



# Grandhotel Pupp zůstává perlou Karlových Varů

IVANA HASLINGEROVÁ

**K**dyž člověk uslyší vyslovit „*Karlovy Vary*“, automaticky si vybaví nádherný Grandhotel PUPP Karlovy Vary, a.s. I když se na první pohled může zdát, že je po staletí stále stejný a neměnný, je to jen vnější pohled. I on musí jít s dobou a uzpůsobit se náročným klientele 21. století. Byla v něm provedena rozsáhlá vnitřní rekonstrukce, aby odpovídal současným pětihvězdičkovým hotelům. Podzemí bylo přebudováno na Becher's Bar, byly vystavěny římské lázně a zrekonstruováno fitness centrum, přestavěno technické zázemí hotelu, vybudována moderní kuchyně a v neposlední řadě bylo při Grandhotelu PUPP zbudováno léčebné a rehabilitační centrum Harfa, přičemž v současné době jeho část slouží i jako lázeňský dům. Většina těchto změn se uskutečnila v posledních letech, kdy do hotelu nastoupila nejdříve jako marketingový manažer, později šéfka obchodu a marketingu a od roku 2006 generální ředitelka Andrea Pfeffer-Ferklová. Není divu, že se v letošní soutěži Manažer roku probojovala do finále a získala od Národní hodnotitelské komise ocenění Finalistka soutěže Manažer roku. O tom, co všechno za získáním ocenění stálo, jakož i o tom, co obnáší řízení tak velkého luxusního hotelového komplexu, jsme si s ní povídali v útulné kavárně hotelu:

Znám práci v hotelu Pupp déle než jen od roku 2006, kdy jsem se stala jeho generální ředitelkou. Pracuji v něm již osm let. Jako generální ředitelka kladu velký důraz na personál, protože vím, že krásný dům je sice dobrá věc, ale k úspěchu hotelu je pouze podmínkou nutnou, nikoliv postačující. Nezbytnou podmínkou pro dobrou práci generálního ředitele jsou kolegové, kteří mu pomohou hotel reprezentovat tak, aby odpovídal svým

pěti hvězdičkám, aby se v něm klienti cítili skutečně šťastnými. Všichni musíme mít na zřeteli, že zde nabízíme našim hostům hotel, jehož historie je stará více než 300 let. První hostinský dům na tomto pozemku vnikl již v roce 1701 a od té doby se vyvíjí historie domu až do současné podoby z roku 1894. Host se tu nemá jen vyspat a najíst, host zde musí cítit tuto minulost. Příběh, který tento hotel vypráví, musí proto být konsistentní od dveřníka přes recepci až k zařízení pokojů. V jeho rámci proto nemůžeme do Grand restaurantu, francouzské restaurace s těžkými závěsy, dát supermoderní divan a předložit jídelní lístek na kusu papíru. Přitom šéf restaurace musí pracovat ve smokingu, nikoli v tričku. Hosté zde naleznou i starý anglický klub s krbem, knihovnou, krásným barem, dobrou kuchyní a noční klub Becher's Bar.

✳ **Budova i vnitřní zařízení hotelu jsou bezesporu nádherné, ale bez kvalitního personálu by nebyl žádný host spokojený ani v Ritzu. Majitelé hotelů si většinou stěžují, že nejvíc**



práce jim dalo přeškolit personál, který byl zvyklý, že je host pro něj a ne oni pro hosta. Vy jste s tím neměla problémy?

Dobrý personál je základem všeho. Zejména ve službách je tento fakt hlavním předpokladem. Je důležité vědět, koho si do týmu vybíráte. Klient, až na výjimky, odpustí některá gastronomická *faux-pas*, ale vyžaduje úsměv a ochotu. Každé středisko hotelu má svá specifika. Někde stačí obsluha znající základní fráze ve třech jazycích, jinde perfektní znalosti.



