

18+

Лола Конти

Королева Ресепшен

Или закулисье отеля 5 звезд



Лола Конти

**Королева Ресепшен. Или
закулисье отеля 5 звезд**

«Издательские решения»

Конти Л.

Королева Ресепшен. Или закулисье отеля 5 звезд / Л. Конти —
«Издательские решения»,

Пятизвёздочный отель в Альпах — место, где гости платят тысячи евро за ночь ради иллюзии идеального отдыха. Но что происходит за закрытыми дверями? Добро пожаловать на ресепшен! Здесь заправляет бабка Ева Браун, Менеджер по Унитазам устраивает проверки, а Профессор Кислых Щей читает нотации. Остроумная сатирическая исповедь о буднях отельного закулисья для каждого, кто работал с людьми, сталкивался с самодурством руководства или хочет узнать правду о «курортном рае».

© Конти Л.

© Издательские решения

Содержание

Дисклеймер	6
От Автора	7
ПРОЛОГ.	8
Глава 1.	10
Глава 2. Синдром вечных двадцати или Социопатия на 17 градусах	12
Глава 3. Ева Браун, холодные звонки из средневековья и семейный бизнес по-тирольски	14
Конец ознакомительного фрагмента.	15

Королева Ресепшен Или закулисье отеля 5 звезд

Лола Конти

© Лола Конти, 2026

ISBN 978-5-0071-4533-6

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

Дисклеймер

(Отказ от ответственности)

Данное произведение является художественным вымыслом и носит исключительно развлекательный характер. Все персонажи, названия организаций, локаций, а также описываемые события, диалоги и ситуации являются плодом творческого воображения автора или существенно изменены в художественных целях.

Любое сходство с реальными людьми — ныне живущими или ушедшими, — а также с действующими предприятиями, коммерческими брендами и реальными событиями является случайным совпадением. Автор не преследует цель оскорбить, задеть или очернить чьи-либо честь, достоинство, деловую репутацию, религиозные или личные убеждения.

Мнения и оценки, высказанные в тексте, отражают лишь субъективную художественную интерпретацию и не являются утверждениями о фактических обстоятельствах. Автор и издатель не несут ответственности за возможные интерпретации, эмоциональные реакции или выводы, сделанные читателями на основе прочтения данной книги.

От Автора

Хочу выразить искреннюю благодарность моей семье и близким за поддержку, терпение и чувство юмора, а также коллегам, с которыми мы плечом к плечу проходили сквозь самые сумасшедшие отельные смены.

И, конечно, спасибо вам, дорогой читатель! Пусть эта книга подарит вам улыбку и позволит ненадолго заглянуть за кулисы того мира, который обычно скрыт за стойкой администратора.

Ваша Лола Конти

ПРОЛОГ.

За полчаса до начала «курортного рая»

Раннее утро, семь часов. Альпийская деревушка на вершине горы утопает в тишине и тумане. Взглянешь в окно — абсолютная идиллия. Но это впечатление обманчиво.

Для меня день начался еще в шесть. Вскочить, залпом выпить кофе с бутербродом и натянуть супер-утягивающий тирольский сарафан — моё обычное утреннее дефиле. В Альпах на рассвете свежо, и традиционная блузка с открытой грудью и короткими рукавами-фонариками от этой свежести совсем не спасает. Бр-р!

Выбегаю из своей комнаты в служебном корпусе на длинный балкон-коридор и на предельной скорости несусь к дверям отеля.

Внутри уже повсюду пахнет жареным беконом, свежей выпечкой и крепким espresso — на кухне готовят буфет. И хотя официальный завтрак начинается только в 7:30, я на сто процентов уверена: под дверью ресторана уже кто-то стоит и с нетерпением «бьет копытом».

Глядя на таких ранних пташек, я всегда представляю одно из двух: либо человек вырос в огромной семье, где не успевший к старту остаётся голодным, либо строгое детство наградило его хронической боязнью недоесть. Пролетаю мимо кухни, на ходу обмениваясь с коллегами короткими: «Доброе утро!».

Девчонка на нарезке сыра уже бурчит, что первые гости пытаются прорваться к еще не до конца разложенному буфету. Ну не понимает человек: люди ночь не спали, представляя, как первыми добегут до горячего бекона!

Я проникаю в свой офис в тайной надежде отвоевать хотя бы пятнадцать минут тишины. Вокруг тихо жужжит пылесосом горничная по этажу — она не в счет. Главное — чтобы начальство еще спало и не пришло с пачкой ценных указаний. Мне критически необходимы эти пятнадцать минут: проснуться, прийти в себя, посчитать кассу и психологически подготовиться к рабочему дню.

