HANIA.news

Κρήτη | Ενα ξενοδοχείο «λευκό παλάτι» με «πλούτο» το... προσωπικό του!

Όταν πέρυσι το Νοέμβριο διάβασα μια συνέντευξη του **Νίκου Δασκαλαντωνάκη** στην *«Καθημερινή»*, μου έκανε εντύπωση η έμφαση που ο ίδιος έδινε στο θέμα της φιλοξενίας στα ξενοδοχεία του ομίλου του (**Grecotel**).

«Η επιλογή να στελεχώσουμε το προσωπικό στα ξενοδοχεία με χαμογελαστούς και ανοιχτόκαρδους ανθρώπους έχει ιδιαίτερη βαρύτητα, αφού αυτοί είναι τα πρόσωπα που συναντούν πρώτα οι πελάτες. Το προσωπικό δεν χαμογελά προσποιητά, επειδή αυτό πρέπει να κάνει, αλλά επειδή νιώθει ότι απευθύνεται σε φιλοξενούμενο στο σπίτι του. Και είναι αυτό το ειλικρινές, αληθινό χαμόγελο που αποτελεί την ιδιαίτερη φιλοξενία της Ελλάδας», σημείωνε ο κ. Δασκαλαντωνάκης, μιλώντας στη *Νατάσσα Μπλάτσιου*.

Υπερβολές, σκέφθηκα. Αλλωστε, ουδείς ιδιοκτήτης ξενοδοχείου μπορεί να γνωρίζει πραγματικά αν το χαμόγελο που «εισπράττουν» ο ίδιος (πρωτίστως), αλλά και οι πελάτες του είναι «ειλικρινές» ή απλά... η επιτομή της επαγγελματικότητας, χωρίς περαιτέρω «προεκτάσεις».

Λίγους μήνες αργότερα έτυχε (κυριολεκτικά) να διαμείνω ως πελάτης -για πρώτη φορά- σ' ένα από τα ξενοδοχεία του Ομίλου Grecotel, στο Ρέθυμνο.

Γνωστό για δεκαετίες ως **«El Greco»**, όπως εκ των υστέρων έμαθα, τα τελευταία χρόνια έχει αλλάξει «πρόσωπο», «χαρακτήρα», «φυσιογνωμία». Ανακαινισμένο σε μεγάλο βαθμό, έχουν ήδη γίνει πολλά, αλλά μένουν ακόμη κάποια πράγματα να γίνουν (όχι τόσο στους εντυπωσιακούς κοινόχρηστους χώρους, αλλά κυρίως σ' έναν αριθμό δωματίων) για να ολοκληρωθεί ένα μεγάλο project «μεταμόρφωσης» ενός παλαιού ξενοδοχειακού κτιριακού συγκροτήματος σε ένα σύγχρονο, μοντέρνο, πολυτελές «παλάτι».

Σε κάθε περίπτωση, το πρώην «El Greco» και νυν **«White Palace Grecotel Luxury Resort»** δικαιολογεί, εν πολλοίς, το νέο του όνομα καθώς το συγκεκριμένο ξενοδοχείο, εξαιτίας της «ευρηματικής» – οραματικής αρχιτεκτονικής του, της ανεπιτήδευτης κομψότητας και της επιλογής τού λευκού ως κυρίαρχου χρώματος, που «δένει» -αρμονικότερα δεν γίνεται- με το... απέραντο γαλάζιο της θάλασσας και του ουρανού -χάρη στην προνομιακή του θέση «επάνω στη θάλασσα»- αποτελεί, πλέον, σημείο αναφοράς για το τουριστικό προϊόν του Ρεθύμνου και της Κρήτης γενικότερα.

