

Комфорт – это не просто удобство и хороший отдых, а особое состояние души и тела, когда речь идет о первоклассном отеле, расположенном в самом центре столицы. Грациозное здание современного дизайна, благородная простота богатого интерьера номеров, на редкость обходительный персонал и плавная, чарующая музыка – именно таким предстает отель Chirag Plaza. По словам генерального директора Франка Бауэра, несмотря на четырехзвездочный статус, отель тянет на 5 звезд. В это охотно верится, стоит лишь переступить порог здания и окунуться в уютную атмосферу покоя, комфорта и высококачественного сервиса. Мистер Бауэр принял нас просто и, мило улыбаясь, пригласил на чашечку чая. За непринужденной беседой об особенностях отеля он поведал о «закулисных» нюансах и кропотливой работе, благодаря которой достигается заветная «звездность». Интервью с господином Бауэром вышло за рамки обычной беседы, благодаря бесценному опыту ведения гостиничного бизнеса, приобретенному им на должности генерального директора самых «звездных» отелей Германии, России и Азербайджана, таких как Dorint AG, Kempinski AG, InterContinental, Korston Hotel Group, Diamond Hills Sochi SLH, Chirag Plaza Hotel & Business Centre Baku.



## ДОТЯНУТЬСЯ ДО ЗВЕЗДЫ

**– Отель Chirag Plaza открылся сравнительно недавно – в 2010 году и уже получил широкую известность, привлекая внимание великолепной, не имеющей аналогов архитектурой, комфортом современных номеров и удобством расположения в самом сердце столицы. Путь к такому успеху нельзя назвать легким – как Вы оцениваете отечественный рынок и свое место в гостиничной инфраструктуре главного города страны?**

– Во-первых, успех нашего отеля связан с его оригинальной архитектурой, над которой трудился один из наиболее известных азербайджанских архитекторов\*\*\*. Дизайн выполнен с учетом современных мировых тенденций, архитектурная композиция здания, действи-

тельно, уникальна и не имеет аналогов. Chirag Plaza – это 15-этажное здание с тремя лифтами, из окон нашего отеля открывается чудесный вид на город, в отеле 34 Standard Rooms, 4 Junior Suit, 4 Executive. Каждый номер имеет своеобразный дизайн и удовлетворяет всем современным требованиям. Второе правило успеха связано с работой бизнес-центра отеля, уровень которого соответствует всем принятым международным стандартам качественной гостиничной индустрии. Отель находится в самом сердце Баку – 5-ти минутах езды от центра города и 25-ти минутах от Международного аэропорта им. Гейдара Алиева. Это главные слагаемые нашего успеха у клиентов, которые выбирают Chirag Plaza в широком ассортименте гостиничных услуг.

– В последние годы на рынке гостиничных услуг Баку наблюдается небывалый всплеск активности. В ожидании большого туристического потока строятся новые отели современного стандарта, растет номерной фонд, кардинально меняется качество сервиса. Какие плюсы и минусы таит для Вас концентрация здоровой конкуренции в сфере гостиничного бизнеса?

– В Баку появляется все больше отелей международного класса. Это, конечно же, большой плюс, потому что гостеприимство на высоком уровне знакомит азербайджанскую столицу с европейскими стандартами качества. Таких стандартов Chirag Plaza придерживается с начала открытия в 2010 году. Чуть ли не с первого дня работы мы проводим разнообразные тренинги для персонала в сфере услуг высококлассного сервиса по стандартам, принятым в Европе. Что касается конкуренции с международными отелями, которые открылись в Азербайджане, мы не ощущаем соперничества.

Среди минусов нельзя не отметить проблему с кадрами, из-за которой мы испытываем трудности при найме персонала. Дело в том, что люди, претендующие на работу в гостиничной сфере, не знакомы с международными стандартами. Даже не думая повысить свою квалификацию, они хотят занять высокие должности – стать менеджерами и директорами. На сегодняшний день это самая большая проблема, с которой сталкивается не только наш отель, но все объекты гостиничного бизнеса Баку.

