каждого из них. Учитывая, что въездной туризм так и не восстановился, мы ориентируемся на потребности внутреннего туриста. Сегодня гости очень часто выбирают отдых на море, и, к сожалению, нашими прямыми конкурентами стали Сочи, Турция и ОАЭ. Петербург же предлагает не море, а культурную программу и возможность любоваться архитектурой. Есть процент местных жителей и гостей из Ленобласти, которые выбирают нас для проведения мероприятий: свадеб, вечеринок, романтических свиданий и просто встреч с друзьями. У нас также есть возможности проводить конференции, бизнес-мероприятия.

G: Что сегодня предлагают туристам пятизвездочные отели? В чем особенность предложения по сравнению с более демократическими сегментами размещения?

Н. И.: В целом отели SO/ представлены в ярких дестинациях мира, таких как Сингапур, Маврикий, Париж, Берлин, Вена, Гавана. Отель в Петербурге спроектирован бюро итальянского дизайнера Антонио Читтерио. Концепция оформления основана на творчестве Карла Фаберже. 137 номеров пятизвездочной гостиницы предстают по-разному. Каждый интерьер напоминает произведение ювелирного искусства — узоры, предметы интерьера, покрытые драгоценным блеском, золотые люстры. Многие гости отмечают эргономику наших номеров. Люксы с необычным интерьером и видом на Исаакиевский собор очень популярны как у наших постоянных гостей, так и у тех, кто решил остановиться у нас впервые. Основная точка притяжения — видовая летняя терраса HI-SO. Если пройтись по ней, то открываются главные достопримечательности Санкт-Петербурга: Исаакиевский собор, Адмиралтейство, «Лахта-центр», Троицкий собор, «Газпром Арена» и многие другие. Помимо панорамы, терраса примечательна своей гастрономической составляющей. Еще одна популярная локация — SO/Lounge, конференц-зал площадью 100 кв. м, главным достоинством которого является панорамный вид на Исаакиевский собор. Место подходит для празднования дня рождения, свадьбы и организации различных конференций и семинаров. Самое главное — не только отель с его особенной атмосферой, но и гостеприимство нашей команды.

G: Какие ограничительные меры действуют до сих пор для отелей?

Н. И.: Все регулирования, кроме масочного режима, остались. Это измерения температуры, санитайзеры, дополнительная обработка номеров и общественных зон и прочее. Напомню, что отель SO/ является частью французской компании Accor. В тот момент, когда началась пандемия, на нас «спустили» огромное количество внутренних регламентов, которые мы должны были ввести и неукоснительно соблюдать. Наши стандарты оказались даже масштабнее, и многие из них до сих пор действуют, хоть и в меньшем объеме, чем ранее.

G: Какие меры поддержки в сфере гостиничного бизнеса сейчас действуют?

Н. И.: Есть серьезные шаги по поддержке отрасли, которые предпринимает правительство. Так, с 1 июля начал действовать закон, освобождающий гостиницы от налога по основному виду деятельности, то есть временному размещению в номерах. Это очень важный шаг в поддержке отрасли, который поможет нам компенсировать часть потерь во время пандемии. Также на протяжении нескольких лет работает государственная программа стимулирования внутреннего туризма, так называемый кешбэк за туры по стране. Турист может получить субсидию в размере 20% от стоимости поездки, оплаченной картой «Мир». Все это подстегивает спрос и дает возможность отелям привлечь дополнительных гостей.

Во время пандемии важной задачей для отеля было удержать сотрудников в отеле. Мы сохранили штат, правда, не полностью, некоторые, в отсутствие объема работы, изъявили желание поменять сферу деятельности, что создало определенный дефицит специалистов в нашей индустрии. Поэтому еще одной действенной мерой было бы сокращение соцвыплат, которые являются большой нагрузкой для организации со значительным количеством сотрудников. Было бы здорово, если бы власти рассмотрели и такой вариант поддержки, тем более что эта мера уже однажды была реализована для МСП в первом пакете, предложенном президентом.

G: Каким вы видите будущее индустрии гостеприимства?

Н. И.: Сейчас для гостиничного бизнеса действительно непростое время. Есть сложности с поставками продукции, продолжается рост цен, снизился турпоток. Как следствие — маленькая загрузка, которая проявляется не только в низкий сезон. Но любые сложности дают толчок к развитию. Сейчас мы ищем варианты разрешения задач и новые векторы работы. Движение в направлении низкого сезона также скорректирует и ценовое предложение в сторону уменьшения, что сделает поездку в Петербург значительно более выгодной. ■