Όσοι έχουν ταξιδέψει για διακοπές στη Μεγαλόνησο, γνωρίζουν καλά ότι η Κρήτη πρωτοπορεί στον τουρισμό και προσφέρει, εδώ και πολλά χρόνια, εξαιρετικές επιλογές για διακοπές σε ξενοδοχειακά συγκροτήματα που, ενίοτε, «κόβουν την ανάσα», για την αριστουργηματική τους αρχιτεκτονική, την πρωτοφανή πολυτέλεια, την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, τη μοναδική τους θέση.

Αυτό, όμως, που κάνει μοναδικό το **«White Palace Grecotel Luxury Resort»** είναι κυρίως οι άνθρωποί του και η -συγκινητική- φιλοξενία τους. Αυτό, δηλαδή, που πριν από λίγους μήνες είχε επισημάνει στη συνέντευξή του ο **«κύριος Νίκος»**, όπως αποκαλούν οι εργαζόμενοι τον εργοδότη τους, επικεφαλής του ομίλου Grecotel.

Η φιλοξενία στο **«White Palace Grecotel Luxury Resort»** είναι πραγματικά κρητική, συγκινητική, παροιμιώδης. Και οι 280, περίπου, εργαζόμενοι, από τον Hotel Manager **Γιάννη Ζουλάκι**, τον Operation Manager **Μιχάλη Γιουλούντα**, τον Sales and Promotion Assistant **Μάνο Πλαΐτη** και τη Social Media Manager **Αναστασία Ψύρρα**, έως τον «τελευταίο» σερβιτόρο και την «τελευταία» καμαριέρα είναι εκεί για να «υπηρετήσουν» με τρόπο υποδειγματικό τη φιλοσοφία του Ομίλου της Grecotel, ειδικά σε ό,τι αφορά στη φιλοξενία.

Γιάννης Ζουλάκις (δεξιά) και Μάνος Πλαΐτης

Μιχάλης Γιουλούντας (δεξιά) και Μάνος Πλαΐτης

Αναστασία Ψύρρα

Φιλοσοφία για την οποία είχα την ευκαιρία να συνομιλήσω με τον Director of Operations της Grecotel, **Δημήτρη Καλαϊτζιδάκη**, παλιό γνώριμο, ο οποίος, έχοντας ενημερωθεί για την επικείμενη άφιξή μου, με υποδέχθηκε στο ξενοδοχείο και ήταν ο πρώτος άνθρωπος που με βοήθησε να κατανοήσω την έμφαση που δίνει ο Όμιλος στο κρίσιμο ζήτημα της φιλοξενίας.

Τις επόμενες τρεις ημέρες είχα την ευκαιρία, διά της παρατηρήσεως, ως επί το πλείστον, αλλά και συνομιλώντας με το προσωπικό, να διαπιστώσω, ως ένας από τους εκατοντάδες επισκέπτες του ξενοδοχείου, ότι οι λέξεις ήταν μάλλον «φτωχές» για να περιγράψουν και ν' αποδώσουν πλήρως τον τρόπο, τη ζέση, την ευγένεια, την καλοσύνη, το χαμόγελο των εργαζόμενων, πολλοί από τους οποίους παραμένουν στον Όμιλο από το ξεκίνημα της επαγγελματικής τους διαδρομής. **Οικογενειακό κλίμα...**

Κάποιοι, δε, όπως είχα την ευκαιρία να μάθω, εργάζονται στο ίδιο ξενοδοχείο από τα πρώτα τους βήματα. Χαρακτηριστικότερη περίπτωση ο **Γιώργος Χριστουλάκης**, 42 χρόνια στις υπηρεσίες εστίασης του ξενοδοχείου, παραμένει μέχρι σήμερα στις «επάλξεις», καλοσυνάτος, ευγενής, χαμογελαστός, άνθρωπος που εκπέμπει θετική αύρα. Δεν είναι ο μόνος. Ο σεφ του εστιατορίου «The White» **Μανώλης Σουμπασάκης**, ο **Νίκος**, ο **Γιάννης**, ο **Γιώργος**, η **Μαρία**, ο **Ανδρέας**, ο **Μιχάλης**, η **Ελένη**, η **Μαρία**, ο **Γιώργος**, η **Γεωργία** και δεκάδες άλλοι εργαζόμενοι, παλαιότεροι και νεότεροι, είναι οι άνθρωποι εκείνοι που φροντίζουν να κάνουν πράξη καθημερινά τη φιλοσοφία της Grecotel και το επιτυγχάνουν -τολμώ να πω- στο ακέραιο.

