

Emilia Polka, Bogdan Włodarczyk

Claridge's – hotel królów, król wśród hoteli

Wstęp

Pomimo bardzo szybkiego i dynamicznego rozwoju hotelarstwa ekonomicznego, hotelarstwo luksusowe, kojarzone dawniej z osobami Ciesarza Ritza czy Conrada Hiltona, ma się całkiem dobrze. Wielkie systemy hotelowe zazwyczaj posiadają jeden lub kilka łańcuchów mających ambicje świadczyć najszerzy z możliwych zakres usług, oczywiście na najwyższym poziomie. Przykładami mogą być hotele: Concorde (Louvre Hotels), Crowne Plaza (InterContinental), Sofitel (Accor), Residence Inn (Marriott) i inne. Oprócz hoteli funkcjonujących w tego typu strukturach działają także pojedyncze, renomowane obiekty, do których zalicza się z pewnością londyński Claridge's. Hotelarstwo luksusowe, w tym hotele zlokalizowane w budynkach zabytkowych „z duszą”, jest nadal przedmiotem licznych opracowań popularnych i naukowych (m.in. Górnicki 1979, Adamiak 2008, Bończak 2008, Milewska, Włodarczyk 2005, 2009, Skrzypczyński 2008).

Informacje przedstawione w artykule pochodzą z bardzo szczegółowych materiałów udostępnionych przez dyrekcję hotelu Claridge's oraz z rozmów przeprowadzonych z kierownikami poszczególnych departamentów. Opracowanie przedstawia funkcjonowanie hotelu na przełomie 2005 i 2006 r.

Hotel Claridge's w Londynie zaliczany jest do grupy hoteli pięcigwiazdkowych. Nieoficjalnie, ze względu na swoją renomę, niepowtarzalny styl i wysoki standard usług wyróżnia się on zasadniczo wśród innych hoteli tej kategorii i wykracza poza przyjętą hierarchię gwiazdek.

Bogata historia hotelu powiązana z wydarzeniami społeczno-politycznymi wpisanymi w historię Anglii i samego Londynu, jak i związki Claridge's z Brytyjską Rodziną Królewską, zdecydowanie wspierają pozycję tego hotelu w segmencie hoteli ekskluzywnych.

Lokalizacja

Hotel Claridge's usytuowany jest w samym sercu West Endu i zapewnia swoim gościom łatwy dostęp do głównych atrakcji turystycznych Londynu oraz szerokiej gamy doświadczeń kulturowych, z których West End słynie w całym świecie. Zaledwie kilka minut piechotą i goście hotelowi znajdą się wśród renomowanych londyńskich galerii sztuki, wystaw, kin i teatrów. W promieniu jednego kilometra od Claridge's znajduje się ponad 60 teatrów, wiele kin oraz dziesiątki innych instytucji kultury. Hotel oferuje swoim gościom pośredniczenie w nabywaniu biletów na wszelkiego rodzaju imprezy kulturalne, odbywające się w Londynie podczas ich pobytu.

Mayfair jest dzielnicą ekskluzywnych, prywatnych apartamentów (jednych z najdroższych w Londynie), biur znanych firm, ekskluzywnych sklepów i butików, renomowanych restauracji i kawiarni, wielu eleganckich skwerów (np. Grosvenor Square, Hanover Square, Berkley Square) oraz parków (np. Hyde Park, Green Park). Mieści się tam wiele renomowanych domów aukcyjnych (np. Phillips, Sotherby's) oraz ambasad (np. Ambasada Stanów Zjednoczonych).

Od prawie 300 lat najbardziej wpływowi obywatele Wielkiej Brytanii wybierali Mayfair na siedzibę swoich wspaniałych rezydencji, podczas gdy zamożni przyjezdni z całego świata przyciągani są od lat luksusową atmosferą wielu światowej klasy hoteli, usytuowanych w tej dzielnicy Londynu.

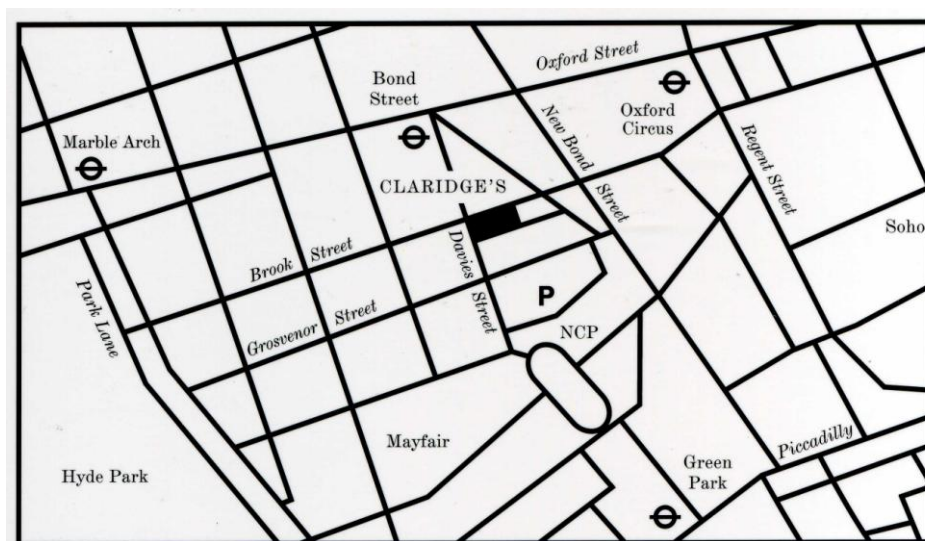
Nazwa dzielnicy Mayfair pochodzi z XVII w. i związana jest z odbywającymi się tutaj w latach 1686–1764 targami zwierzęcymi. W 1764 r., mieszkańcy Mayfair wnieśli wniosek z prośbą o przeniesienie targów w inne miejsce Londynu. W XVIII w. Mayfair zaczęła zamieniać się w jedną z najmodniejszych dzielnic rezydencjonalnych dawnego Londynu. Inwestycje budowlane podejmowane były głównie przez arystokraty-

czną rodzinę Grosvenor, która do dzisiaj jest w posiadaniu większości posesji w tej dzielnicy.

Dzielnica Mayfair słynie z tego, że na tym obszarze znajduje się znaczna koncentracja pięcio- i czterogwiazdkowych hoteli, stanowiących bezpośrednią konkurencję dla Claridge's (m.in. Connaught Hotel, Millennium Hotel, Marriott Grosvenor Square, Chesterfield Hotel, Westbury Hotel, Holiday Inn London, Hilton Mews, Raddison Edwardian Berkshire). Duże nagromadzenie ekskluzywnych hoteli wyróżnia dzielnicę Mayfair na tle miasta oraz całej Wielkiej Brytanii.

Claridge's mieści się w centrum Londynu, w samym sercu Mayfair, należącej do gminy Westminster. Położenie hotelu w prominentnej dzielnicy Mayfair sprzyja, już od stuleci, owocnemu rozwojowi Claridge's.

Hotel znajduje się na rogu Brook Street i Davies Street (rys. 1). Bezpośrednia okolica Claridge's różni się zasadniczo od turystycznie przepełnionych rejonów Londynu, takich jak Oxford Street, Regent Street czy Piccadilly Circus, chociaż znajdują się one zaledwie w odległości jednego kilometra od hotelu.



Rys. 1. Lokalizacja Claridge's na tle sieci ulic i stacji metra
(foldery hotelu Claridge's 2005)

Fig. 1. Location of Claridge's in relation to street network and metro stations
(Claridge's promotional folders 2005)



Fot. 1. Hotel Claridge's – widok ogólny
(materiały reklamowe hotelu)

Photo 1. Claridge's Hotel – general
view (hotel's promotional materials)

Najbliższe otoczenie Claridge's nie doświadcza typowej dla innych okolic Londynu wrzawy i wzmożonego ruchu turystycznego. Przeciwnie, okolice hotelu charakteryzują się spokojem, sprawiają wrażenie „zatrzymanej w czasie” angielskiej elegancji. Sprzyja to niezmiennie przewodniej dewizie Claridge's, mówiącej o stwarzaniu dla klientów hotelu atmosfery prywatności, dyskrecji i klasycznej elegancji.

Bogactwo architektoniczne okolic Claridge's oraz bezpośrednie sąsiedztwo innych ekskluzywnych hoteli, renomowanych sklepów, restauracji

i klubów nieustannie utwierdzają mocną pozycję Claridge's na liście najbardziej luksusowych hoteli świata.

