



Kokybės elementai viešbučiuose.

Ilgalaikė NT priežiūra ir klientų patirties puoselėjimas

Liutauras Vaitkevičius

Šiek tiek apie mane

- 2006 – studijų pradžia JK.
- 2006 – pradžia viešbučiuose.
- 2008 – pirmoji vadovavimo patirtis.
- 2011 – pirmoji kainodaros patirtis.
- 2012 – pirmoji viešbučio vadovo patirtis.
- 2014-2015 – pirmasis viešbučio atidarymas.
- 2016 – grupės lygio sistemų keitimai, Azija. Pirmasis brand'o paleidimas.
- 2017 – plaukiojantis viešbutis. Gvatemala. Labdara.
- 2019 – „viskas viename“ konceptas – Birch. Pandemija.
- 2021 – The Zetter.



Mano mylimiausi projektai



Ir, be abejo, Zetter:



Fizinių elementų svarba:

- NT išdėstymas ir išplanavimas.
- Pagarba istorijai ir architektūrai.
- Dizaino sprendimai.
- Fizinė svečių kelionė mūsų erdvėse.
- Technologiniai sprendimai.
- Operatorių nuomonė (input) planavimo stadijoje.



Žmogiškojo faktoriaus svarba:

- Kryptinga darbuotojų paieška ir samdymas.
- Nuolatinis (mūsų visų bendro) įvaizdžio taisymas.
- „Story-telling“.
- Kryptingas technologijų naudojimas.
- Teisingi ir naudingi būdai analizuoti klientų patirtį.



Sunkiai išmoktos pamokos ir galimybių paieška:

- Nauji ir netikėti disruptoriai (pvz., AirBnB).
- Didelių brand'ų konsolidacija (pvz., Hilton ir NoMad).
- Agresyvus agregatų elgesys.
- Nesibaigiantys "lifestyle", brand'ų ir nepriklausomų operatorių karai.
- Strateginis CapEx panaudojimas.
- Technologinės inovacijos.
- Nenuspėjami klientų įnoriai ir nepastovi paklausa.
- Finansavimo kaina.
- Mažiau palankus trumpalaikis atsiperkamumas.



Svarbiausia išmokta pamoka:

*“Nesvarbu kus ir kur vyksta
pasaulyje – tai vis vien atsilieps
mums”*

“Working in hospitality
isn't stressful at all.”

Todd, 25 years old



ifunny.co