

СЕКРЕТ УСПЕХА



ЛЮСИ ЧЕЛЛЕНДЖЕР:

*Наш персонал везде создает
порядок по британским
стандартам*

Мы встретились с Люси Челленджер на high tea в отеле The Berkeley, в нескольких шагах от офиса ее компании Polo & Tweed в Мейфэр — в одном из любимых районов ее клиентов. Представители самых разных национальностей, в том числе американцы, русские, а также королевские семьи Ближнего Востока постоянно находятся в поиске персонала, разбирающегося в управлении яхтами и домами, silver service и британском этикете, а команда Люси помогает им в этом

Люси, расскажите, как вам удалось пережить последние два года. Наверняка и ваша сфера перенесла потрясения?

Когда в марте прошлого года пандемия коронавируса впервые охватила Великобританию, мы и не могли предположить, с какими интересными задачами столкнемся.

В то время как большая часть нации перешла в режим изоляции, беспокоясь о том, что закончится туалетная бумага и макароны, сверхбогатые люди оказались вне зоны своего комфорта, потому что остались без помощи домашнего персонала. Домработницы, няни, батлеры, шоферы в связи с ограничениями не смогли выйти на работу, если только не жили в том же месте, где и работали.

Клиенты в панике звонили нам и спрашивали, например, как стирать белье, потому что никогда раньше не пользовались стиральной машиной. Мы объясняли им как разобраться в настройках, как сортировать вещи перед стиркой. Был и звонок с просьбой помочь поменять рулон туалетной бумаги, запросы на консультации как спасти обеденный стол из красного дерева или эмалированную ванну из-за неправильного использования моющих средств.

Также можно понять и панику клиента, обнаружившего, что команда из более чем 15 человек домашнего персонала — домработниц, поваров, садовников, управляющего, которые обычно круглосуточно обслуживают его исторический особняк в Хенли-он-Темс с 15 спальнями, не выходят на работу.

И ведение домашнего хозяйства не единственная проблема, с которой многие столкнулись. Поскольку все поездки, кроме самых необходимых, были ограничены, людям прихо-

дилось не только работать из дома, но и заботиться о своих детях и обучать их на дому.

Мы удаленно консультировали, обучали, помогали и видели, как клиенты постепенно узнавали, что на простые домашние задачи уходит гораздо больше времени, чем они думали. Удивительно, но именно локдаун привел к росту эмпатии и большему уважению к обслуживающему персоналу.

Кто ваши клиенты и почему они обращаются к вам за помощью?

Около 70% наших клиентов живут в Великобритании, остальные нанимают британцев для работы в других странах, ведь наша деятельность направлена на подбор и обучение персонала для клиентов со всего мира.

В число клиентов Polo & Tweed входят люди, которые ценят британские стандарты, уровень и стиль обслуживания.

Среди них есть и знаменитости, и члены королевских семей, и звезды индустрии. Все они ищут лучший домашний персонал — батлеров, поваров, домработниц, нянь, шоферов, управляющих или охранников.

Но кем бы ни были наши клиенты, для меня цель номер один — их удовлетворенность нашими услугами, поэтому мы делаем все, чтобы клиенты остались с нами надолго. Всем предоставляется индивидуальное обслуживание, а некоторые наши услуги являются уникальными. Клиенты имеют доступ к профессиональным знаниям и навыкам команды в круглосуточном режиме, связаться с нами можно через любой удобный канал коммуникации.

Также клиенты отправляют к нам уже имеющийся персонал для получения необходимых квалификаций и повышения уровня сервиса. Или же потенциальные кандидаты, которые

Клиенты в панике звонили нам и спрашивали, как стирать белье. Был и звонок с просьбой помочь поменять рулон туалетной бумаги



только строят карьеру в сфере обслуживания, проходят курсы, получают сертификаты и становятся в нашу базу по подбору персонала. Кстати, во время локдауна сотни людей, от Америки до Ближнего Востока, решили воспользоваться возможностью изоляции, прошли переподготовку и открыли для себя новые перспективы. Обучение всегда является центром внимания компании Polo & Tweed.

Какие тренинги вы предлагаете, и все ли кандидаты из вашей базы должны их пройти?

С момента открытия агентства в 2015 году наши курсы по всем направлениям — от уборки помещений до британского этикета — пользуются большим спросом. Обучаются как новички, так и профессионалы с целью повышения уровня обслуживания, и делать это можно в любой точке мира. Мы работаем и на частных яхтах, и в поместьях — везде, где есть необходимость создать порядок в ведении хозяйства. Начинаем с анализа ситуации, предлагаем возможные решения, проводим подготовку персонала к изменениям.

Пандемия также дала нам возможность записать больше модулей для онлайн-обучения, и теперь многие из них можно пройти самостоятельно. Например такие, как «Управление домом», «Управление яхтой», «Батлеринг», «Консьерж», «Silver service» или «Уборка дома», а в конце этого года начнется обучение этикету, работе с детьми. Все наши тренеры — профессионалы с огромным стажем работы в той сфере, которой обучают, так как уверены, что нельзя научить чему-то, что ты сам не проживал.