Usytuowanie Claridge's w centrum Londynu sprawia, że jest on łatwo dostępny przy pomocy różnych środków komunikacji docierających niemalże bezpośrednio pod drzwi wejściowe hotelu. Goście hotelowi najczęściej podróżują taksówkami bądź podwożeni są limuzynami. Taksówkarze londyńscy nie potrzebują podania adresu hotelu, każdy w Londynie wie, gdzie znajduje się Claridge's.

Claridge's nie dysponuje własnymi miejscami parkingowymi. Najbliższy parking strzeżony znajduje się 500 m od hotelu.

Goście hotelowi bardzo często są proszeni o wydanie opinii o pobycie w hotelu. Jedno z pytań dotyczy jego lokalizacji. Przytoczone opinie pochodzą z anonimowych ankiet hotelowych, przeprowadzonych w hotelu:

Nocowaliśmy w ubiegłym listopadzie w Claridge's. Uwielbiliśmy ten hotel pod każdym względem. Perfekcyjna lokalizacja! Bywaliśmy w hotelach Dorchester i Berkeley, ale Claridge's jest naszym domem w Londynie!, 24.06.2004 r.

Zakochaliśmy się w Mayfair, ze wspaniałymi budowlami. Lokalizacja hotelu bardzo korzystna, blisko Hyde Park, Harrods, Buckingham Palace, 15.02.2005 r.

Wspaniała lokalizacja, w bezpośrednim sąsiedztwie miejsc, do których chcieliśmy się udać w Londynie. Mayfair jest wspaniałym miejscem do zatrzymania się, pełnym sklepów, restauracji i atrakcji kilka kroków od hotelu. Wspaniały hotel, wróć z pewnością, 22.08.2005 r.

Goście hotelowi, podróżujący własnymi samochodami, powinni pamiętać o konieczności opłaty *congestion charge*, która obowiązuje od lutego 2002 r. i dotyczy pojazdów przemieszczających się w centrum Londynu. Opłata ta wynosi 8 £ dziennie.

Historia hotelu Claridge's

Początki istnienia Claridge's sięgają 1812 r., kiedy to James Mivart rozpoczął działalność hotelową w posesji pod adresem 51 Brook Street. Hotel ten oferował gościom apartamenty, wynajmowane na pobyty długotrwałe (co najmniej miesiąc), co było typowym przedsięwzięciem dla Londynu w XIX w. Już wówczas hotel Mivarta przyciągał gości najwyższych sfer Londynu, włącznie z przedstawicielami Brytyjskiej Rodziny Królewskiej oraz dyplomatami z zagranicy.

Inwestycja Jamesa Mivarta okazała się wielkim sukcesem i już po pięciu latach swojej działalności był on w stanie dokupić drugi budynek na Brook Street pod numerem 57 (na rogu Brook Street i Davies Street). W ciągu kolejnych 21 lat Mivart stał się właścicielem pięciu domów, które połączył ze sobą, tworząc jeden duży hotel. Wystawy sztuki w 1851 r. (The Great Exhibition), przyciągające ogromną liczbę zamożnych gości do Londynu, okazały się dla Jamesa Mivarta punktem zwrotnym w jego działalności hotelowej. Otóż wielki książę Rosji Alexander oraz król Holandii William III uczynili z hotelu Mivarta swoją rezydencję na czas pobytu w Londynie.

„The Times” oznajmił, że w Londynie znajdują się tylko trzy hotele pierwszej klasy, Mivart's, The Clarendon na Bond Street i Thomas's na Berkeley Square” (*Mayfair. A Town...* 1966). Pod adresem 49 Brook Street znajdował się od wielu lat inny hotel, prowadzony przez rodzinę Williama i Marianne Claridge. W 1854 r. James Mivart, będąc już w podeszłym wieku, postanowił sprzedać swój dobrze prosperujący hotel i przekazał go właśnie w ręce rodziny Claridge. Tym samym stali się oni właścicielami ciągu budynków wzdłuż Brook Street, od numeru 49 do rogu z ulicą Davies Street. Długoletnia, wysoka renoma hotelu Mivarta wpłynęła na to, że do samej śmierci Jamesa Mivarta w 1860 r. hotel ten używał nazwy Claridge's, late Mivart's.

Słowo hotel, rzadko kiedy używane było w bezpośrednim kontekście

nazwy hotelu Claridge's, jako że od samych początków jego istnienia, traktowany był on jako „dom”, bądź „dom tymczasowy” dla zamożnej klienteli brytyjskiej i zagranicznej. Od 1856 r. Claridge's kontynuował wspaniałe tradycje Jamesa Mivarta i przyciągał do swojej eleganckiej siedziby samych wykwintnych gości, śmietankę arystokracji zarówno brytyjskiej, jak i zagranicznej. Wiąż pomiędzy Claridge's i brytyjską rodziną królewską rozpoczęła się w 1860 r., kiedy to królowa Wiktorii i książę Albert złożyli wizytę przyjaciółce królowej Wiktorii, cesarzowej Francji Eugenii, która uczyniła z Claridge's swoją zimową, londyńską rezydencję.

W 1881 r. William Claridge zmuszony był z powodów zdrowotnych do sprzedaży Claridge's. Początkowo hotel ten dostał się w ręce firmy, pod której zarządem dotychczasowa, wspaniała renoma hotelu zaczęła podupadać. Przyczynił się do tego także fakt, że w drugiej połowie XIX w. powstało wiele nowych hoteli wyposażonych w elektryczność, windy i łazienki przy pokojach gościnnych. Claridge's, ze względu na pewne zacementowanie w zakresie udogodnień technicznych, miał trudności by sprostać konkurencji. W latach 90. firma zarządzająca Claridge's ogłosiła decyzję zburzenia dotychczasowego hotelu i wybudowania nowego kompleksu hotelowego. Do realizacji tego pomysłu nie doszło z braku funduszy. Wówczas hotelem zainteresował się Richard D'Oyly Carte, właściciel hotelu Savoy. Richard D'Oyly Carte nabył Claridge's od poprzednich właścicieli w 1893 r. i podjął natychmiastową decyzję o zamknięciu hotelu i jego zburzeniu. Na jego miejscu, w ciągu kolejnych czterech lat, prowadzono budowę nowego, eleganckiego, siedmiopiętrowego hotelu, pod nadzorem wybitnego architekta C.M. Stephensa, znanego z budowy luksusowego sklepu Harrods. Claridge's był członkiem Savoy Group do 2005 r.

Nowy hotel Claridge's oddano do użytku oficjalnie 4 listopada 1898 r. Hotel nadal oferował apartamenty na długotrwałe pobyty, z tą jednak różnicą, że reprezentowały one teraz wysoki poziom wyposażenia.

Właściciele hotelu Claridge's

Mówiąc o początkach istnienia hotelu Claridge's w Londynie najważniejszymi nazwiskami pojawiającymi się w okresie ponad 100-letniej historii są: James Mivart oraz William i Marianne Claridge.

Rok 1893, w którym to Claridge's przejęty był przez właściciela hotelu Savoy, Richarda D'Oyly Carte, okazał się być zdecydowanie kulminacyjnym punktem w historii Claridge's. Pod jego zarządem Claridge's zaczął nabywać wyjątkowego splendoru. Dzisiejsza wysoka reputacja hotelu ma swoje silne korzenie w sile jego pozycji w Savoy Hotel Group.

Grupa hotelowa Savoy przez ponad 100 lat reprezentowała najbardziej ekskluzywne hotele Londynu, oferując swoim gościom wspaniałą bazę hotelową oraz przeróżne atrakcje związane z coraz to bardziej różnorodną gamą usług, świadczonych przez hotele w samym sercu Londynu.

W skład grupy wchodziły hotele: Claridge's, Barkley, Connaught, The Savoy, The Lygon Arms oraz Simpson's in the Strand.

Każdy z tych hoteli wyróżnia się swoim odrębnym charakterem i unikatowym cza-rem. Goście mają okazję doświadczyć wrzawy hotelu Savoy, dyskretny czar hotelu Connaught, elegancję hotelu Barkley, królewski splendor Claridge's czy historyczną atmosferę The Lygon Arms (*Introduction to the Savoy Group* 2003).

Savoy Hotel Group, która była w prywatnych rękach grupy partnerskiej Blackstone i Colony Capital została rozwiązana w 2005 r. Sprzedano ją firmie Quinlan Private, która sprzedała następnie The Savoy i Simpson's on the Strand.

