

Как не потерять звёзды: претензии гостей к отелям разных типов

Сфера российского туризма получила мощный стимул к развитию на фоне пандемии и запретов на выезд за границу. [Национальная программа](#) курирует процесс увеличения количества и качества центров притяжения внутри страны. [Реформации](#) подвергаются и российские отели всех категорий с целью повышения их уровня и привлечения туристов разных типов. Часто ожидания при выборе гостиницы онлайн не совпадают с реальностью, поэтому будущие гости опираются на мнения в отзывах. В этой статье мы расскажем, какие претензии постояльцев не дают отелю стать пятизвёздочным, и поделимся вариантами решений.



О фундаментальных вещах, на которых строится мнение гостя о гостинице, таких как его внешний вид, качество номеров и работы персонала, речь не пойдёт. Стоит ли говорить и о важности учёта расположения при позиционировании себя с определённым типом (бизнес, спа, семейный и т. д.)? За эти базовые параметры гость смело может поставить одну или две из пяти звёзд.

Отели для отдыха с детьми

4 из 5: детям бывает скучно

Проблема. «Хотелось хоть немного времени провести вместе с мужем, но пришлось занимать детей. Отдых превратился в обычные будни, а мы его так ждали! В следующий раз выберем другое место».

Решение. Одним из преимуществ развитой детской инфраструктуры является тот факт, что ребёнок обязательно попросит родителей вернуться в то место, где ему было весело и интересно. Отелю важно помнить, что бассейн не должен быть единственным развлечением. Дополнительных вариантов есть множество: от аниматоров до контактного мини-зоопарка.

Зелёные тенистые зоны, детская площадка и даже комната для игр — уже базовые элементы инфраструктуры. Если хотите выделяться на фоне других отелей, нужно включить воображение: подумайте, что может заинтересовать ребёнка именно у вас. Предположим, это пикники на природе с играми и квестами по поиску сокровищ или парк развлечений с аттракционами, батутами и верёвочным городком, в котором каждый будет иметь возможность показать свою ловкость.

Вот ещё несколько вариантов:

- для любопытных и любознательных — мастер-классы, посвящённые кулинарии, рыбалке, теннису, рисованию и т. д.;
- для любителей чего-то необычного — скалодром, канатная дорога;
- для подростков — концертные программы, объединения по интересам и вечерние дискотеки.

3 из 5: тишина в номере

Проблема. «Невозможно уложить ребёнка спать ни после обеда, ни вечером, музыка от анимации и ночных танцев играет круглые сутки, а в номере большая слышимость. Не вариант для отдыха с детьми!»

Решение. Причиной почти [25](#) % жалоб гостей становится шум в номере. Если ситуация с взрослыми может быть улажена за счёт извинений и дополнительных бонусов, то с детьми это не работает. В таком случае всё развивается по схеме: недовольный ребёнок — разочарованные родители — плохие отзывы и почти нулевые шансы на возвращение.

Самое простое, что можно предпринять, — регулировать работу сотрудников, отвечающих за анимацию, музыку и дискотеки, но этого зачастую недостаточно. В таком случае необходимо копнуть глубже и понять, эффективна ли шумоизоляция.

Спа-отели

4 из 5: полный релакс

Проблема. «Из процедур только массаж и сауна, слишком скучное место за свои деньги».



Решение. Согласитесь, нет ничего хуже, чем приехать отдыхать в спа-отель без спа-процедур. С повышением цен на отдых увеличиваются и требования к его качеству, поэтому гостиницы, в которых всё осталось как прежде (кроме стоимости), обречены на снижение рейтинга. Важный совет: поймите, чего не хватает гостям, тогда новые услуги в прайсе будут востребованы.

Ярким примером разнообразия может служить экоотель [«Романов лес»](#) в Костроме: программы для мужчин и женщин, беременных и молодых мам, диетическое питание, аппаратные процедуры, консультации с диетологом, психологом, анализ крови. Названия некоторых процедур звучат очень необычно, но при этом привлекательно. Например, ванны из альпийских трав и молока молодой ослицы, юмейхо-терапия и т. п.

Пытаться собрать в своём отеле абсолютно все виды процедур смысла нет, но можно выбрать несколько перспективных направлений и претворить их в жизнь. Спа-инфраструктура зависит в первую очередь от возможности котельной. То есть, чтобы подключить дополнительные опции, нужно нарастить мощность оборудования.