Но мечты рушатся моментально. К стойке ресепшен подгребает парочка с огромными спортивными сумками. Вид озадаченный и слегка недовольный — они, видимо, полчаса подпирали закрытую дверь на улице. Натягиваю фирменную профессиональную улыбку, излучая гостеприимство, насколько это вообще возможно в семь утра с непосчитанной кассой.

— Добро пожаловать, господа! Чем могу вам помочь?

— Мы на Day Spa, — с порога заявляет дамочка.

— Господи, — думается мне, — что вам в субботу-то не спится? Или давно не мылись, или тоже боитесь упустить завтрак?

— Замечательно! — бодро отвечаю я. — Ресторан открывается с минуты на минуту, завтрак длится до 10:30, а банный комплекс начнет работу в 10:00. Так что у вас есть три часа, чтобы не спеша позавтракать, а затем насладиться нашим Wellness-центром.

Провожая их в ресторан и усаживаю за стол. Официантки, только что мечтавшие выпить чашку кофе в тишине, закатывают глаза, как бы мысленно вопрошая: «Ну куда их принесла нелегкая так рано?!».

Но уже через секунду на лице официантки сияет безупречная улыбка:

— Cappuccino, signori?

Возвращаюсь на ресепшен под разрывные трели телефона. Дамочка на том конце провода с ходу наезжает: она звонит с семи утра, и почему никто не берет трубку?! Вежливо объясняю, что офис работает с 7:30. Не слушая, она начинает заваливать меня вопросами про отдых — ответами на которые пестрит весь наш сайт. Но тетушке явно скучно, и ей хочется разыграть роль постоянной гостьи пятизвездочных отелей.

И тут на горизонте появляется Она. Моя начальница материализуется ровно в метре за моей спиной. Я буквально загравком чувствую её горячее дыхание. Внимательно слушая диалог, она считает своим долгом скорректировать каждый мой ответ и начинает больно тыкать меня пальцем под ребра, что-то шипя на ухо. В правое ухо верещит гиперактивная дамочка, в левое — шепотом выдает «бесценные советы» начальница, а под рёбра прилетают назойливые тычки.

В этот момент, о счастье, закипает второй телефон! Бабуля рефлексорным прыжком перемещается в другой угол офиса и вцепляется в трубку. Я спасена! Ближайшие пять минут меня никто не будет тыкать.

Мне нужно срочно завершать разговор с назойливой клиенткой, потому что по камерам я вижу: к фронт-офису подплывает новый гость, а начальница уже зыркает на меня, покачивая головой в сторону стойки. Финальным аккордом дамочка спрашивает, будут ли её детей ясельного возраста развлекать в нашем Kids Club.

— Во-первых, к сожалению, детского клуба у нас нет, — отвечаю я с предельной вежливостью. — А во-вторых, дети в таком возрасте вряд ли оценят подобный досуг.

Напоследок выдаю фразу, полную сарказма и лицемерия:

— Спасибо за ваш звонок, мы очень ценим ваше внимание.

Натягиваю ту же безупречную, излучающую рабскую преданность и добродушие улыбку, выхожу к стойке фронт-офиса и с поклоном спрашиваю у очередного гостя:

— Доброе утро, господин! Чем я могу вам помочь?

Скорее всего, сейчас он спросит про экскурсию по горам, на которую он еще не ходил.

Люди, вы издеваетесь?! Я провожу в этом офисе по девять часов в сутки, в самые светлые часы дня. Мой максимум на горном воздухе — это час прогулки быстрым шагом, потому что во второй половине дня мне предстоит наматывать километры по отелю, провожая гостей в их люксы и сюиты, и улыбаться до хруста в челюсти. Иначе — плохой отзыв на Tripadvisor: «Администратор был недостаточно радушен».

Но это только самое начало дня. Дальше на арене появятся персонажи, которые точно не дадут скучать ни мне, ни вам, дорогой читатель.

Добро пожаловать за кулисы пяти звезд!

Глава 1.

Ссылка в Доломитах, «успешный успех» и бабка Джузеппина

Я сижу в крошечном офисе, где меня заперли, как раба с виртуальной гирей на ноге. Только что закончился очередной наезд владелицы отеля. Бабуля привыкла управлять бизнесом в суровом стиле девяностых:

— Да я вас порву как Тузик грелку! Ну-ка быстро работайте! Почему так медленно пишете имейлы?! Почему мало звоните клиентам?!

