

Butler & Valeting Service

Η νέα διάσταση παροχής υπηρεσιών σε ξενοδοχεία 5* αστέρων

της Σοφία Σ. Πανδή
General Manager **Alpha Hospitality Consultants**
Δημοσιεύτηκε στο περιοδικό **Hotel & Restaurant**

Πρόσφατα διάβασα ένα άρθρο στο διαδίκτυο που ξεκινούσε κάπως έτσι: *‘πριβέ παραλία, πριβέ βίλα, πριβέ πισίνα, πριβέ γυμναστήριο, πριβέ σκάφος, Butler Service... είναι μερικές μόνο από τις «εκλεκτές» παροχές που προσφέρουν τα πολυτελή ξενοδοχεία νέας γενιάς... μια πληθώρα ανέσεων και υπηρεσιών. Κατά συνέπεια, το ζητούμενο είναι το σέρβις και η προσωπική φροντίδα.*

Η εξεζητημένη πολυτέλεια κατασκευής ξενοδοχειακών συγκροτημάτων όπως το **Burj Al Arab** στο **Dubai**, (7*αστέρων), το **Morgan Plaza** στο **Πεκίνο (Κίνα)**, το **Town House Galleria** στο Μιλάνο, το **Flower of the East** που χτίζεται στο **Kish** του Ιράν, απαιτούν **εξεζητημένη ποιότητα** στη παροχή υπηρεσιών - μια διαφορετική διάσταση στο σέρβις.

Κατά συνέπεια λοιπόν για την επίτευξη εξαιρετικής ποιότητας παροχής υπηρεσιών, τα ξενοδοχεία οδηγούνται στην υιοθέτηση διαφορετικής φιλοσοφίας και καινούργιων προτύπων, με απώτερο σκοπό την αναβάθμιση της πελατείας τους. Το **Butler Service** ως υπηρεσία εκπληρώνει αυτό το στόχο.

Ας γυρίσουμε όμως μερικά χρόνια ή καλύτερα μερικούς αιώνες πίσω. Στη Μεγάλη Βρετανία, τον 17^ο και 18^ο αιώνα στις ιδιαίτερα επιφανείς οικογένειες υπήρχε ο επιστάτης που διαχειριζόταν ολόκληρη την οικογενειακή περιουσία. Ο Butler αρχικά υπαγόταν στη μεσαία κατηγορία του υπηρετικού προσωπικού των μεγάλων οίκων. Κατά τον 19^ο αιώνα μετατράπηκε βαθμιαία στο συνήθως ανώτατο ανδρικό μέλος του οικιακού προσωπικού.

Ο τίτλος του **Butler** σήμερα αποδίδεται στον ανώτερο οικιακό εργαζόμενο, στα καθήκοντα του οποίου συμπεριλαμβάνεται κατά κύριο λόγο η διαχείριση της οικιακής κάβας και εν μέρει η διεύθυνση των υπόλοιπων εργαζομένων της οικίας.

Που τους συναντάμε σήμερα; σε ξενοδοχεία, σε εταιρικούς χώρους, σε γιοτ, πρεσβείες, σπίτια, βασιλικά ανάκτορα, ενώ κάποιοι απ’ αυτούς διαχειρίζονται το δικό τους πρακτορείο μίσθωσης και παροχής υπηρεσιών Butler.



Ο Butler του ξενοδοχείου (Hotel Butler)

Αν ορίσουμε αυστηρά την έννοια Butler στο ξενοδοχείο θα μιλούσαμε για έναν ‘εργαζόμενο’ ο οποίος εξυπηρετεί προσωπικά και αποκλειστικά τον φιλοξενούμενο. Σε ένα δηλαδή τυπικό οργανόγραμμα μιας ξενοδοχειακής μονάδας ο Butler ανήκει στα επισιτιστικά τμήματα (Food & Beverage Department, Room Service), ενώ η υπηρεσία του Valeting ανήκει στο τμήμα Οροφοκομίας (Housekeeping Department). Οι δυο αυτές εργασιακές ιδιότητες συμπύχθηκαν σε μια υπηρεσία Butler & Valet Service με σκοπό να δώσουν στον φιλοξενούμενο μια ολιστική προσωπική υπηρεσία.

Σε ένα ξενοδοχείο το κύριο λειτούργημα του Butler είναι να φροντίσει τα αιτήματα των φιλοξενουμένων, την κράτηση, προβλήματα, καταγγελίες, να εποπτεύει και να συντονίζει κάθε υπηρεσία που ο φιλοξενούμενος λαμβάνει και να εξασφαλίσει την ικανοποίησή τους με το να δώσει προσοχή στη μικρότερη λεπτομέρεια από την άφιξη ως την αναχώρηση.

