

ЮНИС ТЕЙМУРХАНЛЫ



ЗАПИСКИ ОТЕЛЬЕРА

Юнис Теймурханлы

«Do not disturb». Записки отельера

«Яуза»

2017

УДК 821.161.1-94
ББК 84(2Рос=Рус)6-44

Теймурханлы Ю.

«Do not disturb». Записки отеляера / Ю. Теймурханлы — «Яуза», 2017

ISBN 978-5-699-97856-4

«Отели хранят тайну как по закону, так и по своему назначению. Отель – временный дом. А дом – это прежде всего крепость. Гость доверяет отелю свое имущество, персональные данные, детали личной жизни. То есть, по сути, самого себя». Забавно и трогательно, проникновенно и с нотками грусти, но, главное, талантливо и ярко автор, отельер, владелец и генеральный менеджер гостиницы «Гельвеция» Юнис Теймурханлы, рассказывает о жизни своего бутик-отеля и его постояльцев. Здесь, как в театральном представлении, тесно переплетаются драма и трагикомедия, приключения и любовная лирика, реализм и эксцентричный фарс. Рассказы о жизни кумиров и их назойливых поклонников, популярных писателей и зарубежных туристов, бизнесменов, звезд спорта и обычных посетителей дают возможность не только как бы самому побывать в стенах элитного отеля, но и по-новому оценить вечные ценности жизни.

УДК 821.161.1-94
ББК 84(2Рос=Рус)6-44

ISBN 978-5-699-97856-4

© Теймурханлы Ю., 2017
© Яуза, 2017

Содержание

Room № 1	5
Room № 2	7
Room № 3	10
Room № 4	11
Room № 5	13
Room № 6	15
Room № 7	17
Конец ознакомительного фрагмента.	19

Юнис Теймурханлы

«Do not disturb». Записки отельера

Room № 1

«Бронза» – секс игрушки

Отчет этой смены всерьез заинтриговал меня. Гостья, покинув отель, вспомнила, что забыла в номере некий предмет, но наотрез отказалась сообщать, что именно. Захожу в отдел гостиничного хозяйства, интересуюсь у начальника. Главный, заглянув в журнал забытых вещей, краснеет и стыдливо сообщает: «Вибратор...» Задаю логичный в этой ситуации вопрос: «Как мы с ЭТИМ обычно поступаем, если гость не объявляется?» Отвечает: «Шесть месяцев храним, а потом отдаем персоналу. Тут вот недавно плетку списали». Кому именно списали, уточнять не стал.

Не поверил ушам и глазам своим. Залез в Интернет, почитал и сравнил. Картина, как ни странно, оказалась схожей у многих отелей.

Первое место среди забытых вещей уверенно держат гаджеты и чехлы к ним, а также всевозможные зарядные устройства, переходники и адаптеры. Почти ежедневно гость второпях забывает в номере планшет или ноутбук. Водитель несется за ним вдогонку в аэропорт.

Пару лет назад был случай. На выезде гость сообщил, что у него из сейфа в номере пропал мини-планшет. Любая жалоба о пропаже личной вещи – это ЧП в отеле. А уж кража из сейфа – просто за гранью. Сотрудник службы безопасности, менеджер по работе с гостями и сам гость поднялись в номер. Сейф целый. Внутри пусто. Гость утверждает, что вчера положил в сейф важные бумаги, а сверху – планшет. Утром перед выездом открыл сейф, достал все вещи. Планшета нет. Начали искать. Перевернули все вверх дном, сняли данные электронных ключей. Выяснили, что посторонние в номер не заходили. А никакая горничная, не зная кода или не взломав сейф, самостоятельно открыть его, конечно же, не может.

Гость уехал. Признаюсь честно, я ему не поверил. Лишь позднее, тестируя сейф, техники обнаружили этот несчастный планшет – он аккуратно примагнитился чехлом к верхней части внутренней поверхности.

Второе место в рейтингах забытых вещей у всех отельеров уверенно занимают предметы гардероба и личной гигиены. Темная одежда в шкафу или обувь под кроватью – это классика. Нижнее белье и носки, пиджаки и галстуки, пижамы и ночные рубашки, брюки и кепки, зубные щетки и протезы, ключи и очки, плюшевые игрушки и косметика в изобилии представлены на складе любого отеля. Украшениям и часам повезло больше – хозяева обычно вспоминают о них сразу.

И наконец, немногочисленную, но все же стабильную «бронзу» в этом рейтинге завоевывают секс-игрушки. Фаллоимитаторы, вибраторы и плетки, смущая возрастных горничных и кладовщиц, отправляются на склад – терпеливо ожидать своих любвеобильных хозяев.

