

40126384-8	13/12/2013	ידיעות אחרונות - ממון	עמוד 6	1/2	26.97x37.26
ריץ קרלטון הרצליה מלון - 940420					



דני שדה || צילום: יובל חן

"נגבה מחירים גבוהים וניתן שירות בהתאם"

האם יש מקום למלון יוקרה בישראל? נשיא רשת מלונות ריץ קרלטון, הרווה המלר, שהגיע לכאן לקראת פתיחתו של מלון הרשת החדש במרינה בהרצליה, חושב שכן • ראיון על מלונות בוטיק, עסקים בישראל, מתחרים וסדינים ללא קמטים

המלר, בן 60, נושם את המותג ריץ קרלטון ממש מההתחלה. הוא נמנה עם מייסדי הרשת ב-1983, עם רכישת מלון ריץ קרלטון בבוסטון, והיה העובד הרביעי בחברה שאליה הצטרף בתפקיד ניהולי כשהיה בן 30. מאז 2010 הוא נשיא הרשת, המונה כיום 87 בתי מלון ברחבי העולם. רק בשנה האחרונה פתחה הרשת שישה מלונות חדשים, בכלל זה בישראל.

"העובדים שלנו אינם משרתים. הם ליידים וג'נטלמן שנותנים שירות לאורחים שלנו, שגם הם ליידים וג'נטלמן. הם לבושים בקפידה, מעונבים, מצוחצוחים, נראים טוב, מורבים אל האורחים בגובה העיניים. הם מקבלים אותם בברכה כשהם באים, הם מציעים להם עזרה כשהם במלון, והם נותנים להם את ברכת הדרך כשהם עוזבים. אצלנו,

(קבוצת עדי'ס לייפסטייל וקבוצת תדרה, ד"ש), ונוצרה איתם כימיה מיידית. הם הבינו מה אנחנו מחפשים, הם הבינו את המותג ריץ קרלטון, והיה ברור לי שאני רוצה להיות חלק ממה שהם מייצגים. כשבאתי לארץ וראיתי את המיקום במרינה של הרצליה הבנתי שזה מיקום מנצח, גם למלון עסקים וגם לאתר נופש לתיירים. הוא קרוב לים, קרוב לאזורי קניות, לא רחוק משדה התעופה, ולמעשה כל מה שהלקוחות שלנו מחפשים".

בזמן ששוחחנו על ספל קפה בלובי המי פואר המשיכו להסתובב לידנו אנשי החי לוקים הלבנים, פונים אל המלר בגוף ראי שון, משוחחים איתו קצרות, מברכים אותו ב"בוקר טוב ושלום", והוא הסביר להם את הפילוסופיה העומדת מאחורי הצלחת ריץ קרלטון, שהיא במילה אחת "השירות".

כמה שנים סיפרתי לו שאנחנו הולכים לפי תוח מלון בהרצליה. הוא אמר לי: בישראל? מה פתאום בישראל? הישראלים לא יודעים לתת שירות. יהיה לך שם גיהנום". אמרתי לו שאין דבר כזה אנשים שלא יודעים לתת שירות. כל אדם יכול ללמוד לתת שירות, וזה לא קשור בהכרח לבית מלון. וכשירדעים לתת שירות, יודעים גם לעשות עסקים וגם לעשות כסף".

לדבריו, הרעיון להביא את המותג של ריץ קרלטון לישראל החל להתבשל לפני כחמש שנים, כשקיבל שיחת טלפון מהיוזמים בארץ, שהציעו לו הצעה שהוא התקשה לסרב לה. "התרגשתי מאוד. אנחנו מקבלים הרבה הצעות לפתיחת בתי מלון בעולם, ולא כל הצעות מתאימה לרמה שאנחנו דורשים. נפגשתי עם השותפים עדי שטראוס וגיל גבע

ה רווה המלר, נשיא רשת מלר-נות היוקרה ריץ קרלטון, לא הסתיר אתמול את התגישותו לנוכח השלטת הג' דול המוצב בכניסה למלון במרינה בהרצליה, המבשר לכולם כי נותרו עוד 6 ימים (עכשיו כבר פחות) עד לפתיחה הרשמית של מלון הרשת.