✳ **Tak skvělé číšníky je ale zase těžké udržet?**

Je to jako v každé jiné práci. Kvalitního personálu je prostě nedostatek. Je proto důležité snažit se v nich pěstovat loajalitu k firmě a neustále je motivovat. V hotelu se snažíme nabízet několik takových motivačních programů. Základem toho všeho ale je mít svou práci rád. Pokud se Vám podaří získat zaměstnance, který má vztah k tomu, co vykonává, jde vše mnohem lépe. Personalistika je opravdu tím nejtěžším. Největší odměnou pro mne je tedy pochvala mým kolegům a spolupracovníkům. Když pořadatel akce řekne, že jsou u nás lidé skvělí, toho si vážím nejvíce.

✳ **A nyní něco o Vás, protože Vy jste získala velké manažerské ocenění. Kdy jste v sobě objevila, že Vás hotelnictví tak baví?**

Určitě Vás překvapím sdělením, že jsem nikdy nepřemýšlela o práci v této oblasti. Pocházím z malého města nedaleko Karlových Varů. Ve Varech jsem vystudovala gymnasium a po absolvování pražské VŠE jsem nastoupila do obchodního oddělení jedné z nedalekých porcelánek. Kamarádka mi jednoho dne zatelefonovala, že shánějí do Puppů marketingového manažera. No a od roku 2001 je pro mne Pupp srdeční vazbou.

✳ **Z čeho jste měla v poslední době největší radost?**

Mám radost z každé maličkosti, která se nám v hotelu podaří. Z každé úspěšné akce, ze spokojených hostů, spokojených kolegů. Za poslední roky se nám podařilo posunout hotel opět o něco kupředu. Vybudovali jsme nový varný blok v kuchyni, nové lobby, vylepšili některé z pokojů, vyměnili koberce, vybudovali

novou restauraci. Je to vše nutné, aby hosté viděli nové věci a uvědomili si, že hotel vzkvétá. Patří za to díky našim akcionářům, kteří každý rok dávají do rozvoje hotelu nemalé finanční prostředky.

✳ **Co je Vaším snem do nejbližší budoucnosti?**

Výstavba celého komplexu balnea a bazénu. Je to to jediné, co nám chybí proti ostatním pětihvězdičkovým hotelům v Karlových Varech. Díky tomu budeme mít další možnosti, jak nalákat nové hosty.

✳ **Grandhotel PUPP Karlovy Vary, a.s., píše svou slavnou a spletnou historii již déle než 300 let. Nocovali v něm králové a císařové Petr I., Josef II., Franz Josef I., vysocí politici Metternich, Bismarck, princezny a princové Juan Carlos, vnučka Otty von Habsburka, prezidenti Beneš, Gorbačov, Berlusconi, Havel, Klaus, umělci Catalani, Paganini, Beethoven, Goethe, Schiller, Chopin, Chateaubriand, Destinová, Tabarin, Becaud, psychoanalytik Freud a filmové hvězdy Nero, Lolobrigida, Fonda, Viti, Masini, York, Goldberg, Dukakis, Alda, Peck, Bondarčuk, Redford, Forman, ozvěny jejichž slávy dýchají z každého zákoutí hotelu. Konečnou podobu vtiskla hotelu na počátku 20. století dynastie Puppů, která ho i založila. A že nejde o podobu ledajakou, svědčí to, že je hotel zapsán jako kulturní památka OSN. Zavítá do hotelu někdy ještě někdo z rodiny zakladatelů hotelu?**

Původní rodina Puppů sice díky Benešovým dekretům ztratila status majitele a nemá v hotelu majetkový podíl, ale každý rok jsou našimi hosty dvě dámy z rodiny Puppů z Německa a Rakouska. Staráme se též o jejich rodinnou hrobku. Myslíme si, že si naši úctu zaslouží, neboť dali na konci devatenáctého století hotel do této překrásné



podobu, že se stal dokonce národní kulturní památkou.