Продукты питания и напитки никогда не хранятся. Забытые книги хозяевам больше не нужны. Теперь путешествуют с rocket book'ами (книгами в мягкой обложке). Книги оставляют в библиотеке отеля либо просто бросают.

Протезы рук и ног, урны с прахом любимых питомцев или ручные крокодилы – уж совсем редкие случаи. В расчет их не беру.

В течение полугода отели бережно хранят все забытые предметы. Некоторые из вещей возвращаются к хозяевам. Других ждет новая судьба: что-то продадут, что-то выбросят. А что-то перейдет к новым владельцам. Не пропадать же добру в конце концов.

Room № 2

Невеста на час

Один наш постоянный гость недавно вновь приехал в «Гельвецию». И, как обычно, не один. А с очередной спутницей. И, как обычно, мужчина забронировал самый дорогой люкс.

Пара выглядела веселой и довольной. И явно настроенной на романтическую встречу. Они пили шампанское на ресепшен. И обнимались.

«Я – его невеста. И скоро свадьба», – гордо прошептала девушка администратору.

Мужчина оплатил проживание за одни сутки. Он привычно подписал карту гостя. И гарантировал своей банковской карточкой все дополнительные расходы.

«Я у вас впервые. И видела на сайте, что в этом люксе есть джакузи и сауна?» – спросила гостя.

«Да! Это люкс со спа-зоной непосредственно в номере, – начала вежливо объяснять администратор. – Вы желаете ими воспользоваться?»

«Конечно. Наполни нам джакузи. И включи сауну. И побыстрее, – фамиллярно бросила через плечо гостя. – Не хотим терять на это время. А пока пойдем в ресторан». Пара удалилась. А персонал принялся выполнять поручение гостей.

Романтическое свидание продолжалось всю ночь. Гости до утра заказывали еду и дорогие напитки из ресторана.

В десять утра гость подошел на стойку и сообщил, что выезжает. Один. Он просил не беспокоить девушку. «Она еще спит. И будет в номере до расчетного часа», – сказал постоялец, который явно спешил. Он оставил карточку-ключ и уехал.

В расчетный час девушка не освободила номер. Через полчаса ей позвонил администратор. И, как принято в подобных ситуациях, поинтересовался у гостя, во сколько ей прислать подносчика багажа.

«Мне подносчик не нужен. Мы остаемся до завтра. Продлевайте номер. Я только что говорила с моим женихом. Он вернется в отель к вечеру», – уверенно сообщила девушка.

Номер продлили. И начислили на счет еще одну ночь.

Через час охрана доложила старшему администратору, что в отель прибыла толпа подруг гостя – молодых девушек. И, по мнению охраны, очень похожих на местных «ночных бабочек».

Посетительницы направились в люкс. «Мы идем к подруге. Она пригласила нас в гости. Надо же когда-нибудь отдыхать», – подмигнув, кокетливо сообщила одна из них охраннику на входе.

Через несколько минут гостя позвонила в ресторан. И сделала большой заказ еды. С редким и дорогим алкоголем. Такие заказы всегда привлекают внимание персонала – особенно те, что с доставкой в номер.

Вслед за едой посыпалось огромное количество просьб – самых разнообразных. Джакузи наполнить, сауну включить, дополнительные полотенца и халаты принести. Ну и конечно очередные пару бутылок дорогого шампанского.

«Забронируйте мне авиабилет на завтра – в Новосибирск. И через неделю – обратно. А оплату внесите на номер комнаты. Мой жених проводит меня в аэропорту. И позже улетит к себе», – неожиданно заявила гостя.

Консьерж забронировала авиабилет. И – как просила невеста многолетнего постоянного гостя отеля – начислила оплату на номер комнаты.

Операционная система упорно сообщала, что лимит кредита на номер после начисления авиабилета был серьезно превышен. А разрешение на начисление очередной услуги администратор могла получить только у руководителя службы приема и размещения.

«Боюсь, что невеста пытается сбежать. Пора звонить гостю», – подумала руководитель. И начала внимательно изучать все чеки и «проводки» на номер. А также – ксерокопии документов гостей.

Менеджменту отеля частная жизнь постояльцев обычно неинтересна. Гостей много, а сюжеты по большей части одинаковые. Любопытство к чужим причудам тоже быстро пропадает.

Другое дело, если частная жизнь постояльцев перерастает в возможную экономическую проблему для отеля. Ну или кто-то из сотрудников прокручивает в своей голове собственную «Санта-Барбару».