В Chirag Plaza насчитывается до 120 работников. Интересно, что свыше 50% нашего персонала работают в отеле больше полутора лет. Причин этому несколько: во-первых, наши кадры получают нужное образование, зарплата выдается вовремя и без промедлений. Не скрою, что работу в отеле нельзя назвать легкой, да и само обретение опыта процесс довольно сложный. И тем не менее, именно опыт дает возможность карьерного роста. Многие люди, начинавшие карьеру в Chirag Plaza, сейчас работают в должности директоров других отелей. Там они применяют полученный у нас опыт.

– Говоря о Chirag Plaza, мы подразумеваем оазис комфорта, в котором продумано все для полноценного отдыха. Каждый номер отеля имеет оригинальный дизайн и удовлетворяет всем современным требованиям. Особенно впечатляет ресторан на 15-ом этаже здания, с которого открывается великолепная панорама города и моря. Вы покоряете гостей эксклюзивной кухней. И все же, в чем изюминка отеля, что отличает Chirag Plaza от других четырехзвездочных объектов отдыха?

– Главное правило нашей работы – поддержание постоянного, одинакового качества услуг на высоком уровне. Это правило относится ко всему

спектру нашей деятельности – работе ресторана, отеля и бизнес-центра. Не скрою, что многие отели в Азербайджане имеют проблемы такого плана. Обратите внимание на номера отеля – их три вида. То, что все необходимое находится под рукой, можно заметить с первого взгляда, при этом все продукты и оборудование в Chirag Plaza самого высокого качества. Казалось бы, такая мелочь, как полотенца, халаты или тапочки, изготовлены из лучшего хлопка и отличаются европейским качеством. Поднесите полотенце к лицу, и вы почувствуете живительную свежесть. То же самое можно сказать о косметике, которая представлена брендовой продукцией из Лондона и Франции.

В качестве примера безупречности сервиса приведу небольшую деталь. Наш водитель, который привозит гостей из аэропорта в отель, чисто говорит на четырех языках – русском, азербайджанском, английском и немецком. Машина содержится в идеальном состоянии. Эти, на первый взгляд, мелкие детали превращаются в весомые плюсы при сравнении Chirag Plaza с другими гостиничными объектами. До 80% наших клиентов иностранцы, в основном, европейцы. Посетив наш отель однажды, они возвращаются снова и снова, потому что ценят уровень качества, которое мы предоставляем. В помещениях бизнес-центра немало представителей крупных местных и международных компаний. Это говорит о высоком уровне сервиса бизнес-центра.

Наши клиенты чувствуют себя комфортно и в полной безопасности – последний момент очень важен, безопасности гостей уделяется особое внимание. Внутри и снаружи здание находится под пристальным наблюдением службы охраны, отель оснащен камерами видеонаблюдения. И конечно же, несколько слов о кухне. Наше меню представлено разнообразным ассортиментом европейской и восточной кулинарии. Уже скоро наши посетители смогут отведать кулинарные изыски повара самого высокого уровня. Chirag Plaza отличает изысканный сервис. На завтрак мы предлагаем Вам фуршет, а меню обеда и ужина приятно удивит Вас разнообразием салатов, блюд международной и местной кухни, великолепными десертами. Наши повара – знатоки международной кухни. Нас отличает креативный, нестандартный, дизайнерский подход к оформлению блюд.

Наш кафетерий представляет собой идеальное место для кофе-брейка, легкого ланча или коктейля, здесь можно заказать ароматные сэндвичи, разнообразные закуски и бодрящие напитки, а уютная атмосфера помещения поможет отвлечься и расслабиться. Гордостью отеля является ресторан на 15-ом этаже. Отсюда открывается чудесная панорама Баку. Повара предложат Вам самые лучшие блюда кухни разных стран мира, а идеальное расположение и терраса создают незабываемое впечатление.