✳ **Pocítili jste v návštěvnosti ekonomickou krizi?**

Krise nás zasáhla asi méně než pražské hotely, ale také jsme se jí nevyhnuli. Návštěvnost klesla proti loňsku zhruba o 20 %. Především klesla německá klientela jezdící k nám na víkendové pobyty. Počet Arabů i ruských klientů se také snížil. Je ale otázkou, zda je to jen dopadem krize nebo tím, že klesl zájem cizinců o náš region. Jde také o to, zda je pro ně karlovarský region dostatečně atraktivní, aby se do něj rádi opětovně vraceli. Hosté chtějí vidět region, který se rozvíjí a přináší jim každý rok něco nového.

✳ **Často slyšíme od podnikatelů i v jiných odvětvích, že je ve světě nedostatečná propagace našich produktů a podniků. Že ministři nejezdí na veletrhy, nesmějí si vyvěšovat bez souhlasu Ministerstva zahraničí dokonce ani vlajky u stánků, čímž se ztrácí zájem návštěvníků. Nedopadá to i na Karlovarsko?**

V rámci propagace v zahraničí využíváme služeb agentury CzechTourism. Tato spolupráce funguje již několik let a musím říci, že velmi dobře. Máme tak možnost dostat se na trhy, které máme zájem oslovit. Otázkou zůstává, jakým stylem oslovujeme potenciální zahraniční klienty. V obrovské konkurenci ostatních zemí, není samozřejmě vůbec jednoduché nalákat turisty na malou zemi v Evropě. Je důležité oslovit, překvapit, nalákat. Tady máme ve srovnání s jinými zeměmi určitě co dohánět. Je třeba si uvědomit, že doba, kdy k nám





jezdily davy zahraničních návštěvníků, jsou dávno pryč. Bude třeba se daleko více snažit přilákat a přesvědčit hosta při návštěvě Prahy, aby navštívil celou Českou republiku, tedy i jednotlivé regiony. Je třeba investovat do regionů nejen finanční prostředky, ale zejména nápady. Najít specifika, za kterými se lidé budou rádi vracet.

\* Když jsem jela do Varů, čekala jsem město plné kavárniček, diskoték podobně jako například v Poděbradech. Zde ale to na mne zapůsobilo s trochou nadsázky jako po dopadu neutronové bomby. Nádherné nově opravené domy, ale bez lidí. Proč tomu tak je?

Máte pravdu, že Vary jsou nádherné město. Ale restaurace jsou zavřené a život se odehrává jen uvnitř hotelů či sanatorií. Jsme totiž již na konci letošní sezóny a to se město vždy zahalí do klidné atmosféry, možná i smutnější, než která je tu během léta. Hosté také více pobývají v hotelích, které jim dnes umějí nabídnout úplně vše. V minulosti bylo samozřejmostí docházet na procedury mimo hotely. Dnes tomu již tak není, proto jsou možná ulice tak klidné. Je třeba nabízet ve Varech více toho kulturního dění, aby měli lidé za čím přijíždět.

Nesmíme jen spoléhat na lázeňské pobyty. Do Varů přijíždějí hosté také na kratší dobu, o víkendech apod. S kulturou jsme asi ještě trochu pozadu a máme co dohánět, ale věřím, že i v této oblasti se nám podaří svou úroveň zlepšit. Určitě bychom neměli dopustit, aby Vary žily jen týden o Filmovém festivalu.

\* I přes výše jmenované nedostatky Karlovy Vary navštěvuje spousta celebrit, co pro ně děláte?

Organizujeme pro celebrity slavnostní večere, kterých se zúčastnili například paní Madeleine Albrightová, Robert Redford, manželé Havlovi, manželé Klausovi. Také se u nás scházejí aristokraté. Uvítali jsme například vnučku Otty von Habsburka, dirigentku Cornelií von Kessenbron a barmského korunního prince Shwebomina von Burma. Hostíme i významné hlavy států, například u nás prožil tři týdny Michajl Sergejevič Gorbačov. Nejvíce celebrit přijíždí díky Mezinárodnímu filmovému festivalu. Letos to byl například Antonio Banderas. Je úžasné, že jsou to obyčejní lidé, a to je hezké. Nehrají si na hvězdy. Čím větší hvězda, tím je milejší.

\* Kdo především tvoří Vaši současnou klientelu?

Němci, Asiaté, Kypřané, Španělé, Rusové a Arabové.