Менеджер позвонила ночному администратору – девушке, которая накануне селила гостей. И задала своей незамужней коллеге сугубо женский вопрос.

«Сразу посмотрела. Он все еще женат. Никакого развода! – уверенно ответила девушка-администратор, равнодушная к матримониальной теме. – Я всегда смотрю. Ну из любопытства».

Менеджер решила немедленно связаться с гостем по телефону. И как обычно в подобных ситуациях – под предлогом оформления повторного электронного ключа.

«Какое возвращение в отель? – удивился гость. – Я же утром сдал ключ и сказал, что выезжаю. И вообще я улетел в совершенно другой город».

Менеджер поинтересовалась, согласен ли гость в таком случае оплатить продление номера для своей невесты?

«Какая невеста? Вы что, смеетесь надо мной? Это обычная питерская проститутка!» – взорвался мужчина.

Менеджер рассказала постояльцу о версии невесты, о дополнительных счетах спутницы и ее веселых подруг, еде, дорогом алкоголе. И о проходящем в его дорогом номере слете путан. А также о забронированном авиабилете невесты в Новосибирск.

«Какой Новосибирск? Какие путаны? Гоните их немедленно! А ее – сдавайте в полицию! Она – мошенница. И никаких дополнительных расходов я платить не собираюсь!» – кричал в трубку гость.

Менеджер аннулировала бронирование авиабилета в агентстве. И списала стоимость следующей ночи в Гельвеции.

Через пару минут гость успокоился. И взял себя в руки: «Я понимаю, что гарантировал все расходы своей карточкой. И сам попросил оставить спутницу одну в номере. Но я же не ожидал, что она окажется мошенницей, – уже спокойным тоном рассуждал гость. – Я останавливаюсь в «Гельвеции» много лет, люблю ваш отель. И не хочу портить отношения. Иначе послал бы вас далеко. Снимите со счета все, что еще возможно. А я оплачу остаток».

Менеджер сделала перерасчет. И предложила гостю дополнительную большую скидку на услуги ресторанов.

Мужчина остался доволен. И принялся благодарить менеджера за понимание. И за то, что вовремя остановили мошенницу.

А менеджер вспомнила, как у наших коллег, в другой питерской гостинице, такая вот «жрица любви» прожила аж девять дней в одном из люксов (должно быть, сразу женой притворилась, а не невестой). Счет был огромный. А когда охрана ее поймала, то потребовала оплатить его – предлагала мойщицей отработать. В шутку.

Профессиональные проститутки умны и хитры. Они знают много рабочих схем. Одна из них – играть в капризную невесту или скандальную жену богатого бизнесмена. Конечно, втайне от гостя. А главное – остаться одной в отеле. Уговорить мужчину выехать из гостиницы

без нее – под предлогом «поспать подольше». И самое главное, уговорить гостя оставить при заезде в гостиницу гарантию оплаты всех расходов на номер.

Впоследствии, в случае разборок с охраной гостиницы или полицией, выставять как раз себя жертвой – красочно лить слезы о том, что случилась бытовая ссора. Поругались. Жених (или муж) обиделся. И уехал. Оставил беднягу одну в отеле. Еще и расходы на нее повесил.

Заставить девушек платить невозможно юридически. Никакой ответственности за расходы они на себя при заезде не брали. А кавалеры нередко наотрез отказываются платить за своих дам. И даже могут заблокировать через свой банк списанные отелем с их карточек деньги.

Ну а мы, прежде чем выселить невесту и ее подруг, решили проверить мини-бар. И в случае чего – попробовать получить у невесты оплату.

Было решено направить в номер одну из сотрудниц соответствующей службы – взрослую и опытную даму.

Женщина работала в отеле уже несколько лет. И жила на окраине города. Одна воспитывала ребенка. Прекрасно работала. И также великолепно владела ненормативной лексикой. После нескольких лет работы в отеле она с трудом научилась улыбаться. И начала даже частично терять свои особые языковые навыки.

«Я справлюсь и без охраны! Не переживайте. Я в коммуналке много лет прожила. И не таких шмар гоняла. Они у меня без оплаты не уйдут!» – уверенно заявила сотрудница. И ушла в люкс.

Подруги эвакуировались вмиг – охрана не понадобилась. Невеста бежала впереди всех. Замыкала колонну беглецов одна из подруг невесты. Она пыталась договориться с сотрудницей. И взять с собой недопитую бутылку дорогого шампанского. Но безуспешно.

