

# nepaklausīgāks klients"

DIENAS  
TĒMA

FOTO NO UNSPLASH.COM



<< Rezervējot dzīvokli, viņi norādījuši, ka tajā apmetīsies divi viesi, bet realitātē tur izklaidējies ap 15 cilvēku liels bars.

Mūsdienās ne vienmēr viesus sagaida naktsmītnes saimnieks vai tā pārstāvis, kas pasniedz atslēgas un izrāda apartamentus. Bieži vien īsi pirms ierašanās nakšņotāji saņem kodu, ar kuru atvērt kastīti, kurā atstātas mājokļa atslēgas. Eiropā tā ir izplatīta prakse, un šādi viesi iekļūst arī Ivara apartamentos.

Minētajai jaunīšu kompānijai gan nav paveicies – tonakt apartamenta saimnieki no Rīgas bija atbraukuši uz Liepāju un apmetušies savā otrajā dzīvoklī, kas ir tajā pašā namā, kur izīrējamais mājoklis.

"Kad jaunīši ieceļojās, man jau šķita, ka nebūs labi. Tā arī bija – deviņos vakarā divi jau lejā pie miskastēm vēma, pārējie uzvedās skaļi, skraidelēja pa kāpnēm augšā lejā pīpēt, dzīvoklī bija bardaks. Nācās viņus izgaināt, jo ir taču jāciena kaimiņu naktsmiers. Nākamās dienas rezervāciju biju spiests atcelt, jo dzīvoklis bija piepīpēts, nevarēja pagūt to saņemt. Tas rada zaudējumus. Vai man kāds tos atmaksāja – nē! Bet

## UZZIŅAI

### KAS VIESNĪCĀS TIEK ZAGTS VISBIEŽĀK?

- Dvieļi – 79,2%
- Peldmēteļi – 66,4%
- Drēbju pakaramie – 49,8%
- Zīmuļi – 41,8%
- Kosmētika – 36,5%
- Baterijas – 30,4%
- Galda piederumi – 27,5%
- Mākslas darbi – 24,4%
- Planšetdatori – 18,3%
- Segas – 18%
- Spilveni – 16,1%
- Trauki – 12,3%
- Kafijas automāti – 11,4%
- Tālvadības pultis – 10,4%
- Matu žāvētāji – 9,5%
- Televizori – 8,9%

AVOTS: WELLNESS-HEAVEN.DE

– kā ir, tā ir," nosaka Ivars.

Dažkārt no mājokļa pazūd arī kāda lietiņa, taču saimnieks nesteidz to novelt uz viesu ļaunprātību. "Varbūt bērns to lietu salauzis, bet cilvēks nav gribējis lauskas atstāt un izmetis. Kādreiz aizceļo arī gultasveļa, bet mēs jau iemeslu nezinām. Iespējams, viesis uz palaga uzlējis *zapti* un, saprotot, ka nekas nav glābjams, veļu aizvācis cerībā, ka nepamanīs. Un nepamanām jau arī, jo speciāli nepārcilājam veļu, meklējot iztrūkumu. Gultasveļu, protams, katru reizi mazgājam un mainām, taču inventarizāciju netaisām. Dažreiz bērns ar *flomīti* kaut ko apķēpājis, bet tas jau ir saprotams – bērni ir bērni," spriež Ivars.

Viņš vērtē, ka lielās viesnīcās šādā veidā ciešot daudz vairāk, jo klientiem neesot nekādas personiskās sasaistes ar naktsmītni. "Ja apartamenti nav veidoti pilnīgi bezpersoniski, pēc viena šablona, un mūsu dzīvoklis tāds noteikti nav, jo tas sākotnēji iekārtots mums pašiem, tad jau arī viesis šajās naktsmītnēs jūtas omulīgāk. Viņam ir pavisam cita attieksme," uzskata vīrietis.

Arī Ivars saka, ka naktsmītnu izīrētājiem nav daudz iespēju sevi pasargāt. "Videokameras taču neliksīm!" viņš norāda. Turklāt "Airbnb" nesen paziņoja, ka turpmāk aizliedz novērošanas kameras brīvdienā mājokļu iekšienē, lai ievērotu viesu privātumu. Iepriekš tās bija atļautas tādās koplietošanas telpās kā gaiteni un dzīvojamās istabas, ja šīs kameras bija skaidri redzamas un pieminētas naktsmītnu piedāvājumos pirms to rezervācijas.

