ТРИ «КИТА» ЗАГОРОДНОГО ОТДЫХА

ПОСЛЕДНИЕ НЕСКОЛЬКО ЛЕТ ТУРИНДУСТРИЯ ПЕРЕЖИВАЕТ ЗНАЧИТЕЛЬНЫЕ ТРАНСФОРМАЦИИ. ПУТЕШЕСТВИЯ ПО РОДНЫМ РЕГИОНАМ НАБИРАЮТ ОБОРОТ НЕ ТОЛЬКО ИЗ-ЗА ГЕОПОЛИТИЧЕСКИХ И ЭКОНОМИЧЕСКИХ ФАКТОРОВ, ВСЕ БОЛЬШЕ ВНИМАНИЕ УДЕЛЯЕТСЯ НАПРАВЛЕНИЯМ, ПОДДЕРЖИВАЮЩИМ МЕНТАЛЬНОЕ И ФИЗИЧЕСКОЕ ЗДОРОВЬЕ. РАСТЕТ ИНТЕРЕС К ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫМ ПОЕЗДКАМ, ЭКОЛОГИЧЕСКИМ ТРОПАМ И УНИКАЛЬНЫМ КУЛЬТУРНЫМ ВПЕЧАТЛЕНИЯМ. ПРИ ЭТОМ ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ СЕРВИСА ТОЛЬКО РАСТУТ. О ТЕНДЕНЦИЯХ ЗАГОРОДНОГО ОТДЫХА НА ПРИМЕРЕ ЗАГОРОДНОГО КОМПЛЕКСА ПРЕМИУМ-КЛАССА «ЗОЛОТОЙ РУЧЕЙ» В ИНТЕРВЬЮ GUIDE РАССКАЗАЛ АНТОН ДЖУЛАЙ, ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР УПРАВЛЯЮЩЕЙ КОМПАНИИ GSI. АЛИСА МАЛЬЦЕВА



ИЗ ЛИЧНОГО АРХИВА АНТОНА ДЖУЛАЯ

GUIDE: Какие тренды, на ваш взгляд, характерны для загородного гостиничного бизнеса?

АНТОН ДЖУЛАЙ: Основными по-прежнему остаются повышение уровня комфорта и удобства, относительно новыми — удовлетворение растущих запросов клиентов на восстановление и поддержание здоровья, с возможностью совмещения семейного отдыха и активного досуга. Мы отмечаем значительное увеличение спроса на пакетные туры и экотуризм. Именно поэтому мы много внимания уделяем организации комплексного отдыха, направленного на оздоровление.

Сегодня комплекс «Золотой ручей» готов предложить к услугам наших гостей экологические маршруты с сопровождением, сезонные оздоровительные программы на свежем воздухе, сбалансированное авторское меню в нашем ресторане, детский центр с развивающими и спортивными занятиями, а также разнообразные спа-программы. Мы всегда стремимся внимательно изучать ожидания наших гостей и стараемся их предвосхитить.

Примечательно, что в этом году индустрия столкнулась с нововведением — внедрением курортного сбора. В течение лета мы опробовали этот механизм в действии. Полагаю, что эффект от этой инициативы будет положительный, ведь полученные средства планируется направлять на развитие курортной инфраструктуры.

G: Вырос ли спрос на загородный сегмент ввиду сокращения возможности отдыха за рубежом? Как изменились предпочтения у людей?

А. Д.: Безусловно, на фоне ограничений выездного туризма местный загородный отдых предстает одним из основных направлений. Что касается общей статистики, то по итогам 2023 года в отелях страны остановилось на 13% гостей больше, чем в 2022 году. В загородных отелях нашего региона спрос даже превосходит предложение — и это с учетом того, что, по данным консалтингового центра «Петербургская недвижимость», за последние пять лет оно увеличилось более чем на 15%.

Если раньше бронировались в основном выходные и праздники, то теперь клиенты планируют также проведение семейного отпуска. Нам необходимо быстро подстраиваться под растущие запросы и инвестировать в дополнительные удобства для клиентов.

Так, в прошлом году, мы открыли пятизвездочный отель, ресторан с отдельной стеклянной панорамной террасой для организации свадебных торжеств и мероприятий, детский центр (с более чем 50 разнообразными направлениями фитнес- и арт-программ) и современную детскую игровую площадку. В ближайшей перспективе — открытие банного комплекса, состоящего из пяти аутентичных бань с авторским дизайном.

G: Насколько оправданны инвестиции в современных условиях?

А. Д.: У нас уже успешно работали «якорные» бизнес-направления, такие как теннисный клуб, фитнес и спа-салоны, которые генерировали клиентский спрос. За время работы комплекс зарекомендовал себя как «клуб идеального отдыха всей семьей в атмосфере абсолютного комфорта» по версии бизнес-премии «Деловой город — 2023». Открытие отеля было продиктовано запросами наших клиентов. Расчетный срок окупаемости в начале реализации проекта составлял десять лет, но с учетом текущего спроса мы прогнозируем его уменьшение до семи-восьми лет.

