

## Pokoje na godziny. Głos branży

2013-09-03

Hotel Pomorski w Bydgoszczy to kolejny obiekt w Polsce, który wprowadził do swojej oferty "pokoje na godziny". Większość przedstawicieli branży hotelarskiej nie kryje oburzenia, ponieważ o ile w obiektach proponujących tylko taką ofertę jest to do przyjęcia, to w przypadku hotelu, trudno już wytłumaczyć takie rozwiązanie. Są jednak także przychylnie głosy...

Dlaczego hotele decydują się na tego typu oferty? Zmusza ich do tego sytuacja finansowa? Brak zainteresowania istniejącą ofertą? Zapotrzebowanie na rynku?

Zapytaliśmy kilku przedstawicieli rynku, co myślą na ten temat:

Krzysztof Milski, prezes Polskiej Izby Hotelarstwa

Jestem zszokowany ofertą bydgoskiego hotelu. Oczywiście istnieje swoboda działalności gospodarczej, ale tego typu usługi naruszają etykę hotelarską. Taka oferta obniża rangę nie tylko danego hotelu, ale również całego rynku lokalnego. Ja w takim hotelu po prostu bym nie nocował i sądzę, że większość gości myśli podobnie.

Adam Antonijczuk, właściciel Hostea Consulting

Koncept produktu krótkookresowego jakim niewątpliwie jest oferta "godzinowa" znany jest na świecie od wielu lat. Na początku dotyczył zwykle hoteli położonych na dużych lotniskach "hubach" międzykontynentalnych gdzie zawsze była duża grupa gości (pasażerów oraz załóg samolotów) która chętnie z takiego produktu korzystała. Obecnie powstały całe sieci oraz programy marketingowe skupiające hotele w których można wynająć pokoje na krótki pobyt dzienny.

Odbiorcą takiej oferty nie są tylko umownie nazwani "zakochani" u nas od razu oskarżani o romansowanie, które obowiązkowo doprowadzi do rozbicia podstawowej komórki społecznej, ale także np. ludzie przyjeżdżający na zakupy do dużych centrów handlowych czy na wyczerpujące czasami intensywne spotkania biznesowe.

Każdy hotelarz który bezpośrednio zarządza hotelem /niezależnie czy jest to hotel pięciogwiazdkowy czy nieskategoryzowany zajazd, doskonale wie, że znaczną część normalnego ruchu gości stanowią i tak spotkania pozamałżeńskie lub przedmałżeńskie. Czy ktoś słyszał, żeby odmówiono w Polsce wynajęcia pokoju tylko dlatego, że goście mają inne nazwiska w dowodach? Hotele z założenia muszą być dyskretne oraz oferować poczucie bezpieczeństwa serwisowego, a więc to od hotelarza w dużej mierze zależy też jakich gości (z kategorii tych nieproszonych) będzie gościł w swoim hotelu.

Próbowałem tego już kilkakrotnie w zarządzanych przeze mnie hotelach: brak muzyki dyskotekowej, inne podejście do karty alkoholi (więcej wina od typowych alkoholi), inna organizacja baru nocnego, ścisłe przestrzeganie ciszy nocnej etc. to tylko niektóre elementy dodatkowego zabezpieczenia się przed jednoznacznym kojarzeniem hotelu z miejsce przesiadywania osobników szukających krótkiej przygody z płcią przeciwną (i nie tylko).

Popyt vs Podaż - o to chodzi w każdym produkcie konsumpcyjnym. Wypada tylko tak go skonfigurować, aby oferta krótkoterminowa była możliwa do skonstruowania pod względem logistyczno-operacyjnym. Czy lepiej, żeby dotyczyła

godzin do 16 (tak, aby dzienna zmiana pań pokojowych mogła przygotować ten sam pokój do sprzedaży) czy można to samo zrobić po południu i być może ta sama oferta powinna więcej kosztować.

Maciej Łobejko, dyrektor Hotelu Tobacco, właściciel firmy Polbok Hotel Management

Nie ukrywam, że walka o klienta jest ostatnio bardzo mocna ale głównym jej objawem jest stosowanie dumpingowych cen przez hotele biznesowe. Z głośną reklamą hotelu gdzie pokój można wynająć na godzin jeszcze się nie spotkałem. Uważam, że od tego rodzaju usług są wyspecjalizowane agencje. Czy pokój jest wynajęty na godzinę czy na dobę jest bez znaczenia. Można do tego celu stosować cenę Day Use i to zupełnie inaczej brzmi. Ale najbardziej mnie bulwersuje fakt, że ów hotel zapewnia pełną dyskrecję i nie wymagają dokumentu do meldunku. Rozumiem, że wszystkie inne hotele nie zapewniają dyskrecji? Dyskrecja i prywatność gościa hotelowego jest częścią naszej etyki zawodowej i nie wymaga się od nas tworzenia specjalnego "hotelu", żeby zapewnić prywatność, komfort i dyskrecję.

Co do meldunku, to ja zawsze podaję ten oto przykład. Pan X zostaje oskarżony powiedzmy o kradzież samochodu, bo był widziany w miejscu przestępstwa. Jako swoje alibi podaje, że w tym czasie przebywał w hotelu Y. Policja czy prokuratura udaje się do hotelu aby zweryfikować wersję Pan X - jakie będzie ich zdziwienie, kiedy się okaże że Pan X nigdy tam nie był?? Ale Pan X był, ze swoją kochanką, sekretarką czy partnerką ale przez zagwarantowanie prywatności przez hotel i niezwyfikowania tożsamości gościa, niewinny człowiek może trafić do więzienia. Przykład trochę naciągany, ale bardzo prawdopodobny. Zastanawiam się również, jak do tego podchodzą nasze służby specjalne. Taki hotel może się okazać oazą dla przestępców czy osób nielegalnie przebywających w Polsce. Nie chcę nawet wymieniać słowa terrorysta!