

Эллсуорт Статлер

...

“Клиент всегда прав”

1876 год - устройство 13-ти
летнего Статлера коридорным в
отель McLure House в Уилинге
(Западная Вирджиния), где в его
обязанности входили перенос
багажа, доставка дров и горячей
воды





В 1901 году Статлер уже строит временную гостиницу для выставки Pan-American Expo в Буффало, а через три года, в 1904, в Сент-Луисе открывается Inside Inn для Louisiana Purchase Exposition.

Пенсильвания



В 1912 году он уже открывал второй отель на 800 комнат в 16-этажном здании в городе Кливленд, штат Огайо. А через четыре года исполняется «хрустальная мечта» Эллсуорта. В 1916 году в Нью-Йорке на 7-й авеню открывается самый большой в мире отель — «Пенсильвания» на 2200 комнат. Как говорил Статлер, «Три вещи делают отель популярным — место, место и место».

В 1954 году другой знаменитый отельер Конрад Хилтон приобрёл активы компании у вдовы Статлера за 111 000 000 долларов, что является самой крупной сделкой с недвижимостью, а по тем временам сумма просто умопомрачительна.



“Кодекс служащего Статлера”

— для любого хорошего отеля хорошее обслуживание по стояльцев — его главное дело. Отель Статлера провозглашает, что его главная задача — обслуживать своих постояльцев лучше, чем в любом другом отеле мира;

— сделай так, чтобы каждый наш гость чувствовал, что мы искренне хотим обслужить его так, как ни в одном другом отеле его не обслуживали;

— никогда не дерзи ему, не язви и не нахальничай. Из денег гостя оплачивается твое жалование, как и мое. Он наш патрон - благодетель;

— гостиничное обслуживание означает предельно внимательное, вежливое отношение каждого конкретного служащего к каждому конкретному гостю. Целью отеля Статлера является предоставление его гостям лучшего в мире

обслуживания;

— никому из служащих не позволено оспаривать какое-либо требование гостя. Он должен немедленно урегулировать этот вопрос или же, если не может это сделать сам, вызвать своего непосредственного начальника. Пререкания не должны иметь места в отеле Статлера;

— во всех, даже самых небольших, недоразумениях, возникающих между служащими гостиницы и ее гостями, служащий всегда абсолютно неправ и не только с точки зрения гостя, но и с точки зрения администрации;

— любой из служащих Статлера, достаточно толковый и расторопный, чтобы заслужить свои «чаевые», должен так же толково и так же расторопно оказывать гостю соот ветствующую услугу независимо от того, получит он свои чаевые или нет;