

Мелодии гостеприимства



Hotel Majestic Kuala Lumpur



Intercontinental Москва Тверская

Музыка – это прекрасно! Она почти всегда сопровождает нас, меняет наше настроение, вызывает множество чувств. Неудивительно, что музыка в отелях – неотъемлемая часть атмосферы.

Текст: Анна Саражакова

Отели конкурируют друг с другом в постоянных попытках создать наилучшие впечатления. С момента регистрации и до тех пор, пока гость не выскажет отзыв о своем пребывании в социальных сетях или OTA, он копит свои впечатления. Человеку всегда приятно вспоминать лучшие моменты своего путешествия и источники приятных эмоций:

красивый дизайн интерьера, улыбающийся персонал, атмосферный аромат, безупречную чистоту и т. д. Но важно понимать, что, когда дело доходит до общей оценки опыта путешествия, у человека всплывает в памяти далеко не все, а лишь то, на чем произошла наиболее сильная фиксация внимания. Простой пример: если вас прямо сейчас попросят снять обувь и сосредоточиться на ощущениях ступней на земле, вы заметите множество тонких моментов: температуру, текстуру, влажность и, возможно, еле ощутимый зуд

Если бы вас не попросили сконцентрироваться на этих ощущениях, вероятно, вы бы не обратили на них внимания. Тем не менее эти неосознанные ощущения повлияли бы на ваше текущее настроение и восприятие окружающего пространства.

НАШ МОЗГ МАСТЕРСКИ ВОСПРИНИМАЕТ ОГРОМНОЕ КОЛИЧЕСТВО СЕНСОРНЫХ ДАННЫХ, СУММИРУЕТ ИХ, ВЫЧИТАЕТ, УПРОЩАЕТ И «ПЕРЕГОНЯЕТ» ДО ТЕХ ПОР, ПОКА НЕ ПОЛУЧИТ ВСЕОБЪЕМЛЮЩЕЕ И УПРАВЛЯЕМОЕ «ОБЩЕЕ ОЩУЩЕНИЕ». ТАК ЖЕ ПРОИСХОДИТ И С СОЗДАНИЕМ МУЗЫКАЛЬНОГО ОФОРМЛЕНИЯ ПОМЕЩЕНИЯ.

Есть исследования, показывающие, как музыка влияет на оценку обслуживания, покупательское поведение, лояльность клиентов и многие другие переменные, важные для маркетинга. Самый существенный фактор, который нужно иметь в виду, – это соответствие музыки обстановке и ситуации. Благодаря современным технологиям стало проще, чем когда-либо, создавать с помощью музыки нужное настроение в разных частях заведения, так, чтобы соответствующие музыкальные ритмы и стили передавали гостям посыл и цель взаимодействия.

Несколько конкретных идей о том, как заставить музыку «работать» в отелях, от Алекса Бестелла – основателя Rightsify, глобального агентства по лицензированию музыки для отелей, ресторанов и фитнес-центров.

Лобби

Здесь вы производите свое первое впечатление. Все в атмосфере отражает, кто вы есть. Пусть не будет недопонимания относительно того, в какой отель приехал гость. Декор, аромат, персонал и музыка должны максимально четко передавать имидж вашего бренда. Разумно учитывать психическое состояние, в котором пребывают ваши путники.

Хорошее путешествие в идеале как бальзам для души и тела, и, если ваш отель расположен на оживленной столичной улице, у вас есть возможность предоставить гостям уютное убежище от суеты. Подойдет успокаивающее, гостеприимное и расслабляющее звучание джазовой или классической музыки. Конечно, все зависит от бренда отеля и времени суток. «Рок-н-ролл ночью выйдет не очень...»

« Все в атмосфере лобби отражает, кто вы есть. »



Dom Boutique Hotel



Domina

«*Медленная музыка приводит к увеличению продолжительности обеда.*»

Интересно отметить влияние музыки на восприятие времени. Оказывается, разные музыкальные стили по-разному влияют на то, как мы воспринимаем течение времени. Быстрая, громкая, сложная и знакомая музыка заставляет время ожидания казаться длиннее.

