

Евгений Бармалеев
Отель «Амстердам»



Евгений Бармалеев
Отель «Амстердам»

«Издательские решения»

Бармалеев Е.

Отель «Амстердам» / Е. Бармалеев — «Издательские решения»,

ISBN 978-5-44-963397-2

Любимая женщина, красивая страна, свой дом, путешествия... Кирилл мог только грезить о такой жизни, но его жена получает неожиданный перевод по работе в Голландию. После Москвы жизнь в Амстердаме полна неожиданностей. Кирилл оказывается перед сложным выбором, и только он может принять важное решение.

ISBN 978-5-44-963397-2

© Бармалеев Е.
© Издательские решения

Содержание

1. Я ищу работу	6
2. Коммивояжер	8
3. Инструктаж	9
4. Маргарита	12
Конец ознакомительного фрагмента.	13

Отель «Амстердам»

Евгений Бармалеев

© Евгений Бармалеев, 2019

ISBN 978-5-4496-3397-2

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

1. Я ищу работу

– Goedemorgen! Kan ik de manager spreken?¹

Такое впечатление, что все голландцы – жаворонки. Начав в восемь утра, за два часа я обошел с десяток отелей. И все менеджеры на месте!

С недавних пор я живу в Амстердаме. После неудачных поисков работы по своей специальности, я решил упростить задачу и устроиться в какой-нибудь отель, на ресепшн. Администратором? Я даже не знаю, как эта работа называется по-русски.

В восемь утра я прибыл в отель моей мечты – корабль, пришвартованный недалеко от центрального вокзала. Менеджер, худой голландец с усами и седой шевелюрой, оценил мое приветствие и стал задавать вопросы по-голландски.

– Ik spreek geen Nederlands,² – я попытался объяснить, что только изучаю голландский язык, но моих знаний не хватило даже на это.

Разговор о работе был окончен.

Это было единственное место, где требовалось знание местного языка. В остальных отелях моего английского было достаточно для потенциальных работодателей.

Второй отель также находился возле центрального вокзала, на оживленной улице. Менеджер общался с гостем. В ожидании, я представлял себя за гостиничной стойкой: вот я стою и через большое окно смотрю на спешащих людей и бело-голубые амстердамские трамваи.

«Хорошее расположение», – подумал я. И в ту же минуту ощутил странноватый запах, какую-то смесь сырости и чего-то кислого. Видимо, вентиляция в здании была не в порядке.

Менеджер оказался владельцем отеля. Он был совсем не похож на типичных голландских мужчин. Прокуренный голос, красноватое лицо, глаза немного на выкате и живот, как у немецкого любителя пива. Я рассказал хозяину о себе, и он быстро согласился взять меня на работу.

– Еще раз подумай насчет графика: будет много ночных смен, – сказал на прощание владелец отеля. – Приходи завтра с документами, если тебя все устраивает.

Выйдя на улицу и глубоко вдохнув свежий воздух, я решил продолжить поиски. Что-то насторожило меня: то ли необычный краснолицый хозяин, то ли запах кислой сырости в отеле.

Я шел дальше, от центрального вокзала в сторону площади Дам. Улица, на которой я искал работу, состояла исключительно из лавок с сувенирами, небольших забегаловок с фаст-фудом, отелей и прачечных. Иногда встречались секс-шопы, хотя для Амстердама это тоже своего рода сувенирная лавка.

¹ Доброе утро! Могу я поговорить с менеджером? (нидерл. яз.).

² Я не говорю по-голландски (нидерл. яз.).

Отели, хостелы, апартаменты... Они все были устроены в жилых домах, точнее практически все жилые дома на этой улице были переоборудованы под гостевые. Обычно отель имел вход с улицы и вытягивался в высоту, от первого этажа с ресепшн и небольшим кафе до последнего этажа жилого дома.

Чаще всего мне отвечали, что сейчас не нужны работники. Предлагали прислать резюме по электронной почте, иногда советовали регулярно звонить и выяснять, не появилась ли какая работа. Одна девушка-менеджер, очень внимательная, проявила заботу и записала на фирменном бланке своего отеля название специализированного сайта с вакансиями именно в гостиничном бизнесе.

Я зашел в очередной отель. Анна, энергичная дама средних лет, поставила на стойку табличку «Sorry for inconvenience...»³ и пригласила меня в гостиничное кафе. Вскоре две чашки кофе появились на столе. Анна извинилась передо мной и достала свой сэндвич. «Что это: поздний завтрак или ранний ланч?» – подумал я.

Собеседование длилось ровно столько, сколько потребовалось Анне на ее бутерброд. Она расспросила меня о моей жизненной ситуации и о том, когда я готов выйти на работу.

– В понедельник меня вполне устроит, – заключила Анна. – Надо пройти недельный тренинг, а затем будешь работать самостоятельно.