Мини-бар оказался нетронут. Сам люкс – цел и невредим (за исключением кучи мусора, батареи пустых бутылок и горы грязных тарелок). А я в очередной раз подумал, что для работы в отеле требуются сотрудники с самыми разнообразными навыками.

Room № 3

Одно у вас хорошо: отопление и Путин

Получаю на стойке анкету с отзывом гостей. Читаю. Мелким почерком исписаны все четыре страницы, ни один вопрос не пропущен. По всем пунктам анкеты гости поставили нам «удовлетворительно». Замечания написаны даже на полях.

На «тройку» в гостинице оказалось все: и еда в ресторанах, и качество уборки, и сервис, и даже местоположение отеля (в квартале от Невского проспекта) – это, как считали гости, «далеко от Эрмитажа». Радовала лишь одна «четверка» – за «оснащение номера».

Как выяснилось, недовольные постояльцы были нашими соотечественниками из Израиля. Я решил разобраться и пригласил их на чашечку кофе. «Не понимаю, как вы тут живете. Холодно. Еда и экология плохие. Невкусно в ресторанах. Дорого. Народ неприветливый», – жалуется гость.

И далее – множество противоречивых советов. Про себя делаю вывод – легче перестроить весь отель, чем соответствовать пожеланиям гостя. Перехожу к единственной «четверке» – за оснащение номера. «Очень тепло в номерах, несмотря на жуткие морозы. Даже окно иногда открывали. У себя-то мы мерзнем зимой. У нас вообще нет отопления в квартирах. Зимой холодно, топить очень дорого. Экономим. Так что у вас точно одно хорошо – это отопление и Путин. Он – настоящий лидер. Наши все – слабаки», – внезапно резюмирует гость.

Перешли на вино. Разговор стал более откровенным. Супруги уехали из России в 1993 году – ради детей. Сумели обеспечить им будущее. Дети окончили школу и уехали из Израиля. Дочь замужем, живет в Канаде. Сын три года назад перебрался в США. «Детей и внуков видим в основном по скайпу. Поехать в гости удастся раз в два года – дорого. Живем одни».

Со временем выплатили ипотеку. Долго и тяжело осваивали иврит. Работы по специальности так и не нашли, приходилось хвататься за все, что удавалось найти. «Я несколько лет работал подсобником в типографии. Потом по большому благу устроился охранником в магазин», – с нескрываемой грустью вспоминает собеседник. Жена пошла в домработницы. Перемыла полы в половине домов Хайфы. Через десять лет окончила курсы и получила работу санитарки в доме престарелых. «Это называется у нас «жизнь удалась».

«Проблема в одном – многим надоело быть никем. Работать подсобниками, охранниками, уборщиками, санитарками, грузчиками. Не иметь надежды интегрироваться и стать своими. Не получается свободно говорить на языке, понимать культуру и юмор. Настоящих друзей мы там так и не нашли. Самые близкие остались здесь, в Петербурге. К ним и ездим в гости», – продолжает он.

Теперь, когда не стало груза ответственности, им захотелось пожить для себя. Вспомнить, кем они когда-то были. «Я уже и не верю, что считался хорошим архитектором, а жена – кандидат наук».

Мы просидели около полутора часов. «Не обижайтесь на нас. Вернемся в Питер, и снова к вам», – с нескрываемой грустью заключают гости.

Наши «бывшие» из стран Балтии, Германии, США, Канады и Израиля уверенно держат второе место после москвичей среди русскоговорящих постояльцев питерских гостиниц. Это самые привередливые гости. Как правило, они строги ко всему российскому, придирчивы к мелочам и никогда не прощают ошибок. Охотно заполняют любые опросники, пишут жалобы и в большинстве своем очень любят Путина.

Но часто именно они становятся постоянными и любимыми гостями. Эти люди более всего ценят внимание и общение. А критика, видимо, их защита. И оправдание правильного выбора.

Room № 4

Интердевочка

Я познакомился с Франческо в июне прошлого года. Он приехал в мой отель в самое романтическое время года в Петербурге – в период белых ночей.

Супруга итальянца умерла в год его шестидесятилетия, в 2010-м. Вместе они прожили тридцать пять лет. Следующие пять лет Франческо, страдая от одиночества, привыкал к новой жизни и искал в ней смысл. Дети уже давно выросли и сами стали родителями.

С Еленой он случайно познакомился в конце 2014 года на сайте знакомств. Молодая россиянка из Санкт-Петербурга неплохо говорила по-английски, была вежливой, интеллигентной и общительной. Через несколько дней они переместились в скайп. Она оказалась еще и настоящей славянской красавицей. Франческо был ею очарован. Девушке он тоже понравился.