Ο Butler είναι ένας πολλών ειδικοτήτων επαγγελματίας που εκπαιδεύεται για να βοηθήσει όλα τα τμήματα μέσα στο ξενοδοχείο. Δεν είναι δεμένος σε οποιοδήποτε τμήμα αλλά έχει μόνο έναν στόχο στο μυαλό: ικανοποίηση φιλοξενουμένων. *Ο Butler είναι ένας «Manager» - ένας 'πρεσβευτής' υψηλών προδιαγραφών.*

Τα ξενοδοχεία 5, 6 & 7 αστέρων εμπεριέχουν την φιλοσοφία Butler & Valeting Service;

Το Butler Service ιδιαίτερα στο εξωτερικό σε ξενοδοχεία 5, 6 & 7 αστέρων ως υπηρεσία είναι περισσότερο διαδεδομένη και μάλιστα εντάσσεται στις κύριες προδιαγραφές τους. Μάλιστα, αξίζει να αναφερθεί η SGS Group (Global leader & innovator in inspection, verification, testing and certification services) που εδρεύει στην Ιταλία είναι η πρώτη εταιρία, τη δεδομένη στιγμή που πιστοποιεί και θέτει τις προδιαγραφές για τα 7* αστέρων ξενοδοχεία, εμπεριέχοντας τη φιλοσοφία του Butler & Valeting Service.

Η αλυσίδα 'Sandals Resorts' στα ξενοδοχεία της που βρίσκονται στην Καραϊβική, (Jamaica, Bahamas, St' Lucia) παρέχει στους φιλοξενούμενους την υπηρεσία Butler Service μόνο στις σουίτες της, όπου κάθε ανάγκη του φιλοξενούμενου προλαμβάνεται και φροντίζεται από τον προσωπικό του Butler.

Άλλα ξενοδοχεία του εξωτερικού που ανήκουν στην κατηγορία των 5* αστέρων και προσφέρουν την υπηρεσία Butler Service είναι το Laneborough Hotel στο Λονδίνο, (City Hotel) ξενοδοχεία στην Ινδία (Oberoi, Mumbai – ξενοδοχεία στο Dubai (Dusit Thani). Επιπλέον, η αλυσίδα Rosewood Hotels προσφέρει στα

ξενοδοχεία της στο Τόκιο (Hotel Seijo Ginza) στο Μεξικό (Riviera Maya) και στην Σαουδική Αραβία (Al Falsallah Hotel) κ.α.



Ο Khun Chomphunuch Thongkham, διευθυντής δημοσίων σχέσεων στο ασιατικό θέρετρο Dhara Dhevi (της αλυσίδας Mantarin) Chiang Mai στην Ταϊλάνδη αναφέρει: *'Η υπηρεσία Butler Service είναι σίγουρα μια αυξανόμενη τάση, ειδικά στα κορυφαία πέντε αστέρων ξενοδοχεία και θέρετρα' (resorts). Πράγματι, οι Butlers στο θέρετρο Thongkham είναι συνεχώς σε επιφυλακή, είτε για να συσκευάσουν και να ανοίξουν τις βαλίτσες των πελατών, να κλείσουν τραπέζι στα εστιατόρια, να επιλύσουν τις συνδέσεις στο Διαδίκτυο είτε να προετοιμάσουν απλά το μπάνιο.'*

... και για να πάμε πιο μακριά ακόμα, τα ξενοδοχεία επιδιώκουν να διαφοροποιηθούν με την εφεύρεση νέων τύπων ειδικευμένων υπηρεσιών Butler Service. *'Sorbet Butlers'* (το ξενοδοχείο Jumby Bay, που ανήκει στην αλυσίδα Rosewood Resorts και βρίσκεται σε ένα ιδιωτικό νησί στην Αντιγκουά), *'Bath Butler'*, το ξενοδοχείο Conrad Chicago, *'Tanning Butler'*, Ritz-Carlton South Beach.

EPEYNA – Butler Service – η περίπτωση της Ελλάδας

Μου πήρε αρκετό καιρό, να ασχοληθώ επισταμένα και να ψάξω, σε βάθος για αυτό που τιτλοφορείται Hotel Butler & Valet Service. Μοιράστηκα τις ανησυχίες και τους προβληματισμούς μου με αξιόλογους ανθρώπους της τουριστικής βιομηχανίας, αναζητώντας ποιο είναι το επόμενο βήμα. Τι θα κάνει τη διαφορά;

Σύμφωνα λοιπόν με μια πρώτη έρευνα που διεξάγαμε σε ξενοδοχεία 5 αστέρων που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα και την Κύπρο στην κατηγορία των ξενοδοχείων αναψυχής (Resort Hotels), παρατηρήθηκε ότι δεν υπάρχουν πολλά που να παρέχουν υπηρεσίες Butler & Valet Service. Είναι αξιοσημείωτο, δε ότι παρέχουν την υπηρεσία μερικώς ονομάζοντας τις συγκεκριμένες υπηρεσίες VIP, Superior, Concierge Service.

Τα περισσότερα από αυτά σε φημισμένους τουριστικούς προορισμούς όπως η Κρήτη, η Χαλκιδική, η Πελοπόννησος, η Κύπρος προσφέρουν τη συγκεκριμένη υπηρεσία κατόπιν αιτήσεως του πελάτη, ανάλογα με την κατηγορία δωματίου- σουίτες, η οποία μάλιστα ως υπηρεσία χρεώνεται extra ανά ημέρα.

