



Jak jsme se k penzionu vůbec dostali

Upřímně? Penzion jsme původně vůbec nehledali.

Hledali jsme bydlení.

A potom přišla nabídka, která nám změnila život – možnost bydlet v penzionu a zároveň ho provozovat.

Tak jsme do toho šli. Bez předchozích zkušeností.

A možná právě to bylo dobře. Nešli jsme do toho s hlavou plnou strachu a představ o tom, co všechno může být špatně. Věděli jsme, že kdybychom se začali bát dopředu, mohlo by nás to odradit.

To ale neznamená, že jsme se nepřipravovali. Ještě před převzetím jsme začali zjišťovat, co všechno provoz penzionu obnáší. Založili jsme sociální síť, řešili Booking, webové stránky a postupně jsme se snažili zjistit co nejvíc informací.

Na přípravu samotného penzionu jsme měli přibližně měsíc a půl. A rozhodně jsme během té doby nezjistili úplně všechno.

Některé věci se člověk jednoduše naučí až ve chvíli, kdy přijde první skutečný host.

Přípravu jsme zakončili poměrně netradičně. V penzionu jsme ubytovali naše svatebčany a požádali je o zpětnou vazbu. Díky nim jsme mohli odhalit věci, které jsme sami přehlédli, a postupně jsme vychytali nedostatky.

A potom přišel den, kdy jsme opravdu otevřeli. Na Valentýna.

Mezi naše první velké výzvy patřilo převzetí domény původních webových stránek a hlavně rozjetí Bookingu bez recenzí. Začínali jsme od nuly.

**Nakonec se ale všechno podařilo rozjet.
A od té doby to šlape, jak má. 😊📱**



*Místo, kde ♥
se rodinné chvíle
mění v zážitky*

PENZION, DO KTERÉHO SE RÁDI VRACÍTE

Penzion Fantazie

🌐 www.penzionfantazie.cz

☎ Tel.: +420727940300

Šest pokojů. Dva lidé. A někdy jen jeden.

Penzion Fantazie má 6 pokojů. Na první pohled to možná nezní jako velký provoz. Jenže když máte na starosti kompletní chod penzionu, zjistíte poměrně rychle, že i šest pokojů dokáže dát člověku pořádně zabrat.

A teď přichází další důležitá část naší reality. Nejsme na to dva pořád.

Pondělí až pátek trávím přibližně 10 hodin denně v zaměstnání. Velká část běžného provozu penzionu tak v těchto dnech leží především na mé ženě Zuzce.

A zvládá to.

- Šest pokojů.
- Hosty.
- Snídaně.
- Úklid.
- Rezervace.
- Telefonáty.
- Zprávy.
- A k tomu naši malou dceru.

Když jsem doma, samozřejmě se do provozu zapojuji také. Ale právě díky tomu dnes víme, že malý penzion se dá zvládnout i ve dvou – a v některých situacích dokonce i v jednom člověku.

Není to jednoduché. Ale jde to.



Tak jak vlastně vypadá jeden běžný den?

Možná si představujete, že ráno otevřete dveře penzionu, připravíte snídani, během dne se postaráte o pár hostů a večer máte hotovo.

Realita? Je toho trochu víc.

A protože jsme dva, většinu věcí si během dne rozdělíme podle toho, co je zrovna potřeba. Nemáme pevně dané, že jeden člověk řeší vždy jednu konkrétní oblast a druhý jinou. Když přijde problém, řeší ho ten, kdo je zrovna k dispozici. A druhý pokračuje v běžné práci.

Tak vypadá náš běžný den.

6:00–7:30
0

Začíná snídaneň

Večer předem neděláme žádnou velkou přípravu snídaně. Pouze základně zkontrolujeme zásoby jídla a pití. Pokud něco chybí, zapíšeme si to a ráno to koupíme společně s čerstvým pečivem.

Čas ranního vstávání se u nás může lišit podle toho, kdo snídani připravuje. Když ji připravuji sám, začínám kolem 6:00. Když ji připravuje sama Zuzka, začíná přibližně v 6:35. Když připravujeme snídani společně, začínáme kolem 6:45.

Hosté přicházejí na snídani od 7:30. A každý z nás má během přípravy svoje úkoly.

Já

Připravuji především „barovou“ část snídaně:

- nápoje
- kávu
- čaj
- džusy
- vodu
- skleničky
- velké hrnky
- šálky na kávu

Kolem 6:50 sedám do auta a jedu pro čerstvé pečivo. Zpátky bývám přibližně mezi 7:05 a 7:10. Potom dokončím přípravu nápojů a baru a připravím pečivo.

Zuzka

Mezitím připravuje studenou část snídaně. Připraví potřebné nádoby, müsli a další potraviny, které nemusí být v chladu. Zároveň hlídá, aby chlazené potraviny zůstaly správně uložené.