Их общение стало ежедневным. Они обсуждали все, запретных тем не было. Говорили о своих судьбах, одиночестве, радостях и любви. Вскоре Франческо уже не представлял себе и дня без Елены. Пусть даже виртуального, но общения, так нужного ему сейчас.

Елена росла сиротой. Родители умерли в ее раннем детстве. Бедняжку вырастила единственная бабушка – самый любимый человек в жизни. Сейчас старушка болела, нужны были деньги на операцию. Сначала Франческо настороженно относился к ее рассказам о финансовых трудностях и тяжелой жизни. Но Елена не просила никаких денег и категорически отказывалась от его помощи. Франческо поверил любимой. Она была лучшей на Земле: умной, красивой, еще и скромной.

Он начал строить планы поехать летом в Петербург, в романтический период белых ночей. К тому же это возможность поддержать Елену – ее бабушке назначили операцию на июнь. Он будет рядом с ней в трудный час.

К июню бабушке стало намного хуже. Нужна была не просто операция, а срочная и платная. За пять тысяч евро. Таких денег Елене никогда было не собрать. Франческо решил: он точно ей поможет. Вместе они справятся.

Елена встретила Франческо в аэропорту. В жизни она оказалась еще лучше, чем в виртуальной реальности. Итальянец был безгранично счастлив. Но состояние бабушки омрачало их встречу. Елена была очень взволнованной и расстроенной. Влюбленные решили, что заедут в отель, оставят вещи и сразу к бабушке в больницу – оплатить лечение и провести.

Они вошли в вестибюль больницы. Елена взяла деньги и пошла оформлять договор. Франческо покорно сел в холле и начал ждать. Прошло три часа – Елены не было. Он звонил на ее мобильный телефон, на звонки никто не отвечал. Позже телефон и вовсе отключили. Елена не появлялась. Франческо очень волновался.

Поздно вечером к нам в отель позвонили из больницы и сообщили, что уговаривают «нашего гостя-иностранца» покинуть больницу. «Больных с такой или похожей фамилией у нас нет. И таких операций мы не проводим», – безжалостно прозвучал вердикт дежурного врача.

Итальянец провел в гостинице еще два дня. Он ждал, он надеялся, он все время звонил ей. Рассказывал персоналу отеля историю их отношений. Уверял всех вокруг, что с Еленой что-то случилось и она обязательно ему позвонит.

Но два дня ее телефон был предательски отключен. Итальянец долго колебался, однако все-таки решил уехать. Перед отъездом Франческо написал любимой длинное письмо. Он читал его вслух менеджеру по работе с гостями: умолял не бросать его, «ведь не может он овдоветь во второй раз». И хотя злые люди вокруг называют ее мошенницей, он уверен, что она не такая.

Мошенники, которые используют именно личные обстоятельства или личные мотивы своих жертв, называются скамерами. Иностранцы, пытающиеся найти любовь через сайты знакомств, – одни из самых распространенных их мишеней. Мошенники считают свое занятие профессиональной работой – их жертвы отнюдь не случайны и не единичны.

Юридически поймать и уличить человека в скамерстве очень сложно или вовсе невозможно. Основной принцип мошенника с точки зрения закона неуязвим. Клиент должен сам захотеть расстаться со своими деньгами.

Room № 5

Как обмануть отель

Однажды в отель позвонил незнакомец. Уверенным голосом он заказал три соседних номера для своих близких друзей:

– И комнаты обязательно должны быть рядом! Да, и еще! Все – абсолютно все расходы в период проживания моих друзей оплачивать я буду лично. Своей банковской карточкой. Это мой подарок друзьям на юбилей свадьбы! Прошу никаких денег с моих друзей не брать – ни за проживание, ни за мини-бары! Ни за услуги ресторанов! – настаивал гость.

Звонивший попросил менеджера отдела бронирования предоставить максимальную скидку или лучший тариф за проживание.

– Я снимаю сразу три номера. И все три – полулюксы, – объяснял он. – И кроме того, друзья мои будут активно тратить деньги – есть и пить в ваших ресторанах.

Менеджер предложила звонившему лучший тариф – невозвратный, включавший максимальную скидку. И дававший лучшие условия по стоимости номеров. Тариф предполагал полную предоплату проживания. И не предусматривал никакого возмещения в случае незаезда гостей или аннуляции бронирования.

– Я согласен. Сейчас вышлю по почте номер банковской карточки, – обрадовался гость.

