

VLADIMÍRA ČERNAJOVÁ

HOTELSTORY

ANEB
KDYŽ TO HOSTÉ ROZBALÍ



AL
press

edice

KIOKAN

ÚSMĚVNÉ PŘÍBĚHY NEJEN Z RECEPCE



edice
KIO **KAN**

VLADIMÍRA ČERNAJOVÁ

HOTELSTORY

ANEB

KDYŽ TO HOSTÉ ROZBALÍ

ÚSMĚVNÉ PŘÍBĚHY NEJEN Z RECEPCE



edice
KIOŠKAN

Copyright © Vladimíra Černajová, 2016
Copyright © ALPRESS, s. r. o.

Všechna práva vyhrazena.

Žádnou část knihy není dovoleno užít
nebo jakýmkoli způsobem reprodukovat bez písemného
souhlasu držitele práv, s výjimkou krátkých citací
nebo odkazů, které tvoří součást kritického hodnocení.

Copyright © Vladimíra Černajová, 2016

Ilustrace © Vladimíra Černajová, 2016

Redakční úprava Jana Pleskotová

Grafická úprava obálky Tomáš Řízek

Vydalo nakladatelství Alpress, s. r. o., Frýdek-

Místek, v edici Klokán, 2016

shop@alpress.cz

První elektronické vydání v českém jazyce

ISBN 978-80-7543-293-3 (pdf)

*Tuto knihu věnuji všem kolegyním
a kolegům na palubě i v podpalubí,
u kormidla, ve strojovně
i v lodním baru.*

*Milí čtenáři,
při psaní této knížky jsem čerpala
ze svých pracovních zážitků, ale jak hotely, tak postavy
a postavičky – jejich jména, vlastnosti i doprovodné reálie –
jsou dílem mé fantazie.*

Do ředitelovy kanceláře vstoupíš se svým názorem a odejdeš s jeho názorem. Říká se tomu výměna názorů.

J. Hadži-Kostič

Konec na úvod

Jestli se vám to nelíbí, tak můžete jít!“ zahřmělo od ředitelského stolu směrem ke mně. Právě jsem „na koberečku“ dostávala další porci zmatených a nelogických pokynů, ke kterým se uchyluje člověk, když vlastně neví, co má dělat. Po kolikáté už za poslední tři měsíce...

Koukala jsem kamenně na svého šéfa, ředitele čtyřhvězdičkového hotelu *Grand Stella* o sto sedmdesáti pěti pokojích, ve kterém jsem byla už osm let hlavní kádr přes prodej ubytování.

Osm skvělých let, nutno říct, pod vedením skvělého šéfa, kterého jsem momentálně milovala asi jako čištění kočičího záchodu, žehlení přesušených košil a vstávání ve čtyři ráno. Soudě podle jeho opocené bleskovky a brunátných tváří, ani on ze mě nebyl zrovna odvařený – propracovával se k infarktu a napětí by se dalo krájet.

Celé roky nám to šlo jako na drátkách, dařilo se zvyšovat obsazenost i tržby, a slunce bylo jasné a tráva zelená. Každý rok byl lepší než ten předchozí. Pak ale přišel podzim 2008 a celosvětová ekonomická krize. Sešup po skluzavce dolů

přímo do louže bahna. Korporátní firmy, naši hlavní zákazníci, začaly šetřit, kde se dalo, a jako první osekaly cestovní náklady.

Najednou se nejezdilo na služební cesty, ale pořádaly se videokonference. Vyšlo to levněji. Pokud někdo vyrazil do terénu, jel na otočku, nepřespával. Když náhodou vyjeli z firmy dva lidé a zůstali přes noc, místo dvou dražších jednolůžkových pokojů si vzali jeden levný dvoulůžkový, takže utratili polovinu. Zaměstnanci kanceláří přestali chodit do restaurací na obědy a začali fungovat na principu „co mi maminka dá do nůše, to sním“. Nepořádaly se semináře, konference, rušily se plesy i vánoční večírky. Pro hotelový byznys to byl naprostý průšvih. Naše obsazenost klesala strměji než Macocha. Ostatní hotely na tom nebyly o nic lépe – ztrácely půdu pod nohama a snižovaly ceny až za hranici rentability.

Majitelé hotelového řetězce v pravidelných intervalech myli řediteli hlavu – jako by s tím mohl něco udělat. Ten, podle zákona padajícího lejna, přenášel jejich poselství na mě, jako prskající a skomírající olympijský oheň. Přecházel ho jeho tradiční humor a nadhled. Když jsem po osmé musela zdůvodňovat, proč zrovna dnes je obsazenost o třicet procent nižší než loni v ten samý den a proč má konkurenční hotel *Metropol* na zapadlém bezvýznamném rezervačním webu pokoj o euro nižší než my, měla jsem chuť zařvat: „Bo bagr! Co kdybychom třeba ubytovávali zadarmo?!“ A reagovala jsem nezdvořilou grimasou.