Maybourne Hotel Group jest brytyjską instytucją zarządzającą luksusowymi hotelami światowej rangi. Została założona oficjalnie 25 stycznia 2005 r. z inicjatywy znanej w świecie, irlandzkiej firmy inwestycyjno-konsultingowej, Quinlan Private¹. Przewodniczący firmy, Derek Quinlan, oznajmił, podając motywy zaistnienia tej grupy hotelowej, że na światowym rynku hotelowym „istnieje wyraźny brak grupy reprezentującej jedynie najbardziej ekskluzywne hotele” (*Quinlan Private Forms...* 2005). W skład Maybourne Hotel Group weszły trzy luksusowe hotele londyńskie, które zostały nabyte przez Quinlan Private od Savoy Hotel Group, wkrótce po sprzedaży hotelu Savoy: The Claridge's, The Barkley i The Connaught.

¹ Derek Quinlan jest właścicielem większości biur, parkingów i hoteli w Irlandii, Wielkiej Brytanii oraz w Europie i w Stanach Zjednoczonych. Od 1989 r. jego własnością, stały się przedsiębiorstwa wycenione dziś na 3 mld euro. W ostatnich latach sporo inwestycji ulokował w centralnej i wschodniej Europie, szczególnie w Czechach i na Węgrzech. Nabył on hotele należące do Savoy Hotel Group za 1,1 mld euro.

Siedziba grupy mieści się w Londynie, w dzielnicy Mayfair, przy 30 Old Burlington Street. Przewodniczącą Maybourne Hotel Group została mianowana Geraldine McKenna, która dotychczas była wiceprezydentem Savoy Hotel Group.

W swojej wypowiedzi na temat nowo powstałej formacji hotelowej, Geraldine McKenna stwierdziła, że:

jest to początek nowej ery [...]. Każdy z naszych unikatowych hoteli miał swoje początki w Mayfair i stąd też wywodzi się nasza wysoka reputacja (*Quinlan Private Forms...* 2005).

Dewizą firmy jest kontynuacja indywidualnych tradycji wszystkich trzech hoteli, które jakkolwiek pod wspólnym zarządem, zasadniczo różnią się od siebie pod wieloma względami. Samo wybranie na stanowisko przewodniczącej Maybourne Hotel Group G. McKenna (członka zarządu w Savoy Hotel Group) tylko potwierdza rzetelne intencje kontynuacji dotychczasowych tradycji tych znanych hoteli londyńskich. Derek Quinlan oznajmił także, że grupa planuje znaczne inwestycje finansowe w The Barkley, The Connaught i w Claridge's. Zaangażowanie Richarda Rogersa² to wyraz determinacji, co do powiększenia ich atutów. Daleko siężnym celem jest natomiast powiększenie (w skali globalnej) Maybourne Hotel Group o kolejne hotele o najwyższej, światowej randze.

W marcu 2006 r. Maybourne Hotel Group ogłosiła publicznie nominację na stanowisko generalnego menadżera Claridge's. Stanowisko to nie było zajęte od czasu rozwiązania Savoy Hotel Group. Wybrano Sylaina Ercoli, reputowanego menadżera o światowej sławie. Ma on za sobą bogactwo doświadczeń w prowadzeniu najwyższej rangi hoteli w świecie.

Pod tym względem dorównywał on standardowi pozostałych luksusowych hoteli w Londynie, choć źródła podają, że najlepszy w tym czasie był hotel Savoy. Nowoczesna technologia oraz komfort (elektryczność, windy, łazienki w apartamentach etc.), które okazały się w niedawnej przeszłości wielkim atutem hotelu Savoy, w powiązaniu z renomą dawnego Claridge's, słynącego z gości o królewskich rodowodach, sprawiły, że nowy hotel Claridge's zaczął wkrótce przyciągać ekskluzywną klientelę.

² Lord Richard Rogers jest renomowanym architektem brytyjskim. Został zatrudniony w ramach programu modernizacji The Barkley Hotel.

W okresie I wojny światowej większość arystokracji londyńskiej zmuszona była pozbyć się luksusowych rezydencji w stolicy, ze względu na wysokie koszty utrzymania ogromnych domów oraz służby. Wiele rodzin arystokratycznych przeprowadziło się na prowincję. Luksusowe hotele Londynu stały się natomiast dla nich zastępczymi domami na czas ich powrotów do stolicy. Pobyty w wysokiej klasy hotelach stały się modnym i o wiele tańszym działaniem, aniżeli utrzymywanie własnych rezydencji.

Claridge's stał się wówczas jednym z najbardziej popularnych miejsc zamieszkania i spotkań dla „śmietanki towarzyskiej” społeczeństwa brytyjskiego i zagranicznych gości.

W połowie lat 20. XX w. hotele w Londynie ulegały ciągłym zmianom i modernizacjom, podążając za duchem ogólnego rozwoju technicznego oraz wyraźnego wzrostu zapotrzebowania na nowe obiekty noclegowe. Właściciele Claridge's zobowiązani byli także do poczynienia kolejnych zmian.

Postanowiono poddać część hotelu kolejnym przemianom architektonicznym, tym razem pod nadzorem Basila Ionidesa, który wprowadził do wystroju architektonicznego Claridge's pierwsze elementy stylu art déco, a następnie słynnego Oswalda Milne. Epoka narodzin stylu art déco, obejmującą dwie dekady, lata 20. i 30. XX w., zastała Londyn w dość trudnym dla stolicy Wielkiej Brytanii okresie zarówno politycznie, jak i społecznie. Podczas gdy ponad milion londyńczyków nadal mieszkało w tragicznych warunkach wiktoriańskich slumsów, bogate hotele i biura ulegały często architektonicznym przemianom w stylu art déco.

Podczas II wojny światowej Claridge's, który nie został zbombardowany w wyniku hitlerowskich nalotów na Londyn, cieszył się ogromną popularnością, jako miejsce spotkań wyższych sfer społeczeństwa Londynu, jak i miejsce zamieszkania wielu znanych osobistości ze świata. Bar hotelowy, zwany Grill Room, z osobnym wejściem z Davies Street, przemienił się w bardzo popularne miejsce spotkań, dyskusji i potyczek politycznych w czasie II wojny światowej.

Nadano mu nazwę Claridge's Causerie, co w języku francuskim oznacza miejsce biesiad i rozmów. The Causerie, zaprojektowana przez Sir Howarda Robertsona, okazała się bardzo nowatorskim przedsięwzięciem, jako że serwowała darmowe, wykwintne posiłki. Goście płacili jedynie za napoje.

Był to nie tylko dość nowoczesny sposób zjednywania sobie dodatko-

wej klienteli, ale także nietypowy z tego powodu, że ogólnie brakowało w Londynie żywności, która w okresie wojny była w Wielkiej Brytanii na kartki.

Claridge's grał jedną z głównych ról na arenie społeczno-politycznej ówczesnego Londynu. Wiele rodzin królewskich Europy oraz prezydenci Polski i Czechosłowacji żyjący na wygnaniu, rezydowało w czasie II wojny światowej w Claridge's. Byli to m.in. królowie Grecji, Norwegii i Holandii.



Fot. 2. Wizyta Królowej Brytyjskiej
Elżbiety II w Claridge's
(*Within the Image* 2004)

Photo 2. British Queen Elizabeth II
visiting Claridge's

Stał się on także domem dla Winstona Churchill'a, kiedy przegrał wybory w 1945 r. Jednym z dostojnych gości był także król Jugosławii, Piotr, wygnany z Jugosławii w 1941 r. Jego syn, książę Alexander II, urodził się 17 lipca 1945 r. w Claridge's. Premier Wielkiej Brytanii ogłosił, że w dzień jego narodzin, apartament 212 stanie się częścią terytorium Jugosławii. Umieszczono także pod łóżem specjalnie przywiezioną z Jugosławii ziemię, aby narodziny spadkobiercy tronu odbyły się faktycznie „na ziemi jugosłowiańskiej”. W okresie powojennym, liczni dyplomaci zagraniczni wybierali Claridge's na czas pobytu w Londynie. Większość z nich zapraszana była na bankiety w Buckingham Palace.

Z czasem, tradycją stały się rewizyty brytyjskiej rodziny królewskiej, zapraszanej przez dyplomatów do Claridge's na ekskluzywne bankiety. Claridge's jest często nazywany aneksem do Buckingham Palace, dzięki jego powiązaniom z rodziną królewską.