«Πάντα ήθελα ικανούς ανθρώπους ως συνεργάτες και εμπιστευόμουν την άριστη γνώση και εμπειρία τους. Άκουγα τις προτάσεις τους και υποστήριζα την εφαρμογή πρωτοποριακών ιδεών, που συχνά προέρχονταν από αυτούς στα ξενοδοχεία. Τα ικανά και έμπειρα στελέχη δημιούργησαν "σχολή" στον τουρισμό: τη σχολή Grecotel», είχε αναφέρει σ' εκείνη τη συνέντευξή του, τον περασμένο Νοέμβριο, ο κ. Δασκαλαντωνάκης.

Και η επισημάνσή του αυτή, μετά την ολιγοήμερη διαμονή μου στο «λευκό παλάτι», δεν φαντάζει, πλέον, ως μία υπερβολή ενός επιτυχημένου επιχειρηματία, αλλά ως ρεαλιστική καταγραφή μίας πραγματικότητας. Τουλάχιστον σε ό,τι αφορά στο συγκεκριμένο ξενοδοχείο...

HAIG

LUX ME – Η ΑΠΟΛΥΤΗ ΠΟΛΥΤΕΛΕΙΑ

Το **«White Palace Grecotel Luxury Resort»** δεν ξεχωρίζει, όμως, μόνο για το προσωπικό του. Τον τελευταίο χρόνο -από τον περασμένο Ιούλιο- εφαρμόζει πιλοτικά το πρόγραμμα **LUX ME** (Luxury Made Easy), που αποτελεί, ουσιαστικά έναν... μοναδικό τρόπο διακοπών του Ομίλου Grecotel, ο οποίος «δημιουργήθηκε» για να φροντίζει τα πάντα, έτσι ώστε οι επισκέπτες, ξέγνοιαστοι, να απολαμβάνουν σε υπερθετικό βαθμό την παραμονή τους στο ξενοδοχείο.

