

# Holand'anka, ktorá nezablúdila



→ **Čo je dnes pre vás najväčší problém?**

Hotelový biznis určite zaznamenal zmeny a pocítili ich všetci. Zasiahlo to všetky hotely, nebudem tvrdiť opak. Sú také, v ktorých sa klientske priority posunuli na rebríčku pre nečakané zmeny vo výdavkoch, sú také, ktoré sa musia úplne preorientovať a zmeniť stratégiu. Čo sa týka nás, nastala reakcia na zmenu našich čísel – návštevnosti, výdavkov, tržieb. Rozumiem tomuto prístupu, ale ak mám viesť päťhviezdičkový hotel, potom môj tím musí vykonávať prácu na sto percent a mať k tomu aj prostredie či nástroje hodné piatich hviezdčiek. Stojí to peniaze. Napríklad mestá Praha alebo Budapešť bojujú s poklesom tržieb a stáva sa pravidlom, že v päťhviezdičkovom hoteli bývate za cenu trojhviezdičkového.

**Čo teda Bratislava?**

Áno, hotelový biznis tu je rovnako zasiahnutý hospodárskou situáciou. Bohužiaľ, skončil tu SkyEurope, čo sa okamžite premietlo do počtu ľudí, ktorí prichádzali či pristávali v Bratislave. Ale nevidím cestu v obmedzovaní určitého štandardu.

**Čo urobíte so Sheratonom vy?**

Je to o pravidle, že návštevník vždy hľadá hodnotu za peniaze. Či už ste v dvoj-, troj- alebo päťhviezdičkovom hoteli. Rozhodujete sa podľa toho, čo očakávate. Za ceny päťhviezdičkového hotela teda musím zaradiť príslušný štandard. Klient si k tomu cestu nájde.

**Ako teda vidíte budúci rok? Nebude pre vás najťažší v kariére?**

V tomto momente nedokážem predpovedať s určitosťou absolútne nič. Ľudia sa mi zdajú viac optimistickí, ale ani ja neviem, či hotelierstvo na Slovensku už dosiahlo dno. Vravím si, že inú možnosť, ako ísť do toho, prejsť si tým a zažiť to, ani nemám.

**Číže tunajší trh poznáte viac ako samotné mesto?**

© Je pravda, že po príchode som niekoľko nocí strávila v iných bratislavských hoteloch. Obišla som si ich, aby som zistila ich servis, pohostinnosť. Viediem k tomu aj svoj tím, aby vedeli, proti akej konkurencii a na čo sa majú pripraviť.

**Čo hovoríte na svoj nový slovenský domov?**

Krajinu som pred príchodom nepoznala vôbec. Myslím vaše návyky, nie štát – som predsa Európanka. © Hoci platí, že nie je dobré vopred niečo očakávať, pretože potom sú sklamanie alebo naopak prekvapenia o to väčšie. Ale v mnohom mi to pripomenulo Varšavu. Nepýtajte sa ma prečo, neviem na to odpovedať. Vo Varšave som zažila celú premenu, vstup krajiny do Európskej únie. V Bratislave to môžem teraz porovnávať s minulosťou vo Varšave. Cítim tu zmenu, ktorou mesto ešte stále prechádza. Som rada, že som toho súčasťou.

**Nedopláca mesto tak trochu na prebiehajúcu zmenu, ktorou zatiaľ dobieha iné metropoly? Predsa len je to konkurencia.**

Bratislava má ten potenciál, ale jeho naplnenie nemôžeme očakávať okamžite. V niečom má svoje výhody, ale úplnou zmenou prejde len postupne. Hotelový biznis však musí nasledovať okolité krajiny. Preto sme aj tu.

**Ste tu aj pre biznis, nie podieľať sa len na pokroku mesta.**

Naše podnikanie sa dopĺňa. Sú to dve odlišné veci – robiť niekde biznis a rozširovať, budovať celkovo sieť značky. Bratislava je v tejto sieti dôležitá. Je pravda, že značka má viac takzvaných royal turistov, návštevníkov, ktorí prichádzajú kvôli krajine. Bratislava je dnes ešte stále viac biznis destináciou. A biznismen, ktorý sem



**Floortje Jeukensová sa**

konkurencii dostáva pod kožu najlepšie tak, že v jej hoteloch prenocuje. Poznať vody tunajšieho biznisu je pre ňu dôležitejšie než čokoľvek iné. Od budúceho roka totiž povedie Sheraton Bratislava Hotel. V dnešných neistých časoch trochu titanská úloha.

[ autor - Radovan Žuffa ]

príde, hoci aj kvôli podnikaniu vo Varšave, je pre nás dobrým klientom. Takže, ak sa pýtate aj na konkurenciu, je pre nás dôležitejšie tu medzi konkurenciou byť, ako v nej vyhrávať.