Po II wojnie światowej, Claridge's utrzymał swoją wysoką rangę, uchodząc za jeden z najbardziej luksusowych hoteli, nie tylko Londynu, ale i świata. Jego bogata historia oraz wyraźna tendencja podtrzymywania tradycji i klasycznej elegancji, przyczyniły się do tego, że Claridge's wyróżnia się wśród innych hoteli Londynu i przyciąga specyficzny rodzaj klienteli. Wśród hoteli tej samej klasy, Claridge's jest unikatem, najbar-

dziej „angielskim”, ze wszystkich londyńskich hoteli, dbającym o swoją klasyczną reputację, a jednocześnie podążającym za duchem czasów. W 1998 r., w ramach uczczenia 100-letniej rocznicy powstania Claridge's, poddano hotel ponownej renowacji, zachowując jego oryginalny charakter, jeszcze wyraźniej akcentując elementy stylu art déco i dodając nowe restauracje i bary. Unikatowa atmosfera Claridge's nadal wzbudza poczucie lojalności i przywiązania jego stałych gości. W publikacjach na temat Claridge's opisuje się ten hotel jako dystyngowane miejsce zjazdów gości o arystokratycznych rodowodach, jakkolwiek Claridge's oferuje obecnie swoje usługi o wiele szerszej gamie gości hotelowych:

Dzisiaj Claridge's jest pełen życia i energii, zaszczycony jest obecnością dystyngowanej, międzynarodowej klienteli, która docenia dziedzictwo i piękno Claridge's, jego nadzwyczaj wysoki standard usług, a przede wszystkim – w społeczności oszalanej na punkcie reklamy – jego dyskretność (*History of Claridge's* 2005).

Architektura i wystrój wnętrza hotelu Claridge's

Czasy współczesne w kulturze zachodniej, charakteryzują się generalną tendencją do przeprowadzania spektakularnych zmian w ramach przejścia hoteli z rak do rąk. Zmiany te pociągają za sobą często przemiany nie tylko w sferze zarządzania hotelem czy zakresem oferowanych usług, ale sugerują totalną „metamorfozę” w ogólnym charakterze całego przedsięwzięcia. Styl architektoniczny hotelu (jego modernizacja i wystrój wnętrza), często podlega natychmiastowej zmianie wraz ze zmianą właściciela.

Od początków swojego istnienia Claridge's kilkakrotnie zmieniał swoich właścicieli. Wielkość budynku (dokupowano z czasem dodatkowe posesje na Brook Street), a co za tym idzie liczba oferowanych apartamentów, stan techniczny hotelu, ogólne wyposażenie wnętrza, coraz to bogatsza oferta usług, sposoby utwierdzania swojej wysokiej pozycji wśród luksusowych hoteli światowej klasy, podlegały ciągłym zmianom. Należy jednak podkreślić, że Claridge's nigdy nie podążał za trendami mody i co często wiąże się z tym, częstymi zmianami w jego wystroju architektonicznym. Pozostaje nadal wierny swojemu ponadczasowemu, eleganckiemu eklektyzmowi: „Claridge's jest perfekcyjną mieszanką starego z nowym” (Bishop 2005).



Fot. 3. Hotel Claridge's – wejście główne
(materiały reklamowe hotelu)

Photo 3. Claridge's Hotel – main entrance
(hotel's promotional materials)

W wielu publikacjach na temat Claridge's czytamy, że dewizą hotelu jest kultywowanie jego ponadczasowego czaru oraz klasycznej elegancji, która jednak odważnie przyjmuje powiew nowoczesności i bardziej modernistycznych rozwiązań architektonicznych (fot. 3).

Hotel jest wyposażony tak, aby sprostać wymaganiom podróżnych w XXI wieku, szanując jednocześnie tradycje przeszłości, z której wywodzi się jego wysoka reputacja (*The Yesterday and Today...* 2005).

Wejście w skład grupy hotelowej Savoy w 1898 r. rozpoczęło nowy i bogaty w wydarzenia rozdział w historii Claridge's. Po zburzeniu poprzedniego kompleksu budynków wybudowano bardziej reprezentacyjny, siedmiopiętrowy hotel. Zaprojektowany na wzór modelu amerykańskiego, nowy hotel Claridge's dorównywał wreszcie, technicznie i stylowo, wymogom ówczesnych czasów. Prace nad przebudową hotelu nadzorował znany architekt C.W. Stephens, słynny z inicjatyw modernizacji znanych budowli w zamożnych dzielnicach Londynu oraz z przebudowy Harrods'a.

Większość wyposażenia dawnego hotelu oddano na aukcję. Claridge's po przebudowie nie tylko powiększył liczbę apartamentów (o dodatkowe 80 jednostek) z nowymi rozwiązaniami technicznymi, ale także oferował specjalne apartamenty na parterze, zaprojektowane przez renomowanego projektanta wnętrz, Sir Ernesta George'a. Pomieszczenia te podzielone były na pokoje dla dżentelmenów (palarnia i sala bilardowa) oraz rekreacyjne pokoje dla dam. Hotel wyposażony był w elektryczność, windy, łazienki w apartamentach etc. Modernizacja hotelu oraz ogólne zmiany w jego stylu architektonicznym wydawały się na ówczesne czasy tak rewolucyjne, że zarząd Claridge's postanowił oficjalnie oznajmić swoim stałym gościom, że „duch modernizmu w siedmiopiętrowym budynku zapewne nie będzie stał na przeszkodzie jego komfortowi i prywatności.” (*Mayfair. A Town...* 1966).

W 1909–1910 dobudowano salę balową, zaprojektowaną przez fran-

cuskich architektów, w stylu Ludwika XV. Z płaskorzeźbami Marcela Boulanger'a, obrazami Watteau i oświetleniem zaprojektowanym przez Bagues. Do dziś sala ta nazywana jest Salonem Francuskim.

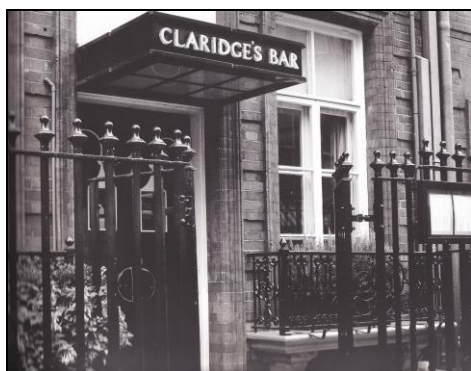
W połowie lat 20. ubiegłego wieku, kiedy Claridge's stał się wyjątkowo popularnym miejscem zamieszkania, czy chociażby spotkań śmietanki towarzyskiej Londynu, właściciele Savoy Hotel Group podjęli decyzję o dokonaniu kolejnych modernizacji, gdyż apartamenty projektu Ernesta George'a zdawały się być już przestarzałe. Stąd też zrodził się pomysł częściowej zmiany architektury wnętrza Claridge's, tym razem pod okiem Basila Ionidesa, pioniera stylu art déco. Zadaniem grupy architektów była transformacja stylistyczna restauracji Claridge's. Jej wystrój zachował się do czasów współczesnych i stanowi dużą atrakcję hotelu.

Kilka lat później zatrudniono także Oswalda Milne, który wprowadził do Claridge's dodatkowe elementy art déco. Dodały one hotelowi niepowtarzalnego uroku i nowoczesności, wkomponowanej w nadal tradycyjny, klasyczny styl hotelu. Prace, pod nadzorem O. Milne, rozpoczęły się w 1929 r. i objęły: historyczny wjazd do hotelu zastąpiony eleganckim „lobby”, z nowoczesnym jak na ówczesne czasy wystrojem (wspaniałe drzwi obrotowe, charakterystyczne dla Claridge's lampiony, lustra. Restauracja podległa dalszej restrukturyzacji, a dawny Billard Room przemieniono w Grill Room. Większość mebli, wspaniałe marmurowe podłogi, oryginalne lampy, żyrandole oraz dekoracje i oryginalne elementy wyposażenia z lat 20. XX w., zachowały się do dnia dzisiejszego i to właśnie dzięki nim Claridge's jest nadal uważany za „skarb” kultury art déco w Mayfair.

W 1998 r., w setną rocznicę powstania Claridge's, zarząd Savoy Group postanowił wprowadzić kilka kolejnych zmian w wystroju wnętrza hotelu. Hotel zainwestował 49 mln funtów w odrestaurowanie swojego niepowtarzalnego wystroju art déco i wprowadzenie bardziej współczesnych rozwiązań, zarówno w apartamentach, jak i w pomieszczeniach ogólnodostępnych hotelu na parterze i szóstym piętrze.

