



DOTĂRI HOTELIERE



Detaliile

OFERĂ PERSONALITATE ANSAMBLULUI

Vremurile se schimbă, la fel ca și mentalitățile. Dacă până nu demult, dotările dintr-un hotel erau pe locul doi, uneori trecute cu vederea, iar accentul cădea în primul rând asupra prețului de achiziție al acestora, în ziua de azi personalizarea și amenajarea locației cu dotări de ultimă oră, fie ele sisteme de igienă sau de siguranță, echipamente pentru bucătărie și săli de conferință sau textile hoteliere, reprezintă două dintre cele mai importante aspecte trecute în proiect.

În ziua de azi, se acordă atenție tuturor detaliilor care creează ansamblul, pornind de la spațiul destinat parcerii autovehiculelor, intrarea în hotel, holul și zona de recepție, toaletele comune și zona de restaurant, bucătărie, până la spațiile de cazare și spălătorie, deoarece toate la un loc și fiecare în parte contribuie la imaginea locației.

Este motivul pentru care hotelierii sunt din ce în ce mai interesați de achiziționarea unor dotări care să creeze o ambianță plăcută, să fie eficiente și durabile, iar furnizorii vin cu oferte de ultimă oră, care să se încadreze în cerințele de pe piață.

În ziua de azi, se acordă atenție tuturor detaliilor care creează ansamblul, pornind de la spațiul destinat parcerii autovehiculelor, intrarea în hotel, holul și zona de recepție, toaletele comune și zona de restaurant, bucătărie, până la spațiile de cazare și spălătorie, deoarece toate la un loc și fiecare în parte contribuie la imaginea locației.

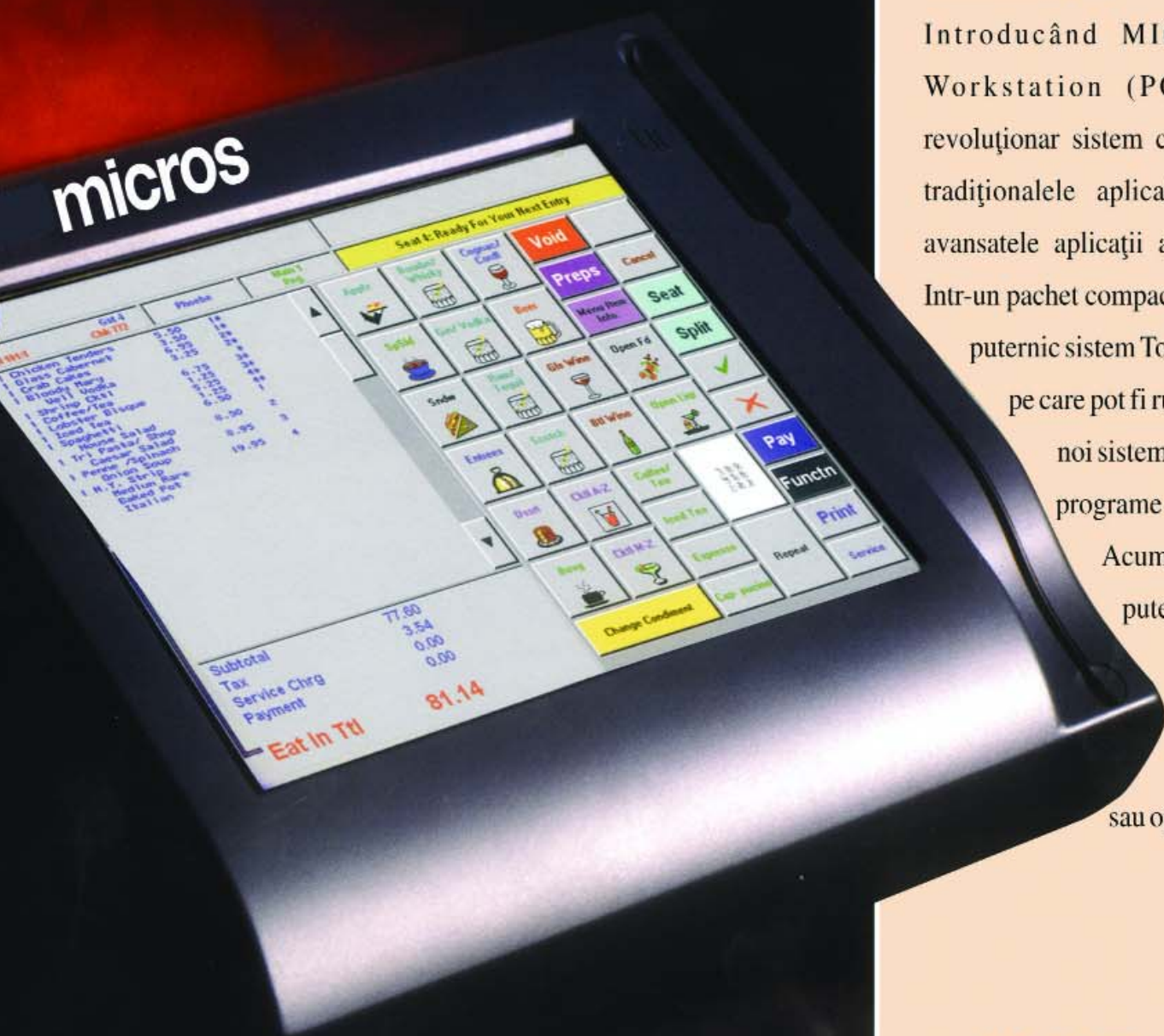
Deoarece, în ultima vreme, criza financiară globală și-a pus amprenta, inevitabil, și asupra industriei ospitalității, hotelierii trebuie acum să găsească cele mai bune soluții pentru a rezista mediului de afaceri competitiv și pentru a continua să atragă clienți. De aceea, trebuie avute în vedere elementele care duc la cea mai bună alegere, astfel încât investiția să se amortizeze cât mai repede. Implementarea celor mai bune soluții depinde de arhitectura, suprafața și configurarea spațiului, compartimentarea lui, dar și de numărul de camere și de niveluri ale clădirii.