Учитывая растущий спрос на загородный отдых, а также то, что мы находимся недалеко от города и гостями нашего клуба являются жители Сестрорецка и Северной столицы, мы уверены, что такая инвестиция оправданна на все 100%. Планировалось создание отеля высокого уровня, и мне кажется, что у нас действительно получилось это сделать.

G: Характерна ли для рынка тенденция расширения загородного гостиничного бизнеса?

А. Д.: Гостиничный бизнес за последние несколько лет испытал целый спектр разных внешних воздействий, череду взлетов и падений: долгое восстановление после пандемии, уход международных операторов. А вот введение антироссийских санкций отразилось скорее в лучшую сторону, так как отрасль чувствует себя увереннее и наращивает обороты. Можно говорить о том, что мы проходим новый виток развития. Увеличился объем инвестиций в туристические объекты, несмотря на длительный срок окупаемости.

В загородном клубе «Золотой ручей» уже есть все необходимое для комплексного отдыха. Приезжая к нам на теннисные турниры, гости обычно бронируют проживание в отеле с семьей. Наблюдается спрос на аутентичный отдых с акцентом на особенности региона: природу, традиции, кухню. Мы откликаемся тематическими мероприятиями. Организовываем экскурсии по местным достопримечательностям, детокс-программы, проводим сезонные специальные предложения от шеф-повара нашего ресторана «GOSTЬ», отмечаем праздники: Масленицу, День знаний, Международный женский день, новогоднюю ночь и Рождество и другие интересные события.

G: На что делается ставка на рынке загородного отдыха?

А. Д.: Игроки рынка обязаны реагировать на запросы потребителей в части загородного отдыха. Сложно выделить что-то одно. Это совокупность факторов. Для нас, например, является очевидной необходимость делать ставку на экологичность. Курортную природную среду необходимо делать обязательной частью загородного отдыха.

В этом плане на руку играет месторасположение, непосредственная доступность водных объектов и леса, наличие удобных и неповторимо красивых прогулочных трасс. Мы уже давно проводим уроки и мастер-классы на природе, нами разработаны пешие и конные маршруты, мероприятия с профессиональными тренерами по йоге и туризму.

Не меньшее значение придается генерации положительных впечатлений. В нашем комплексе разработана насыщенная программа досуга, с учетом того, что гости проводят у нас несколько дней подряд. Организуются тематические семинары, мастер-классы, музыкальные и творческие встречи.

Также мы уделяем огромное внимание обеспечению люксового сервиса. Мы обладаем большим опытом в области обслуживания клиентов премиум-сегмента. Это большая и очень сложная работа, которая делается с удовольствием.

Еще один важный элемент — обеспечение гастрономического благополучия наших гостей. Мы учитываем разные запросы наших клиентов — от разработки эксклюзивных свадебных банкетов до фитнес-меню.

Внимание к деталям очень значимо. Все перечисленное и является теми элементами, из которых складывается впечатление наших гостей, то, от чего у них возникает желание вернуться снова и рекомендовать нас своим друзьям.

G: Какие тенденции развития загородного гостиничного бизнеса видите на ближайшую перспективу?

А. Д.: Выделю пять общих для отрасли ключевых точек развития: персонализация клиента, комплексное развитие туристической территории, пакетные туры, программы лояльности, развитие цифровых технологий.

Мы предполагаем основные усилия сосредоточить на удовлетворении индивидуальных запросов гостей нашего клуба, увеличении спектра услуг. Нашими клиентами в 2023 году стали молодые семейные люди в возрасте от 30 до 45 лет с активной жизненной позицией, прививающие здоровые привычки детям, стремящиеся к их развитию. И эту тенденцию мы планируем продолжать!

G: Если подытожить наш разговор, какие три «кита» загородного отдыха вы назовете основополагающими?

А. Д.: Экологичность, мультиформатность и сервис. В современном мире все больше людей осознает важность сохранения окружающей среды. Загородные комплексы, расположенные вдали от городского шума, предлагают уникальную возможность насладиться природой, не нанося ей вреда. Использование экологически чистых материалов в строительстве и обустройстве жилья, а также внедрение устойчивых практик, таких как переработка отходов и использование альтернативных источников энергии, становятся неотъемлемой частью концепции загородного отдыха. Это не только способствует гармонии с природой, но и создает более здоровую атмосферу для отдыхающих.

Загородный отдых должен быть разнообразным и адаптированным под разные предпочтения. Возможность выбора между активными видами досуга, такими как пешие прогулки, велопоездки или рыбалка, и более спокойными занятиями, например, йогой или медитацией на природе, делает отдых более привлекательным для широкой аудитории. Мультиформат позволяет каждому найти что-то по душе — будь то семейный отдых, романтические выходные или корпоративные мероприятия. Такой подход обеспечивает гибкость и возможность создания уникального опыта для каждого гостя.

Никакой отдых не будет полноценным без качественного сервиса. Забота о гостях должна проявляться на каждом этапе — от приветствия при заезде до прощания. Важно, чтобы персонал был внимателен к потребностям отдыхающих и был готов предложить индивидуальные решения. Высокий уровень сервиса включает в себя не только комфортные условия проживания, но и разнообразные дополнительные услуги — от организации экскурсий до выбора подушек. Чем больше заботы и внимания к деталям, тем выше вероятность того, что гости захотят вернуться. ■