Το στήσιμο ενός τμήματος Butler & Valet Service δεν είναι εύκολη υπόθεση, αλλά δεν είναι και κάτι το ακατόρθωτο. Το βασικό στοιχείο που συμβάλει κατά **60%** στην λειτουργία μιας τέτοιας υπηρεσίας είναι η **Νοοτροπία**. Το παρομοιάζουμε ως μια μεταμόσχευση που ο λήπτης πρέπει να είναι συμβατός με τον δότη ή όπως συνηθίζουν να λένε οι Άγγλοι *'To be sure that we are in the same page of the book'*.

Ο Butler μεμονωμένα αλλά και σε συνεργασία με τα άλλα τμήματα του ξενοδοχείου προσφέρει ένα επίπεδο **εξατομικευμένης υπηρεσίας** που εφαρμόζεται στο βαθμό του σέρβις ενός 6* ή 7* αστέρων ξενοδοχείου. Η προσοχή στη λεπτομέρεια και η δυνατότητα να προβλεφθούν οι ανάγκες των πελατών απαιτούν να είναι ο Butler, ένας ολοκληρωμένος επαγγελματίας πρότυπο, με άψογα προσωπικά στοιχεία.

Τα **βασικά στοιχεία** που διέπουν έναν Butler αποτελούν το 'Πρωτόκολλο' της συμπεριφοράς του, (Etiquette Protocol) της θέσης του και του ρόλου του μέσα σε μια ξενοδοχειακή μονάδα αλλά και την συνεργασία του με τα άλλα τμήματα του ξενοδοχείου (Housekeeping, Food & Beverage, Front Office).



Η **Alpha Hospitality Consultants** έκανε το πρώτο βήμα, από το 2008 κερδίζοντας την ανταπόκριση από ξενοδοχειακές μονάδες που στοχεύουν σε αυτήν τη



διάκριση! Πλαισιωμένοι από ένα επιτελείο καταξιωμένων συνεργατών (διπλωματούχους από την Ακαδημία Butlers του Λονδίνου) σχεδιάσαμε και υλοποιήσαμε δυο διαφορετικές δια-

τμηματικές προσεγγίσεις της εκπαίδευσης Butler & Valet Service. Με τη αμέριστη επίσης βοήθεια ενός συμβούλου ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού και τη χρήση ενός σταθμισμένου ψυχομετρικού εργαλείου, αναδείξαμε κατά πόσο οι συμμετέχοντες ως προσωπικότητες, (Διάγνωση χαρακτηριστικών ζητούμενης προσωπικότητας και Διάγνωση επαγγελματικών δεξιοτήτων) έχουν την δυνατότητα να αντεπεξέρθουν σε μια υπηρεσία υψηλών προδιαγραφών όπως είναι το Butler Service.

Η Christine Porter, διευθύντρια των γραφείων της αλυσίδας 'The Leading Hotels of the World' στο Μιλάνο τόνισε ότι «Οι τρεις παράγοντες που θεωρώ σημαντικότερους αξιολογώντας ένα ξενοδοχείο είναι, κατά σειρά προτεραιότητας, το σέρβις, η ποιότητα, ο εξοπλισμός του δωματίου και η διαρκής βελτίωση των παροχών». «... από τον μπάτλερ που θα σου ετοιμάζει κάθε απόγευμα το μπάνιο, μέχρι την καμαριέρα που βάζει ένα σελιδοδείκτη στο βιβλίο που ξέχασες ανοιχτό στη βεράντα σου, το κλείνει και το τοποθετεί στο κομοδίνο». Το "Λυπάμαι, δεν γίνεται" είναι η χειρότερή μου φράση. Δεν ταιριάζει με τη φιλοσοφία μας'. Οι εποχές που ένα σοκολατάκι στο μαξιλάρι και το room service των πρωινών εφημερίδων θεωρούνταν η επιτομή του προσωπικού σέρβις αποτελούν πλέον το minimum των δυνατοτήτων του ξενοδοχείου.

Αυτό όμως που αξίζει να σημειωθεί είναι ότι ο πελάτης δεν πρέπει να βομβαρδίζεται από υπηρεσίες που τον καταπιέζουν τελικά αντί να του προσφέρουν άνεση. 'Η Lynn Barber, συντάκτρια του ένθετου *Escape*

της βρετανικής εφημερίδας *The Observer*, δήλωσε ότι η χειρότερη πολυτέλεια που έχει συναντήσει είναι ο μπάτλερ μπάνιου



στο *Ritz Carlton* της Σιγκαπούρης, ο οποίος τη «ζάλιζε» καθημερινά για το πώς ήθελε το μπάνιο της -«Αναζωογονητικό ή χαλαρωτικό; Με βότανα ή με λουλούδια; κ.ο.κ.-, ενώ εκείνη ήταν ιδρωμένη από την ολόημερη περιήγηση και ήθελε απλώς να πλυθεί! Με βάση τα παραπάνω, η νέα πολυτέλεια βασίζεται περισσότερο από ποτέ στο να ξαναβρείς το ανθρώπινο μέτρο και να επανεκτιμήσεις τα απλά πράγματα, όπως έλεγε και ο Σωκράτης 'Παν μέτρον άριστον'.