În acest sens, discutarea serviciilor pe care furnizorii le vor oferi pe parcursul implementării proiectului și ulterior este un prim pas important, deoarece aceștia oferă un pachet complet către cei interesați, de la echipamente și dotări în sine, la service, garanție, postgaranție și, nu în ultimul rând, consultanță pre și post achiziție. Vă propunem în acest supliment câteva dintre dotările de ultimă oră existente pe piață, segmentate pe zone operaționale ale hotelului. ■



MICROS PC Workstation

*Pune puterea în
degetele tale.*



Imaginează-ți un produs nou care să îți schimbe percepția despre un sistem de operare POS.

Un terminal care este și un computer personal și un touchscreen POS.

Introducând MICROS PC Workstation (PCWS), un revoluționar sistem care combină tradiționalele aplicații POS cu avansatele aplicații ale unui PC.

Intr-un pachet compact primești un puternic sistem Touchscreen

pe care pot fi rulate cele mai noi sisteme de operare.

Acum poți să aduci

puterea PCWS în

restaurantul

tău,

hotelul tău

sau operațiunea de

vânzare.

micros | **FIDELIO**
Excellence in Hospitality IT

BIT-SOFT s.r.l.

Bd. Dimitrie Pompei 8,
Sector 2, Bucuresti
Tel: 0040-21-242.69.18
0040-21-242.69.26
Fax: 0040-21-242.11.12
E-mail: sales@bit-soft.ro
www.bit-soft.ro

Dotarea bucătăriilor cu echipamentele optime, transformarea camerelor în spații cu personalitate, dotarea sălilor de conferință cu tehnologie de înaltă calitate, dar și identificarea unor sisteme de siguranță eficiente pentru hotel poate fi o adevărată provocare pentru orice hotelier. Suplimentul nostru își propune să aducă mai aproape de dumneavoastră soluțiile eficiente pentru dotările hoteliere.



SISTEME DE SIGURANȚĂ SECURITATE DISCRETĂ, DAR EFICIENTĂ

Securitatea într-un hotel de patru sau cinci stele include, atât siguranța clientului, cât și cea a personalului. În ceea ce privește a doua categorie, departamentul de securitate are menirea să

supravegheze dacă toate regulile interne sunt respectate, apoi, pentru siguranța clienților, ușile camerelor sunt dotate cu sisteme de închidere pe bază de card, sunt instalate camere de supraveghere etc. În atribuțiile acestui departament intră și siguranța bunurilor clientului, fiecare cameră fiind dotată cu un safe.

Sistemul video este compus dintr-un anumit număr de camere, amplasate numai în spațiile publice și în exterior, parcare și alte anexe ale hotelului. În funcție de suprafețe și compartimentare, cerințele se modifică conform solicitărilor clientului, un serviciu cât mai personalizat fiind vital din acest punct de vedere. „Criteriul principal este crearea unui nivel ridicat de securitate și control, nivel determinat în principal de suprafața și configurarea spațiului. Urmează apoi criterii specifice, generate de nevoi dintre cele mai diverse. Un client poate să dorească fie supraveghere video, fie control acces, fie detecție și prevenție incendiu, fie detecție efracție. Însă, cei mai mulți clienți recunosc importanța tuturor acestor elemente, fapt pentru care solicită sisteme integrate de securitate. Numărul camerelor dintr-un hotel, suprafețele acestora, numărul nivelelor clădirii, spațiul din jurul acesteia sunt elemente care stabilesc gradul de complexitate minim impus pentru o securizare optimă a clienților și angajaților respectivei locații. Arhitectura spațiului și compartimentarea lui determină, de asemenea, numărul de echipamente necesar supravegherii locației. Credem că numărul de stele nu ar trebui să determine complexitatea sistemelor de securitate, deoarece acestea au devenit în ultimul timp mandatorii, nu doar o chestiune de valoare adăugată serviciilor oferite”, explică Gabriela Degeratu, PR specialist Avitech, firmă care propune soluții și echipamente, analiză, consultanță, proiectare, asistență (pe tot parcursul unui proiect), logistică, instalare, training, până la service 24/7 pe întreg teritoriul țării.

Pentru a avea siguranța unei alegeri inspirate, sunt verificate recomandările care însoțesc ofertele, sunt vizitate locațiile în care firmele respective au instalat sisteme și, de cele mai multe ori, clienții preferă să colaboreze cu firme cunoscute de mai mult timp în piață. Pe lângă detaliile tehnice și după obținerea dovezilor de seriozitate, fiecare client este interesat de calitatea oferită de către furnizor, de preț, garanție, post-garanție și alte servicii adiacente incluse. „Mă uit la calitate și preț. Trebuie să întrunească apoi anumiți parametri tehnici. De exemplu, sistemul video trebuie să ofere o anumită calitate a imaginii și, în funcție de asta, se alege mai mulți furnizori și, din ofertele lor se decide care este cea mai avantajoasă. Alte criterii foarte importante sunt serviciile suplimentare oferite, training pentru tot personalul, service și întreținere pentru doi ani cel puțin etc. Totul este trecut în contract și se respectă. Trainingul este ideal să se facă periodic deoarece există acele inevitabile modificări de personal care, mai ales în turism, sunt destul de dese. Aceste traininguri, mai ales pe partea tehnică, sunt de obicei oferite chiar de firmele furnizor, dar există și alte firme care se ocupă cu pregătirea personalului”, arată Cristi Dan, security manager Hotel Novotel.

Toate aceste asigurări și verificări sunt extrem de necesare nu numai din punct de vedere al siguranței oaspeților și a personalului, dar și prin prisma faptului că, odată instalat, un asemenea sistem este extrem de greu de înlocuit, el fiind de obicei implementat în faza de construcție sau de renovare a clădirii.