Для того чтобы мы зарегистрировали кандидата в базе, мы не просим проходить обучение с нами, но требуем показать минимум два года работы в профессии. Потому что наши клиенты, в первую очередь, заинтересованы в профессионалах, и за это они готовы хорошо платить. Например, няня в русскоязычной семье может зарабатывать 65 тысяч фунтов стерлингов в год, работая по двухнедельным сменам. Мы также активно обучаем кандидатов, у которых есть потенциал, но нет требуемого опыта. К тому же, любое профессиональное обучение всегда хорошо смотрится в резюме



Многие хотят, чтобы их дом управлялся как пятизвездочный бутик-отель. Они ожидают, что им будут оказаны услуги по уходу за одеждой, ежедневно белье будет сдано в химчистку, а по утрам доставлены свежий апельсиновый сок и газеты

и показывает интерес к профессии, инвестиции в свое развитие.

Наши клиенты и сами иногда записываются на курсы, чтобы лучше понимать и эффективнее управлять работой домашнего персонала. Мы регулярно следим за запросами и трендами, чтобы предлагать актуальные курсы.

Как вы пришли к идее не только предоставлять услуги по подбору персонала, но и заниматься его обучением?

До основания Polo & Tweed у меня был и опыт ведения своего бизнеса, и обучения людей новым навыкам, и консультирования в компании по найму домашнего персонала.

СЕКРЕТ УСПЕХА

Правда, после рождения ребенка я решила взять паузу, но не тут-то было: мои друзья и знакомые продолжали обращаться ко мне за помощью в подборе няни или домработницы. Тогда я решила нанять команду, пригласила специалистов, и мы начали предоставлять услуги по подбору. Однако кандидаты тоже не только искали работу, но и просили помочь повысить их шансы востребованности на рынке. И мы их услышали.

Я всегда верила в образование, и уже в 19 лет, в свой гар уеаг, решила не идти в ресторан или бар, а освоила профессию дайвинг-инструктора во Флориде. С которой затем отправилась в путешествие по островам Фиджи, Мальдив, Южной Африки и многим другим интересным местам, где обучала людей подводному плаванию с аквалангом. В 22 года я открыла свою первую компанию, которая также включала элементы обучения, на этот раз в сфере фитнеса. Поэтому я была чрезвычайно рада предоставить возможность обучения и для сферы найма домашнего персонала. Есть что-то вдохновляющее в том, что ты можешь передать людям навыки, которые, возможно, изменят их жизнь, откроют новые возможности.

В роли основателя и генерального директора компании я всегда ищу новые пути стать лучше в сфере, улучшить работу команды, создать дополнительные возможности для клиентов и кандидатов. У меня всегда множество идей, благодаря коллективным навыкам и знаниям нашей команды мы постоянно движемся вперед.

Как вы справляетесь с мультикультурностью своих клиентов — неужели ваши кандидаты говорят на всех языках и знают все нюансы разных культур?

Среди наших кандидатов действительно много людей из разных культур и со знанием разных языков. Однако, исходя из нашего опыта, могу сказать, что определенный язык запрашивается в основном в работе с детьми. Интересно, что русские семьи часто не хотят, чтобы кандидат говорил и понимал по-русски, поскольку предпочитают конфиденциальность и дистанцию в отношениях.

В каждой культуре есть свои элементы, которые следует знать и быть к ним готовыми.

Например, на Ближнем Востоке считается неприемлемым, если у женщины служит батлер-мужчина, поэтому среди наших кандидатов есть также женщины, которые освоили эту профессию.

Известно, что по возможности персонал стоит нанимать на основе его навыков и опыта, но иногда к нам поступают очень интересные запросы. Например, просьба найти женщину-батлера, которая должна быть экспертом по йоге и флористом. Или человека, кото-

рый мог бы обучить сотрудников службы безопасности посольства искусству silver service.

В последнее время в тренде персональные тренеры, личные бьюти-специалисты, которые не только приведут клиента с утра в порядок, но и при необходимости отправятся с ним в путешествие. А незадолго до начала пандемии наша команда должна была найти за 10 дней 45 батлеров из Британии для обслуживания королевских лож первого в истории Саудовской Аравии музыкального фестиваля.

Стоит отметить, что если наши кандидаты летят работать в другие страны мира, то их рабочий контракт все же должен соответствовать британским нормам. Мы считаем важным проявлять уважение к сотрудникам, предоставлять положенные выходные, отдельную комнату, безопасные рабочие условия. Мы также обучаем кандидатов ограждать себя

Иногда к нам поступают очень интересные запросы. Например, просьба найти женщину-батлера, которая должна быть экспертом по йоге и флористом

от недостойных запросов, выходить из ситуации в рамках правил. А делать это иногда очень сложно, особенно батлерам, задача которых выполнять указания и говорить «да».