בלובי של המלון היוקרתי, בשעה שהמלר ישב ואירגן את יום העבודה שלו, הסתובבו עשרות מדריכים בחלוקים לבנים, מקצתם עם כפפות, ונראו יותר כמנתחים בבית חולים מאשר כעובדים בבית מלון. המלר אמר כי יותר מ-70 עובדים באו לישראל מבתי המלון של הרשת ברחבי העולם, בכלל זה מדובאי ומעומאן, כדי להדריך את צוות העובדים המקומי, שנבחר בקפידה ממאות שהגישו מועמדות.

אותם עובדים-מדריכים התרוצצו במלון, ליוו עובדים חדשים שנשכרו זה עתה והסי בירו להם את ה"אני מאמין" של הרשת. הם הראו להם איך מסדרים מיטה, איך דואגים שבסדין לא ייראה קמט, איך מנקים את חדרי האמבט והשירותים, איך בודקים שכל פריט בחדר יהיה בדיוק בנקודה שבה הוא אמור להיות, כדי לקבל את האורחים המשלמים הראשונים שיבואו בעוד ימים ספורים, ומ' למדים אותם כי שירות הוא הדבר המוקפד ברשת.

באותה העת ערכו בלובי שולחנות עם מפות לבנות בוהקות. אחד העובדים הביא מגהץ אדים, טרזה להעלים את הקמטים וליישר את המפות. על השולחנות הציבו עובדי מסעדת "הרברט סמואל" פריטים ממתכח השף יונתן רושפלה, והציגו אותם לקבוצה ייחודית שבאה לטעימות. בחדר אחר התארגנה תצוגת אופנה שבה ראו העובדים החדשים בראשונה את המדים שיהיו מהשי בוע הבא סימן ההיכר שלהם. הכי מעונב, הכי מכופתה, הכי נקי ומצוחצוח. העובדים, על פי המסורת של ריץ קרלטון, נראים ממש כמו ראשון האורחים.

"אני גר בווינגטון, כי שם נמצאים גם משרדי ההנהלה שלנו", מספר המלר, "יש לי שכן יהודי ואנחנו חברים טובים מאוד. לפני

מצ'רצ'יל עד לידי גאגא

• ריץ קרלטון סאות' ביץ' שבמיאמי, פלורידה, היה לביתן השני של הזמרות בריטי ספירס וג'ניפר לופן, שכאות ליהנות משהייה מפנקת סביב הבריכה, שעובדיה מספקים להן במיוחד מוצרי הגנה מהשמש, מים מינרליים וכל דבר שיחפצו בו מיה.

• ב-1964, עוד בסבב הקדם של הרשת, זכה ריץ קרלטון במו-נטריאל לארח את החתונה המדוברת של אותה שנה, חתונתם של השחקנים אליזבת טיילור וריצ'ארד ברטון. המלון קיבל הודעה על בואם של בני הזוג ועל החתונה רק שעתיים לפני שהתקיימה, באמצעות בני הזוג עצמם, שביקשו לשריין להם את הסוויטה, 11 חדרים ו-24 כוסות שמפניה.

• לידי גאגא היא אורחת קבועה במלונות הר-שת ברחבי העולם. ב-2010 "נקלעה" לתקרית בריץ קרלטון בוסטון, אחרי ששומר הראש שלה התעמת עם אחד מצלמי הפפרצי שביקש לצלמה בכניסה למלון.

• מלון ריץ קרלטון בשנחאי זכה לארח בין השאר את ברק אובמה, ביל והילארי קלינטון, ג'ורג' בוש וג'ימי קרטה.