Avantajele cardului

O parte importantă a sistemului de securitate din hotel o reprezintă cardurile de acces, care au înlocuit de ceva vreme clasicele și învechitele chei. Ele au adus cu ele o serie de avantaje importante precum monitorizarea mai exactă a accesului în camerele de hotel. Un alt trend actual este punerea la dispoziția clientului a

unui seif personal, chiar în spațiul pe care urmează să îl ocupe. Astfel își poate păstra bunurile în siguranță și mai aproape de el. În vederea achiziționării acestor elemente, se urmărește o nouă serie de parametri tehnici și, uneori, chiar estetici. „Criteriile după care hotelierii achiziționează încuietorile sunt: softul hotelier utilizat, întrucât softul hotelului și cel al încuietorilor trebuie să fie compatibile, acuratețea datelor înregistrate, nivelul de siguranță oferit (înregistrarea ultimelor deschideri, blocarea în cazul introducerii codului greșit de mai multe ori), finisaje, încadrarea din punct de vedere vizual în arhitectura hotelului. În ceea ce privește seifurile, printre criteriile de achiziționare se numără următoarele: grosime, sistem de închidere/deschidere, volum, modalitate de prindere pe perete, nivel complexitate cod acces și memorie. De asemenea, este de preferat ca elementele de siguranță să se integreze într-un tot unitar, completând designul ales de hotelier, evitând astfel apariția unor discrepante de ordin estetic”, spune Dragoș Popescu, sales manager Concept Hotels.

După ce contratele au fost încheiate, relația furnizor-client ar trebui să fie din ce în ce mai strânsă și colaborarea cât mai apropiată pentru rezolvarea oricărei probleme apărute. Pentru a le preveni însă, sunt necesare verificări periodice ale acestor sisteme vitale pentru buna funcționare a oricărui hotel, sisteme care, caracterizate de discreție, nu se observă atunci când merg bine, dar li se simte lipsa atunci când nu există. “Orice sistem are nevoie de întreținere (când spunem întreținere ne gândim la verificarea și curățarea sistemului), după care ar trebui să ne gândim la service (reparații). Aceste două servicii ar trebui să nu lipsească pe toată durata exploatarea sistemului. Este mai bine să previi decât să repari, iar să previi implică doar costuri, pe când să repari implică costuri plus pierderi. Ideea de bază este că hotelierul trebuie să găsească în furnizorul de sistem un partener de lungă durată care să furnizeze servicii de calitate pe o perioadă mai lungă, de cel puțin cinci ani”, încheie Gabriela Teodorescu, marketing manager Assa Abloy, furnizor de sisteme de control acces electronice pe bază de: bandă magnetică, smart card, unde radio (RFID) și mecanice - cilindri de siguranță în sistem masterkey.



BUCĂTĂRII PENTRU DELICIUL CLIEŢILOR

După cum se ştie, bucătăria este „inima” unui restaurant, iar acesta joacă un rol important în activitatea zilnică și profiturile fiecărui hotel. Indiferent dacă e vorba de micul dejun pentru oaspeți, de rezervări pentru evenimente personale, sau de închirieri pentru evenimente corporate, acest tip de restaurante pot aduce profit important, condiția fiind ca bucătăriile lor să fie dotate în mod corespunzător și să nu fie neglijate de factorii de decizie.

Spre deosebire de bucătăriile de restaurante de sine stătătoare, cele de hotel necesită o aparatură special gândită pentru uz mai intens, programul lor fiind uneori non-stop. Există însă și asemănări foarte importante în ceea ce privește dotările: pe lângă conformarea la normele HACCP aflate în vigoare, când este vorba de un specific anume, utilajele trebuie să fie și ele corespunzătoare. „Din experiența mea, nu foarte multă lume se gândește în primul rând la bucătărie, ci de cele mai multe ori, e lăsată pe ultimul loc. Dar, pentru a avea

o productivitate bună și o calitate maximă este nevoie să ai o bucătărie perfect utilată și o zonă cât mai eficientă. Pentru asta îți trebuie, în linii mari, o masă caldă pentru farfurii, o linie caldă (care să păstreze mâncarea caldă până când ospătarul o duce la masă), un bain-marie pentru supe și sosuri, dacă e nevoie chiar lângă masa caldă, și, în spate, frigidera cu sertare pentru a fi bine delimitat totul. Trebuie să ai grătar, plită, aragaz, cuptoare. Ar trebui să existe o basculă pentru cantitățile mai mari, un vas în care se fac supe - o oală sub presiune. Frigidera trebuie să fie înaltă și, în plus, este nevoie de o cameră frigorifică în care se vor ține rezervele. Apoi vin zonele adiacente cum ar fi măcelăria, aprovizionarea, zona de vegetale, zona de depozitare și de spălare a vaselor. Acestea sunt de bază, apoi fiecare, în funcție de specific, respectiv de meniu, achiziționează aparaturi speciale. Dacă ai un preparat care se pregătește într-un anumit fel, va trebui să te asiguri că ai acel echipament”, explică Nicolae Lică, executive chef, JW Marriott Bucharest Grand Hotel.

În concluzie, ar trebui să se pornească de la alocarea corectă a spațiului destinat bucătăriei, pentru ca mai apoi să se decidă asupra echipamentelor care să acopere facil un flux maxim, fără a se uita sursele de energie disponibile.



SELGROS
CASH & CARRY

Profitabil tãu zilnic!