Таким образом, если процесс регистрации иногда проходит немного дольше, чем хотелось бы, компенсировать это поможет мягкая, спокойная, легкая и популярная мелодия. Время ожидания будет восприниматься гостями проще.

Бар и ресторан

Здесь вы можете быстро «монетизировать» свою музыкальную подборку. Медленная музыка заставляет людей расслабиться и пребывать в состоянии спокойствия, что продлевает среднее время визита. Кроме того, как выясняется, люди едят свою порцию

гораздо медленнее, если обедают в сопровождении спокойной музыки.

В результате получается, что медленная музыка приводит к увеличению продолжительности обеда, расходов на напитки, так как люди остаются за столом немного дольше и тратят дополнительное время на разговоры, закуски и напитки. То же самое касается и мягкой по стилю музыки. Если ваша цель состоит в том, чтобы удержать гостей в вашем баре/ресторане и максимизировать средний чек каждого посетителя, то тихая, мелодичная мелодия в этом поможет. Если ваша задача – быстрый оборот и проведение нескольких обедов в сутки, например с фуршетом, то подойдет более быстрое и громкое музыкальное сопровождение.

«*Найдите что-то созвучное вашей среде и создайте вариации на эту тему.*»

Тренажерный зал

Как уже отмечалось, музыка должна создавать определенную настрой. В тренажерном зале вы можете помочь людям войти в тонус с помощью веселой и энергичной музыки. Подойдет EDM (электронная танцевальная музыка) или активная подборка, соответствующая вашему имиджу. Держите громкость под контролем, так как не все посетители тренажерного зала отеля являются заядлыми меломанами и культуристами.

Бассейн

Бассейн или спа-зону, как правило, отличает спокойная атмосфера. Тонкое звучание и расслабляющие ноты помогут гостю отдохнуть после долгого перелета или напряженного дня деловых встреч. Попробуйте найти что-то созвучное вашей неповторимой среде и создайте вариации на эту тему.

Номер

В номере гость хочет быть хозяином и самостоятельно все контролировать. Почему бы не установить динамик Bluetooth в каждой комнате, чтобы постояльцы могли подключить свои смартфоны и наслаждаться собственной музыкой? Другая альтернатива – иметь фирменную музыкальную подборку, доступную на телевизорах в номере. Именно такие, казалось бы, мелочи превращают хороший опыт путешествия в превосходный.

Поделитесь рекомендациями ведущих отельеров Санкт-Петербурга.