Быстрым шагом я отправился на центральный вокзал, откуда ходят электрички до нашего городка. По совету голландских коллег моей жены, мы живем в пригороде, на свежем воздухе, вдали от прокуренного, полного толп туристов Амстердама.

³ «Приносим извинения за неудобства...» (англ. яз.)

2. Коммивояжер

Теперь определилось, чем я буду заниматься в ближайшее время – работать в отеле. Эта ясность даже успокаивает. Вместо того, чтобы тревожиться, как это было последние месяцы, теперь я думаю об отеле, во мне проснулось какое-то любопытство!

Мне пришлось соврать, что я раньше работал в отеле. На самом деле я менеджер по продажам. Чего я только не продавал! Молочные продукты, печенье, корм для животных, гель для бритья... Можно сказать, сделал карьеру в продажах: от торгового представителя, колесившего на ногах по городу, до престижной работы в московском офисе. Сначала продавал «в поле», ходил по торговым точкам, потом был ответственным за продажи в своем городе, а затем работал с торговыми сетями. В моих Чебоксарах было не так много сетевых магазинов, поэтому мне поручили несколько регионов.

Я пришел в продажи студентом, еще до получения диплома учителя английского языка. Пришел, чтобы заработать на путешествие. Мне было 22, и я хотел посмотреть весь мир! Так я остался еще на один год – думал, скоплю немного денег на будущие поездки, а затем пойду в школу.

Первое время мне было тягостно. Атмосфера в продажах совсем не похожа на университетскую. «Бери больше – кидай дальше», – любил говорить мой первый начальник.

Все наладилось, когда я стал менеджером по работе с торговыми сетями. Забавно, что вакансия рекламировалась по-английски: Key Account Manager⁴. Здесь надо серьезно продумывать каждый шаг: первые переговоры, рекламу продукции в торговых точках, и уже не хватает только хорошо подвешенного языка, как у типичного менеджера по продажам.

Пять лет назад я нашел работу в Москве. Иностранная компания, производящая косметику для мужчин, искала менеджера по работе с сетями со знанием английского языка. После нескольких собеседований я получил предложение о работе и начал готовиться к переезду. Первая ассоциация с этой работой – это гель для бритья. Может, потому что мне самому нравится бриться. После утреннего бритья я ощущаю прилив энергии. Даже не приятную свежесть, а именно волну новых сил, эмоций, планов...

Амстердам. Здесь тоже нужны менеджеры по продажам. До решения работать в отеле, я прошел более десятка собеседований. Все собеседования проводились по-английски, а вот для работы нужен хороший голландский язык.

⁴ Менеджер по работе с ключевыми клиентами (англ. яз.)

3. Инструктаж

– Почти все постояльцы в отеле – иностранцы, – сказала Анна. – Бывают дни, когда у нас нет ни одного голландского гостя.

– А если ко мне обратятся по-голландски, как быть?

– Извинись и предложи помощь на английском языке. Вообще все голландцы хоть немного говорят по-английски.

Я устроился в отель, который называется «Амстердам». Да, ни много – ни мало: Hotel Amsterdam. Совсем простая гостиница, но расположенная в самом центре, на небольшой торговой улице. Маленькие номера, скромная обстановка, холодный завтрак по утрам. Одним словом, две звезды.

Оказалось, что недельный тренинг – это встреча с Анной в понедельник, затем три смены в паре с разными администраторами, плюс зачет в пятницу.

Я предполагал, что Анна будет объяснять мне, как правильно встречать гостей, отвечать на их просьбы и жалобы. Вместо этого я был усажен за компьютер, а Анна тем временем принимала гостей.

– Наш отель использует современное программное обеспечение, – объясняла она. – Здесь, в системе, вся информация: имена гостей, цены на номера, платежи, данные об уборке комнат... Еще ты обязан отвечать на электронные письма гостей во время своей смены.

Анна оказалась румынкой, давно переехавшей в Голландию. В Бухаресте она училась на геодезиста и даже немного работала по специальности. А в Амстердаме стала работать на ресепшн, со временем получив повышение до менеджера. Ее рабочее место украшала аккуратная схема всех этажей отеля.

На следующее утро я работал в паре с Михаэлой, тоже румынкой. Ухоженная женщина небольшого роста, Михаэла работала очень быстро, делая одновременно несколько дел. Разговаривая по телефону, она могла в то же время набирать на компьютере ответ на чье-то письмо.

Михаэла объяснила мне, что администратор должен контролировать работу клинеров – уборщиц и уборщиков. Вместе мы обошли номера, готовые к заселению.

– Всегда открывай форточку в номере для проветривания, – учила меня Михаэла. – Смотри, не забыл ли уборщик вынести мусор и принести в номер чистые полотенца.