Как и положено по стандартам отеля, бронист сообщила гостю, что в случае оплаты за третьих лиц владельцу карточки необходимо заполнить ряд форм и гарантий отелю. И прислать их по электронной почте или факсом. А также предоставить копию банковской карты.

Собеседник был не против. И вскоре прислал по почте всю требуемую информацию.

Сумма за проживание составляла около 140 тысяч рублей. Оплата была успешно проведена через терминал отеля – проживание было полностью оплачено. Номера забронированы.

Гости – три супружеские пары – приехали вовремя. И заселились в уже оплаченные полулюксы. Гарантией их дополнительных услуг служила та сама банковская карта звонившего «друга». Компания весело провела три ночи в отеле. Гости повсюду пользовались ресторанами «Гельвеции» – заказывали еду и алкоголь. Мини-бары в их номерах пополнялись многократно. Одна пара даже отправилась в аэропорт на автомобиле отеля.

Гости нагуляли на 65 тысяч рублей. А при выезде, получив счет, напомнили менеджеру, что все расходы оплачивает «наш друг». Оплату закрыли на ту же карточку «щедрого приятеля».

Через две недели в отель пришел запрос от банка. В нем содержалось требование предоставить подтверждающие документы по всем операциям с карточкой «друга» – на общую сумму в 205 тысяч рублей.

Бухгалтерия немедленно направила в банк все присланные «другом» формы и гарантии отелю, копию его паспорта и банковской карточки. И даже электронную переписку. А также копии документов проживавших друзей. И все счета за полученные услуги.

Через неделю пришел отрицательный ответ. Владелец карточки утверждал, что не знает «Гельвецию», никаких номеров не бронировал. И никого в отель не направлял.

Владелец утверждал, что его картой воспользовались злоумышленники.

Банк встал на сторону клиента, списал с «Гельвеции» 205 тысяч рублей. И вернул деньги владельцу карты.

Отель обманывают не часто. Но всегда очень профессионально и грамотно. Мошенники тщательно готовятся к своей «операции» – изучают стандарты и правила работы в конкретной гостинице. Замечают все слабые стороны «жертвы».

И отлично знают специфику и порядок расчетов постояльцев в выбранном отеле.

Им давно известно, что гостиницы по всему миру традиционно имеют эксклюзивные условия по приему банковских карточек – возможность проводить оплату на любую сумму по номеру карты и ее сроку действия – без пароля, CVC-кода. Без присутствия владельца. И даже без наличия самой карточки.

Однако эти операции рискованны. И легко оспариваются владельцами карт.

Ведь никакой факс или копия не могут гарантировать, что карта не была украдена у владельца. И не попала в руки злоумышленников.

В спорах между гостиницами и клиентами банки обычно встают на сторону владельцев карт.

В эпоху цифровой революции стопроцентной защитой клиента и гарантией платежа являются лишь электронная подпись и пароли. И этим активно пользуются грамотные мошенники. Или любители получить халяву.

Пару лет назад случилась похожая история.

Одна иностранная гостья забронировала номер по более дешевому – невозвратному тарифу через booking.com. И прислала для оплаты в отель номер своей банковской карты. Оплата за ночь была успешно осуществлена. Приехав в «Гельвецию», она сообщила, что ей необходимо продлить проживание еще на трое суток. И заплатила своей банковской карточкой через терминал на стойке.

Вернувшись домой, в свою страну, она оспорила в своем банке первую ночь через booking.com.

И сообщила в свой банк, что провела лишь три ночи в отеле, оплатив их на стойке отеля.

Банк сразу встал на сторону клиента. И списал эту ночь с отеля.

Ведь booking.com – это лишь интернет-магазин, площадка обмена информацией и общения между гостиницами и постояльцами. Никакие расчеты портал сам никогда не проводит. И никакой оплаты с постояльцев не взимает. Все делает сам отель, давая portalу комиссию за каждое бронирование.

Однако гостиницы не дремлют в борьбе с мошенниками и любителями красивой жизни на халяву.

Отели спешно отказываются от бумаги. И уводят постояльцев для расчетов на свои сайты, где на помощь приходят агрегаторы оплат (электронные посредники). Они давно и успешно сотрудничают с онлайн-магазинами, завершая оплату через «корзину покупок».

А мошенникам остается снова ломать голову: как обмануть отель? Нет сомнений, что они обязательно что-нибудь придумают. И очень скоро.

Ведь это не простые мошенники. Они «клептоманы удовольствий». И играют с отелем в игру. В «свою» игру. И «прет» их не только от выигрыша. Но и от самого процесса. Красивого и сложного. С шампанским, люксами и лакеями.