Soluții profesionale PENTRU HOTELURI, RESTAURANTE ȘI CATERING

- ECHIPAMENTE BUCĂTĂRIE
- ECHIPAMENTE FAST-FOOD
PIZZA/PATISERIE/COFETĂRIE
- FRIGOTEHNICĂ
- ACCESORII RESTAURANT
FAST-FOOD/PIZZA
- BAR-CAFENEA/ÎNGHEȚATĂ
- TEXTILE GASTRO
- MOBILIER
- TEHNICĂ
- CURĂȚENIE



**Acum disponibile în NOUL
CATALOG GASTRO 2009-2010**

www.selgros.ro

CAMPIONAT DE GĂTIT ÎN AER LIBER SELGROS

Vineri 08 mai ora 10.00 - Duminica 10 Mai ora 22.00, Bucuresti, Parcul Izvor

SELGROS
CASH & CARRY

Profitabil tãu zilnic!



*Sesiuni
de autografe
cu maestrul
Robert Rainford
la standul
Selgros Cash&Carry
în fiecare zi
a Campionatului
de gătit în aer liber
SELGROS!*



Alegerea corectă

În stabilirea firmelor care urmează să furnizeze aparatura este necesară o informare cât mai bună, studiarea ofertelor, prețurile, calitatea, recomandările și încrederea fiind criteriile principale în această situație. „În alegerea furnizorilor s-a studiat în timp oferta posibilă, contactul cu firmele de echipamente avându-l cu ocazia târgurilor anuale de la București. Am studiat oferta calitate-preț dar am mers și pe fidelizare cu principalul nostru furnizor de echipamente de bar, care și-a extins domeniu și pe bucătării profesionale, noi obținând astfel un preț de client top-fidel”, exemplifică Adriana Dogaru, restaurant manager. Hotel Ambient.

Investiția în dotarea unei bucătării are o valoare foarte mare și, în consecință, clientul așteaptă de la furnizorul de utilaje o atenție pe măsură. Acesta este cel puțin unul din motivele principale pentru care firmele specializate ar trebui să aibă un număr mare de consultanți în domeniu. Experiența în dotarea unor structuri diferite ca și mărime și specific este și ea foarte importantă deoarece fiecare locație este unică. Persoana desemnată de furnizorul de utilaje trebuie să fie prezentă alături de client în toate momentele cheie ale colaborării - începând cu prezentarea generală,

consultanța în alegerea tipurilor potrivite de utilaje, proiectarea, negocierea prețului, montarea, garanția și serviciile post-garanție. Așadar, stabilirea unei relații bune între client și compania care furnizează aparatura necesară este extrem de importantă pentru obținerea unor soluții de calitate și pentru recomandările și sprijinul ulterior. „În ultimul timp, se observă pe piață o atenție deosebită asupra achiziționării de echipamente de ultimă generație, clienții fiind mult mai receptivi la aceste propuneri. În acest sens facem eforturi deosebite pentru a reuși să propunem echipamente de calitate în detrimentul celor low cost, încercând să asigurăm o eșalonare a plăților, pentru a înlesni luarea deciziilor în acest sens, decizie care de fiecare dată este în avantajul clientului”, subliniază Gabriel Ailoea, director general, Conti Grup, companie care oferă o gamă completă de echipamente care se mulează după capacitate, specific și surse de energie, astfel încât bucătăria obținută să satisfacă nevoile și cerințele clientului.

Nu numai avansarea tehnologiei duce la schimbarea sistemelor implementate, ci și modificările cerințelor existente și a condițiilor din hotel. Exceptând aceste cazuri, utilajele folosite în bucătărie, întreținute și folosite în mod corespunzător, au o durată de viață

foarte lungă, care poate fi prelungită de o colaborare bună între client și furnizor. „În cazul hotelului Gerald's, upgradarea se face treptat. Deși utilajele au fost achiziționate cu numai doi ani în urmă, s-au făcut deja unele modificări. În unele cazuri acestea s-au înlocuit cu altele de o capacitate mai mare, în altele s-au completat cu elemente suplimentare (adăugarea unei punți calde duble pentru așezarea farfuriilor cu preparate ce ies din bucătărie), dotări complete cum ar fi cea a cantinei pentru personal, dar și renunțarea temporară la folosirea unor utilaje. Durata de viață a utilajelor depinde în primul rând de felul în care acestea sunt întreținute, de calificarea personalului care intervine asupra lor, dar și de mediul în care sunt păstrate. Investiția într-o bucătărie este continuă iar alegerea furnizorului trebuie făcută din perspectiva unei colaborări foarte lungi, care depășește cu mult termenul stabilit în contract pentru darea în funcțiune și garanția aferentă utilajelor”, concluzionează Cătălin Butnariu, general manager, Hotel Gerald's.

Pentru un serviciu complet

Preparatele gătite în bucătăriile bine puse la punct ale restaurantelor de hotel necesită și o prezentare cât mai spectaculoasă înainte de a ajunge în fața clientului. La acest lucru contribuie și folosirea unei vesele corespunzătoare, personalizate de cele mai multe ori pentru a se integra cât mai bine în liniile de design adoptate de hotel. Foarte important și, de multe ori un factor care nu este luat în calcul, este spațiul de depozitare al veselei atunci când ea nu este folosită. Pentru ca acest spațiu să se micșoreze, sunt de urmărit produsele simetrice, care se pot stivui.

Și din acest punct de vedere oferta este extrem de variată, modelele fiind tot mai diverse. Pentru o scurtă perioadă de timp s-a observat o tendință spre produse cât mai colorate, însă acum se preferă vesela albă, dar personalizată cu logo-ul hotelului. Referitor la dimensiuni, la majoritatea produselor, s-a trecut spre modele mai mari, fie că este vorba de restaurant cu meniu a la carte sau buffet. Și aici însă, furnizorii sunt gata să iasă în întâmpinarea clienților pentru a îi ajuta să se decidă. „Dacă nu se face o cerere de ofertă concretă pe sortimente și cantități, oferim consultanță în realizarea structurii necesare în funcție de specificul locației sau bugetul disponibil. La cerere, transmitem un număr de mostre, bineînțeles în mod gratuit, către client pentru a vedea cum se potrivesc ca linie cu locația în cazul în care clientul nu poate

ajunge la show-room-ul nostru. La fel, dacă se dorește veselă personalizată, la cerere, putem realiza un număr limitat de mostre pentru ca beneficiarul să-și facă o idee cât mai exactă a produsului final”, explică Amalia Baciuc-Sarmăș, director marketing Axa Porcelaine.