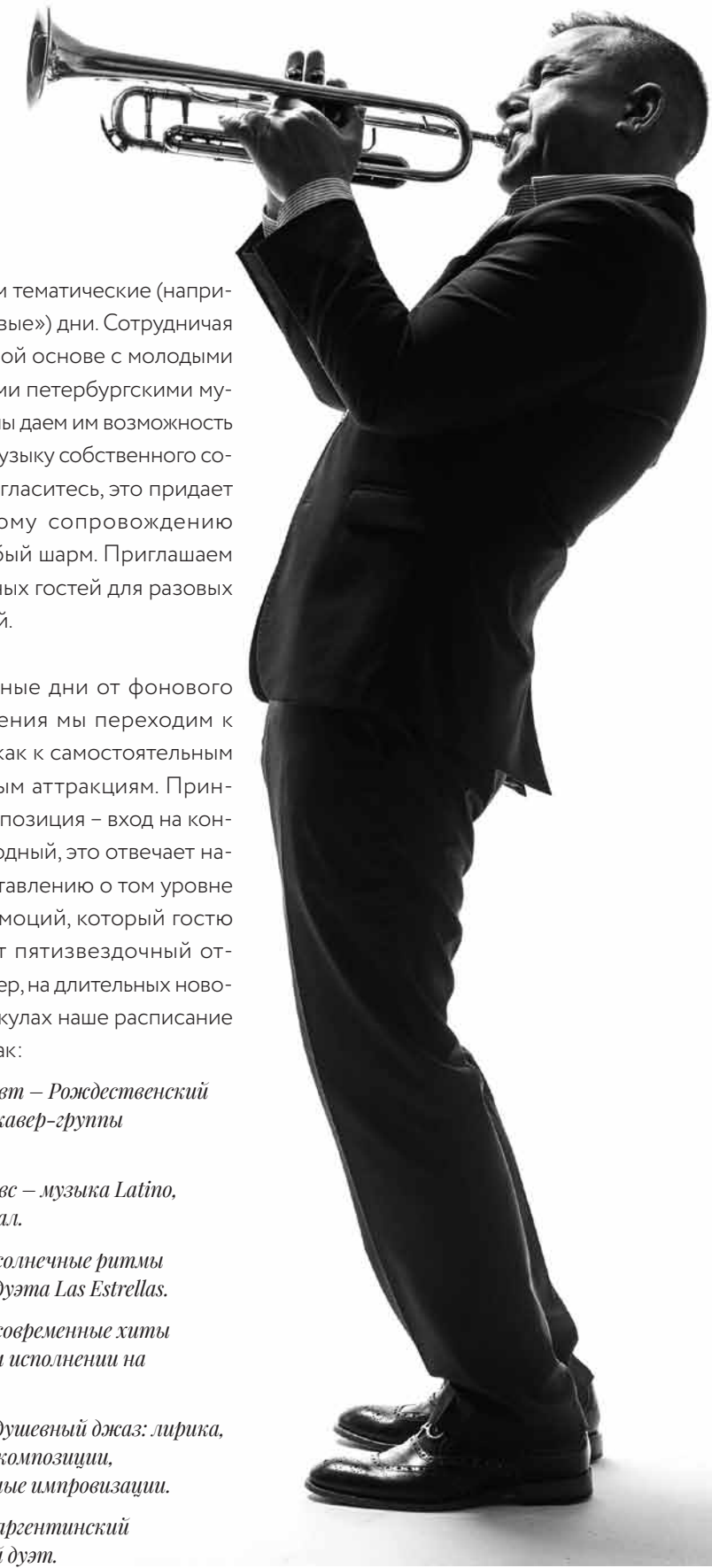
Наталья Белякова, директор по маркетингу Domina Russia:

– Живая музыка в баре – важный элемент атмосферы аутлета (в случае нашего петербургского отеля – бара). Это то, что делает заведение равно интересным как для постояльцев, так и для горожан, а именно сегодня особенную потребительскую ценность в глазах туристов имеет популярность отеля у резидентов города. Для того чтобы связка «туристы + резиденты» работала, живая музыка в баре должна звучать по расписанию – важно, чтобы гости знали, что в определенные дни недели им гарантировано живое звучание. Причем в целом, отдавая предпочтение инструментальным аранжировкам классики, украшением бара является профессиональное фортепиано, за которым иногда играют и сами гости,

мы выделяем тематические (например, «джазовые») дни. Сотрудничая на постоянной основе с молодыми талантливыми петербургскими музыкантами, мы даем им возможность исполнять музыку собственного сочинения. Согласитесь, это придает музыкальному сопровождению вечера особый шарм. Приглашаем и специальных гостей для разовых выступлений.

В праздничные дни от фонового сопровождения мы переходим к концертам как к самостоятельным полноценным аттракциям. Принципиальная позиция – вход на концерты свободный, это отвечает нашему представлению о том уровне сервиса и эмоций, который гостю гарантирует пятизвездочный отель. Например, на длительных новогодних каникулах наше расписание выглядело так:

- 24 декабря, вт – Рождественский концерт от кавер-группы WhatSound.
- 29 декабря, вс – музыка Latino, гитара и вокал.
- 2 января – солнечные ритмы Испании от дуэта Las Estrellas.
- 3 января – современные хиты в виртуозном исполнении на саксофоне.
- 4 января – душевный джаз: лирика, легендарные композиции, зажигательные импровизации.
- 6 января – аргентинский музыкальный дуэт.



Domina. Фёдор Васильев