**Kto z týchto potenciálnych klientov vás zaujíma viac?**

Všetci. Za ten krátky čas, ktorý som tu strávila, som zistila, že ľudia sem zvyknú chodiť na jednodňovú návštevu a s obchodnými cieľmi. Ale možno pomôže turizmu práve to, že tu bude nový päťhviezdičkový hotel. Je to tiež možné. Iste, ideálne by bolo, keby to fungovalo tak, že postavíme hotel a ľudia prídu. To sa však nestane. My sme na vode doslova nalepený, keďže sme súčasťou nového projektu Eurovea. Bijeme sa o každý voľný štvorcový meter bližšie k vode. Možno to bude mať preto aj inú odozvu. To neviem s istotou povedať, dúfam. Ale verím, že to pritiahne ľudí, zdrží ich tu dlhšie, nedonúti ich to odísť hneď po raňajkách, hoci aj

za biznisom. A to je podľa mňa pridaná hodnota aj pre Bratislavu. Ide o veľkú výzvu pre celý hotelový biznis v Bratislave, nielen pre nás... Zatiaľ ideme krok za krokom.

**Chcete byť lacnejší ako Viedeň?**

Cenotvorba je dnes horúca téma, pochopiteľne sa na to pýtate. Stále je tu napríklad lacnejšia infraštruktúra ako vo Viedni. Ale kľúčovou je pridaná hodnota, pre ktorú sa ako klient rozhodnete. To môžu byť aj služby.

**Budú lepšie ako vo Viedni?**

Prečo by nemohli byť?

**To je veľká výzva.**

Je zrejme, že mnoho konferencií sa koná vo Viedni. Mali by sme byť rovnako dobrí v ich realizovaní, pritiahnúť ľudí aj cez konferencie do Bratislavy a na Slovensko. Ľudia z tejto oblasti sú zvyknutí na určitý štandard, a teda je to najmä o tom vy-

tvoriť ho. Novým prístupom k návštevníkovi, k práci, k prostrediu a k filozofii značky.

**Ten hľadáte v ľuďoch, ktorých chcete prijímať na základe ich osobného prístupu, nie kvalifikácie?**

© Áno. Deň talentov je nová vec aj pre Sheraton. Nie je to zase niečo, čo by sme robili neustále. Ale od značky sa v Bratislave očakáva aj určitý nový prístup. Tvrdím všetkým, neočakávajte zmenu, ak stále robíte veci rovnako. Preto sme sa rozhodli robiť nábor tak, že ľudí vyberieme podľa ich prístupu, nie podľa toho, čo majú v životopise. Zatiaľ to má dobré ohlasy, ľudia sú zvedaví. Už len uvidíme, aká bude realita a výsledok.

**Obavy nemáte?**

Verím tomu. Chceme dosiahnuť iné výsledky, preto musíme urobiť veci inak. Všetci v manažmente sme súhlasili, že mnohé sa dá naučiť priamo na pláči.

**V čom je ten prístup iný?**

Hovoriť s ľuďmi. Vedieť, čo práve potrebujú. Ľuďom lichotí, keď niekto o nich prejavuje záujem, keď vedia, že sa môžu na niekoho spoľahnúť. Ani v tomto biznise to nie je iné. Bratislavu vnímame ako ideálne miesto na začiatok s novým prístupom. Chceme vytvoriť také miesto, ktoré biznismenov podporí a z obchodných stretnutí v Sheratone vyjdú s myšlienkou, že boli skvelí pri rokovaní. Takto funguje svetové hotelierstvo.

**Čo vás viedlo k hotelierstvu?**

Bola to vlastne dlhá cesta a môže za to môj otec, ktorý pracoval pre Philips. Žili sme na Taiwane, neskôr v Saudskej Arábii, takže žiť v hoteloch mám zrejme v krvi už od malička. Zvykla som sa strátiť, len čo sme sa nasťahovali do hotela. Stratila som sa vždy v zákutiach hotela, takže muselo to byť niečo, čo ma na hoteloch fascinovalo okamžite. Nemohla to byť teda iná vysoká škola ako hotelierska, pre kto-



### Floortje Jeukensová

Pôvodom je z Holandska, kde aj v Maastrichte vyštudovala Hotel Management School. Profesionálnu dráhu v spoločnosti Starwood začala v roku 1994 na ubytovacom úseku hotela Le Meridien Apollo v Amsterdame, z ktorého sa v roku 1999 posunula do funkcie revenue manažérky (zodpovedá za riadenie výnosov). Následne pracovala vo vedúcich pozíciách vo viacerých luxusných hoteloch v regióne južného Francúzska, v Bangkoku, v Hongkongu, v poľskej Varšave a v Holandsku. Hovorí plynule piatimi jazykmi. Dnes je generálna riaditeľka hotela Sheraton Bratislava. Sheraton je najväčšia a druhá najstaršia značka spoločnosti Starwood Hotels & Resorts založená v roku 1937. Stý hotel značka otvorila už v roku 1965. Dnes ich má viac ako 400 v sedemdesiatich krajinách. Sheraton hotels je prvá sieť hotelov, ktorá bola kótovaná na burze (v roku 1945).

rú som sa neskôr rozhodla. Otca to však veľmi nepotešilo.