После этого вызова «на ковер» я сижу, смотрю на изумительный вид из окна — идеальные альпийские склоны, тирольские луга с ярко-зеленой травкой — и горестно думаю: «Как же я, такая умная, с двумя высшими образованиями и магистратурой, оказалась в этом захолустье?»

За окном — альпийская сказка, а внутри — ощущение, что я Ленин в Шушенском. Я просто в ссылке. Мой график — это отдельный вид изощренной пытки. Шесть дней в неделю. Смена начинается то в семь утра, то длится до одиннадцати вечера. И по закону подлости, когда ты заканчиваешь в 23:00, на следующий день тебе обязательно выпадает самая ранняя утренняя смена. Пока дойдешь до своей комнаты, пока успокоишь гудящий мозг — уже пора вставать и идти обратно.

И всё это — в отеле «пять звезд», где гость платит несколько тысяч евро в сутки за номер. Как я дошла до жизни такой?

Еще недавно я работала в маркетинге прямых продаж. Была весьма успешна, пахала как проклятая и построила коммерческую сеть, приносящую стабильный и очень достойный доход. Но в какой-то момент этот красивый корабль пошел ко дну. Вместо обещанной пенсионной программы по достижении 60 лет руководство компании радостно объявило:

— Мы решили выплатить вам все дивиденды за один год! Наборами нашей продукции! Скоропортящейся, естественно.

— А как же обещания выплат до конца жизни, пока смерть не разлучит нас? — спросила я.

Ответ потонул в корпоративных лозунгах. Доходы стали падать, и тут в разговор вступила моя умная и опытная, как тертый калач, подруга:

— Слушай, в Италии пенсионный возраст сейчас 68 лет. Но чтобы получать хоть какую-то пенсию по старости, ты должна отработать налоги в государственный фонд минимум двадцать лет. Сходи-ка ты и проконсультируйся.

Я, считавшая себя амбассадором «успешного успеха» (я же честно годами отстегивала баснословные налоги, чтобы спать спокойно!), покорно поплелась в профсоюз. И там меня ждал ледяной душ. Выяснилось, что из необходимых двадцати лет взносов для пенсии мне официально засчитали... четырнадцать. Шесть лет налоговых выплат испарились. Узнать в 53 года, что тебе нужно пахать «на дядю» еще минимум шесть лет — это потрясающий вытрезвитель.

Я кинулась рассылать резюме. Звонившие рекрутеры по голосу явно не пересекали рубеж в 30 лет. Ну, в принципе, с высоты их богатого жизненного опыта можно легко и безошибочно набрать отличных сотрудников! Едва я произносила ответ «пятьдесят три года» на щекотливый вопрос о возрасте, в трубке повисала пауза размером с Марианскую впадину.

— Ой... а мы ищем джуниоров. Ну, максимум до тридцати пяти...

Сменив тактику, я эмпирическим путем выяснила: говорить надо, что тебе максимум 42. Потому что 43 для итальянского рынка труда — уже глубокая древность.

На эту приманку клюнул один отель с громким названием в моих краях. «Приезжайте на три дня, посмотрите, поучитесь», — сказали они.

Отель располагался глубоко в горах и внешне напоминал советский пионерлагерь, который частники тупо отжали у государства где-то в семидесятых, на волне расцвета коррупции. Хозяева представлялись как «Иоланда и Винсент». Винсент, правда, почти не появлялся: он считался архитектором, ходил в темно-синем пиджаке со светлыми брюками, белой рубашке и с шелковым платком, повязанным вокруг шеи (с таким прикидом он реально смахивал на карикатурного персонажа из журнала «Крокодил»).

А вот бабка Иоланда оказалась обычной деревенской бабой в линялой футболке и цветастой юбке в пол. Она сходу раздавала тумачи и пинки персоналу, словно оживший персонаж из бандитских сериалов. Позже выяснился пикантный казус: на самом деле бабку звали Джузеппина, а ее мужа — Джузеппе. Но деревенские имена юга Италии казались им не слишком гламурными, поэтому они придумали себе светские псевдонимы — «Иоланда и Винсент».

Мое обучение на ресепшен заключалось в следующем: на единственном расшатанном стуле, который бабке, судя по виду, подарили еще на свадьбу, сидела дрожащая 19-летняя девчушка. Она съезживалась и вжималась в стойку при каждом появлении хозяйки на горизонте и боялась дышать. Я должна была стоять над ней буквой «Г» и смотреть в монитор.