## EKSPERTS

### Īstermiņa īres tirgus regulējums var glābt

**Ēriks Lingeberziņš,**  
tūrisma nozares entuziasts,  
pētnieks, uzņēmējs

Datu par to, kāds tieši ir latviešu tūrists, – nav. Līdz šim neviens to nav izpētījis. Jā, ir versijas, ka latviešu tūrists ceļo un klusē, bet pēc tam atsauksmēs ieraksta visu, kas nu sakrājies. Esot tādi, kas ir ļoti ziņoši un pirms pakalpojuma iegādes visu sīki, smalki izpēta, noskaidro. Tas, ko esam novērojuši, – Latvijas iedzīvotāji ir aktīvi un ceļot gribošī.

Runājot par kārtību naktsmītnēs, es gribētu ne tik daudz aizrādīt viesiem, bet gan mest akmeni atpakaļ pakalpojumu sniedzēju ziņā – tas ir jautājums, kā es tieku pie sava klienta. Ja es to daru par visām varītēm, nolaižot pakalpojuma cenu līdz tik zemi, absolūti pazūd filtrs tam – kāds būs mans klients, kā es komunicēšu ar viņu pārdošanas procesā, kā es klientu informēju par to, kādas ir tiesības un kādi ir abpusējie pienākumi. Klienta un pārdevēja sadarbība ir ļoti būtiska, lai izveidotu cieņpilns kontakts.

Par tiem klientiem, kas radījuši kādas problēmas, izīrēšanas platformā "Airbnb" var iesniegt sūdzību. Šos cilvēkus var nobloķēt, lai viņi vairs nevarētu nosūtīt izīrētājam ziņojumus. "Ir bijis tā, ka klients atbrauc uz nedēļu, sadraudzējas ar kaimiņiem, pasvīn un pa pagalmu sāk staigāt kā savā guļamistabā – vienās apakšbiksēs. Nu tad arī ieliekam ķeksīti, ka ar šo klientu vairs nevēlamies sadarboties," atklāj Ivars.

### Nav mans, un tāpēc daru, ko gribu?

Viesnīcas "Kolumbs" īpašnieks Ivo Bergmanis novērojis, ka pēdējā laikā viesi kļuvuši kārtīgāki, tomēr pigori gadās joprojām. "Vienam peldmētelis netīšām iekrīt somā, otrs neievēro noteikumus par smēķēšanu. Principā ir tā – jo lētāks piedāvājums, jo nepaklausīgāks klients," novērojis I. Bergmanis. Tas viesnīcniekus met tādās kā dzirnavās – gribas jau būt konkurētspējīgam un piedāvāt zemāku cenu, bet tad jāreķinās ar to, ka viesi var būt nenovīdīgi. Savukārt, ja cena ir augsta, viesi mēdz būt raksturā neiecietīgi, lielākoties viņi ir ļoti prasīgi, norāda uz vismazākajām nepilnībām, jo vēlas saņemt pakalpojumu, viņuprāt, vislabākajā versijā. Ņemot vērā pieredzi, "Ko-



Statistika rāda, ka pērn naktsmītnēs pavadītas vairāk nekā divi miljoni nakšu, tomēr nav precīzu datu par nodarītiem materiāliem zaudējumiem, to, cik reižu bijusi nepieciešamība saukt policiju utt. Pieņemu, ka šādi gadījumi uz kopējo viesu skaitu varētu būt ļoti minimāli. Protams, žēl, ka tādi vispār ir, bet domāju, ka no tā nav iespējams izvairīties.

Viesnīcās reģistrējoties jāaizpilda viesu reģistrācijas karte. Parakstot to, jūs apstiprināt piekrišanu viesnīcas izvirzītajiem noteikumiem. Jā, iespējams, tos nemaz neizlasāt, tomēr piekrī-

lums" plāno nedaudz paaugstināt pakalpojumu cenas.

