

Vracející se host je tím nejcennějším, co máme

Na loňské Výroční konferenci AHR ČR převzal ocenění Odpovědný hotel roku 2015 Tomáš Startl, ředitel pražského hotelu Perla. Povídali jsme si s ním nejen o programu společenské odpovědnosti.

V čem se váš program společenské odpovědnosti projevuje?

Již devátým rokem úzce spolupracujeme s Nadací Českého rozhlasu Světluška. Světlušce při začátku spolupráce byly sotva dva roky a my se připravovali na otevření nezávislého hotelu v Perlovce. Světluška tehdy nebyla nejprestižnější nadací, kterou je dnes, a my byli hotel na adrese se špatnou pověstí (především v 80tých letech byla Perlovka synonymem pro pouliční prostituci). Když jsem se rozhodoval, zda místo přijmout a hotel řídit, bylo mi jasné, že bude potřeba tvrdě pracovat na pozitivní image hotelu.

A tak jsme se partnersky podíleli na osmi ročnících Kavárny Potmě, kde po dobu jednoho měsíce nevidomí v provizorně vybudované kavárně v centru Prahy obsluhují hosty. Dříve se zde podávala jen káva, kterou si hosté mohli ocukrovat a osladit. Od té doby se v totální tmě nabízí nejen káva Illy, čaje, džusy, likéry ale např. i zmrzlina. Kavárna již není celý červen pouze v centru Prahy. Světluška získala moderní kloubový autobus, přebudovala ho na kavárnu a jezdí s ním po celé republice. Říjnový koncert pro Světlušku je jedním ze čtyř charitativních projektů, které mají podporu České televize. Noční běh pro Světlušku se už neběhá jen ve Stromovce, ale i v Brně. Jsme v přípravě třetího ročníku Křišťálu pro Světlušku. S tím nám pomáhá Preciosa a Spolek Václavského náměstí. Na všech akcích se snažíme poskytovat ubytování pro nevidomé, účinkující, fotografy, zvukaře, doprovod a samozřejmě přiložit ruku k dílu, kde to jen lze, nové akce navrhovat a stávající zlepšovat. Při desátém výročí Světlušky byl hotel Perla oceněn jako jeden ze tří nejdůležitějších partnerů nadace v její historii.

Světluška ale není jediný projekt, na němž participujete?

Kromě Světlušky hodně spolupracujeme s Havířovskou hotelovou školou. Hotel nemá učňovské středisko, tak jsme si alespoň vybrali sympatickou školu a ta u nás nachází zázemí, když její studenti vyjždí na zkušenou do Prahy.

Aktivní jsme i v občanském sdružení, které si klade za cíl obrodu pověsti Václavského náměstí. Většina zahraničních turistů míří do Prahy na Václavské náměstí. Hrad i „Staromák“ jsou krásné, ale „Václavák“ v nočních hodinách budí hrůzu. A i to se snažíme měnit spolu s dalšími asi 40 subjekty, které jsou s „Václavákem“ nějak spojeny. Rád bych také zmínil naši hotelovou asociaci AHR ČR. Pokud to jde, snažím se aktivně účastnit veškerého dění – roadshow, jednání Pražské sekce, Výroční konference, dotazníkových akcí, práce ve skupině pro společenskou odpovědnost (dříve ekologická sekce). Spolu se sekretariátem jsme se v uplynulé době snažili odstranit některé drobné méně viditelné nešvary, které postihují turisty: šikana ze strany revizorů v MHD, dvojí kurzy ve směnárnách nebo nyní diskutovaný noční prodej alkoholu v maloobchodní síti – za uplynulý rok se třeba Národní třída proměnila v jeden velký bar spravovaný Vietnamci, kteří nedodržují ani zlomek toho, co musíme dodržovat v restauracích, barech a hotelech. Turisté sedí po chodnících, močí, kde se dá, obyvatelé centra ani hosté hotelů se nevyspí. Je tu prostě obrovský prostor pro společenskou odpovědnost každého hoteliéra a snahu o trvale udržitelný rozvoj turismu, oboru, který nás živí.

Zapojujete nějak do filozofie společenské odpovědnosti hosty?

S našimi hosty často snídají nevidomí. Hosté vidí naše číšníky v akci, jak nevidomé uvádíme ke stolu, představíme jim, co je na bufetu, doneseme jim jídlo, bavíme se s nimi a vše probíhá velmi bezprostředně.



Někteří hosté se zarazí, ale po pár minutách už se hosté přirozeně baví. Někteří po očku pozorují, jak si nevidomý poradí s jídlem. Hosté díky tomu naše číšníky velmi dobře hodnotí a ti si získávají respekt hostů. Celé to zvyšuje kulturu chování všech k sobě navzájem. Já to samozřejmě pozoruji velmi rád s hřejivým pocitem.

Na jakých marketingových „základech“ stojí dobrý chod hotelu? Máte nějaký návod na to, jak se stát úspěšným ředitelem?

Už roky se orientuji podle toho, co chce host. Když jsme kritizováni na Tripadvisoru za něco opakovaně, třeba měkké matrace, tak je to důvod jít za majitelem, aby uvolnil čtvrt milionu a pořídili jsme nové. Nemusím pořizovat akvário jen proto, že se mi líbí rybičky nebo fontánu, kterou jsem viděl u konkurence.

Jakou roli hraje kvalitní personál? Co je pro vás při jeho výběru nejdůležitější?

Personál je úplně klíčový. Je to alchymie – seskládat mladé, staré, kluky, holky, bezdětné, rodiče... Lidi, kteří dělají zábavu, ty kteří jsou tišší nenápadní ale dřou, někoho, kdo má vkus, kdo je kreativní, kdo umí počítače, kdo umí všechno opravit, kdo se nebojí vyhodit z hotelu opilce. A pokusit se vytvořit takovou atmosféru, aby se zaměstnanci těšili více do práce než domů. Ideálně, aby ráno přišli a řekli například: „To jsem ráda, že jsem tady a nemusím se dívat na toho svého starýho doma...“ Proto bychom měli personálu alespoň poskytnout stravu, dobrou kávu, klid na práci, kvalitní materiál, se kterým pracuje (košťata, mixéry, počítače) a dát jim trochu svobody v rozhodování.