

Bardzo atrakcyjna Polska



Lipiec. Wakacje w pełni. Piękna przyroda, ciekawe wydarzenia kulturalne i sportowe, nowoczesne hotele i pyszne regionalne jedzenie – to tylko niektóre z naszych atutów.

TEKST: VIOLETTA HAMERSKA



Violetta Hamerska

Ekspert rynku hotelowego w jakości produktu i usług. Od ponad 25 lat związana z branżą hotelową i turystyczną. Już od ośmiu lat audytuje i ocenia hotele w Polsce. Dużo podróżuje, szukając definicji jakości usług hotelowych i porównując hotele w różnych krajach. Przewodnicząca kapituły Hotel Przyjazny Rodzinie i pomysłodawczyni ogólnopolskiej kampanii HPR, która certyfikuje hotele spełniające określone kryteria wypoczynku i wyposażenia dla rodzin z dziećmi. Za stworzenie kampanii otrzymała w 2011 roku prestiżową nagrodę „HIT Mamo, to Ja – najlepsze dla dzieci”. Współpracuje z jedną z najlepszych szkół hotelarskich na świecie – Hotelschool The Hague.

W tym roku wyjątkowo wielu z nas świadomie wybrało kierunek: Polska. I bardzo dobrze, bo jesteśmy atrakcyjnym miejscem wypoczynku nie tylko dla rodaków, ale również dla gości z zagranicy, co potwierdzają rosnące statystyki odwiedzin z różnych krajów. Sama chętnie rekomenduję „kierunek Polska”. Wtedy zazwyczaj pada magiczne pytanie: „A jaki hotel nam polecasz?”.

Ważne rekomendacje

I tu odpowiem, jak to mają w zwyczaju odpowiadać ekonomiści na proste pytania: to zależy. Od czego? Przede wszystkim od tego, dokąd chcemy jechać, z jakim budżetem, co chcemy tam robić, jak długo, w jakim gronie, w jakim terminie itp. Dużo tych pytań, to prawda, ale zadanie ich sobie pozwoli nam wybrać na wypoczynek odpowiednie miejsce. Oczywiście możemy też działać pod wpływem impulsu i skorzystać z akurat promowanej oferty hotelu, która kuszi nas atrakcjami (w tym dobrą ceną). Każdy sposób na wybór hotelu jest dobry, jednak rekomendacje znajomych mają w hotelarstwie priorytet – aż 60-70 procent badanych kieruje się poleceniami innych osób. Dlaczego jest to dla nas tak ważne? Jest wiele powodów, które się na to składają. Bardzo szeroka oferta hotelowa, atrakcyjne promocje, ciekawe pakiety tematyczne, bonusy – to wszystko powoduje, że coraz bardziej potrzebujemy wsparcia w procesie decyzyjnym. Pewną cechą charakterystyczną usług hotelowych

jest ich złożoność. Z jednej strony mamy konkretny produkt – pokój hotelowy, jego wyposażenie oraz dostępne w obiekcie atrakcje, w tym restauracja. Z drugiej strony – mamy pewne oczekiwania, wyobrażenia o tym, w jaki sposób zostaniemy obsłużeni, jak będzie przebiegał nasz pobyt. Zazwyczaj nie wiemy, czego możemy się spodziewać, jadąc do wybranego miejsca po raz pierwszy. Dlatego doceniamy rekomendacje osób, które już z usług danego miejsca korzystały.

Mądry wybór

Zwykle mawiam, że możemy w określone miejsce jechać dwa razy – pierwszy i ostatni. I to się niestety zdarza. Dlatego warto wybierać mądrze, aby to ryzyko zminimalizować lub wręcz wykluczyć. Tym bardziej, że z tej usługi korzystamy w naszym czasie wolnym. Hotelarzom zależy, abyśmy wracali do ich obiektów. O to walczą najbardziej. Robią więc wiele, abyśmy jak najlepiej zapamiętali ich hotel, działając na nasze emocje, doznania, przeżycia, kubki smakowe czy węch. Starają się pozytywnie wyróżnić na tle konkurencji, głównie doskonaląc poziom usług. Bo standard obsługi dla gwiazdek lub marek jest jak papieriek lakmusowy – pokazuje jakość usługi. Mówimy o oczywistych sprawach – czystości i bezpieczeństwie jako powszechnie przyjętym standardzie. O guście i stylach wyposażenia nie wspominać, bo każdemu co innego odpowiada i całe szczęście, że jest tak duży wybór różnych obiektów.

Serdeczność w hotelu

Ale funkcjonalność – to już dla mnie ważny punkt dobrego hotelu. Co mam na myśli? Dobrze zaprojektowany pokój w odpowiednim – w stosunku do liczby posiadanych gwiazdek – rozmiarze, a także odpowiednie wyposażenie, dobrej jakości materac i pościel czy właściwe oświetlenie. Mam wrażenie, że z oświetleniem właśnie hotelarze mają największy problem. Być może wynika to z faktu, że nie nocowali oni nigdy w pokoju swojego obiektu i nie wiedzą, jak wygląda on wieczorem. Wspomnę choćby o „wyjątkowym” oświetleniu w przedpokojach przy lustrach, w których zawsze źle się wygląda, czy o oświetleniu lustra w łazience, które skutecznie utrudnia zrobienie makijażu czy poranne golenie. O funkcjonalności w hotelarstwie można i należy pisać wiele, bo to cecha, która ułatwia ocenę standardu i jakości usługi. Dlatego pozostawię ten temat na następny felieton.

Jednak najważniejszym elementem, który sprawia, że do danego miejsca wracam po raz kolejny, są ludzie, czyli zespół hotelu. Profesjonalny, zarażający uśmiechem, dumny ze swojej pracy, zaangażowany i rozumiejący, że hotelarstwo to gościnność, a gościnność to serdeczność. I tej serdeczności w hotelach Państwów życzę, abyście do takich gościnnych miejsc wracali i szczerze rekomendowali je innym gościom.

Dobrego wypoczynku! ■

arka medical spa
HOTEL ***** KOŁOBRZEG



★★★★
HOTEL

SPA

RESTAURACJE

BASENY
Z WODĄ MORSKĄ

KORT TENISOWY

OBROTOWA
KAWIARNIA
WIDOKOWA

ODWIEDŹ NAS NA:
WWW.ARKA-MEGA.PL

UL. SUŁKOWSKIEGO 11
78-100 KOŁOBRZEG

E-MAIL: REZERWACJE@ARKA-MEGA.PL
WWW.ARKA-MEGA.PL