Параллельно по холлу носилась сорокалетняя дочь хозяев (заместитель директора) с трехлетним чадом. Ребенок страдал явной гиперактивностью и полным отсутствием воспитания: валялся по полу, орал и бил ногами. Семейство умилялось:

— Какой милый повеса!

У Иоланды и Винсента был еще и сын, имя которого навсегда останется тайной, дорогой читатель, ибо я никак не могу его вспомнить. Он числился директором отельного ресторана. Этот худой 50-летний мужчина с явно нездоровым цветом лица постоянно орал матом на официантов. По образованию он тоже был архитектором, но орлиные крылья ему подрезали родительские «четыре звезды», поэтому он компенсировал нереализованность психозом на кухне.

Мне выдали каморку с окошком размером с туалетную форточку. Проведя там три дня, я поняла: получать подзатыльники от неуравновешенной бабки Джузеппины в таком взрослом возрасте я не готова. Хлопнула дверь и уехала в закат.

Тогда я твердо решила: искать работу надо на самом севере Италии. Там и зарплаты повыше, и за подобное самодурство владельцев быстро прижмет строгая альпийская инспекция труда. Буквально через две недели — звонок. Собеседование по WhatsApp, проверка знания языков, дипломатических навыков и стрессоустойчивости.

— Мы ждем вас пятнадцатого октября к 15:00, — сказали в трубку.

Так я попала на работу в отель, где номер стоит от нескольких тысяч евро в сутки.

Глава 2. Синдром вечных двадцати или Социопатия на 17 градусах

Если вы думаете, что работа в отеле — это только сервис и вежливые улыбки, вы просто никогда не встречали сотрудников, у которых «нет семьи, мужа и детей, поэтому они инвестировали всё в друзей».

В нашем коллективе появилась новая коллега. Девушка лет сорока восьми, ослепительно кривые зубы, линзы очков толщиной с дно водочной бутылки и страсть к загару, граничащая с самосожжением. Однажды она пришла на смену цвета перезревшего чернослива, плавно переходящего в спелый помидор, и гордо заявила, что просто позагорала у бассейна. Правда, потом призналась, что ночь не спала, потому что «чуть-чуть обгорела». Но цвет её кожи — это ещё цветочки.

Главным талантом нашей героини оказалась феноменальная, просто нечеловеческая общительность. Будь у нее хотя бы капля деловой жилки, она бы уже возглавила крупнейшую сетевую пирамиду в мире. Но монетизировать свой дар она не умела, поэтому весь свой гигантский коммуникационный потенциал сбрасывала на несчастный персонал отеля.

Поскольку подавляющее большинство сотрудников здесь — люди временные, приехавшие на контракт на 3—6 месяцев, наша дамочка быстро определила их как свою целевую аудиторию.

В пять вечера, закончив смену, она не шла отдыхать к себе в комнату. Она садилась в столовой и буквально подстерегала жертв. Разговоры с ней — это отдельный вид истязания. Она могла внезапно и без малейшей прелюдии ошарашить первого попавшегося официанта подробностями своего воспалившегося геморроя или детальным отчетом о наступающем климксе. Из-за этого самого климкса весь наш ресепшен превратился в филиал Заполярья.

— Мне жарко! — заявляла она и выставляла кондиционер на 17 градусов. При этом на улице были идеальные, комфортные 22, и кондиционер не требовался вовсе. Но в офисе стоял такой дубак, что я с ужасом ждала совместных смен, предвкушая сибирские морозы. Весь день у нас проходил в негласном поединке: я проходила мимо пульта — подкручивала на тепло, она проходила — снова пускала холод.

В итоге дамочка закономерно заболела, а чуть позже, судя по всему, экономное руководство объяснило ей, сколько стоит электричество на 17 градусах, и её пыл превращать офис в холодильную камеру слегка угас.

Но привычка вылавливать людей в столовой осталась. Перед нашими общими выходными я, исключительно из вежливости, спросила:

— Ну что, в город поедешь?

— Нет, я иду в поход! — гордо выдала она.

На спортсменку она похожа не была от слова «совсем». Пределом ее туристических возможностей казался марш-бросок до ближайшего бара. На мой изумленный взгляд она охотно пояснила, что напросилась в поход с «парнями». Страдальцами оказались двадцатидвухлетний бармен Марио и двадцатилетний помощник с кухни.