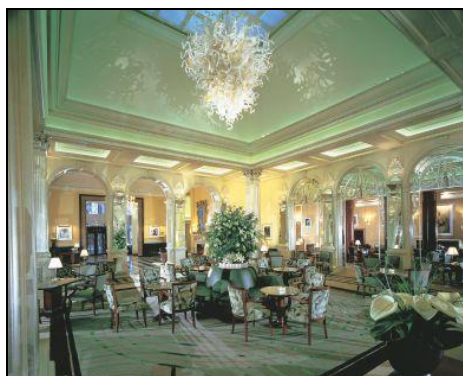
Apartamenty w Claridge's nadal noszą znamiona wiktoriańskiego przepychu, podczas gdy w innych nadal króluje styl Ludwika XVI bądź kontynuowany jest wystrój typowej dla art déco elegancji. Szerokie korytarze w Claridge's, specjalnie zaprojektowane, aby umożliwiały damom w epoce wiktoriańskiej przejście obok siebie w rozległych sukniach, nadal oświetlone są oryginalnymi lampami z lat 20. XX w.

David Collins został zaangażowany w 1998 r. do zaprojektowania nowego baru koktajlowego, który króluje na liście najbardziej „wziętych” barów londyńskich (fot. 4). Do baru dostać się można z Foyer Claridge’s lub bezpośrednio z Davies Street. Często bar ten wynajmowany jest przez gwiazdy show-biznesu na prywatne, zamknięte imprezy.



Fot. 4. Wejście do Claridge’s Bar z Davies Street (*Within the Image* 2004)

Photo 4. Claridge’s Bar – Davies Street entrance (*Within the Image* 2004)



Fot. 5. Żyrandol w foyer (materiały promocyjne hotelu)

Photo 5. Chandelier in the hotel lobby (hotel’s promotional materials)

Wkrótce także znany architekt z Nowego Jorku, Thierry Despont, został zatrudniony do renowacji frontu Claridge’s, hotelowego foyer, *reading room* oraz restauracji, obecnie kierowanej przez znanego w świecie Gordona Ramsaya. T. Despont oznajmił:

nigdy jeszcze nie pracowałem nad hotelami, [...], ale wkrótce zorientowałem się, że Claridge’s nosi znamiona bardziej rezydencyjnej atmosfery [...]. Uważałem jednak, że niezbędne dla mojej pracy było zapoznanie się z historią i kulturą Claridge’s i spędziłem godziny całe, absorbując jego atmosferę, zanim zdecydowałem się, co z tym zrobić (Killen 2002).

Wzorując się na zdjęciach archiwalnych z początku lat 30. XX w. oraz na materiałach, jakie odnalazł w Victoria and Albert Muzeum, Foyer hotelu Claridge’s uległo całkowitej transformacji, w modernistycznym stylu art déco, z nadal zachowanymi elementami tradycyjnego francuskiego stylu. Thierry Despont zatrudnił amerykańskiego artystę, Dale Chihuly’ego do zaprojektowania żyrandola, który miał być centralnym akcentem w foyer.

Rezultat jego pracy przeszedł oczekiwania wszystkich: żyrandol, a właściwie rzeźba, składająca się z ręcznie wypracowanych, ośmiuset szklanych formacji, zawieszonych na tej samej liczbie drucików (fot. 5).

Bar Macanudo Fumoir, którego projekt także wyszedł spod rąk Desponta, jest kolejnym przykładem wspaniale prezentującego się stylu art déco. W pokryte skórą ściany wnętrza doskonale wkomponowane są małe, delikatnie oświetlone stylowe stoliki oraz bar wykonany z czarnej laki w kształcie podkowy. Serwowane są tu trunki najlepszych marek oraz kubańskie cygara. Na podstawie projektu Desponta powstała także nowa restauracja, której szefem jest światowej sławy kuchmistrz, Gordon Ramsay. Według opinii gości hotelu oraz informacji pojawiających się w różnego rodzaju publikacjach, Claridge's nigdy nie wyglądał lepiej.

Organizacja pracy w hotelu Claridge's

Hotel Claridge's szczyci się doskonale rozpracowaną strukturą organizacyjną, obejmującą swoim zasięgiem poszczególne działy hotelu. Działy hotelu Claridge's, które mają bezpośrednią styczność z gośćmi i klientami, odgrywają równie istotną rolę, jak i departamenty znajdujące się na tzw. zapleczu.

Od sprawnego funkcjonowania działów, takich jak dział zaopatrzeniowy czy techniczny, często zależy sukces danego dnia w hotelu. Na przykład błędy w systemie ogrzewania w okresie grzewczym, czy klimatyzacji w pełni lata mogłyby pociągnąć za sobą katastrofalne konsekwencje, włącznie z utratą przebywających w danym czasie gości hotelu.

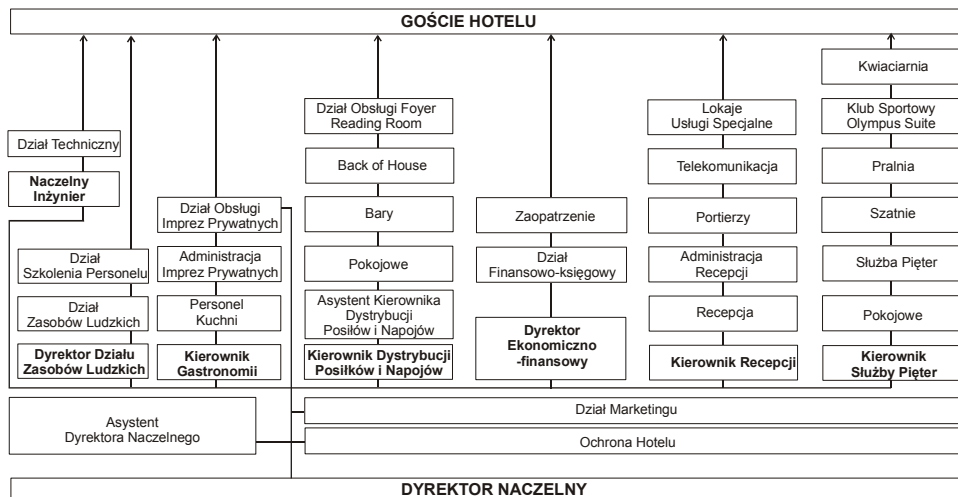
To właśnie dzięki doskonale działającemu zespołowi inżynierów i obsługi technicznej, problemy takie rozwiązywane są szybko i efektywnie, dzięki czemu goście hotelu Claridge's nie mają okazji doświadczać przykrych przypadków losowych³.

Sukces hotelu Claridge's w ogromnej mierze opiera się na wspaniale funkcjonującej współpracy poszczególnych działów hotelu, którym przyświeca jeden cel, zapewnienie klientom Claridge's maksimum komfortu oraz zadowolenia z doskonale świadczonych usług⁴. Claire Thompson

³ Informacje pochodzą z wywiadu z przedstawicielką Departamentu Zasobów Ludzkich – Nicole Schurig.

⁴ Wypowiedź dyrektor naczelnej Działu Zasobów Ludzkich – Claire Thomson.

wyjaśniła, że zgodnie z myślą przewodnią hotelu Claridge's, goście hotelowi symbolicznie znajdują się na najwyższym stopniu hierarchii organizacyjnej hotelu.



Rys. 2. Schemat organizacyjny Claridge's w 2006 r. (opracowanie autorów)

Fig. 2. Claridge's organizational structure in 2006 (authors' own elaboration)

Dyrektor Działu Zasobów Ludzkich uważa, że ważne jest szczegółowe zaznajomienie każdego szczebla struktury organizacyjnej hotelu (a co za tym idzie, każdego pracownika) ze strategią działalności hotelu. Do strategii działania hotelu zaliczyła ona cele oraz przewodnią wizję hotelu, będące częścią składową „filozofii” hotelu, która ma zasadniczy wpływ na klientelę hotelu, zatrudniony personel, oraz na ogólny rozwój i efektywność działania Claridge's. Ponadto C. Thomson zaznaczyła, że dla sprawnego funkcjonowania hotelu niezbędne jest stworzenie regulaminów, norm i zasad będących czynnikami wyznaczającymi sposób i kierunek działalności hotelu, które powinny być proste, realistyczne i dotyczące pracowników każdego szczebla struktury organizacyjnej hotelu. Muszą one zawierać wytyczne, co do sprawnej komunikacji i aktywnej współpracy pomiędzy poszczególnymi działami hotelu.

Hotel ma znakomicie przygotowaną bazę norm i zasad, regulaminów i procedur obowiązujących w Claridge's. Dotyczy to zarówno procedur odnoszących się do klientów hotelu, regulaminów przestrzeganych przez

personel, zasad obowiązujących w danych działach, jak i ogólnych norm funkcjonowania hotelu oraz procedur prawnych. Ustanowione przez naczelnych menadżerów hotelu są wprowadzane w życie i kontrolowane przez kierowników poszczególnych działów, w myśl współpracy pomiędzy poszczególnymi departamentami hotelu.

