

بزرگ‌ترین بازسازی هتلی در اروپا The Largest Hotel Refurbishment in Europe



آن چه که در شماره پیش درباره هتل ساوی (Savoy) لندن تحت عنوان "پنج ستاره پنج ستاره‌ها" گفته شد تنها بخشی از واقعیت و تاریخی بود که به این هتل اعتباری را بخشید که امروز به‌عنوان بخشی از هویت و نماد جدانشدنی لندن و حتی انگلستان به حساب می‌آید. این هتل در عمر بیش از یک قرن خود نشان داد که نه فقط به خاطر این که نخستین هتلی بود که از چراغ‌های الکتریکی، آسانسور و سوئیت‌های حمام‌دار استفاده می‌کرد، در جهان مشهور شد بلکه با نوع نگاهی که به مهمانان خود داشت در تلفیق با دکوراسیون خاص خود توانست به قله موفقیت در این صنعت دست یابد و مهمانان ویژه‌ای را خصوصاً در عرصه هنر و سیاست به خود جذب کند.

اما وقتی در سال ۲۰۰۷ خبر رسید که این هتل فوق‌العاده قرار است برای بازسازی تعطیل شود، کمتر کسی تصور می‌کرد که طول مدت این بازسازی سه سال باشد و هزینه‌ای بالغ بر ۲۲۰ میلیون پوند را شامل شود. حتی کارکنان هتل هم از این خبر سخت شوکه شدند به ویژه آن که از بین ۶۵۰ کارمند آن تنها به ۲۵ نفر قول ادامه همکاری داده شد و این خود بیانگر آن بود که ساوی در پی خلق مسیری تازه برای گسترش شهرت و اعتبار خویش است.

ساوی حتی در زمانی که مهمان هم نداشت و دوران باسازی را پشت سر می‌گذاشت باز هم جایگاهی ویژه در میان اخبار هتل جهان داشت و همه در انتظار شنیدن اخبار تازه از روند بازسازی و زمان بازگشایی آن بودند. این همه اشتیاق سبب شد تا چندی پیش از افتتاح آن تیمی از خبرنگاران با دوربین‌های خود به درون هتل دعوت شوند تا بزرگ‌ترین بازسازی هتل را در تاریخ صنعت هتل اروپا به تصویر بکشند.

سازندگان، دست‌اندرکاران، مدیران و کارمندان اصلی با شور و شوق در مورد نقش‌های‌شان در بازگرداندن افسون و شکوه این هتل نمادین سخن می‌گویند. John Ferrari، مدیر پروژه، کاملاً سخت‌گیرانه قوانین بهداشتی و امنیتی را به کارکنان دیکته می‌کند و عزم راسخش را در به پایان رساندن این پروژه عظیم تا مهلت مقرر شرح می‌دهد. اگرچه در اضطراب اتمام پروژه و مراسم افتتاح مسلماً فشار کاری هم بیش‌تر است اما او با حوصله ماریج راهروها را با خبرنگاران طی می‌کند.

آن‌ها را به سوئیت رویالی دعوت می‌کند که هزینه هر شب اقامت آن ۱۰ هزار پوند است و حتی جاکفشی آن هم دارای تهویه است. Sean Davoren، سرپرست خدمتکاران است که خود ۳۰ سال است در این شغل سابقه دارد و تقریباً از تمام خانواده‌های سلطنتی اروپایی پذیرائی کرده است و حالا مسئول ثبت‌نام و استخدام تیم خدماتی منطبق



با استانداردهای جهانی است که قرار است در بازگشایی هتل سرویسی متفاوت را ارائه دهند، یعنی چیزی که در ۵۰ سال گذشته مشابهی نداشته است. البته او در این راه، کار بسیار سختی دارد چراکه برای ششصد پست سازمانی در هتل، ۲۸ هزار نفر ثبت نام کردند!