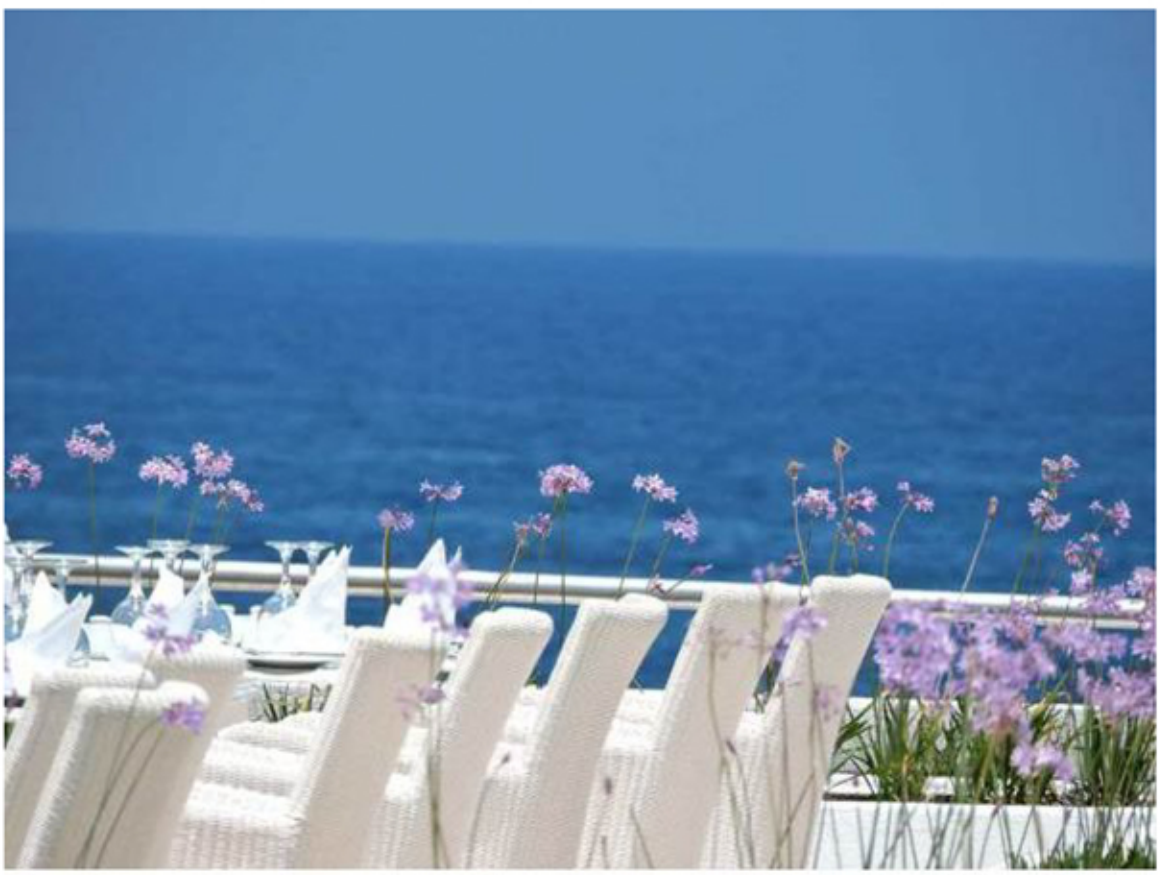
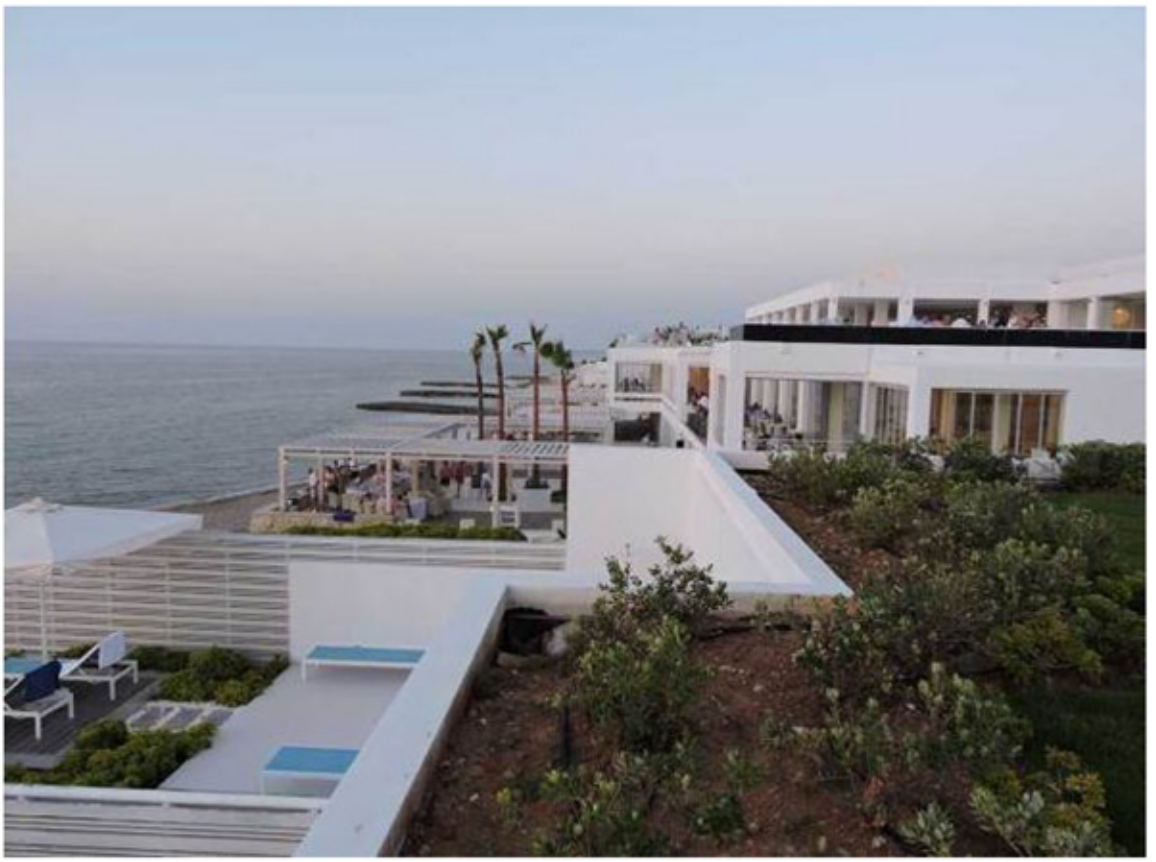
Το LUX ME βασίζεται στη φιλοσοφία και πρεσβεύει την εμπειρία των μεγαλύτερων απολαύσεων, συνοδευόμενη με εξαίσια μενού που «ταξιδεύει» τους επισκέπτες σε κουζίνες απ' όλο τον κόσμο και μοναδικά αρωματισμένα κοκτέιλ, επιλογές στην ψυχαγωγία, προγράμματα ευεξίας και ισορροπίας, ψυχής και σώματος.