Jedną z głównych myśli przewodnich hotelu, wyróżniających Claridge's spośród licznych hoteli londyńskich, jest stwarzanie swoim klientom atmosfery „drugiego domu”. Utrzymanie tej renomy zależy w dużej mierze od tego, czy personel hotelu podobnie odczuwa klimat „rodzinnej atmosfery” w miejscu pracy (co równa się poczuciu wspólnoty interesów pomiędzy poszczególnymi działami hotelu). Ostatnie lata w hotelu Claridge's dowiodły, że poziom satysfakcji klientów oraz personelu każdego szczebla struktury organizacyjnej hotelu jest zgodny z wizją hotelu.

Hotel Claridge's jest jednym z najslawniejszych hoteli świata – pozycja ta nie czyni go jednak automatycznie najlepszym hotelem świata. Pasja oraz nieustanne dążenie do perfekcji każdego pracownika hotelu decyduje o tym, że hotel ten rzeczywiście może być uznany za najlepszy w świecie (*Claridge's. Induction Booklet* 2005).

Stwierdzenie to wyraźnie ukazuje, jaką wagę hotel Claridge's przywiązuje do roli personelu w podtrzymywaniu doskonałej renomy hotelu oraz w przyczynianiu się do jego obecnego rozwoju. Z literatury na temat hotelu Claridge's oraz z rozmów przeprowadzonych z pracownikami hotelu wynika, że „inwestowanie w ludzi”, tj. w personel hotelu, przynosi o wiele lepsze rezultaty, aniżeli sama modernizacja hotelu czy wprowadzanie różnorodnych innowacji technicznych⁵.

Funkcjonowanie naszego hotelu zależy od naszych klientów. Dlatego też naszym głównym celem, jest sprostanie ich wymogom. Możliwe to jest jedynie poprzez stawianie jakości usług ponad wszystko, co robimy. Inwestując w ludzi rozwijamy naszą wiedzę i umiejętności potrzebne do tego, aby móc sprostać wymaganiom naszych klientów, teraz i w przyszłości (*Claridge's. Induction Booklet* 2005).

Kandydaci na pracowników hotelu Claridge's poddawani są szczegółowym wywiadam wstępnym. W początkowej fazie muszą przejść przez test komputerowy. Następnie czeka ich wywiad z przedstawicielami działu zasobów ludzkich oraz kierownikiem danego działu. Aspiracje i pasja

⁵ Wywiad z przedstawicielką Działu Zasobów Ludzkich, 2005.

zawodowa, prezencja osobista pracownika oraz umiejętności obsługi klienta, to jedne z podstawowych aspektów omawianych podczas wstępnych wywiadów. Według dyrektora naczelnej Działu Zasobów Ludzkich, większą wagę przywiązuje się do wymienionych atrybutów, aniżeli do samego wykształcenia zawodowego. Hotel Claridge's chętnie zatrudnia personel zagraniczny, jako że władanie wieloma językami jest bardzo przydatne w hotelu, do którego przybywają goście z całego świata.

Nowo przyjęci pracownicy hotelu Claridge's są szczegółowo zapoznawani z regulaminami, procedurami i standardami wymaganymi od personelu hotelowego. Dokładny opis warunków pracy, regulaminów oraz procedur hotelowych znajduje się w publikacji *Claridge's Induction Booklet*. Kandydaci na stanowiska w hotelu Claridge's mają obowiązek dokładnego zapoznania się z jego zawartością. Następnie muszą podpisać się pod stwierdzeniem, że dokładnie zapoznali się z poszczególnymi punktami regulaminu oraz obowiązującymi zasadami postępowania w hotelu. Związane to jest głównie z koniecznością zapewnienia przez hotel odpowiednich warunków ochrony i prywatności sławnym gościom Claridge's.

Pracownicy hotelu Claridge's znani są ze swojej wyjątkowej dyskrecji, która wypracowana jest poprzez rzetelny trening. Jedną z deklaracji podpisywanych przez personel jest zapewnienie, że nie mają oni prawa dzielenia się z dziennikarzami informacjami o klientach hotelu, czy fotografiami sławnych gości przebywających w Claridge's.

Usługi

Claridge's jest jedynym hotelem w Londynie, który oferuje luksusowe usługi noclegowe, przekraczające standardem kategorię, do której oficjalnie należy. Hotel oferuje 203 odrestaurowane pokoje, z których 67 to apartamenty oraz dwa ekskluzywne penthousy.

W dniu przyjazdu do Claridge's odbiór kluczy możliwy jest od godziny 14.00. Wymeldowanie z hotelu wymagane jest do godziny 12.00 (istnieje możliwość wymeldowania ekspresowego).

Na przełomie ostatnich 100 lat pokoje i apartamenty w Claridge's były indywidualnie projektowane przez wybitnych architektów i dekoratorów wnętrz. Stąd też różnią się pomiędzy sobą stylem epok kulturowych oraz

trendów architektonicznych, które reprezentują. Niektóre apartamenty posiadają oryginalne meble i kominki z dawnych epok oraz fortepiany (w trzech pokojach zwanych *Piano Suites*). Goście hotelu mają możliwość wyboru pomiędzy:

- apartamentami w stylu art déco,
- apartamentami w stylu wiktoriańskim (bardziej tradycyjne),
- apartamentami w stylu Ludwika XVI,
- sześcioma nowoczesnymi apartamentami, które zostały oddane do użytku w ostatnich kilku latach z wysokim standardem wyposażania technicznego – dla biznesmenów.

Pokoje i apartamenty w Claridge's różnią się zasadniczo od typowych wnętrz hotelowych. Swoim unikatowym wystrojem przypominają bardziej wnętrza rezydencji dawnej arystokracji brytyjskiej oraz komnaty królewskie w Buckingham Palace.

Claridge's posiada wysokiej klasy restauracje i bary, które przyciągają nie tylko gości hotelowych, ale także londyńczyków, gości przyjezdnych i wizytujących Claridge's, którzy chcą spędzić wolny czas i spożyć posiłek w modnym miejscu. Restauracje i bary w Claridge's są wyjątkowo popularne wśród znanych osobistości i biznesmenów z całego świata. Do restauracji i barów Claridge's zaliczają się: The Foyer, The Reading Room, The Macanudo Fumoir, Claridge's Bar oraz Gordon Ramsay at Claridge's.

Claridge's oferuje swoim klientom szereg usług komplementarnych, do których zaliczają się m.in.: przechowywanie przedmiotów wartościowych w sejfie hotelowym, przechowalnia bagażu, usługi pocztowe, asysta w podróżach, informacje turystyczne, zamawianie biletów teatralnych i kinowych, dostęp do gazet i czasopism, opieka nad dziećmi (zamawiana z 24-godzinnym wyprzedzeniem), budzenie, wymiana walut, czyszczenie butów (usługa nocna), prasowanie (poza apartamentem) na życzenie klienta (od poniedziałku do piątku – od 7.00 do 22.00, w soboty i niedziele od 7.00 do 21.00).

Ceny oferowane przez Claridge's są wypadkową klasy, tradycji, niepowtarzalnej atmosfery oraz jakości oferowanych w hotelu usług. Ceny na internetowej stronie rezerwacyjnej Booking.com to ceny za pokój, za cały pobyt. Ceny te zawierają podatek VAT oraz wszystkie pozostałe podatki.

Czasami na stronach hotelu dostępne są niższe ceny za określony

pobyt w hotelu w określonym terminie. Jednakże ceny te mogą być obstrzone specjalnymi warunkami i restrykcjami dotyczącymi np. anulowania rezerwacji i zwrotu pieniędzy. Jeśli po dokonaniu rezerwacji na stronie hotelu goście znajdą w Internecie takie same warunki zarezerwowania pokoju po niższej cenie, to hotel ma obowiązek zmienić cenę (wyrównując zaistniałą różnicę).

Zasady dotyczące przedpłaty i anulowania rezerwacji różnią się w zależności od rodzaju pokoju. Przykładowe ceny pokoi (wrzesień-listopad 2010) kształtują się następująco:

- Superior (queen size) 693–351 GBP,
- Superior (king size) 755–374 GBP,
- Deluxe 810–421 GBP.