یکی دیگر از کسانی که صبورانه منتظر لحظه بازگشایی است Kieran Mac Donald مدیر کل است که در هنگام تعطیل شدن هتل به مهمانان وعده تغییرات بزرگی را می‌داد و حالا توضیح می‌دهد که به خاطر مشکلاتی که از آغاز کار معلوم شد، پروژه مدت بیش‌تری طول کشیده است. حتی یک ماه پیش از بازگشایی هم هتل به‌رغم هزینه ۱۰۰ میلیون پوندی شبیه به یک پایگاه ساختمانی به نظر می‌رسید.

مدیر پروژه، دوربین‌ها را به داخل ساختمان هدایت می‌کند و می‌گوید که بی‌شک، این پروژه بزرگ‌ترین بازسازی تاریخ هتل در اروپاست.

فیلم بازسازی ساوی حالا لحظاتی را به تصویر می‌کشد که کارمندان استخدام می‌شوند، فرش‌ها پهن می‌گردند و فواره شیشه‌ای ۸۰ هزار پوندی در ورودی هتل قرار می‌گیرد. برای یونیفورم‌های جدید که همه کارمندان از سرآشپز گرفته تا مسئول پذیرش را شامل می‌شود در حدود ۳۰۰ هزار پوند هزینه شده است و Davoren با

هیجان در این باره می‌گوید: «یونیفورم همه چیز است. این لباس صحنه من است و وقتی آن را می‌پوشم نقش بازی می‌کنم. بنابراین باید در آن احساس راحتی کنم تا بتوانم آن‌چه را که می‌خواهم انجام دهم. یونیفورم برای من همه چیز است چون وقتی آن را می‌پوشم از خودم به سرپرست تغییر می‌کنم و می‌خواهم از مشتریان و آدم‌ها مراقبت کنم و خدمت‌رسان باشم.»

در روز اتمام در حالی که مدیر کل آماده می‌شود تا رسید کلیدها را بگیرد و کارمندان را فراخواند، دوربین‌ها هم او را دنبال می‌کنند. همراه با ۶۰۰ پرسنل، ۶۰۰ اثر هنری، ۲۰۰۰ صندلی، ۲۷۰ تلویزیون صفحه تخت و ۵۲۰ هزار ظرف چینی هم وارد هتل می‌شوند، تا آخرین مراحل آماده سازی هم به پایان برسند.

باز هم این Davoran است که سخنرانی می‌کند و تیمش را چنین تربیت می‌کند: «می‌خواهم به شما انرژی دهم و شما را به آن حس و حال ببرم. حسی که هدفش خدمت است. شما نقش نسیم را برای مهمانان خواهید داشت. برای چنین کاری بسیار مشتاق هستم و می‌خواهم این جا را به بهترین هتل جهان تبدیل کنم و آن را به جهانیان ثابت کنم، چون باور دارم که می‌توانیم. برای کارکنان حالا مواردی چون موج مکزیک، آوازخوانی، پانتومیم و ایفای نقش هم در نظر گرفته شده است تا برای شغل‌های جدیدشان آماده شوند.

پس از مدت شش هفته جابجایی در حالی که کارکنان برای ورود نخستین مهمانان آماده می‌شوند، دوربین‌ها هم حضور دارند. آقای مدیر کل بر انتقال آخرین گلدان‌ها و تنظیم پرده‌ها نظارت می‌کند و در همین حال سرپرست خدمتکاران به آن‌ها می‌گوید که در توالت‌های اتاق مهمانان بنشینند تا آن‌چه را که مهمان می‌بیند را ببینند و مطمئن شوند که همه چیز تکمیل است.

در نهایت این سرآشپز است که تمام ۳۶ غذای منو را برای مدیر کل آماده می‌کند تا آن‌ها را بچشد و باقی کارکنان پذیرش مشغول پرو لباس هستند و در این حال خبر می‌رسد که Clarence Macleod از دفتر مرکزی کانادا آماده است تا سرویس‌ها و خدمات را ارزیابی کند و این چنین ساوی دوباره به میان مردم باز می‌گردد.

شرکت‌هایی که به ساوی در این بازگشت کمک کردند عبارتند از: Woodform، Vavghan، Hafele، Lighting Design International، Andy Thomton، Besse Link & Jones، Kohler و Forbes Group.