Připravuje také uzeniny, zeleninu a následně teplou část snídaně. Podle toho, co máme na snídani, připravuje například:

- míchaná vajíčka
- smaženou slaninu
- párky
- palačinky

V 7:30 je všechno připravené. Hosté přicházejí. A práce nekončí. Během snídaně jeden z nás doplňuje bufet a druhý doplňuje nápoje.

Po snídani: úklid začíná nanovo

Jakmile hosté dosnídají, uklízíme společně. Nádobí. Snídaňový prostor. Všechno musí být připravené na další den.

Potom přicházejí pokoje. Tady už si práci rozdělíme. Jeden z nás uklízí koupelny. Druhý uklízí pokoje.

A nejde jen o to rychle vysát, utřít a převléknout postel. Při úklidu zároveň kontrolujeme vybavení pokoje. Díváme se, jestli něco nechybí nebo není poškozené. Pokud něco objevíme a je možné to vyřešit hned, řešíme to hned. Protože další host už může být za dveřmi.

Stihnout pokoje do příjezdu hostů

Naším cílem je mít všechny pokoje připravené do check-inu. Většinou se to podaří. Jenže někdy přijde den, kdy je toho prostě víc.

- Více odjezdů.
- Více úklidu.
- Něco se pokazí.
- Musíme odjet na nákup.
- Nebo se objeví jiná nečekaná situace.

A právě tady se ukazuje realita provozu. Pokud vidíme, že bychom v mimořádné situaci nemuseli všechno stihnout, zavoláme budoucím hostům a narovinu se zeptáme na čas jejich příjezdu. A také jim vysvětlíme proč.

Například: „Musíme odjet na nákupy.“ Nebo: „Chceme propojit rodinu a práci.“

**Nemáme potřebu si vymýšlet výmluvy.
Jsme rodinný penzion a hostům prostě řekneme, jaká je situace.**



Když jsou pokoje hotové, nekončíme

Po pokojích přicházejí na řadu společné prostory. Chodby. Schody. Společenská místnost. Pergoly a venkovní posezení. Toalety pro hosty. Prostě všechno, co během pobytu hosté používají.

A potom? Administrativa.

- Rezervace.
- Zprávy.
- Telefonáty.
- Odpovídání hostům.

Tady se nedá říct, že bychom tomu věnovali přesně jednu nebo dvě hodiny denně. Každý den je jiný. Někdy přijde více rezervací. Jindy více zpráv. Někdy zazvoní telefon několikrát za sebou. A někdy je naopak chvíli klid.

Nákup, příjezdy a čekání na hosty

Pokud je potřeba nakoupit zásoby, jeden z nás jede na nákup. Druhý zůstává v penzionu a čeká na příjezdy hostů. Pokud zrovna není nic dalšího potřeba, může si také na chvíli odpočinout.

**Provoz penzionu není osm hodin souvislé práce.
Je to spíš neustálé přepínání.**

Ted' uklízíte. Ted' odpovídáte na zprávu. Ted' jedete nakoupit. Ted' přijede host. Ted' musíte řešit problém. A potom zase pokračujete v tom, co jste předtím přerušili.

Příjezd hosta: práce, která není jen o předání klíčů

Když přijede host, přebírá ho ten z nás, kdo zrovna zůstává v penzionu. Uvítáme ho. Zapišeme do ubytovací knihy. Vyřešíme zbývající platbu. Řekneme mu základní informace. A následně ho doprovodíme na pokoj.

Je to chvíle, kdy se provoz mění z příprav a úklidu zpátky na práci s lidmi.

Kontakt s hosty je podle nás jedna z nejhezčích částí celého penzionu.

Odjezdy: a všechno začíná znovu

Oficiální check-out máme na webu uvedený v 10:00. Na Bookingu je uvedený v 11:00. Většina hostů ale odjíždí kolem desáté.

Někdy se také hosté zeptají, jestli si mohou po odjezdu ještě chvíli nechat auto u penzionu. To řešíme individuálně podle situace.

Při odjezdu se host přijde rozloučit. Pokud měl něco z baru, vyřešíme platbu. Zeptáme se, jak byl spokojený. A potom se rozloučíme.

**Pro hosta možná konec pobytu.
Pro nás?
Začíná další část práce.**

Když přijde něco neplánovaného

A že něco neplánovaného přijde, s tím musíte počítat. Nemáme systém, ve kterém by jeden člověk vždy řešil například technické problémy a druhý hosty. Rozhodujeme se podle situace.

Když vznikne problém, jeden z nás ho řeší. Druhý pokračuje v běžné práci. Díky tomu se celý provoz nemusí zastavit pokaždé, když se objeví něco, co jsme nečekali.

**Přesně to je podle nás jedna z věcí, které se člověk nenaučí z článků na internetu.
Musí si to zažít.**

Odpoledne: co je zrovna potřeba

Jakmile jsou hotové hlavní provozní věci, přichází odpoledne. A tady už opravdu neexistuje jeden přesný scénář.