«Эффективное решение для отелей, которые хотят расширить спектр своих услуг, — повысить мощность котельной за счёт проектирования модульной системы с каскадным подключением, как в котлах Visio, например, — говорит Армен Калинин, директор по экспорту компании FRISQUET, ведущего французского производителя отопительного газового оборудования. — Контурами (главным и дополнительными) можно управлять удалённо с помощью ECO RADIO SYSTEM VISIO, тем самым регулируя температуру помещений, находясь в любой точке гостиницы».

3 из 5: обстановка в отеле

Проблема. «Все отели похожи друг на друга, надоели однообразные номера...»

Решение. Полёт мысли дизайнера в гостиничном бизнесе зависит от направленности отеля, сетевых стандартов, требований комфорта, универсальности и функциональности, но уникальные и яркие варианты, без сомнения, привлекают внимание гостей. Эстетическое удовольствие от увиденного стиля и авторского

замысла на сегодняшний день в цене. Вариации одной темы превращаются в целостный образ, делая гостиницу похожей на арт-объект.

Креативный образ и индивидуальность — это черты бутик-отелей. И хоть большую по вместимости гостиницу сложно подогнать под эти рамки, объекты, рассчитанные на 15–50 постояльцев, отлично впишутся в статус «эксклюзивный». Говоря об идеях для релакс-отелей, можно вдохновиться спа-заповедями или оздоровительными культурами разных стран.

Спортотели

4 из 5: зимой переходим в помещения

Проблема. «Большинство отелей не рассчитано на занятия спортом в холодное время года. Нужна альтернатива для зимы».

Решение. Если ваш отель не ориентирован на горнолыжный спорт, то стоит задуматься о добавлении крытых площадок. Направление может быть любым: от мини-гольфа до тенниса. В дополнительно отведённых помещениях стоит обратить внимание на отопление, потому что в подобных залах необходимо поддерживать рекомендуемую температуру воздуха и влажность. В тренажёрном зале она должна составлять около плюс 16–18 °С, в помещениях для занятий йогой — плюс 19–20 °С, а также она зависит от типа тренировки (кардио, растяжка, силовые упражнения и т. д.).

«Экономичным вариантом отопления могут служить котлы с погодозависимой регулировкой. В зависимости от изменения уличной температуры оборудование будет контролировать силу нагревательных элементов и тем самым поддерживать необходимый показатель внутри помещения (или разные показатели в отдельных помещениях, если мы говорим о многоконтурном управлении), — отмечает Роман Гладких, технический директор компании FRISQUET. — Если в здании исключены тепловые потери, то такая котельная будет экономить до 25 % энергии».

Стоит помнить, что для проведения коллективных занятий, таких как аквааэробика, йога, фитнес, потребуется квалифицированный инструктор, который организует правильное выполнение упражнений и поможет избежать травм.

3 из 5: утром сжигаем вчерашние калории

Проблема. «Хочется не только поддерживать физическую активность, но и правильно питаться».

Решение. Разнообразие меню в ресторанах отеля может помочь справиться с задачей, но оптимальным вариантом будет разработка отдельного фитнес-меню с указанием калорий и соотношения КБЖУ.

Бизнес-отели

4 из 5: гости приехали работать

Проблема. «Я должен быть на связи в любой момент, хочется, чтобы номер был удобен для работы, свой мини-офис».

Решение. Бизнес-отели ориентированы на гостей, находящихся в командировке или деловой поездке, поэтому номер следует укомплектовать всем необходимым: санузлом, телефоном (иногда даже компьютером и принтером), выходом в интернет, удобной лаконичной мебелью, сейфом. Не стоит забывать и о комфорте — система климат-контроля или кондиционер должны быть исправными. Необходимо исключить перебои в электроснабжении и водообеспечении.

Для деловых мероприятий будет кстати наличие в здании конференц-зала и переговорной, а для досуга — центра релаксации и тренажёрного зала.

3 из 5: важные корпоративные моменты

Проблема. «В командировке не хочу больше останавливаться в гостинице, которая не предоставляет поддержку для корпоративного сегмента».

Решение. Некоторые услуги, которые сделают пребывание деловых гостей проще и удобнее:

- выдача [чека](#), соответствующего законодательным требованиям (должен быть выдан онлайн-кассой, иметь QR-код);
- наличие охраняемой автостоянки;
- возможность взять автомобиль напрокат;
- найм курьера или трансфера.

Российский туризм набирает обороты, и государство оказывает значительную поддержку, поэтому у отелей любого уровня есть возможность поднять планку и

заявить о себе. Будьте внимательны к желаниям гостей, и они щедро наградят вас высокими оценками в отзывах и не заставят ждать очередного визита.