• מי שמבקר בימים אלה בלונדון והולך לצפות במחזמר TOP HAT, ייחשף מן הסתם ללהיט הוותיק Puttin on the Ritz, שיר שחיבר ב-1929 אירווינג ברלין למחזמר באותו שם (Puttin on the Ritz). זהו מושג בסלנג שביטא אז משהו אופנתי ויוקרתי במיוחד. הסיבה הייתה מלון ריץ בבוסטון, שנחשב אז ליוקרתי מכולם והיה למקום מושבם הקבוע כל אילי הממון, הפוליטיקאים והסלבריטאים.

המלון בבוסטון, שהוקם ב-1927, ובו החלה המ-סורת המפוארת של הרשת, אירח בין השאר את וינסטון צ'רצ'יל, ומילא את הגחמות הקטנות של אורחים חשובים, למשל סוויטות שהוכנו במיוחד בשביל השחקנית ג'ואן קרופורה, מעוטרת בסוכי ריות מציצה מהסוג האהוב עליה, ובשביל המחזאי טנסי וויליאמס, שכתב חלק מהמחזה "חשמלית ושמה תשוקה" בעת שהותו במלון.

• במלון ריץ קרלטון בסידני, אוסטרליה (שכיום נמצא בבעלות ובשם אחר) שהו מפורסמים רבים. מקרה מצער, שהפך אותו למוקד עלייה לרגל של מעריצים, היה ב-1997, כשסולן להקת INXX, מייקל האצ'נס, התאבד בתלייה בחדרו שבמלון.

ההיסטוריה של הרשת

"דירות להשכרה? כשאני יוצא לחופשה אני יסדר לי את החדר בבוקר, אני לא רוצה לבשל, אני רוצה שיהיה חדר כושר וספא"

26.98x33.39	2/2	7	עמוד	ממון - ידיעות אחרונות	13/12/2013	40126411-9
ריץ קרלטון הרצליה מלון - 940420						



"אני אוהב תחרות. המותגים החדשים שיגיעו יעשו רק טוב למלון". הרווח המלר

כשאורח שואל איך מגיעים לספא, העובד לא אומר לו, "תעלה לקומה רביעית, לך ימינה במסדרון ואחר כך שמאלה ואחר כך ישר". העובד פשוט מלווה את האורח לשם. זה חלק מ'האני מאמין' של עובדי הרשת.

בישראל קשה למצוא עובדים שרואים במר לזנאות את פסגת שאיפתם. איך גייסתם עובדים כשידוע שקיימת פה תחלופה גדולה?

"זה היה תהליך ממושך. רוב העובדים כאן לא נולדו בארץ, הם עולים, ולכן הם יכולים לתקשר עם האורחים בשפות רבות. במלון מועסקים כ-200 עובדים מ-31 מדינות, הם דוברים 26 שפות ועוברים הכשרה מקיפה. גם בימים אלה הם עוברים הדרכה אצל מדריכים שבאו מחו"ל. לפני כל משמרת העובדים נאספים ומקבלים הסבר על מה שיהיה במשמרת שלהם, למה צריך לשים לב ולהקפיד, ועוד פרטים שחשוב שיידעו. יש פה צוות מצוין שכל הזמן עובר גיבוש. זה חלק ממה שאנחנו מייצגים, וזה מבדל אותנו ממלונות אחרים".

בעולם ידוע שהמחירים בארץ גבוהים מאוד. איך יצליח המלון החדש להביא תיירים? המלר ממש לא מתרגש שיאמרו כי המלון שלו יקר. בתקופת ההרצה המי חירים מתחילים ב-375 דולרים לחדר זוגי ללילה, ומגיעים ל-3,500 דולרים לסוויטה הנשיאותית. לדבריו, "בכל העולם המחירים הם על פי המיקום והרשימה. המחירים שלנו משקפים את מה שאנחנו נותנים לקהל. אני לא צריך להצטרק על מחירי האירוח. נגבה מחירים גבוהים ככל שנוכל וניתן שירות בהתאם. קוראים לזה 'באלאנס'. כי ככל שהמחירים גבוהים יותר, לציבור יש יותר דרישות. נעמוד בזה".