Śniadanie nie jest wliczone w cenę pokoju, a jego cena kształtuje się w granicach 25 GBP (śniadanie kontynentalne) i 31GBP (pełne śniadanie angielskie). Wszystkie dzieci do lat 2 mają gwarantowany bezpłatny pobyt w łóżeczkach niemowlęcych. Dzieci starsze lub dorośli obciążeni są opłatą w wysokości 75 GBP za osobę za dobę, jeśli śpią na łóżkach dostawnych. Parking dla gości jest dostępny w cenie 50 GBP za dzień na sąsiednich ulicach. Hotel oferuje również usługę *Valet Parking*, która polega na tym, że boy hotelowy odprowadza prywatne samochody gości na najbliższe parkingi. Do usług fakultatywnych proponowanych przez hotel Claridge's zalicza się m.in.: wynajmowanie sal bankietowych, konferencyjnych, korzystanie z fitness klubu i basenu. Zwierzęta w hotelu nie są akceptowane.

Hotel akceptuje karty płatnicze: American Express, Visa, Euro/Mastercard, Diners, Maestro. Jednak hotel zastrzega sobie prawo dokonania preautoryzacji karty płatniczej przed przyjazdem gościa.

Claridge's jest ostatnim hotelem w Londynie, który ma osobę obsługującą gości w windzie. Windy hotelowe są bardzo stylowe i przypominają bardziej małe pokoje, aniżeli typowe dźwigi osobowe. Goście mogą usiąść w nich na zabytkowych sofach. Zgodnie z opiniami gości, podróż w windzie Claridge's jest dużym przeżyciem i niezapomnianym doświadczeniem.

Michael, który pracuje przy obsłudze wind w Claridge's już 34 lata, opowiada ciekawe historie o hotelu i traktowany jest jak żywa historia hotelu (fot. 6).



Fot. 6. Fotografia Michaela w windzie (*Within the Image* 2004)

Photo 6. Michael's photograph in the hotel lift (*Within the Image* 2004)

za indywidualnymi potrzebami klientów hoteli, wchodzących w skład Maybourne Hotel Group.

Misja hotelu

Podstawą sprawnej działalności hotelu jest klarowna wizja kierunku rozwoju hotelu (cele dalekosiężne) oraz wyznaczenie sposobów jej osiągnięcia (cele doraźne). Wizja hotelu Claridge's jest bezpośrednio powiązana z podstawowymi dążeniami nowo utworzonej firmy hotelowej Maybourne Hotel Group, do której hotel Claridge's należy od stycznia 2005 r. W dalszej części artykułu przedstawiono niektóre z założeń oraz cele Maybourne Hotel Group. Wizja hotelu Claridge's:

Na światowym rynku hotelowym Maybourne Hotel Group będzie przodującą grupą superluksusowych hoteli, zatrudniającą oddanych profesji specjalistów. Przyświecającym im celem będzie świadczenie najwyższej jakości usług i podążanie

Ogólna wizja oraz cele firmy są rozpracowywane w ramach planów rocznych, doraźnych oraz dalekosiężnych, z uwzględnieniem sytuacji i potrzeb rynku na dany rok.

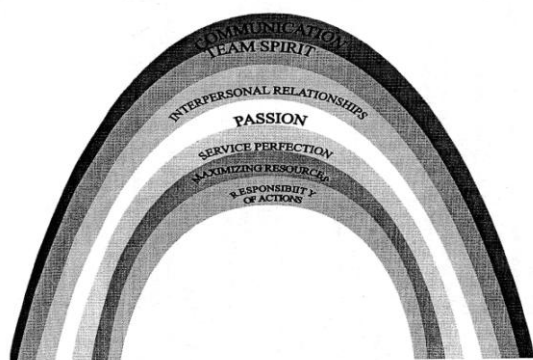
Misja hotelu Claridge's w ramach grupy hotelowej Maybourne:

- Maybourne Hotel Group będzie przodować na rynku hotelowym w wybranym przez siebie kierunku rozwoju, tj. w stworzeniu światowej grupy superluksusowych hoteli,
- Maybourne Hotel Group zdobędzie renomę doskonałości oraz oferowania najwyższej klasy usług hotelowych,
- Maybourne Hotel Group będzie słynąć ze swojej ekspertyzy i profesjonalizmu, przyciągać będzie właścicieli najbardziej luksusowych hoteli świata w celu kierowania ich dalszym rozwojem pod nadzorem Maybourne Hotel Group,
- Maybourne Hotel Group będzie zatrudniać najwyższej klasy specjalistów oraz nadzorować ich dalsze doskonalenie zawodowe,
- Hotele wchodzące w skład Maybourne Hotel Group będą uważane przez zatrudniany w nich personel za doskonałe środowisko pracy,
- Maybourne Hotel Group będzie „żyć i oddychać” swoimi przekonaniami.

Hotel przeprowadza również analizę wewnętrznych (silne i słabe punkty hotelu) i zewnętrznych czynników (zagrożenia oraz możliwości, w powiązaniu z klientami hotelu oraz jego konkurencją) mających wpływ na prawidłowe działanie hotelu.

Rysunek 3 ilustruje wizję i postanowienia na rok 2006, uchwalone na Forum Pracowników w grudniu 2005 r., mające w efekcie przyczynić się do realizacji wizji i misji firmy.

Claridge's Vision and Values



Claridge's will be:

an aspirational lifestyle
experience creating the
irresistible desire to
visit London

an unmissable
vocational destination

By 2006

Rys. 3. Wizja i wartości hotelu Claridge's na rok 2006
(Claridge's Induction Booklet 2005)

Fig. 3. Claridge's vision and values in 2006
(Claridge's Induction Booklet 2005)

Wizją naczelną jest praca nad stworzeniem dla gości Claridge's jeszcze bardziej niepowtarzalnego doświadczenia podczas ich pobytu w hotelu, tak aby decydowało ono o ich częstych powrotach. Cele oraz dewiza na rok 2006 to m.in.:

- doskonalenie komunikacji interpersonalnej,
- doskonalenie komunikacji pomiędzy poszczególnymi działami oraz ich zwierzchnikami,
- dążenie do perfekcji w zakresie oferowanych usług,
- maksymalizacja zasobów finansowych hotelu.

Nieprzypadkowo graficzna forma przedstawienia tych założeń ma kształt tęczy, budzącej pozytywne skojarzenia, takie jak radość, otwartość czy wielowymiarowość podejmowanych działań.

Konkurencja hotelu Claridge's

Hotele znajdujące się w promieniu pół kilometra od Claridge's nie należą do bezpośredniej konkurencji hotelu Claridge's. Hotel uznaje za swoich głównych konkurentów trzy zlokalizowane nieco dalej, renomowane hotele londyńskie: The Dorchester, The Lanesborough, The Mandarin Oriental, gdyż oferują bardzo wysoki standard bazy noclegowej oraz równie wysoki poziom usług towarzyszących.

Dwoma głównymi aspektami branymi pod uwagę w monitorowaniu konkurencji hotelu Claridge's są goście oraz lokalizacja. Hotele Dorchester, Lanesborough oraz Mandaryn Oriental przyciągają podobny typ zamężnej klienteli oraz biznesmenów, z tą jednak różnicą, że hotel Claridge's oferuje nieco inny charakter i atmosferę oferowanych usług – tj. „najbardziej dyskretnego” oraz „najbardziej angielskiego” hotelu w Londynie.

Jakkolwiek hotel Claridge's na co dzień rozbrzmiewa pełnią życia i energii wielkiego miasta, oferuje on swoim klientom atmosferę rodzinnej intymności oraz specyficznej troski o klienta. Jest to jeden z najsilniejszych atutów marketingowych hotelu. Klienci, którzy wymagają bardziej nowoczesnego podejścia w oferowanych im usługach, bądź w przypadku osób sławnych, pragnących znaleźć się w centrum uwagi mediów, decydują się najczęściej na nocleg w jednym z konkurencyjnych hoteli.

Z wypowiedzi Claire Thomson wynika, że hotel Claridge's świadomy jest konieczności podążania za duchem czasów i wprowadzania bardziej współczesnych innowacji w celu efektywnego przyciągania klienta, a co za tym idzie ogólnego sukcesu finansowego hotelu. Hotel Claridge's pozostaje jednak przy swojej niezmiennej od lat dewizie, oferowania swoim klientom klasycznego luksusu w ramach szerokiej gamy proponowanych usług. W ostatnich latach hotele Dorchester, Lanesborough oraz Mandaryn Oriental zostały poddane szeregowi modernizacji. Oferują one pokoje z bardziej nowoczesnym wystrojem wewnątrz oraz pokoje bardziej przystosowane do wymogów ludzi biznesu. Claridge's stara się i pod tym względem dorównywać wymogom rynku i sprostać swojej bezpośredniej konkurencji.