#### K Philipsu je predsa len okľuka.

☺ Rozhodne. Ale vyšlo to, fungovalo to a nikdy som o svojom rozhodnutí nezapochybovala. Už počas školy som aj vďaka viacerým školeniam a praxi precestovala veľký kus sveta. Keď som so štúdiom skončila, ocitla som sa na začiatku.

#### Teda aj za stolom recepcie?

Samozrejme, nedá sa začať s myšlienkou, že budete výkonný manažér či generálny

riaditeľ. Tá vôľa tam musí byť, ale prax si treba rovnako oddrieť ako štúdium. Mnohí mladí ľudia to dnes podceňujú. Priznávam, že aj ja som mala predstavu ako dobyjem svet, ale uvedomila som si, že z praxe o hotelierstve neviem vôbec nič. Takže som začala doma v Amsterdame. Pamätám si na prvý konkurz a pohovor s tamojšou manažérkou, ktorá mi na margo mojich kvalít povedala, že šikovnosť v hotelierstve sa meria aj tým, za ako krátko či rýchlo sa človek dostane z recepcie.

#### U vás to trvalo dlho?

Nejaký čas to predsa len trvalo, ale pomerne rýchlo som sa prepracovala na manažérske pozície a neskôr na žiadosť jedného z mojich šéfov som odišla do Varšavy. Mala som na starosti správu izieb v rezidencii, ktorá mala viac ako sto rokov. Vôľa ísť ďalej sa však nestratila, hoci to trvalo nakoniec tri roky. Odchádzala som odtiaľ ako zástupkyňa generálneho riaditeľa a študentský sen som si tak splnila.

#### Čo bol ten mimoštudentský?

Ísť do Ázie.

#### Prečo?

☺ Povedzme, že za tým boli osobné dôvody. Chcela som sa na Taiwan vrátiť, keďže som tam žila od svojich troch rokov. Neskôr bol dôvodom aj môj priateľ, ktorý tam žil. V tom čase som otvárala nový hotel v Hongkongu, čo bol prakticky môj debut v tejto oblasti.

#### V čom bola tá skúsenosť iná?

Cítite sa tak trochu bezmocne, pretože všetko zrazu závisí od toho, ako viete spolupracovať s ľuďmi či robiť rozhodnutia. Potrebujete istý čas, aby ste spoznali zvyky. Človek mimo hotelierskeho biznisu nikdy neuvidí, čo všetko za tým stojí, kým hotel takpovediac ožije. O tej drine za tým, viete už len vy. (Pričom ukazuje na svoje kostýmové topánky zablatené v priestoroch, kde sa ešte stavia – pozn. Profit.)

#### Hongkong sa teda vydaril?

Vyšlo to dokonale a posunulo ma to do Thajska, kde som stála za rebrandingom hotela. Bolo ťažké vzdať sa Ázie. Ak, tak som mala podmienku, že pôjde o pozíciu generálnej riaditeľky. ☺

#### Inú pozíciu by ste už asi ani nezobrali.

Povedzme, že je to menej pravdepodobné. Ale bol to príjemný rok a hneď na to nasledovalo Francúzsko.

#### Tiež šéfovské kreslo?

Áno. Tri roky som viedla hotel Le Meridien Garden Beach až do momentu, keď som sa dozvedela, že Sheraton otvára svoju pobočku v Bratislave. A tak som tu.

#### Nie je to vyčerpávajúce neustále sa sťahovať, začínat' v inej krajine odznova? Ako to dokážete zladit' s osobným životom?

Máte pravdu, že takto musíte neustále prispôbovať váš život novému prostrediu. Ale bolo by to de facto rovnaké, aj keby som sa sťahovala len v rámci Holandska. Vždy, keď sa presťahujete, či už v rámci krajiny, mesta alebo dokonca iba cez ulicu, musíte čosi investovať, aby ste spoznali nových susedov a vystavali si svoj nový život. Aspoň ja to tak vnímam a moja rodina si na to musela zvyknúť. Sú v Holandsku... Je to však dobrá skúsenosť a som vďačná, že som mohla niekoľko rokov žiť na rôznych miestach sveta. Poviem vám jeden príklad, víkend pred príchodom do Bratislavy som odišla na niekoľko dní do Varšavy a na niekoľko dní zbehla ešte do Hongkongu. Mať priateľov v rôznych kútoch sveta je pre mňa veľmi obohacujúce.

#### Nezobrala vám kariéra viac ako dala?

Dala mi vlastne všetko, čo som od toho očakávala. Žiť v nových kultúrach, zažívať svet. Bolo a je to celé „internacionálne“ a to ma na tom naplňa. Aj keď som iba čiastkou niečoho nadnárodného, dostáva sa mi z toho všetko. Dnes sa viem vybrať do Číny, Indie, Monaka a všade nachádzam priateľov, s ktorými som v hotelierstve začínala. Asi to nemohlo vyjsť lepšie.

#### Je ešte niečo, čo chcete dosiahnuť?

Dnes mám už svoj život zariadený tak, že sa môžem skutočne zamerať na to, čo ma baví a naplňa. A v tomto momente chcem dať Bratislave dobrý hotel. Znie to jednoducho, ale je to veľká výzva. 