Room № 6

Тайна сценариста

Эта история случилась много лет назад. Разгадать ее тайну нам до сих пор не удалось.

Встревоженный гость подошел на стойку. Он выезжал из отеля и торопился в аэропорт. Водитель давно отнес его чемодан в авто и уже несколько раз подходил на ресепшен, чтобы напомнить постояльцу, что тот опаздывает на самолет. Но гостю было не до того.

– Со вчерашнего дня не могу найти рукопись! Перерыл весь номер! Нигде ее нет. Я в отчаянии. Это – сценарий. Большая толстая книга. В одном-единственном экземпляре. Я искал везде! Поверьте, для меня это очень серьезная потеря! Я подписал контракт с одним из телеканалов, работал над текстом несколько месяцев. Сценарий стоит огромных денег! Если вы не найдете его, я подам на гостиницу в суд! И буду требовать с вас миллионы, – кричал он. – Вот сейчас лечу в Москву. А уже завтра должен сдавать работу. И если не найду рукопись, мне и вам конец.

Мы оторопели от такого напора.

– Поймите правильно. Я не угрожаю. Я просто прошу. Очень прошу, помогите, пожалуйста, – чуть не плакал гость.

Никогда не забуду его взгляд. Он был убедителен в своей беспомощности и искренности. Я и мои сотрудники, которые стояли в тот момент вокруг, не могли даже представить, что постоялец может лукавить. Мне было одновременно и жалко сценариста, и стыдно за нашу репутацию. Я даже не посмел задать ему вопрос, допускает ли он возможность того, что мог оставить рукопись где-нибудь в другом месте.

Действовать мы начали немедленно. Первым делом направились в номер. Искали везде. На всякий случай отодвинули мебель и сняли со стен картины. Проверили шкафы и санузел. Изучили показания электронных ключей – в номер никто, кроме самого гостя и дежурных горничных, не заходил.

Ничего не нашли.

Гость тем временем решил все же отправиться в аэропорт. По дороге он продолжал настойчиво звонить. Он звонил и из «Пулково», и из самолета. Пауза в звонках была всего на час, пока он находился в воздухе между Петербургом и Москвой. Затем пошли просьбы. Потом угрозы – судами, потерей репутации отеля и жалобами во все инстанции.

Беседа начальника службы безопасности с горничными ничего не дала. Из трех горничных, имевших доступ в номер, ни одна толком не могла понять, о чем идет речь. Действительно, было бы странно всерьез предполагать, что горничная могла выкрасть из номера какую-то рукопись.

Поиски в ресторанах и других публичных местах гостиницы также оказались безрезультатными.

Другой темы для обсуждения в отеле больше не существовало. О рукописи говорили все. Каждый строил свои версии. Самыми распространенными были две: первая – что гость явно душевнобольной. Вторая – что он здоровый, но аферист. И придумал эту странную историю, чтобы получить компенсацию от отеля.

Между тем рукопись искали уже вторые сутки. Безутешный сценарист продолжал звонить. Все тот же тон, просьбы, угрозы.

Юрист настоятельно рекомендовал прекратить все переговоры с гостем по телефону. «Если он душевнобольной, то чем больше вы с ним общаетесь, тем больше вы вовлекаете его в эту игру», – убеждал он меня. Если же аферист, то общение в любом случае следовало пре-

кратить. «Пусть пишет жалобу. Будем ее разбирать. Или пусть идет с иском в суд. Доказать что-либо в этой ситуации все равно невозможно», – рассуждал юрист.

Третий день поисков. Раннее утро. Звонок со стойки: «Только что выезжала иностранная пара с ребенком. Гостыя протянула мне некую книгу. Она лишь сказала, что этот чужой предмет зачем-то лежал в их номере несколько дней, – сообщила мне администратор. – Это и есть пропавшая рукопись!»

Мы немедленно связались с уехавшим гостем. Сообщили радостную новость. От счастья он не задал ни одного вопроса. Лишь сообщил адрес, куда выслать долгожданный сценарий. Как можно скорее.

А мы тем временем перебирали снова версии происшедшего. Конспирологические, разумеется. Ведь мы точно знали, что гости не были знакомы друг с другом. И говорили на разных языках. И приехали не одновременно. И жили не в соседних номерах, а на разных этажах. И в разных частях здания. И номера их убирали совершенно разные горничные – и даже в разное время.

Но одно объяснение выглядит более правдоподобным. Несчастный сценарист мог оказаться в ресторане за столиком рядом с иностранной парой. А их ребенок мог подобрать оставленную на короткий период без присмотра рукопись. И принес ее в номер.