- zahradu
- údržbu
- drobné opravy a nedostatky
- administrativu
- rezervace
- zprávy
- marketing
- nové nápady
- věci, které jsme během dne nestihli

Někdy je práce hodně. Někdy je chvíle klid. A pokud není nic akutního, člověk si může také odpočinout.

Penzion a rodina: dvě práce zároveň

Během celého dne se zároveň staráme o naši dvouletou dceru. To znamená, že provoz penzionu a rodinný život se u nás jednoduše prolínají.

Všechno se nějak zvládne. Ale není to vždycky jednoduché.

A nechceme tvrdit, že tohle je univerzální návod pro každou rodinu. Je to prostě naše realita.

Někdy pracujeme. Někdy řešíme hosty. Někdy se staráme o malou. Někdy děláme všechno najednou.

**Právě tohle je možná jedna z největších věcí,
kterou člověk při pohledu na penzion zvenku vůbec
nevidí.**

Kolem 19:00: pracovní den končí

Kolem sedmé hodiny večer pro nás běžný pracovní den většinou končí. Pokud ovšem hosté nevyužívají bar.

Bar není otevřený tak, že by tam celý večer někdo seděl za pultem. Pokud host něco potřebuje, například domácí limonádu nebo kávu, zaklepe. Jeden z nás přijde a připraví mu to. Ostatní občerstvení je samoobslužné.

A pokud už není potřeba nic řešit? Jdeme si odpočinout. Protože po takovém dni už toho bývá dost.

Co jsme zjistili až v praxi

Když jsme do provozu vstupovali, neměli jsme žádné zkušenosti. Měli jsme jen chuť to zkusit a ochotu učit se.

Dnes už víme, že není potřeba mít na začátku odpověď na každou otázku. Některé věci se prostě naučíte až za provozu.

- Naučíte se reagovat.
- Organizovat.
- Domlouvat se.
- Řešit nečekané situace.

A hlavně zjistíte, že i 6 pokojů můžete zvládnout bez velkého týmu lidí. Někdy dokonce jeden z vás zvládne celý provoz sám. Samozřejmě záleží na situaci a obsazenosti. Ale jde to.

**Je to dřina, ale stojí to za to!
Hlavně to dělej
srdcem.**

Takže... stojí to za to?

Kdybyste se nás zeptali, jestli je provoz penzionu jednoduchý, odpověď by byla: Neení.

Je to spousta práce. Je to úklid. Snídaně. Nákupy. Rezervace. Telefonáty. Zprávy. Hosté. Údržba. Nečekané situace. A k tomu běžný život.

Někdy máte pocit, že jste celý den jen přebíhali z jedné věci na druhou.

Ale pak přijde host, který vám řekne, že se mu u vás líbilo. Někdo se vrátí podruhé. Někdo vám napíše hezkou recenzi. A vy se podíváte kolem sebe a uvědomíte si:

**Tohle jsme opravdu vybudovali.
My dva. Bez
předchozích zkušeností.**

Co bychom dnes řekli člověku, který o penzionu teprve přemýšlí?

Nebudeme vám říkat, že je to jednoduché. Nebudeme vám říkat, že budete mít každý den pohodu. A už vůbec vám nebudeme tvrdit, že stačí koupit penzion a hosté se nějak objeví.

Náš vlastní příběh začal úplně jinak. Hledali jsme bydlení. Přišla nabídka. Neměli jsme zkušenosti. Přesto jsme do toho šli.

Začali jsme se učit. Připravovali jsme se. Dělali chyby. Ptali se. Zkoušeli. A postupně jsme zjistili, že se to dá zvládnout.

Možná ne dokonale. Ale po svém.

**Je to dřina, ale stojí to za to!
Hlavně to dělej
srdcem.**

Jste připraveni na realitu, která není vidět na Booking.com?

Fotky pokojů jsou jedna věc. Recenze druhá. Cena třetí. Ale skutečný provoz penzionu je něco úplně jiného.

Je to všechno, co se děje mezi příjezdem a odjezdem hosta. A právě tuhle realitu jsme vám chtěli ukázat.

Ne proto, abychom vás odradili. Naopak. Chceme, abyste věděli, do čeho jdete. Protože když znáte realitu, můžete se na ni připravit.

A možná právě teď začíná vaše cesta k vlastnímu penzionu.

Chcete vidět Penzion v praxi naživo?

Tohle PDF vám ukázalo jeden běžný den. Ale některé věci se nedají předat textem. Musíte je vidět. Být přímo na místě. Podívat se, jak provoz funguje. Zeptat se na věci, které vás zajímají. Vidět naše postupy. A zjistit, jaké to opravdu je, když penzion funguje.

**Penzion v praxi
Dvoudenní zkušenost přímo u
nás v Penzionu Fantazie.**

Právě proto jsme vytvořili Penzion v praxi – dvoudenní zkušenost přímo u nás v Penzionu Fantazie.

Ale o tom vám více povíme v dalších e-mailech.



Děkujeme, že jste nahlédli za dveře našeho penzionu.

Zuzka & Jirka

Penzion Fantazie ♥