W ubiegłych latach hotel zdecydował się na przystosowanie pewnej liczby pokoi do potrzeb i standardów wyposażenia w najwyższej jakości systemy techniczno-komunikacyjne. Sale konferencyjne w hotelu Clari-

dge's zostały wyposażone w najwyższej jakości urządzenia techniczne. Zgodnie z planami Maybourne Hotel Group, najbliższe lata przyniosą kolejne udoskonalenia w tej dziedzinie, co jest z pewnością niezbędne, biorąc pod uwagę szybkość i kierunek rozwoju branży hotelowej w Londynie i na świecie.

Maybourne Hotel Group nabyła w końcu 2005 r. budynek przy 41 Brook Street, będący do tej pory siedzibą prywatnego banku. Budynek ten bezpośrednio przylega do hotelu Claridge's. Celem inwestycji jest przyłączenie budynku do hotelu i powiększenie tym samym liczby oferowanych miejsc noclegowych.

Lokalizacja konkurencyjnych hoteli stanowi równie istotny czynnik rywalizacji gości. Dla przykładu podać należy, że hotel Dorchester znajduje się w bezpośrednim sąsiedztwie Hyde Parku. Goście hotelu Dorchester są także w bezpośrednim sąsiedztwie najważniejszych atrakcji turystycznych Londynu (np. Buckingham Palace, Trafalgar Square).

Podsumowanie

Wizyta w Claridge's, jednym z najsławniejszych miejsc noclegowych w Londynie, jest zapewne dla gości hotelu doświadczeniem prawdziwie inspirującym do powrotu. Jego wspaniałe prezentujące się bogactwo tradycji i elegancji powoduje, że hotel ten wybierany jest nieustannie przez tych, którzy pozwolić sobie mogą na oferowany przepych, a co się za tym kryje na „astronomiczne” ceny oferowanych usług noclegowych oraz towarzyszących.

Hotel Claridge's od zawsze służyć miał jako „drugi dom” dla „śmietanki” społeczeństwa brytyjskiego, a z upływem czasu także dla zamożnych podróżnych z różnych zakątków świata. Hotel chlubi się grupą gości, którzy rezydują w Claridge's przez konkretne okresy w roku. Rzeczy prywatne gości przechowywane są w magazynach Claridge's do czasu ich powrotu. Przed przeniesieniem rzeczy do magazynów są one skrupulatnie dokumentowane i opisane. Liczne zdjęcia umożliwiają powrót rzeczy gości na dokładnie to samo miejsce (włącznie z ubraniami w szafie).

Goście wstępujący w progi Claridge's obdarzeni są swoistą uwagą i troską, które sprawiają, że czują się oni bardziej „w domu”, w porównaniu z innymi, jakkolwiek dorównującymi Claridge's rangą hotelami w Lon-

dynie. Opinie gości sugerują, że bez względu na to, czy jest się znaną osobistością, czy po prostu zamożnym urlopowiczem, personel Claridge's traktuje wszystkich gości jednakowo, co w etosie hotelu oznacza: „z wyjątkowym szacunkiem i iście królewskimi manierami”.

Wystawne apartamenty hotelu stawały się przed laty drugim domem dla arystokracji i zagranicznych rodzin królewskich, oferując nie tylko luksusowe warunki mieszkaniowe, ale także pełną dyskrecję i bezpieczeństwo:

apartamenty są same w sobie komplementem dla tych, którzy je wynajmują. Królowa Wiktoria i Cesarzowa Eugenia były „fankami”, jak i Anna Wintour, która miała tutaj swoją siedzibę podczas tygodnia mody, oraz Królowa Elżbieta, która zasiadała do wieczerzy w Royal Suite raz do roku (Frances 1849).

Do dziś goście Claridge's mogą zaznać tegoż samego doświadczenia i dlatego też hotel przyciąga obecnie znaczącą część światowej sławy gwiazd show-businesu, członków europejskich rodzin królewskich oraz dygnitarzy z całego świata. Do dnia dzisiejszego istnieje w archiwach hotelu wiele ciekawych anegdot i historii na temat pobytu znanych gości w Claridge's, m.in. taką:

Po II wojnie światowej, w 1947 r., przed ślubem brytyjskiej księżniczki Elżbiety, Claridge's otrzymał telefon dyplomaty (nie podany jest kraj, z którego pochodził), z zapytaniem, czy mógłby rozmawiać z królem. Odpowiedziano mu: „Z pewnością, ale z którym?” (Claridge's History 2005).

Przez lata hotel gościł w swoich apartamentach znane osobistości Hollywood, takie jak: Yul Brynner, Audrey Hepburn, Cary Grant czy Bing Crosby.

Po multimilionowych renowacjach, Claridge's, Brook Street W1, to jeden z najbardziej prestiżowych adresów Londynu, a hotel odzyskał należną mu koronę króla londyńskich hoteli.

Literatura

- A turnaround in turnover. Personnel Today*, 2005, Claridge's, Londyn.
Adamiak M., 2008, *Obiekty hotelarskie w Łodzi w XIX i na początku XX wieku (1824–1918)*, Turystyka i Hotelarstwo, 13.

- Bishop R., 2005, *London's Grand Hotels*, Business Traveller, London.
- Bończak B., 2008, *Historyczne hotele "Złotej Pragi"*, Turystyka i Hotelarstwo, 13.
- Claridge's Induction Booklet*, 2005, Claridge's, London.
- Clarinet.com*, Claridge's, 2005, Londyn.
- Frances C.G., 1849, *The Diamonds and the Pearls: A Novel*, London.
- Górnicki W., 1979, *Ballada hotelowa*, Wyd. Literackie, Kraków.
- History of Claridge's*, 2005, Claridge's, Londyn.
- Introduction to the Savoy Group. The Savoy Group Employee Handbook*, 2005, Claridge's, Londyn.
- Killen M., 2002, *Deco by Despont, Interior Design*, London.
- London Hotels. Fresh from million-dollar make overs, London's Top Hotels are enjoying a renaissance*, 2001, Claridge's, Magazine Archives, Londyn.
- Mayfair. A Town within London*, 1966, *Claridge's & Reginald Colby*, London.
- Mayfair. A Town within London*, 1966, Claridge's and Reginald Colby, London.
- Milewska M., Włodarczyk B. 2005, *Hotelarstwo cz. 1: Podstawowe wiadomości z zakresu hotelarstwa*, Wyd. WSTH, Łódź.
- Milewska M., Włodarczyk B., 2009, *Hotelarstwo podstawowe – wiadomości*, PWE, Warszawa.
- Panton K., 1991, *London. A Historical companion*, London.
- Quinlan Private Forms Luxury Hotel Company*, 2005, Maybourne Hotel Group, London.
- Skrzypczyński M., 2008, *Paradores de Turismo jako przykład państwowego łańcucha hotelowego*, Turystyka i Hotelarstwo, 13.
- The Yesterday and Today of Claridge's*, 2005, Claridge's, London.
- Vijay Luthra, 2007, *BusinessDictionary*.
- Within the Image*, 2004, Claridge's, London.
- Wizja, misja i przekonania Meybourne Hotel Group*, 2005, Claridge's, London.

Claridge's – hotel of the kings, king among the hotels

Summary

Despite a very dynamic development of economy-class hotels, luxury hotels, usually associated with such individuals as Cesar Ritz or Conrad Hilton, are still maintaining a strong position in hotel industry. Large hotel systems usually establish only a few hotel chains aiming at the widest range of offered services, delivered at the highest standards. As an example, one can quote: Concorde (Louvre Hotels), Crowne Plaza (InterContinental), Sofitel (Accor), Residence Inn (Marriott) and many others.

Officially, Claridge's Hotel in London is a five-star hotel. Unofficially, due to its reputation, unique style and high level of services, it exceeds five-star standards by far. Hotel's rich history, related to England's and London's social and political events throughout the ages, as well as Claridge's links to the British Royal

Family – it all strengthens the hotel's robust position among the luxury hotels' market segment.

Guests visiting Claridge's are given special care and attention, which gives them a unique 'at home' feeling, which is much stronger in comparison with London's other luxury hotels. Opinions on Claridge's indicate that regardless guests' social status, whether they are celebrities or just wealthy holidaymakers, they are all treated in the same way, which is 'utmost respect and royal manners' (according to Claridge's work ethic). Up to this day, Claridge's guests can share the same, unique experience and the hotel is visited by numerous celebrities, members of royalty and dignitaries from all over the world.

Translated by Patryk Marczuk