TEXTILE HOTELIERE CONFORT LA SUPERLATIV

Alegerea accesoriilor textile potrivite, fie ele draperii, cuverturi, lenjerii de pat sau chiar prosoape, poate aduce un plus de avantaj unei camere de hotel. Spre exemplu, culoarea deschisă a unei draperii poate crea iluzia de spațiu mai mare, iar grosimea ei poate atenua zgomotul dacă ferestrele camerei sunt situate pe o stradă aglomerată. De asemenea, locația hotelului este importantă, un hotel business dintr-un oraș trebuie să beneficieze de o accesoriizare, din acest punct de vedere, complet diferită de un hotel dintr-o stațiune la munte sau la mare.

În ultima perioadă, noile tehnologii au permis designerilor să pună în valoare mai bine spațiul. Acest lucru poate fi realizat, spre exemplu, prin folosirea țesăturilor tăiate cu tehnologie laser (laser cuts) sau a țesăturilor cu inserții speciale de diferite metale. De asemenea, există un trend ecologic de obținere a firelor din surse alternative regenerabile - bambus, lyocell (fibre celulozice, obținute din bambus, din lemn).

La alegerea materialelor trebuie ținut cont în primul rând însă de tratamentele de ignifugare, obturare, sterilizare etc. La





hotelurile de două și trei stele standardul nu impune tratarea antifoc pentru țesături, cu toate acestea proprietarii de hoteluri ar trebui să ia în calcul și acest aspect, pentru a reduce riscul unor accidente. Mai mult, există țesături tratate împotriva fumului de țigară, prin impregnare cu substanțe care neutralizează mirosul și fumul. Investiția inițială este mai mare, dar exploatarea în timp mai eficientă, și la final costurile mai mici.

Pe de altă parte, trebuie luate în calcul și textilele cu tratamente speciale — antifungice, antialergice. Aceste tratamente nu sunt foarte noi, dar sunt destul de scumpe, fiind de multe ori ocolite din acest motiv. În ultima vreme costul acestora s-a redus mult însă, astfel fiind mult mai la îndemâna utilizatorilor.

Indiferent de tipul de țesătură și de proprietățile ei, la alegerea produselor trebuie ținut cont însă de modul de utilizare, de garanția oferită (media de viață a țesăturilor este de trei-cinci ani). Instrucțiunile pentru îngrijirea și păstrarea produselor sunt, de asemenea, importante și, de obicei, specificate cu atenție pe etichetele ce sunt atașate fiecărui produs, iar recomandarea producătorilor este ca aceste indicații să fie urmate cu strictețe.

„În ultima perioadă clientul este mai sensibil decât de obicei la elementul cost. În același timp însă nu este dispus să renunțe la nimic din calitatea produsului. Acest lucru este de multe ori destul de dificil de realizat, pentru că un produs și un serviciu personalizat are altă valoare decât un produs standard, de serie. De asemenea, modalitățile de întreținere ale produsului, și serviciile post garanție sunt un element care contează din ce în ce mai mult.

Sunt cerute din ce în ce mai mult țesături cu aspect de fibră naturală, cu textură moale, și care să nu se șifoneze. Una din cerințele care a început să apară în ultima perioadă, este ca țesătura să fie antibacteriană. Dacă ar fi să vorbim puțin despre paleta coloristică, practic toate culorile sunt actuale. Desenele florale sunt în continuare în top, dar și dungile revin la modă”, spune Ana Ștefănescu, designer Ana Design.

Mai multă personalitate

Deși neglijat sau tratat cu ușurință, crearea unui brand este un aspect deosebit de important. Hotelierii pot să-și creeze prin personalizarea textilelor folosite într-o cameră de hotel (lenjeria de pat, prosoapele, mocheta



BAUSCHER
GERMANY

etc.) o imagine care să rămână în memoria consumatorului final. Țesăturile se pot personaliza prin imprimare sau brodată, mulți producători putând să realizeze mocheta sau draperia în desenul și culorile propuse de beneficiar, la un cost rezonabil.

„Concept Hotels oferă clienților săi posibilitatea de personalizare a produselor în funcție de preferințele și cerințele lor. Există o gamă largă de opțiuni din care clientul poate alege. Adăugarea logoului hotelului în personalizarea liniei de produse textile va da o notă aparte și va defini în mod complet imaginea și stilul fiecărui hotel. Produsele textile personalizate, actualizate cu brandul autentic, reprezintă o modalitate simplă prin care hotelierii își pot impresiona oaspeții și le pot satisface chiar și cele mai speciale necesități, reușind totodată să se diferențieze de concurență și să își creeze noi surse de venit”, spune Dragoș Popescu, sales manager, Concept Hotels. Oferta companiei Concept Hotels în ceea ce privește textilele pentru hoteluri include lenjerie de pat, covorașe de așezat lângă pat, diverse cuverturi, textile pentru baie (prosoape, halate de baie, papuci).

Pe lângă textilele hoteliere, ca și elemente decorative ale locației hoteliere, dar și absolut necesare, pot fi luate în calcul și profilele de interior (plinte dure, brâuri, profile tavan, coloane etc.), tapetul, piatra decorativă sau parchetul stratificat, dar și profilele de fațadă și pardoseala de exterior.

Cel mai nou și inovativ produs din această gamă îl reprezintă piatra decorativă cu structură polimerică. De asemenea, o noutate importantă o reprezintă producția profilelor de fațadă la comandă, cât și gama diversificată de profile decorative de interior. Multe din aceste produse, la rândul lor, pot fi personalizate, găsindu-se o gamă variată de piatră decorativă și parchet pentru care există diferite tipuri de finisaj.