**– Chirag Plaza – это элитный бизнес-центр, соответствующий высоким международным стандартам. Какие бизнес-услуги Вы предлагаете посетителям? Расскажите об особенностях отеля: какие условия для организации конференций и бизнес-встреч Вы оказываете?**

– В первую очередь, клиенты получают все, что им нужно. Если посетитель заказывает офис – он получает все на том уровне, который он хочет. Мы обеспечиваем посетителей местом для парковки автомобиля, ежедневно убираются помещения, еда и все остальное по желанию клиента доставляется непосредственно в офис. Сотрудники и менеджеры компаний могут воспользоваться услугами ресторана или бара, а также пользоваться конференц-залами. Среди услуг отеля поднос багажа, сейф в отеле, банкомат, лифт, прачечная и химчистка, а также вызов такси. Имеются услуги по продаже авиа и железнодорожных билетов, предоставлению газет.

Имеются отдельные номера для некурящих, номера обслуживаются круглосуточно. Клиента могут встретить и проводить в аэропорт, в отеле имеется подземная парковка. Как уже говорилось, пристальное внимание уделяется безопасности постояльцев. С помощью продуманной специальной системы контролируется вход в здание. В отеле имеется 3 конференц-зала, которые оборудованы видеосвязью, микрофонами, имеется интернет-сервис и вил-чарты, желающие могут выпить ароматный кофе или чай-брейк. Для небольших встреч предусмотрен бодром, также оснащенный всем необходимым оборудованием.

**– Высокий статус отеля подразумевает не только комфортное проживание, но и адекватную ценовую политику. И все же, имеются ли у Вас какие-либо специальные предложения для постоянных клиентов?**

– В отеле установлены постоянные расценки, которые также соответствуют всем международным стандартам. Мы не меняем цены. При этом у нас имеются постоянные расценки для корпоративных клиентов. Постоянные клиенты Chirag Plaza могут рассчитывать на более низкие расценки. Мы предоставляем гостям специальные VIP-услуги.

**– Уровень сервиса остается одной из главных проблем отельного бизнеса. Как Вы решаете эту проблему, и какие меры предпринимаете для повышения квалификации обслуживающего персонала?**

– В первую очередь мы объясняем своим сотрудникам, какое качество хотим получить. Конечно же, обучить персонал высококачественному сервису невозможно без специальных тренингов, которые помогают понять и наглядно представить требуемый результат. С этой целью мы используем письменные стандартные процедуры. С помощью таких специальных методик, с использованием наглядных пособий сотрудники получают возможность представить, что от них ждут. Обучающие наглядные пособия в картинках и другие средства мы используем для всех видов услуг в отеле – бара, бизнес-центра и номеров. На международном уровне такая работа рассматривается как стандартные операционные процедуры. О них нельзя забывать, их важно учитывать в бизнесе, тренинги и обучение необходимы для качественной работы персонала. Они важны и для самих работников, которые используют полученные знания в будущем.

**– С какими туроператорами Вы сотрудничаете?**

– В первую очередь Chirag Plaza – это отель бизнес-класса. Работа с туристическими агентствами не представляет для нас особого интереса, потому что в основном отель сосредоточен на бизнес-клиентах. Мы представляем себя сами, реклама Chirag Plaza ведется на 26 интернет-сайтах, рассчитана система онлайн-бронирования номеров. Наш сервис предусматривает тесные связи с корпоративными клиентами.

**– Вы претендуете на статус пяти звезд?**

– Официально отель Chirag Plaza получил сертификат на статус четырех звезд. Однако качество сервиса в нашем отеле находится на пятизвездочном уровне.

**Тамила Халилова**

THE FIRST REAL  
DESIGN HOTEL  
COMPLEX WITH  
INTERNATIONAL HOTEL  
STANDARDS AND  
BUSINESS CENTER  
SERVICES IN BAKU

BEST PLACE OF FINE  
DRINKS AND CUISINE

COMFORTABLE  
ACCOMMODATION

TECHNOLOGY  
FACILITIES

CUSTOMIZED SERVICE



"Chirag Plaza Hotel & Business Centre"  
is nominated for World Travel Awards 2012  
like Azerbaijan's Leading Hotel  
& Europe's Leading Luxury Business Hotel



- 42 best designed guest rooms with panoramic view of the city
- 8 floors of Category A modern office space
- Lobby cafeteria and rooftop restaurant
- 3 modern conference rooms
- Underground parking facilities
- All public areas under video monitoring
- 24 hour manned security service
- International quality and service standard
- 25 minutes drive to the Heydar Aliyev Airport