Еще одно утро я провел в паре с Питером, немцем, выросшим в Швеции. Высокий, опрятный, худощавый – я бы легко принял этого немца за голландца. Питер говорил сразу на четырех языках: на английском, голландском, немецком и шведском.

– Пойдем, перекусим, – сказал Питер ровно в 10 часов. – Завтрак заканчивается, надо проверить, как дела в кафе.

Завтрак в отеле состоял из хлопьев, йогурта, джема, масла, сыра, нарезки ветчины и какого-то странного мяса, которое все называли курицей. Горячим на этом завтраке мог быть только хлеб из тостера.

– Я здесь уже 15 лет, – сказал Питер, размазывая джем по тосту. – Текущий владелец отеля – третий хозяин за время моей работы.

– А с кем лучше работалось?

– Знаешь, я работаю для гостей, а не для хозяина.

После перекуса мы убедились, что в кафе – порядок, все тарелки и чашки, на самом деле едва загрязненные гостями, убраны в посудомоечную машину.

Прошли три рабочих дня стажера.

В четверг на вечернюю смену я пришел чуть раньше. Оставив рюкзак в раздевалке, я вернулся на улицу и расположился на скамейке. Рюкзак – очень важная штука в Голландии! Он даёт возможность носить с собой столько вещей, сколько необходимо, и, самое главное, оставляет свободными руки. В стране, где основным видом транспорта является велосипед, руки лучше ничем не занимать.

В тот день было сухо и не по-голландски жарко.

В каждом голландском городе есть длинная торговая улица, на которой располагаются основные магазины и рестораны. Обычно такая улица одна в городе, на ней происходит вся местная жизнь. В Амстердаме таких улиц несколько, потому что за счет обилия туристов покупателей хватает на всех.

Отель «Амстердам» стоит на одной из таких торговых улиц. Я увидел традиционные сувенирные лавки, магазинчик с разнообразными сырами, кофе-шоп, голландский фастфуд, торгующий картошкой фри, фрикаделями и всяческими снеками. Чуть дальше уличный ресторан, уже полный посетителей.

Я сидел на скамейке, а мимо меня проплывал поток. Нет, здесь ходят не только туристы – настал час, когда местные жители возвращались домой с работы. Вдруг я услышал шум мотороллера.

«Хм, обычно по таким улицам ездят на велосипедах», – подумал я.

Мотороллер остановился практически на коврик отеля, и с него быстро спрыгнула девушка. По фирменной футболке отеля я понял, что это Флорентина, моя наставница сегодня.

Примерно через час Флорентина достала мелочь из кассы.

– Тебе шесть евро и мне шесть евро.

– Зачем, Флорентина?

– В отеле сегодня сломалась стиральная машина. Нам надо постирать полотенца в ближайшей прачечной. Иначе завтра гости останутся без чистых полотенец!

Прачечная оказалась буквально в ста метрах. Каждый из нас взял по две огромных матерчатых сумки, наполненных использованными полотенцами. Даже я, крепкий парень, ощутил тяжесть ноши. Не знаю, как миниатюрная Флорентина пронесла две сумки полдороги, отказываясь от моей помощи. Но всё-таки вес сумок победил, девушка сдалась и отдала мне свою ношу.

Полотенца мы разместили в двух барабанах самого большого диаметра, опустили монеты в специальное устройство и запустили стирку. Примерно через час мы пошли в прачечную, чтобы переложить уже чистые полотенца в сушильные машины. Еще через сорок минут огромная кipa полотенец была готова.

Флорентина была несильно настроена обучать меня чему-либо. После прачечной мы просто болтали без дела.

Установочная неделя закончилась экзаменом. Для этого я поехал в офис, который находился в стороне от центра.

Тест был несложным. У меня сложилось впечатление, что целью этого экзамена была проверка, насколько хорошо я читаю и пишу по-английски. После теста меня пригласили к владельцу отеля, которого я раньше никогда не видел.

– Ты принят, – сказал мне Оливер, хорошо сохранившийся пожилой голландец.

– Что еще я должен знать о работе с гостями?

– Главное: никогда не отказывай гостям в их просьбах. Даже если ты не можешь помочь, внимательно выслушай и пообещай решить проблему – обычно такой прием работает. Еще вот – возьми эту памятку.

– Что это?

– Это шпаргалка, что примерно говорить гостям в разных ситуациях.

После экзамена я поехал домой. Лег спать очень рано, еще не было десяти. Оля, моя жена, была в командировке, и я забрался в кровать сразу после ужина.

Мне приснился сон.

Когда я видел сны последний раз? Неужели в Чебоксарах?! Нет, были сны и в Москве, но последние годы почему-то – нет.

4. Маргарита

– Кирилл, комиссия оценила вашу работу неудовлетворительно, – сказал председатель. – Мы обнаружили много заимствований, по сути, ваша работа – плагиат. В следующий раз постарайтесь написать дипломную работу самостоятельно.

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.