„Pentru Decora House o parte importantă în procesul de vânzare îl reprezintă serviciile adăugate produselor noastre. Din momentul declarării intenției de cumpărare relația cu un client este întregită cu o serie de servicii precum schițe ale spațiilor, măsurători, consultanță în alegerea produselor, dar și servicii post vânzare, precum montajul sau asigurarea garanției”, spune Liviu Piperea, general manager, Decora House, companie care oferă pe piața horeca produsele menționate.

THE PORCELAIN OF TOMORROW – SINCE 1881



Gastrotech srl, 540019 Parc Industrial, Platforma Vidrasău-Ungheni 1/G jud. Mureș
Tel.: +40 265 306 208, Fax: +40 265 306 209, E-mail:office@gastrotech.ro

www.gastrotech.ro



SISTEME DE IGIENĂ SĂ NU UITĂM DE IGIENĂ!

Trendul ecologic manifestat la nivel mondial în toate domeniile se aplică și în cazul dotărilor moderne pentru hoteluri, ca de altfel în întreaga sferă horeca. Astfel, toți marii producători de echipamente acordă o atenție deosebită aspectelor ecologice, reciclării, materiilor prime regenerabile și biodegradabile și consumului cât mai scăzut de energie.

Pentru ambalarea produselor sunt utilizate majoritar materii prime regenerabile, evitându-se folosirea coloranților sintetici și a conservanților persistenți. Produsele cosmetice sunt în proporție de 90% biodegradabile, obținute din ingrediente naturale conservate ecologic, multe dintre acestea fiind produse certificate bio, având eticheta corespunzătoare, iar în procesul de producție sunt utilizate metode de economisire a energiei. Se utilizează resurse de materie primă reciclată în cazul hârtiei pentru uscătoarele de mâini, polipropilenă reciclabilă pentru cărucioarele de curățenie, iar detergenții utilizați în spălătoriile sau bucătăriile hotelurilor sunt complet nedăunători sănătății umane. Pentru echipamentele igienico-sanitare se folosesc sisteme cu senzori pentru a ajuta la economisirea resurselor (robinetii cu senzori reduc cu până la 70% consumul de apă al unui robinet standard).

Printre noutățile apărute în acest domeniu în ultimul an se numără eliminarea celor 42 de ingrediente din produsele cosmetice ce nu corespundeau noilor norme. Nu se mai folosesc coloranți, șamponul și gelul de dus au devenit transparente, eticheta fiind cea care

face diferența între produse.

„Concept Hotels oferă sisteme complete de soluții hoteliere în materie de produse cosmetice, ce se ridică la înălțimea standardelor internaționale. În funcție de cererile clienților noștri, fie că este vorba de produse cu funcționalitate practică, game de produse ce pun preț pe îngrijirea corporală, serii de cosmetice personalizate exclusiviste sau mărci de renume relansate. Astfel, portofoliul nostru de produse cosmetice cuprinde produse destinate inclusiv îngrijirii de tip spa, ce pot oferi oaspeților unui hotel experiențe de neuitat. Totodată, punem la dispoziția clienților noștri sistemul Press+Wash cu aplicabilitate practică și economică, cu design atractiv și care protejează mediul înconjurător”, precizează Dragoș Popescu sales manager, Concept Hotels.

Criteria de achiziție

Hotelierii sunt interesați să achiziționeze echipamente de ultimă generație, echipamente care să-i ajute la creșterea confortului oferit clienților, echipamente care să scadă consumul de materiale folosite și să-i ajute în realizarea curățeniei și igienei cât mai eficient. Dacă altădată accentul se punea foarte des pe preț, astăzi majoritatea hotelierilor analizează raportul calitate/cost al produselor.

„Clientul unui hotel nu este interesat să cumpere doar un spațiu de cazare, o masă caldă servită la restaurant sau timpul petrecut la bar ori în sala de conferință a hotelului. El cumpără ambianța, ceea ce înseamnă îmbinarea confortului cu igiena, împreună cu muzica bună și miresme care să-l ducă cu gândul la căldura de acasă. El vrea să se simtă ca acasă, atâta vreme cât este plecat.

În urmă cu mai mulți ani nu se punea mare accent pe factorul igienă, pe cel de confort și pe plusul de valoare adăugat produsului. Astăzi, hotelierii se străduiesc și aduc o valoare adăugată serviciilor oferite clienților, astfel încât clienții să facă diferența, să revină mereu în aceeași locație și să o recomande și altor persoane. Forumurile sunt pline astăzi de recomandări (bune sau proaste) despre hoteluri”, detaliază Anca Nistor, director promovare, Holdman Europe.

De aceea, se acordă atenție întregului ansamblu, pornind de la spațiul destinat parcarii autovehiculelor, intrarea în hotel, holul și zona de recepție, toaletele comune și zona de restaurant, bucătărie, până la spațiile de cazare și spălătorie. Toate aceste zone formează un întreg care dau imaginea hotelului.

„Din dorința de a face economii, la sfârșitul investiției, văd foarte multe hoteluri noi care-și privesc oaspeții de câteva lucruri elementare, de care n-ar trebui să se atingă. De asemenea, văd hoteluri deschise care nu-i oferă turistului nimic, deoarece consideră că a oferit un preț redus de 80, 150 sau 250 lei, iar față de igiena acestuia nu mai are nici o obligație”, consideră Dragoș Popescu, sales manager, Concept Hotels.