"Prom tā īsti neko nenes, ja tomēr redzam, ka kaut kas līdzīgs paņēmiem, klientu uzmeklējam un pieprasām atdot vai arī izrakstām rēķinu, bet tas ir reti. Šo iemeslu dēļ esam atteikušies taisīt divieļšus ar mūsu viesnīcas apdruku, gluži vienkārši nav vērts, jo tad cilvēks to ņems līdz kā suvenīru. Vandaļi un apzināti numuru postītāji gan nav sastapti. Ir gadījumi, kad uz mēbelēm taisa vaļā alus pudeles. Nezinu, vai tā ir tāda domāšana – nav mans, un tāpēc daru, ko gribu – vai arī mājās viņi tāpat izturas," pieredzē dalās viesnīcas "Kolumbs" īpašnieks un atgādina viesiem neaizmirst – lai arī viņi maksā par vietu, kur uzturas, viņi tomēr ir ciemos.

Nekādu *melno sarakstu* ar viesiem, kurus labāk neuzņemt savās telpās, viesnīcnieku vidū gan neesot. Ja tomēr noskaidrojas, ka kāds viltvārdis pilsētā ienācis, tad noziņo cits citam, bet tādi gadījumi esot ārkārtīgi reti.

I. Bergmanis cer, ka šosezon Liepāja būs viesiem pilna, viņš gan novērojis, ka, ņemot vērā visus politiskos apstākļus, klienti rezervācijas veic aptuveni divus mēnešus uz priekšu, ne agrāk. Ja nu vienīgi esot iecerēts kāds ļoti plānots pasākums.

tat. Viesnīcai tas ļauj pilnvērtīgi strādāt tālāk ar klientu, būtībā tas vairāk ir juridisks jautājums. Tādā veidā tiek iegūti visi nepieciešami dati par klientu, lai vajadzības gadījumā varētu izrakstīt sodu vai klientu uzmeklēt. Tas ir kā apliecinājums tam, ka es šeit esmu bijis un izmantojis pakalpojumu. Pieļauju gan, ka ne visās piedāvātajās naktsmītnēs ir šādas viesu reģistrācijas kartes.

Aktuāls jautājums Latvijā ir dzīvokļi, kas tiek izīrēti uz vienu, divām naktīm. Īstermiņa izmitināšanas sektors nav sākārtots. Būtu jābūt tieši tādām pašām vai līdzvērtīgam regulējumam, kāds ir viesnīcās, viesu namos un kempingos: jāreģistrē saimnieciskā darbība, jāmaksā nodokļi un jāievēro Tūrisma likumā noteiktā procedūra par viesu reģistrēšanu. Latvijā tas joprojām nav noregulēts, tomēr to plānots darīt tuvākajā pusgadā. Jau pērn Eiropas Savienībā tika pieņemts īstermiņa īres tirgus regulējums, pagaidām tas vēl nav apstiprināts visās dalībvalstīs. Tas pasargātu kā izīrētāju, tā viesi. ▀

Ņemot vērā, kāda situācija viesnīcniekiem bija pēdējos divos gados, kad vasaras sezonas nebija daudzsološas, arī viesnīca "MORE Hotel" neslēpj, ka klientu plūsma ir manāmi uzlabojusies un šī vasara izskatās cerīgāka. "Liepāju vasarā parasti apciemo tūristi no Vācijas, pēdējos gados viņu praktiski vairs nebija, tomēr nu atkal parādās rezervācijas, kas ļauj domāt – būs labi," saka viesnīcas "MORE Hotel" darbiniece Iveta.

"Kārtības jautājumos par mūsu viesiem īsti sūdzēties nevaram, paldies viņiem, ļoti kulturāli. Gadās, ka kāds netīšām aizķer žalūziju un tā noplīst vai kaut ko citu netīši sabojā, tomēr apzināti lauzt – nē, to neesam pieredzējuši. Gadās smēķētāji, kuriem slinkums doties uz smēķēšanai norādītajām vietām un viņi izlemj smēķēt numuriņos, kas ir strikti aizliegts. Mums ir noteikumi, viesi ar tiem ir iepazīstināti. Sods par smēķēšanu nav no mazajiem, ja pareizi atminos, aptuveni 200 eiro. Domāju, tas pārkāpējam palīdz izdarīt izvēli," stāsta Iveta. Esot bijušas arī tādas reizes, kad klientam nākas uzteikt palikšanu "MORE Hotel", piemēram, kad recepcijas darbinieks novēro, ka klients ir stiprā alkohola reibumā vai uzvedas neadekvāti. ▀