

Наши люди



Euroopa Liit



ИЗДАНИЕ ПОЛОСЫ ПОДДЕРЖИВАЮТ ЕВРОПЕЙСКИЙ ФОНД ИНТЕГРАЦИИ ГРАЖДАН ТРЕТЬИХ СТРАН, МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ И ФОНД ИНТЕГРАЦИИ

ТАРМО БАХМАНН: *Национальность работника неважна, важно, как он общается с клиентами*

Если отношение правильное, справишься

"Я сказал работникам: если у нас 60 процентов посетителей эстонцы, то будем учить эстонский язык, если будет 60 процентов китайцев, возьмемся за китайский. Все базируется на том, кем является клиент", - пояснил исполнительный руководитель расположенного в Нарва-Йыэсуу "Meresuu SPA&Hotel", которому в 2008 году был присужден титул лучшего туристического объекта Эстонии, Тармо Бахманн.

Сирле COMMER-KALDA
sirle@pohjarannik.ee

- Раз "Meresuu" начал свою деятельность всего лишь с лета прошлого года, у вас довольно свежий опыт, как надо открывать отель и комплектовать команду.

- Да, в "Meresuu" сейчас работают 120 человек, и большая часть - примерно 100 - это люди, чей родной язык русский. 95 процентов наших работников из Ида-Вирумаа.

Я начал работу за семь месяцев до открытия отеля, и моим первым заданием было найти руководителей. Для этого была проведена довольно широкомасштабная кампания по найму по всей Эстонии, потому что руководителем не обязательно должен быть местным жителем, важно, чтобы он хорошо разбирался в своей сфере и умел работать в команде. Гостиничное дело - это работа в команде, если отель открыт 24 часа семь дней в неделю, то работа в таком обслуживающем учреждении требует определенных дополнительных навыков и отношения.

Я сам работал в Таллинне и Пярну, хотя родом из Рапла. Работники, связанные с продажей, а также руководители в сфере питания у нас не местные, а вот руководители по проживанию и финансам - идавирусцы, как и большая часть остальных работников.

- Насколько место работы в "Meresuu" привлекает?

- Когда руководители были выбраны, они в сотрудничестве с руководителем по персоналу организовали свою команду. Нам пришлось свисте тысячи CV. Целью нашей было, конечно, найти как можно больше местных работников, чтобы стать лучшими в сфере оказания услуг и лучшим работодателем.

В нынешнем бизнесе в сфере обслуживания бытует такое высказывание: "Найди себе работника с правильным отношением, а все навыки обучаемы". Если у желающего работать нет правильного отношения к работе и клиентам, то можешь потратить сколько угодно денег на обучение - нужного результата так и не достигнешь. Все работники должны понимать, что мы действуем в бизнесе, который базируется на гостеприимстве, и нашей целью является работать во благо каждого клиента.

Сфера обслуживания в этом смысле интересная, потому что, например, для поваров, бухгалтеров и массажистов

важно образование по специальности, а также предварительный опыт работы, а для администраторов, работников ресторана и водного центра главное - правильное отношение и желание обслуживать.

Более чем за месяц до открытия все работники уже были найдены - и начался период интенсивного обучения и практики. Проводили пробные заселения, массаж, питание. У всех работников в течение прошлого года была возможность провести здесь ночь в качестве клиента, чтобы они лучше смогли почувствовать себя в этой роли и порекомендовать, что можно сделать лучше. Ты не можешь продавать товар, если сам о нем ничего не знаешь.

- Когда вы ходите по улицам, то смотрите на людей с той точки зрения, что этого бы я взял на работу, а этого в обслуживающий персонал - ни за что?..

ТАРМО БАХМАНН:

- Целью являлось все-таки найти как можно больше работников на месте, чтобы стать лучшими в сфере оказания услуг и лучшим работодателем.

- На улице я таким образом не нанимаю, но когда нахожусь в каком-нибудь учреждении обслуживания, то бываю. Если я вижу какого-нибудь блестящего работника обслуживания, то хвалю его и говорю: ты хорошо обслуживаешь, и если когда-нибудь будешь искать работу, пожалуйста, возьми мою визитную карточку и сообщи об этом. Целью моей не является переманить у кого-нибудь работника, а чтобы тот пришел сам, когда ему захочется чего-то нового в своей жизни.

- Можно ли делать обобщение, основываясь на национальности, например, что русские - очень доброжелательный обслуживающий персонал, а обслуживание эстонцев оставляет желать лучшего, а американцы вообще никуда не годятся?