בשנים הקרובות יפתחו בישראל כמה מלונות יוקרה בינלאומיים כמו וולדורף אסטוריה, קמפינסקי W ואחרים. אתם לא פוחדים שתהיה פה הצפה שתפגע ברווחיות?

"אני אוהב תחרות. ככל שיש יותר תחרות, כך יש יותר חשיפה. המותגים החדשים שיגיעו לישראל יעשו רק טוב לריץ קרלטון, כי יהיה יותר קל לשווק את ישראל. אנשים בחו"ל שיראו את כל מלונות היוקרה שנפתחו פה יבינו שיש סיבה לבוא לפה לחופשה. אני לא פה כדי למכור חדרים, אלא למכור שירות. אני בעסק של אנשים. אם אתן שירות טוב, יבואו לפה אנשים וימלאו את החדרים". מי הקהל שאתם מצפה למצוא במלון בהרצליה?

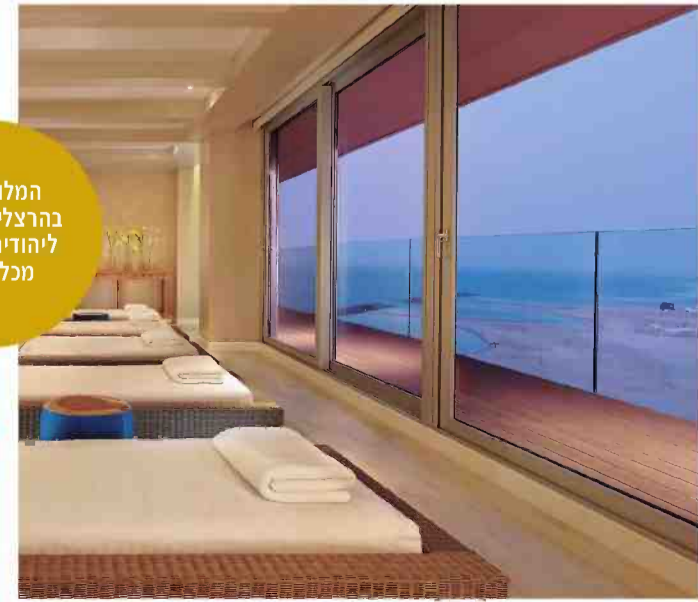
"יש לנו הרבה מאוד לקוחות יהודים שמי תארחים במלונות שלנו ברחבי העולם, וזה רק טבעי שאני רוצה לראות אותם גם במלון בהרצליה. הם יבואו גם אנשי עסקים, יבואו תיירים. אנחנו חזקים בשוק העסקי בכל העולם, ואנחנו שואפים להגדיל את הנוכחות שלנו כדי להשיג עוד לקוחות והכנסות".

בשנים האחרונות היה גידול בלינת תיירים בדירות להשכרה דרך רשתות השכרה כמו AIRBNB. אתם לא פוחדים שהם יגדלו ויפגעו מאוד בתפוסות ובהכנסות של בתי המלון?

המלר לא חושב שנייה לפני שהוא אומר: "איננו מוטרדים מהם וגם לא הושפענו מהם. מי שבא למלון יוקרתי מצפה שמישהו ינקה לו את החדר, הוא מצפה שבמלון יהיה לו איפה לאכול, הוא מצפה שיהיה חדר כושר, בריכה וספא יוקרתי. כשאני נוסע לחופשה אני רוצה שיפנקו אותי בעיסוי טוב. אני לא מחפש דירה לנקות ולא חופשה שבה אני צריך לבשל".

איך אתם בוחר באיזה מלון לבלות את החופשה המשפחתית שלך?

"אני לא בוחר מי שבחר זה הילדים. לפני החופשה הם מחפשים מלון שבו יש פעילויות עבורם. מלון שידוע לתת לילדים שירות טוב ולהעסיק אותם כאילו הם האורחים החשובים ביותר. כך יהיה גם במלון בהרצליה".



המלון החדש בהרצליה. מצפים ליהודים עשירים מכל העולם