К слову, этого Марио я про себя звала Кузнечиком: высокий, ростом под метр девяносто, очень худой, с невероятно длинными ногами, которые при ходьбе смешно выгибались коленями наружу. У него была подпрыгивающая походка, поэтому он так напоминал мне милое насекомое из известной детской песенки.

В этот разговор вмешалась наша коллега Дафна, которая сама безуспешно заигрывала с Кузнечиком. Он ей нравился, несмотря на его специфическую походку и свои килограммов

двадцать лишнего веса. Дафна, услышав о «походе в компании ребят» от загорелой дамочки, скривилась так, будто съела лимон:

— Слушай, зачем тебе с ними тащиться по диким тропам? Иди по широкой, проторенной трассе, там даже джип проедет. Не заблудишься.

— Да ну, я с ними хочу! — отмахнулась дамочка, у которой явно чесалось одно место в поисках приключений, и зычно прокричала через весь холл несчастному Марио:

— До завтра, в восемь у выхода!

Кузнечик обреченно кивнул. Вечером я снова застала её в столовой — она застыла в паущем ожидании очередной жертвы.

— Ну что, готова к горам? — интересуюсь я.

— Эх, поход отменяется! — вздохнула она.

— Мальчики сказали, что решили не идти. Хотят сегодня вечером просто нажраться.

— Бывает, — сочувственно кивнула я, а про себя подумала: «Бедные пацаны! Они-то планировали пойти в горы мужской компанией, поболтать о девчонках и травить пикантные байки, а тут им на хвост падают сорокавосемилетние 17 градусов холода с рассказами про климакс». Разумеется, парни предпочли срочно «поменять планы».

Самый цирк начался потом. Вечером мальчики организовали вечеринку в местном баре, пригласив туда своих ровесниц — молодых официанток и помощниц с кухни. Пацаны, понятное дело, рассчитывали кого-нибудь подпоить и снять на ночь. Но они не учли одного. Наша прилипала пошла вместе с ними!

И искренне, всем сердцем считала себя душой этой молодежной компании. Ей и в голову не пришло, что её присутствие там смотрится, мягко говоря, экзотично. Вот ведь удивительно устроена человеческая психика! Дама бальзаковского возраста искренне внушает себе, что она — задорная двадцатилетняя девчонка, надевает мини-юбку и свято верит, что пацаны, которые могли бы быть младше ее сыновей, в полном восторге от её общества.

Чем закончился этот поход в бар и удалось ли мальчикам хоть кого-то «склеить» под чутким надзором 48-летней «души компании» — это я выясню у нее сразу после выходного. Такие подробности упускать нельзя!

Глава 3. Ева Браун, холодные звонки из средневековья и семейный бизнес по-тирольски

Пришло время познакомить вас с персонажами, мимо которых проплыть со спокойной душой просто невозможно.

Главная фигура нашего отельного Олимпа — 75-летняя мать владелицы этого альпийского рая. Офисом заправляет именно она. Я про себя зову её Ева Браун. Ей не хватает только черных кожаных сапог и маленькой тросточки-плетки. Рост под метр семьдесят пять — для своего поколения она настоящая каланча. Длинные, сухие ноги, слегка сутулая спина и руки, глубоко изуродованные артрозом.

Но артроз — не помеха тирольской закваске: еженедельно эта 75-летняя представительница матриархата водит группы туристов в горы на 10—15 километров. В Тироле это вообще какой-то священный культ. У меня есть знакомый дедушка 85 лет, так он каждую среду железно собирается с такими же аксакалами и чешет на альпийские кручи.

Но одно дело — дед с друзьями, и совсем другое — бабка, которая водит экскурсии для гостей отеля «пять звезд». Причем без каких-либо официальных сертификатов и лицензий гида! О чем думает руководство? Наверное, рассчитывают, что у богатых гостей за пару тысяч евро в сутки есть хорошая личная страховка.

В свое время я оканчивала курсы сопровождающих туристические группы. Наш преподаватель по юридической части поверг группу в транс, сказав: «Прежде чем выходить с людьми на тропу, сделайте жирную профессиональную страховку. И очень рекомендую купить портативный дефибриллятор на случай чьего-то инфаркта». Эта штука весит килограмма три и стоит пару тысяч евро.

Наша Ева Браун не берет с собой даже элементарного бинта. Из реанимационного набора у нее — фляжка с местной граппой или шнапсом и пакетик с орехами. Логика простая: занемог — глотни сорокоградусной, проголодался — пожуй фундук.

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.