\* Říkala jste, že život ve Varech je roven životu v hotelu, neboť noční život ve městě neprobíhá. Co chystáte pro své hosty Vy?

Denně na baru hraje od 19 do 02 hodin živá hudba. V hlavním sále probíhají koncerty a plesy. Všechny střední školy regionu u nás pořádají maturitní plesy.

\* Karlovy Vary jsou nádherné lázeňské město. Zbývá Vám čas ve vašem volnu si je prohlížet? Jak zde vůbec trávíte volný čas?

Volný čas trávím nejraději sportem. Máme v okolí mnoho golfových hřišť, takže pokud mám možnost, vyrážíme s manželem na golf. Ráda si zahrají tenis a pravidelně jezdím na kole. Před téměř pěti lety jsem propadla spinningu a drží mě to dodnes. Takže nejlépe relaxuji právě na hodinách spinningu. Večer se začtu do nějaké pěkné knihy nebo do učebnice španělštiny. Snažím se nastudovat další jazyk, abych mohla lépe komunikovat se španělsky hovořícími hosty.

Paní generální ředitelko, děkuji za rozhovor a přeji Vám, aby se vám všechna Vaše přání vyplnila.

*Snímky Fragments: Jiří Pancíř*

## Pravda a láska, Kalousek a Topolánek

LADISLAV JAKL, TAJEMNÍK  
PREZIDENTA REPUBLIKY

**P**ozvali mě do Radiožurnálu, kde se mě moderátorka mj. ptala, co říkám preferencím vznikající strany TOP09. Spontánně jsem reagoval: „*To muselo stát prachů.*“ A dodal jsem, že vliv velkých peněz cítím za neuvěřitelnou podporou, které se ještě neexistující straně dostalo ve všech našich médiích. Na tyto názory reagovali pánové Topolánek a Kalousek. Ani jeden z nich mé vystoupení v rádiu sice neslyšel, na otázky tazajících se novinářů ale reagovali stylem, který se na naší politické scéně už asi zabydlel. Podle Topolánka jsem se dávno zbláznil, zatímco Kalousek se nechal dokonce

slyšel, že nemá co říct k „*blábolům nějakého tajemníka.*“

Nedělám si iluze o čistotě vody v českém politickém rybníčku, ale i tak mě obě reakce překvapily. S oběma pány jsem měl po dlouhá léta korektní vztahy, možná dokonce přátelské. Například si pamatuji, jak těsně po volbách v roce 2006 na oslavě Topolánkových padesátin ve Vestci mě oba společně oslovili, zda bych nespočítal, kolik by při shodném výsledku voleb, které byly tehdy pár dnů staré, získala společná kandidátka ODS a lidovců. A já jim to spočítal. Proč ne. Pana Kalouska jsem si za mnoho jeho postojů (znárodnění IPB, fiskální opatrnost) vážil, Topolánek možná není ideově nejvytříbenější politik, ale vždy se choval přátelsky a otevřeně. A teď tohle.

Možná politice nerozumím, i když nevím, proč by potom ze mne Václav Klaus udělal ředitele svého politické-

ho odboru. A možná nerozumím ani novinářině, i když jsem ji vystudoval a léta jsem v novinách pracoval, a tak se možná zcela pletu i ve svém pocitu, že ohromná publicita Kalouskovy strany – už od zveřejnění byt jen úmyslu ji založit – spočívá ve velkých penězích, a ne třeba jen v neuvěřitelně naivitě českých novinářů a nesnesitelné lehkosti, s jakou vždy naletí na každou novou módu. V mládí sbírali céčka, teď možná propadají neodolatelné přízni nových a nových politických iniciativ. Obojí je možné. I tak ale nechápu, proč oba pánové nepřišli se svou polemickou tezí a svým argumentem, proč museli reagovat tak přestřeleně, tak podrážděně.

Je to vážně na té naší politické scéně tak špatné? Zvykli si už všichni na ten nervózní tón, takže jim připadá normální? To by mi bylo dost líto. Nebo jsem se trefil?