



JANA DORČÁKOVÁ
JANA.DORCAKOVA@ATOZ.CZ
/EHOREKA

HOTELY I RESTAURACE BOJUJÍ O PŘEŽITÍ. POMÁHÁ PŘEORIENTOVÁNÍ NA RODINY A ROZVOZ

Pohostinství zažívá opravdu zatěžkávací zkoušku. Někteří se rozhodli zavřít a přečkat toto období, jiní zkoušejí všechno možné. Například se mění z kongresových hotelů na rodinné anebo nabízejí své pokoje pro práci z domova. Restaurace vymýšlejí nevěrnostní kartičky a mnoho dalšího.

Základem dnešní doby je dát o sobě vědět. Jako například bistro s džusy pro dospělé:



Co rodinnou klientelu naláká? Vyhrávají ubytování, která:

- mají kvalitní fotografie dětských koutků a hřišť
- nabízejí rady, kam za zábavou a atrakcemi
- dobře komunikují, jaké vybavení mají k dispozici

vtipné detaily, které nestojí víc než pár korun. „Třeba hotelové omalovánky, které děti zabaví a rodičům zajistí klidnou večeri, nebo pastelky a knížka pohádek na pokoji vyjdou na pár korun. Podobných maličkostí se dá vymyslet spousta – a právě teď je čas být kreativní,“ radí František Peterka. Pro rodiče je také důležité vědět, v čem bude jejich dítě spát, zda je okolí ubytování bezpečné a kde se s dětmi najít.

Ostatní se snaží přežít a neztrácet u toho humor



S ROZVOZEM, OSTATNÍ TŘOU BÍDU

A restaurace? Zatímco dokázaly z první vlny povstat a ořít, zdá se, že podzim mnohé z nich nadobro připraví o život. „Restaurace, které otevřely, měly v meziročním srovnání za červenec obecně přibližně o 5 % vyšší tržby než v červenci 2019. Nejlépe je na tom Český Krumlov, který letos lákal turisty z tuzemska, a restaurace na jeho území tak dosahují až o 15 % vyšších tržeb než v loňském roce. Nejvíce naopak utrpěly restaurace v oblastech, které typicky lákají zahraniční turisty. Jsou jimi zejména Praha 1 a Praha 2 a Karlovy Vary,“ psalo se v tiskové zprávě společnosti Storyous v létě. Nyní Igor Třeslín, majitel společnosti Storyous, odhaduje, že jich 40 % nepřežije. Společnost Data-Servis informace je optimističtější a očekává pouhých 18 % neotevřených restaurací. Nyní mají restaurace možnost vydávat jídlo přes okénko a rozvázet. Pozitivní je situace snad právě jenom u restaurací s donáškovým systémem. Podle provozovatele online objednávkového systému Adaptee Gastro narostlo množství online objednávek o více než 40 % oproti „klidovému stavu“ jak při prvním, tak i při druhém lockdownu. „Restaurace se sortimentem vhodným pro rozvoz nebo take away, které jsou v drtivé většině našimi zákazníky, tak dokázaly podle našich dat přeměrovat své klienty právě na rozvoz nebo osobní odběr i pomocí dalších nástrojů, jako jsou různé kampaně, věrnostní kódy atd.“ říká Petr Bíba, obchodní ředitel Adaptee Gastro. Mnohé podniky se ale raději rozhodly zavřít – takový provoz je pro ně totiž neekonomický. Pro dočasné uzavření se rozhodla například pražská restaurace Bellevue.

Podle průzkumu
Explorio.cz
z října 2020
provedeného na pěti
stech českých rodinách:

téměř ¾ z nich postrádají
na stránkách českých
ubytovacích zařízení dostatek
informací o tom, pro jak malé
dítě jsou vhodná.

Bohužel přicházejí i neblahé zprávy. Například karlovarský luxusní hotel Pupp oznámil, že zavírá. „Zatím jsme se rozhodli uzavřít hotel do konce roku. Zda otevřeme rovnou v lednu, ale zatím není jasné, vše se odvíje od vývoje epidemické situace a platných vládních opatření v České republice a zbytku Evropy,“ řekl ředitel hotelu Jindřich Krausz. V lázeňském městě zavřel taky Grandhotel Ambassador, ten ukončil pracovní poměr se všemi zaměstnanci. V hotelu Pupp je situace jiná, tam zůstává většina pracovníků doma na takzvané překážce v práci, protože nemohou vykonávat své zaměstnání. Všichni pobírají stále sto procent platu. Na konci října se taky uzavřel i newyorský Rooseveltův hotel. Stane se tak po skoro sto letech. Na vině je také nízká poptávka způsobená pandemií koronaviru.

PRVNÍ SE DO HOTELŮ VRÁTÍ RODINNÁ KLIENTELA

Hotelové resorty tradičně zaměřené ze značné části na kongresovou turistiku, teambuildingy nebo firemní školení, ale zároveň poskytující širokou nabídku služeb pro rodiny s dětmi se na podzim musely přeorientovat na rodinnou klientelu a nabídky jí například dlouhodobé pobyty nahrazující home office a distanční výuku. Předpokládají, že i po rozvolnění nařízení budou ještě nějakou dobu cílit hlavně na tuto klientelu. Mezi takové patří například Amenity resort, ale také některé hotely sítě Orea. „Sázka na rodiny je totiž nejlepším krokem, který mohou v současné době hoteliéři podniknout. I po rozvolnění protiepidemických opatření totiž bude trvat značnou dobu, než se firmy, které byly často samy zasaženy hospodářskými dopady krize,

odhodlají investovat do větších akcí. Kongresy nebo školení budou ještě dlouho probíhat převážně v online formě. A mnoho firem si po ověření funkčnosti tohoto způsobu komunikace možná rozmyslí, zda investovat do pronájmů hotelu. Rodiny tak budou prvními zákazníky ochotnými se do hotelů vrátit. Radíme pro-

95 %

rodin s dětmi plánuje
tuzemskou zimní
dovolenou

75 %

z nich počítá s tím, že za ni
zaplatí stejně nebo více
než loni

to našim partnerům investovat čas uvolněný pozastavením trhu na to, aby přizpůsobili svá ubytovací zařízení právě tomuto segmentu klientely a byli tak připraveni na znovuootevření,“ vysvětluje CEO společnosti Explorio.cz František Peterka. K tomu, aby ubytovatelé mohli s čistým svědomím svůj hotel nabízet jako přátelský k rodinám, měli by nabídnout základní vybavení, které zajistí pohodlí dětí každého věku. Balení na dovolenou je noční můrou velké části rodičů, a mnozí z nich navíc preferují cestu vlakem. Je pro ně proto lákavé, když v hotelu najdou dětskou postýlku, jídelní židličky, stupátko k umyvadlu nebo redukci na WC. Větší hotely pak mohou nabízet hlídání dětí, animační programy nebo bohaté dětské menu v hotelové restauraci. Často se tím, co rodiny zaujme nejvíce a ubytovatele vyčlení od konkurence, stávají nenákladné, ale dů-