- Скорее, у людей определенные стереотипы, потому что среди тех же американцев есть те, кто прекрасно относится к работе, а есть и такие, которые к ней равнодушны. То же самое касается и эстонских, и русских работников сферы обслуживания. Важна та обстановка, которая вокруг них, привыкли ли они обслуживать, предлагать, продавать,

рекомендовать или просто ждут, пока клиент купит сам.

- Какова эта среда сейчас в Эстонии, ведь еще не так давно принцип был другим: обслуживающий работник - король, а не наоборот?

- На самом деле ситуация такова, что в кризисное время любой клиент - это подарок, и если кто-то из сферы обслуживания этого не понимает, то у него, может, скоро не будет клиентов вообще.

- Почти у 90 процентов ваших работников родной язык - русский, в то время как две трети ваших клиентов - жители Эстонии, большей частью эстонцы. Как протекает сотрудничество?

- Да, примерно 60 процентов наших клиентов из Эстонии, 20-25 процентов - из России, 10 процентов - из Финляндии и остальных стран. Исходя из этого, мы ожидаем, что наши работники будут разговаривать на русском, эстонском и английском языках.

На самом деле жизнь показывает, что хотя у многих в CV было отмечено владение эстонским языком на среднем уровне, в действительности знания оказались ниже. Я понимаю, что если нет практики, то все забывается. Понятно, что мы должны были внести некоторые коррективы в свои требования, потому что у многих английский был лучше, чем эстонский.

И что же мы сделали? Во-первых, язык, на котором мы общаемся на работе, в основном эстонский. Я не думаю, что два русских работника говорят между собой по-эстонски, но с эстонским клиентом они говорят по-эстонски, с русским - по-русски, а с англоязычным - по-английски. Я сам общаюсь с работниками по-эстонски ради их же практики, конечно, при необходимости мы обговариваем важные темы на русском языке.

Прошлой осенью мы проводили обучение эстонскому языку, где в течение трех месяцев 80 человек изучали эстонский, связанный с их специальностью. Частично курсы оплатил работодатель, частично - сами работники. Если я сам заплачу за курсы, то буду учиться больше и ответственнее.

Понятно, что те работники, которые постоянно практикуются, особенно те, кто работает администратором и в ресторане, быстро и хорошо развивают свои навыки, потому что у нас очень много эстоноязычных клиентов. И отклики очень хорошие: мол, как это приятно, что русская молодежь говорит на эстонском с приятным акцентом и большая часть из них старается говорить с тобой по-эстонски.

Мы приобщаем их, потому что это естественно, что люди боятся говорить, поскольку считают, что говорят неправильно. И я говорю по-русски тоже не на высшем уровне, но



Тармо Бахманн вместе со своей многонациональной командой хочет стать лучшим в Эстонии веллнесс-спа, предлагая полноценный отдых для клиента, который это ценит. Чтобы клиент уехал отсюда с мыслью - "Жизнь прекрасна" или "Жить хорошо, а хорошо жить - еще лучше".

2xМатти КЯМЯРЯ



Для того чтобы в "Meresuu" было больше эстоноязычных клиентов, работники, принимающие их, эффективно повышают свой уровень знания языка.

я просто должен это делать, потому что так надо.

- Если какой-нибудь эстонец не владеет русским достаточно, его не брали на работу?

- Да, мы не делаем эстонцам каких-либо уступок.

- Смешанным коллективом сложнее управлять, чем если бы это была команда, состоящая из только русских или только эстонцев?

- Скажем так, что это интереснее. Каждый руководитель каждый день узнает что-то но-

вое о своей команде. Разъяснение становится немного более долгим процессом, частично, может, из-за языка, частично из-за предыдущей работы и жизненного опыта, но когда информация доходит, все встает на свои места. Это возлагает на руководителя обязанность лучше разъяснять, почему и как делаются определенные вещи.

- Вы уже руководили многонациональным коллективом?

- Я работал три года в отеле "Viru", где был коллектив из

эстонцев и финнов, потом в отеле "Olimpia" и "Reval Hotelli Grupp", где вначале были русские и эстонцы, а потом и латыши и литовцы. И поскольку я там был директором по продаже и членом правления, то в международной сети отелей все общались на английском. Затем я три года руководил в пярнуском отеле "Strand", где коллектив преимущественно был эстонским, а вот здесь.

Неважно, какой национальности работник, важно, как он общается с клиентами. Я общаюсь с работниками так, как хотел бы, чтобы они общались с клиентами: вежливо, объясняя, рассказывая, рекомендуя. Мы считаем, что принцип "запрещаю-приказываю-вешаю" не самый правильный стиль в управлении отелем, если хочешь в сфере обслуживания добиться очень хороших результатов. Таким образом, мы общаемся с работниками так, как хотим, чтобы они общались с клиентами.