

# Непростой рынок ВТОРОЙ СТОЛИЦЫ



Гостиница «Балтия» в Санкт-Петербурге приняла первого гостя весной 2012 года. С тех пор она прошла добровольную сертификацию, официально получила категорию 3\*, стала победителем конкурсов «Гостеприимный Санкт-Петербург», «Звезда Броневика», «Лучшие отели России», а в августе 2013 года прошла аттестацию Ассоциации Бизнес Туризма и была отмечена статусом «Бизнес-отель». И все это — за полтора года. О тонкостях развития этого независимого отеля рассказал Николай Нагач, генеральный директор «Балтии».

**М.О.:** Николай, Санкт-Петербург — второй после Москвы по популярности город для деловых путешественников. Есть ли какие-то особенности в их требованиях к отелям?

**Н.Н.:** На мой взгляд, Санкт-Пе-

тербург занимает второе место по объемам бизнес-трелл лишь из-за численности населения и объема пассажиропотока: здесь только пять железнодорожных вокзалов и аэропорт Пулково против соответственно девяти и трех транспортных

узлов в Москве. Ожидания путешественников примерно одинаковые: комфортные номера, вкусный завтрак, безопасное пребывание и минимальное время в пути от гостиницы до места назначения. Поэтому я считаю, что по спектру предоставляемых услуг и уровню обслуживания города сравнимы.

Не секрет, что одним из основных факторов, влияющих на выбор средства размещения, считается месторасположение гостиницы. Но здесь нужно помнить, что у компаний есть свои бюджеты на поездки, правила и политика бронирования, свои исторически сложившиеся предпочтения. Мне сложно однозначно сказать, что для кого важнее, но очевидно, что топ-менеджеры крупных международных компаний, являясь заложниками своего статуса, останавливаются в «пятизвездниках», передвигаются на автомобилях, и поэтому для них важно рассчитать график перемещений с учетом загруженности городских дорог. В свою очередь, руководители и сотрудники малых фирм, используя метро и общественный наземный транспорт, гарантированно добираются из центра до аэропорта менее чем за час. Ситуация на магистралях



Николай Нагач, генеральный директор отеля «Балтия». 20 лет в гостеприимстве. Студентом Московского института электроники и математики начинает работать ночным аудитором в «Новотель Шереметьево-2». Весной 1998 года переходит на аналогичную должность в московский "Метрополь". Чуть позже — в «Холидей Инн Виноградovo», где занимается широким спектром вопросов, связанных с размещением, обслуживанием гостей, организацией мероприятий, эксплуатацией номерного фонда. В 2000 году становится заместителем начальника службы приема и размещения, а в 2003 — ее руководителем. В 2008 году занимает позицию генерального менеджера ижевского «Парк Инн», в 2009 — возглавляет операционную деятельность казанского «Ибиса». Уверен, что опыт участия в открытии вышеупомянутых гостиниц очень пригодился при строительстве, оснащении и запуске «Балтии».

Санкт-Петербурга стала сложнее, но до Москвы в этом отношении еще далеко!

**М.О.:** Можете ли Вы оценить, как на сегодняшний день представлен сегмент гостиниц 3\* в Санкт-Петербурге?

**Н.Н.:** Конкуренция в нашей ценовой категории (а это 3-3,5 тыс. рублей за ночь) очень высока, особенно в периоды низкого спроса, поскольку снижение цен гостиницами более высокого уровня отнимает у нас часть клиентов. Те, кто заявляет, что «в Санкт-Петербурге не хватает гостиниц», забывают закончить предложение фразой «в июне месяце». С января 2012 года я ежемесячно изучаю предложения гостиниц Санкт-Петербурга на текущий месяц и на три месяца вперед. Ограниченным выбор является только в июне, в остальные месяцы более 500 средств размещения различного ценового уровня приглашают путешественников воспользоваться их услугами.