Других версий у нас нет. И видимо, уже никогда не будет.

Необъяснимые истории происходят в гостиницах нечасто. Похожие случаи составляют менее одного процента всех происшествий.

Обычно помогают современные средства видеонаблюдения, служба безопасности или очевидцы происшествий. Ну или доносы персонала и других гостей, в конце концов.

А вот то, что происходит непосредственно в самих номерах, как раз часто и остается невыясненным.

Room № 7

Конец корпоратива

Главному бухгалтеру Марии Петровне поручили организовать важное и ответственное мероприятие – новогодний корпоратив фирмы. Причем не просто какой-то там корпоратив для персонала, а вечеринку для избранных – для самого руководства компании.

Главбух принялась за дело с привычной точностью, вниманием к мелочам и бережливостью. Все-таки кризис на дворе. Она скрупулезно изучала банкетные предложения разных ресторанов, долго их сравнивала и настойчиво перепроверяла.

Станным образом ее выбор пал на ресторан в моем отеле. В прошлую пятницу наконец Мария Петровна лично приехала к нам обсудить все детали. С банкетным менеджером говорить ей было не о чем. Общаться она решила исключительно с управляющей.

Начало переговоров тоже было основательным. В качестве необходимого предисловия Мария Петровна подробно поведала о своей тяжелой жизни, переезде из провинции в большой город и нелегкой женской доле. Закончила она свой длинный монолог рассказом о склоках в родной компании и важной миссии, которая досталась ей, как самому честному и надежному сотруднику.

Обсуждение меню и заказа далось очень нелегко. Салаты многократно заменялись горячими закусками, и наоборот. Причин было много: и вкусы разные, и аппетиты разные, ну и финансы сберечь хотелось.

Основу заказа, конечно, составляли горячие мясные блюда и алкоголь. «Ведь придут в основном мужики. А что им нужно? Правильно! Мяса и водки», – сама себе отвечала главбух.

Наконец меню утвердили, заказ оформили. Все подсчитали. Многократно прошлись по скидкам. Главбух внесла аванс.

Настал день мероприятия. Мария Петровна звонила с самого утра. Сначала она уточняла, не забыли ли про водку и какая работает смена. Убедилась, что та же, что и принимала заказ. Это вселило в Марию Петровну уверенность, что все пройдет хорошо.

Дорога в центр была долгой. Гости застряли в пробках и сильно опаздывали. Мария Петровна звонила каждые пятнадцать минут, просила не ставить на стол еду заранее. «А главное, водку, водку держите в холодильнике», – нервно требовала она.

В конце концов приглашенные добрались, праздник начался. Ели и пили все, кроме Марии Петровны. Она напряженно следила за каждым шагом официантов, зорко считала вынесенные в зал тарелки с закусками и бутылки с алкоголем. «Главное, ему наливайте, – шептала она администратору, указывая на директора. – Пусть видит, что алкоголя много».

К середине вечера волнение отступило, Мария Петровна наконец расслабилась. Она уверенно командовала официантам наливать водку и ей. Затем кинулась танцевать. И снова есть и пить.

Оставленный на столике телефон беспокойно сообщал: «Вася, девять пропущенных звонков». Звонил супруг.

Настало время волноваться директору. Мария Петровна демонстрировала полное безразличие к корпоративу, персоналу, директору и даже собственному мужу. Ей было хорошо, вкусно и весело.

Босс принял ответственность на себя. При каждом дополнительном заказе еды и алкоголя он просил приносить ему предварительный счет.

Время пролетело быстро, вечер закончился. Пора было расходиться. Мария Петровна уже прилегла в стороне на диванчике и счастливо бормотала что-то себе под нос. Директору принесли счет. Он внимательно его изучил и попросил главбуха расплатиться. Мария Петровна

долго не могла понять, чего от нее хотят. Наконец принялась неуклюже искать деньги. В сумке не было, в пальто тоже. Вспомнить она уже ничего не могла. «Я же вам сегодня по расходнику выдал сумму прописью!» – возмущался директор. Мария Петровна в ответ лишь загадочно улыбалась и молчала.

Денег так и не нашли. Остаток вечера начальник провел, обзванивая своих друзей. Друзья пришли на помощь – скидывали деньги директору на карту, кто сколько мог. Мария Петровна снова заснула на диванчике. К часу ночи удалось расплатиться. Примчался встревоженный супруг Вася. Вдвоем с директором они в тишине пропустили по рюмке водки, погрузили Марию Петровну в такси и разъехались по домам.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.