Что касается оплаты, то иногда за определенные роли в других странах платят больше, чем в Великобритании. Однако если вы хотите нанять наших кандидатов, то оплачивать их труд нужно будет по средним британским меркам. Например, управляющий английским поместьем может получать от 55 до 90 тысяч фунтов стерлингов, но в Америке сумма легко превысит £100 000, так как владения, за которые нужно отвечать, гораздо шире, чем можно себе представить у нас в стране.

Почему же люди со всего мира ценят именно британский персонал?

Домашний персонал в Великобритании — это профессии, которые имеют вековые традиции. Британская монархия и Британская империя задали тон — создали иерархию и классовую систему, отголоски которой все еще существуют, хотя некоторые утверждают, что это не так. Работа в сфере обслуживания английской знати для многих была способом выбраться из бедности, обеспечить детей питанием, не жить на улице. В викторианское время пришел расцвет высшего класса, да и средний класс стал богаче и влиятельнее, и вскоре границы между ними почти стерлись, а классовая система стала более четкой.

В итоге, что касается домашнего персонала, на сегодняшний день соответствующим профессиям нужно обучаться. Так как это огромное искусство быть дворецким, няней, гувернанткой, управляющим — за несколько столетий накопилось много правил, сформировался британский этикет, которые уважаются и почитаются во всем мире.

Возьмем, к примеру, роль современного дворецкого или батлера, которая эволюцио-

нировала в последнее время и включает в себя огромное количество обязанностей. Начиная от приема гостей до планирования, разработки и проведения званых обедов и мероприятий, оказания водительских услуг, совершения покупок и даже починки туалета! В итоге наиболее востребованными оказываются те, кто может быть чрезвычайно гибким, но, прежде всего, тактичным. Поэтому неудивительно, что на овладение этим искусством могут уйти годы, а иногда и десятилетия.

Возможно, сквозь века границы между работодателем и служащим размылись (что сопровождается постоянным совершенство-

ванием трудового законодательства), но это не означает, что стремление клиента к совершенству уменьшилось.

Многие по-прежнему хотят, чтобы их дом управлялся как пятизвездочный бутик-отель. Они ожидают, что им будут оказаны услуги по уходу за одеждой, ежедневно белье будет сдано в химчистку, а по

утрам доставлены свежий апельсиновый сок и газеты.

И даже если вы не владелец поместья и вам после рабочей недели просто хочется поиграть с детьми на выходных, а не заниматься домашними делами, можно всегда нанять помощников. Делегировать можно разные задачи — и приготовление еды, и уборку, и организацию мероприятия для друзей. Одна наша русская клиентка в Виндзоре наняла частного повара, так как считает важным правильно и хорошо питаться каждый день. Другие нанимают постоянного водителя или гувернантку на частичную занятость.

Наши клиенты ценят определенный стиль жизни, а также свое время, поэтому спрос на подобные услуги будет всегда. И с каждым годом позволить себе их может все больше людей. *Ки*

poloandtweed.com

Наиболее востребованными оказываются те, кто может быть чрезвычайно гибким, но, прежде всего, тактичным

SUMMARY



WE MET LUCY CHALLENGER for high tea at The Berkeley Hotel, just steps from her Polo & Tweed office in Mayfair — one of her clients' favourite neighbourhoods. Representatives of a wide variety of nationalities, including Americans, Russians, and the Middle East's royal families, are constantly on the lookout for personnel who understand yacht and home management, silver service, and British etiquette, and Lucy's team helps them with this.

A VAST METROPOLIS WHERE MORE THAN 9 MILLION PEOPLE LIVE, a city of unlimited possibilities, one of the largest financial centres in the world — this is London. New residents are attracted from all over the world, including Russia. Prominent businesspeople, artists, politicians, writers and different media personalities flock here. They could have lived anywhere, but they still choose London and here's why.



LATEX — A PROCESSED RUBBER THAT IS PLIABLE, SHINY AND PLEASANT TO THE TOUCH — has conquered many industries and spheres, from household to medical. In the 21st century, it has become especially popular with performance artists. They say that the material attracts masters with its fluidity. Among its famous fans are Pandemonia from London and Sasha Frolova from Moscow, whose work is literally built on latex.



THE SPARKLE OF DIAMONDS IN A CHOKER AROUND YOUR NECK is one of the most classic and simple ways to highlight beauty and grace. If you are going to a glamorous event or want to feel like the one and only queen in the hall, then diamond jewellery is the easiest way to distinguish between being a simple visitor or a guest of honour.

21 2022

ISSN 2516-0265 £5.5

RUTÁGE

RUSSIAN LONDON LIFESTYLE MAGAZINE

ДЕГУСТАЦИИ
ПУТЕВОДИТЕЛЬ
КАЛЕНДАРЬ
ИНТЕРЬЕРЫ
АВТОМОБИЛИ
ИСКУССТВО
БИЗНЕС
ИНВЕСТИЦИИ
БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОСТЬ
МОДА
СТИЛЬ