Что касается конкурентной среды места, в котором расположена «Балтия» (южная часть Выборгского района и Петроградская сторона), то здесь представлены десять гостиниц категории от 2\* до 4\* с номерным фондом от 30 до 400 номеров. Судите сами, высока ли конкуренция...

**М.О.:** Велики ли шансы выиграть за счет более низких цен?

**Н.Н.:** Конечно, гостю хочется, чтобы цены были ниже, номера больше, а завтрак был сравним с предложением турецких и египетских курортов. К сожалению, цены на энергоносители и продукты растут, поэтому не всегда удается сдерживать рост стоимости номера. Цены «Балтии» чуть выше среднего уровня в нашей конкурентной среде. Однако для корпоративных клиентов, постоянных гостей у нас всегда найдется специальное предложение или очень выгодный тариф. За полтора года работы мы установили партнерские отношения с рядом компаний.

Это, в первую очередь, касается услуг размещения, питания, проведения деловых мероприятий. За 10 месяцев 2013 года доля деловых путешественников составила более 30%, и в сравнении с прошлым годом есть небольшой рост. Конечно же, мы надеемся и в дальнейшем развивать это направление.

Вдобавок, мы разработали прогрессивную систему скидок для постоянных гостей, дисконтные карты на услуги ресторана и бара, в периоды низкого спроса предлагаем сотрудникам компаний-партнеров специальные цены для частных визитов.

Плюс много внимания уделяем работе с отзывами гостей в социальных сетях и на профильных сайтах. На регулярной основе — обычно раз в две недели, но иногда и чаще — я проверяю соответствующие разделы систем бронирования, страничку на нашем сайте, изучаю мнения и комментарии гостей, оставленные в предлагаемых им опросниках. В обя-



зательном порядке отвечаю на отзывы. К слову, благодаря отзывам наших гостей на TripAdvisor.ru, мы занимаем 14-е место среди 243 отелей Санкт-Петербурга, а на Booking.com имеем отметку «Очень хорошо», что соответствует 8,5 баллам из 10.

**М.О.:** *Насколько, по-Вашему, такая «мелочь», как Wi-Fi, важна для бизнес-туристов?*

**Н.Н.:** Безвозмездно пользоваться беспроводным доступом в Интернет на территории всей гостиницы мы предлагаем гостям с момента открытия. Это была наша принципиальная позиция уже на стадии планирования набора дополнительных услуг. Гости хотят круглосуточно быть на связи. Осознавая это, в дополнение к беспроводному доступу мы также бесплатно предлагаем гостям ноутбуки на непродолжительное время.

**М.О.:** *Сложно ли было пройти процедуру «Аттестации Бизнес- и Конференц-отелей» АБТ и что Вы ждете от этого сотрудничества?*

**Н.Н.:** Я не могу сказать, что аттестация проходила для нас сложно,

поскольку мы еще на стадии строительства здания гостиничного комплекса и оснащения номерного фонда придерживались всех необходимых требований системы классификации и Ассоциации Бизнес Туризма. И готовились к проверкам еще до открытия. Поэтому результат закономерен: в сентябре 2012 года мы получили Свидетельство о присвоении гостинице «Балтия» категории 3\*, а в августе 2013 — Аттестат Ассоциации о присвоении нам статуса «Бизнес-отель».

**Те, кто заявляет, что в Петербурге не хватает гостиниц, забывают добавить «в июне месяце»**

Для небольших частных гостиниц жизненно важным и одновременно непосильно затратным является процесс самостоятельного продвижения услуг и собственного бренда. «Балтия» в одиночку не может конкурировать с представителями международных

гостиничных сетей, в активе которых опыт нескольких десятилетий развития, маркетинговые разработки и обширная клиентская база. Поэтому нашу интеграцию в деловое сообщество, объединяющее не только российских, но и зарубежных партнеров, можно назвать стратегически важным шагом на пути экономического роста отдельно взятой гостиницы. Уверен, что такое сотрудничество поможет нам сделать торговый знак «Балтия» более узнаваемым. □

*Беседовала Марина Осипова*