Τι σημαίνει πρακτικά αυτό; **Ότι οι πελάτες του LUX ME έχουν, μεταξύ πολλών άλλων, τη δυνατότητα να κάνουν μία εξαιρετικά ενδιαφέρουσα και απολαυστική γαστρονομική περιήγηση τόσο στα μονοπάτια της παραδοσιακής κρητικής και ελληνικής κουζίνας, όσο και σε αυτά της διεθνούς, γευόμενοι καθημερινά υπέροχα πιάτα στα έξι διεθνούς φήμης εστιατόρια του ξενοδοχείου, απολαμβάνοντας, ταυτόχρονα, μία συλλογή από 150 εγχώριες (κρητικές και όχι μόνο) και διεθνείς ετικέτες κρασιού!**

KIDS MENU

AGRECO

Δεν νομίζω ότι χρειάζεται να περιγράψω τις εγκαταστάσεις του ξενοδοχείου ή το σύνολο των σημαντικών παροχών που προσφέρει στους επισκέπτες του καθώς -στην εποχή του Διαδικτύου- όλα αυτά είναι εύκολο να τα βρει όποιος ενδιαφέρεται περαιτέρω με το πάτημα ενός κουμπιού. (***Δείτε ΕΔΩ την επίσημη ιστοσελίδα του ξενοδοχείου «White Palace Grecotel Luxury Resort»***).



Εκείνο, όμως, που θαρρώ πως έχει αξία να επισημανθεί -και με αυτή την πεποίθηση έφυγα από το ξενοδοχείο, αφού τακτοποίησα τις οικονομικές μου εκκρεμότητες (αναγκαία η διευκρίνιση, για να μη θεωρηθεί ότι όλα τα παραπάνω αποτελούν μία πληρωμένη διαφημιστική καταχώρηση με τη μορφή φωτορεπορτάζ)- είναι ότι στο συγκεκριμένο ξενοδοχείο γίνεται μία εξαιρετική δουλειά από το ανθρώπινο δυναμικό, παρά τα όποια επιμέρους προβλήματα ή και ελλείψεις ενδεχομένως υπάρχουν. Και τέτοιες προσπάθειες πρέπει ν' αναδεικνύονται. Για λόγους που εύκολα μπορεί να γίνουν κατανοητοί...