Consiliere până la ultimul detaliu

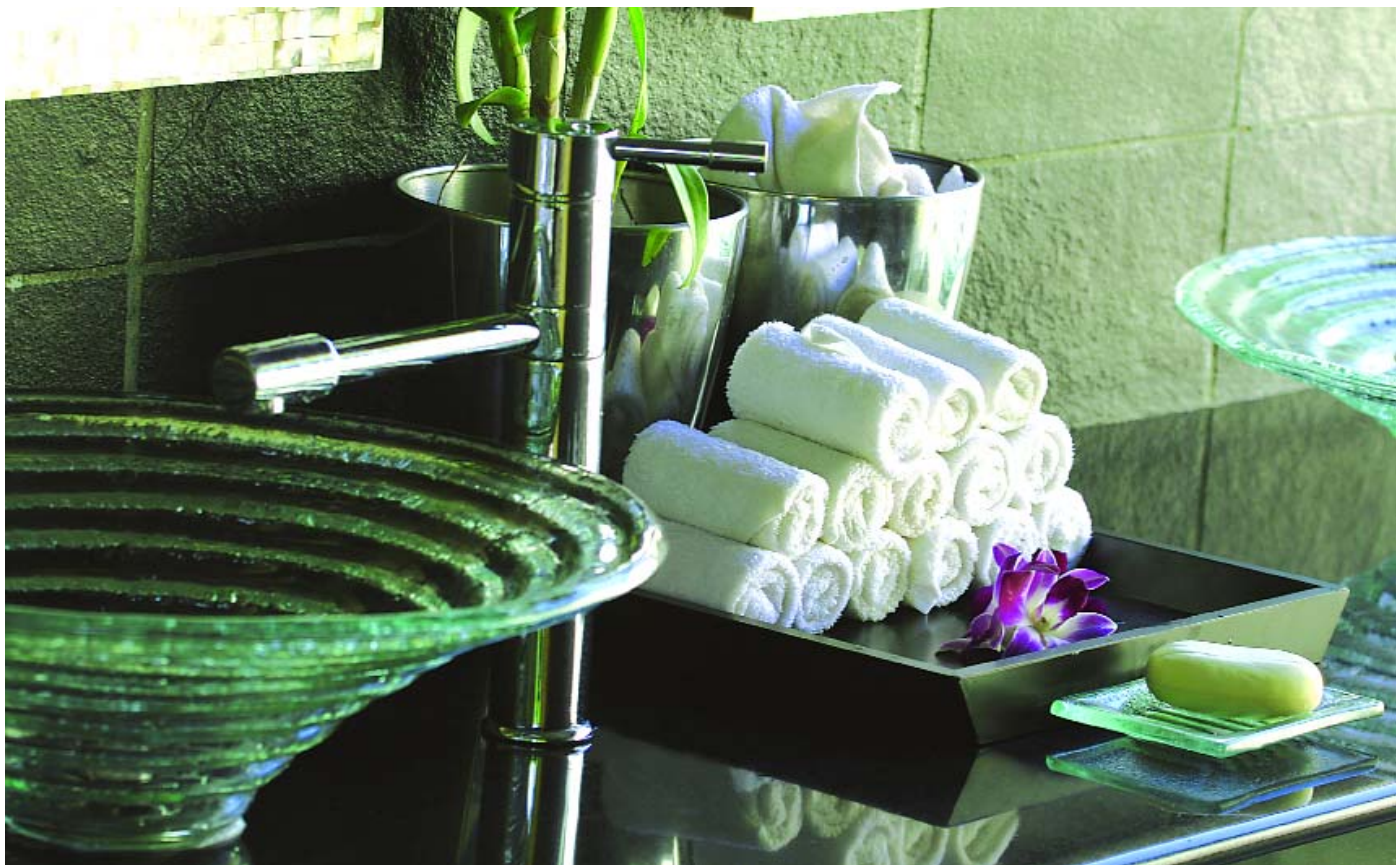
Producătorii se bazează în primul rând pe parteneriatul cu clienții, punând în aplicare valorile companiei. „Construim în timp și prin continuitate, oferind în primul rând consultanță. După ce înțelegem ce-și dorește hotelierul/investitorul propunem o soluție, iar dacă aceasta este agreată o implementăm și urmărim evoluția indicatorilor stabiliți inițial. Aici, fie vorbim de optimizări de costuri, fie de mărirea nivelului de satisfacție al turiștilor, retenția și fidelizarea acestora”, spune Dragoș Popescu, sales manager, Concept Hotels.

În acest sens, clienților le sunt oferite soluțiile cele mai adecvate, personalizate pentru tipul, mărimea și specificitatea locațiilor lor. „Consilierii noștri în igiena asigură consultanța clientului, oferindu-i soluții personalizate, perfect adaptabile nevoilor lui. Nu putem spune că ne-am încheiat treaba în momentul în care vânzarea

s-a finalizat. Oferim servicii de montare echipamente, service în garanție și post-garanție. Cu ajutorul departamentului Serviciu Clienți, răspundem zilnic solicitărilor clienților și, nu în ultimul rând, reclamațiilor venite de la aceștia”, afirmă Anca Nistor, director promovare, Holdman Europe.

Criza... cu bune... cu rele

În acest domeniu criza se resimte în faptul că mulți dintre hotelieri întâmpină dificultăți la plăți, astfel încât se creează unele întârzieri la încasările furnizorilor. Din spusele acestora, până și clienți care își respectau, în mod normal termenele, au ajuns să plătească cu întârziere echipamentele achiziționate. Pe de altă parte, climatul economic dificil îi face pe unii investitori mai deschiși, înțelegând acum că portofoliul de clienți ai unui hotel poate fi mărit, datorită eficientizării costurilor. Astfel discuțiile în ceea ce privește achiziționarea echipamentelor și a consumabilelor igienico-sanitare sunt mai calitative, punându-se mai mult accent pe eficiența, pe raportul calitate/cost și achiziționarea de produse de bună calitate care salvează costurile adiționale în timp. Hotelurile care țin la imagine, în special cele de peste trei stele, nu au renunțat la achiziționarea produselor de bună calitate, durabile, care oferă turiștilor confortul necesar, astfel încât să se simtă ca acasă, sau mai bine.