„Buď se mi omluvíte, nebo zvažte své setrvání na tomto místě.“

Tak jo, ostatně to není špatný nápad. Byla jsem unavená a vyhořelá jak venkovní gril v lednu. Představa, že bych v tomhle nahánění plánu, které nejvíce ze všeho připomínalo chytání vody cedníkem, měla pokračovat ještě jeden jediný den, mě naplňovala stejným nadšením jako droždová

polívka ve školní jídelně na základce. Ostatně, stejně potřebuju dopsat knížku. Termín odevzdání mě tlačí, a práce mě jen zdržuje od psaní.

A tak jsem se neomluvila a odešla po osmi letech ze dne na den, jak se říká „s hlavou hrdě vztyčenou a prdelí holou“.

Ve smíchu je klíč, kterým dešifrujeme celého člověka.

Thomas Carlyle

Když je šéf čtverák

Razantnímu odchodu ale předcházela báječná léta. Jak se říká, všechno je o lidech. Ředitelem hotelu *Grand Stella* byl Jim Broer, sympatický šedesátník belgické národnosti, starý praktik, který sotva prošel recepcí, okamžitě zaregistroval utržený knoflík na portýrově vestě, nesprávně umístěný kobereček před vchodem a otisk rtěnky na skleničce, a to vše ze vzdálenosti dvaceti metrů. Nebazíroval na manažerské hantýrce ve stylu RevPar je 3 % below, ADR meziročně o dvě eura vyšší a parita na IDS v cajku. Na tyhle řeči měl lidi. Mimo jiné i mě. Sice neuměl česky, komunikovali jsme v angličtině, ale když vzal do ruky novou hotelovou brožuru, jejíž český text jsem s kolegy osmkrát kontrolovala, neomylně upřel zrak na českou větu a zapíchl do textu prst.

„Tady je chyba!“

A byla tam. Do pihele, dva tisíce kusů vytištěných! Tomuhle chlapovi prostě nic neunikne.

Měl respekt a byl dobrý.

Oplýval taky svérázným smyslem pro humor a dokázal věci vygradovat do infarktových stavů jen proto, aby viděl naši reakci, až zjistíme, že nás převezl.

Každé pondělí se v ředitelně scházelo vedení na poradě. Probírali jsme, jaké akce nás tento týden čekají, že univerzitní ples má posunutý termín, firma Kovko poptala pět pokojů na půl roku, pan Johnsson zase udělal vyrvál na recepci, vířivka opět nefunguje, proč to hergot už někdo pořádně neopraví, a že jsme o tři procenta nad plánovanou průměrnou cenou za pokoj a tržba je pět procent nad plánem.

Zrovna v tom období majitelé našeho hotelového řetězce uvažovali o koupi konkurenčního hotelu. Ten už hodně dlouho řídil pan Dvořák, nestor českého hotelnictví, výborný a schopný profesionál, který před nějakými patnácti lety šéfoval i *Grand Stellu*, a mnozí mí kolegové ještě měli jeho nekompromisní razanci a víc než znělý hlas v živé paměti. Byl na lidi pes. Někteří z nich stále doléčovali žaludeční vředy, způsobené tehdejším stresem. Ředitel zahájil poradu slovy:

„Musím vám sdělit zásadní zprávu. Majitelé se opravdu rozhodli pro koupi hotelu *Metropol*.“

„Ale nepovídejte, tak vida, taková konkurence jsme byli a teď budeme jedna parta,“ pustili jsme se do štěbetání okolo stolu.

„Mají jen jednu podmínku. Do *Metropolu* půjdu šéfovat já, abych tam zavedl standardy našeho řetězce, a pan Dvořák se jako ředitel vrátí zpátky sem.“

Nastalo ticho, že by se dalo krájet.

Do konce porady se v místnosti nepohnul ani lístek na fíkus. Všichni jsme byli přešlí, jak po týdně ve špitále. Kolegy rozbolely vředy.

Po čtyřiceti minutách ředitel poradu ukončil.

„Děkuji vám za informace, přeji úspěšný týden... Kolikátého dneska vlastně je?“

„Prvního dubna,“ ozvalo se pár zdeptaných hlasů, zničených představou zásadní změny vedení.

„Kolikátého?“