«ОТЕЛЬ СТАНОВИТСЯ ЦЕНТРОМ ГЕДОНИЗМА»

Генеральный менеджер Four Seasons Hotel Lion Palace St. Petersburg Озгюр Сезерджан — о том, как развивается экономика впечатлений в эпоху турбулентности и что такое роскошь в современной индустрии гостеприимства



FOUR SEASONS HOTEL LION PALACE ST. PETERSBURG

КАРЬЕРА Озгюра Сезерджана — тот редкий и счастливый случай, когда выбор был сделан еще в раннем детстве. В гостиничную индустрию он влюбился сразу и бесповоротно, впервые переступив порог отеля. Сегодня за его плечами 30-летний опыт в сфере гостеприимства и 17 лет, отданных бренду Four Seasons. В интервью изданию «Коммерсантъ Стиль Клуб» новый генеральный менеджер «дома со львами» рассказал об искусстве дарить впечатления, о том, как города становятся туристическими магнитами и за что он любит фильм «Отель "Гранд Будапешт"».

Что определяет сегодня направление развития экономики впечатлений?

Точек нестабильности в мире, к сожалению, становится все больше и планировать путешествия — как отпуска, так и деловые поездки, — теперь сложнее. Составление маршрута иной раз превращается в настоящий квест. Поскольку внешние обстоятельства все менее предсказуемы, глубина бронирования изменилась радикально: если раньше речь шла о месяцах, то сейчас счет идет на недели и даже на дни.

Если же говорить о том, как меняется сама сфера гостеприимства, отмечу, что сегодня путешественнику, особенно молодого поколения, нужен многогранный опыт: визуальный, тактильный, эмоциональный интеллектуальный. Чем больше струн ты сможешь затронуть как отельер, тем больше у тебя шансов покорить гостя. Ты уже не можешь позволить себе делать ставку только на один козырь: первые позиции в индустрии занимают отели, которые превратились в самостоятельные, скажем так, центры гедонизма — это модные, атмосферные, интригующие локации с богатым событийным содержанием. Именно так развивается Four Seasons Hotel Lion Palace St. Petersburg: несколько разноплановых ресторанов, спа-центр с программой клубного членства и, главное, атмосфера, которая поддерживает ощущение полноты жизни.

Как это влияет на ожидания гостя?

Планка заметно повышается: поскольку люди путешествуют реже и нередко принимают решение в последний момент, им хочется превратить поездку в особенный опыт. Сегодня в этом смысле особенно важны индивидуальные штрихи в гостеприимстве, от приветствия до комплиментов в номере.

Индустрия развивается, и впечатлить гостя уже не так просто. Лет двадцать назад высшим шиком считалось поприветствовать гостя по имени. Носильщики старались прочитать фамилию на багажной бирке