SĂLI DE CONFERINȚĂ

SALA DE CONFERINȚE ADUCE PROFIT

O condiție esențială pentru fiecare hotelier o reprezintă adaptarea la un mediu de afaceri competitiv, fapt pentru care amenajarea unei săli de conferință multifuncțională a devenit imperios necesară în ultima perioadă, cu atât mai mult cu cât multifuncționalitatea asigură o recuperare mai rapidă a investiției.

Industria de echipamente destinate sălilor de conferință este în continuă dezvoltare, iar producătorii își concentrează atenția pentru crearea de produse din ce în ce mai performante și mai ușor de utilizat. Dacă până nu de mult o sală de conferințe presupunea

dotarea cu un sistem simplu de vizualizare, format dintr-un ecran de proiectie și un videoproiector, în prezent, una ultramodernă presupune instalarea unui sistem Audio-Video integrat.

„Acum se pune accentul pe comunicarea rapidă și eficientă a mesajului, pe modalități de prezentare interactive, soluții moderne de vizualizare, posibilități de creare de scenarii sau de setare a unora prestabilite, pe sisteme de discuții performante, care să ofere libertate de mișcare vorbitorului și, nu în ultimul rând, pe automatizarea tuturor funcțiilor unui sistem. De aceea, solicitările pentru spații multifuncționale sunt tot mai frecvente și estimăm că acest trend ascendent se va menține și în următorii ani. Din acest considerent, Avitech investește constant în crearea unor soluții cât mai competitive de echipamente profesionale pentru acest tip de spații, echipamente care asigură acoperirea optimă a necesităților de comunicare, prezentare, relaționare. Practic, un sistem AV integrat este un ansamblu de echipamente au-



dio-video interdependente, cu funcționalități diferite, care formează un tot unitar, flexibil, ce poate fi controlat dintr-un singur punct sau mai multe”, explică Ana-Maria Palade, marketing manager Avitech.

Ce alege clientul?

Companiile care oferă asemenea soluții spun că pentru client este ideală solicitarea unor sisteme care să ia în calcul toate elementele ce vor fi integrate în sala de conferință - de la amenajarea spațiului, mobilier, finisaje, până la echipamentele audio-video, de securitate, de detecție incendiu etc. De asemenea, este foarte importantă discutarea serviciilor pe care furnizorii le vor oferi pe parcursul implementării proiectului și ulterior. Clientul trebuie să cunoască de la început capacitatea pe care o va avea sala, tipul propriilor clienți și nevoile cărora li se va adresa cu noul spațiu. În același timp, acesta trebuie să aibă în vedere elementele esențiale care pot determina amortizarea cât mai rapidă a investiției făcute: este important ca, într-o sală modernă de conferințe, să se regăsească soluții pentru vizualizare și redare audio (videoproiecție, displayuri cu plasmă, monitoare LCD) și infrastructura AV (distribuitoare, sisteme de comutare, matrici AV).

În plus, pentru mai multă flexibilitate se pot adăuga sistemului soluții de automatizare și control centralizat, ce permit transformarea sălii de conferințe într-un mediu dinamic, ideal pentru conferințe, prezentări interactive, traininguri pe diverse domenii. Industria de echipamente destinate sălilor de conferințe este în continuă dezvoltare, iar producătorii își concentrează atenția asupra creării de echipamente din ce în ce mai performante.

Ce este disponibil pe piață?

Echipamentele sunt doar o componentă a soluției oferite, aceasta incluzând și servicii de consultanță, proiectare, instalare, configurare, service garanție și post-garanție, mentenanță, lucrări de amenajare și decorațiuni interioare, dar și mobilier dedicat centrelor de conferințe.

Pe lângă soluțiile propriu-zise, pachetul complet oferit de furnizori celor interesați, îi ajută pe aceștia din urmă să își desfășoare activitatea în condiții optime și să profite la maxim de investiția făcută.

„Ca parte dintr-o soluție integrată, vă putem oferi chiar și soluții de renovare, design, recompartimentări interioare, diverse soluții arhitecturale, izolații fonice, amenajări de pereți mobili, pentru o mai ușoară structurare



în funcție de situații specifice care pot apărea. Oferim și consultanță în vederea alegerii celei mai bune soluții, pentru crearea unui mediu plăcut, în care toate echipamentele să fie instalate ținându-se cont de anumiți parametri: dimensiunile sălii, acustica, luminozitatea etc”, detaliază Ana-Maria Palade, marketing manager Avitech.

Efectele crizei

Mai mult ca până acum, criza financiară internațională își spune cuvântul iar efectele ei, din păcate, influențează comportamentul de consum al hotelierilor. De multe ori, după cum afirmă furnizorii, mulți dintre cei din industrie preferă să achiziționeze produse cu un preț mai mic, fără să țină cont de performanțele și durata de viață a bunului cumpărat. Concret, să cumpere mai ieftin, dar nu neapărat mai bun.

„Acum, mai mult ca oricând, piața românească este orientată spre produse de calitate slabă, prețul fiind principalul criteriu de achiziție. De multe ori, clientul întreabă mai întâi cât costă, cât oferim discount, și abia după aceea trece la caracteristicile propriu-zise ale produselor”, precizează Dragoș Popescu, sales manager, Concept Hotels.

Totuși, dacă un investitor este suficient de deschis, încât să țină cont de sfatul specialiștilor în domeniul amenajării unei săli profesionale de conferințe, atunci furnizorii au cu ce să îl ajute: de la analiza spațiului, recomandarea celor mai potrivite produse, planificarea etapelor de execuție și până la livrare, montare și post-service, toate acestea sunt serviciile oferite de cei mai importanți jucători de pe piață. ■

PUTEREA TA
de cumpărare este preocuparea
noastră zilnică,

de aceea ne angajăm

să **MENTINEM** același **PREȚ**

ți-am promis și îți **dovedim:**

avem **PREȚURI**

DE TOP pentru
articolele
preferate de tine



Profesioniști pentru profesioniști!

METRO

Cash & Carry