

## "Veseli me što turizam postaje ženska domena!"

*Profesionalni put Ane First vrlo je zanimljiv – nakon karijere u sektoru nevladinih udruga, Ana je prešla u turističku branšu i već godinama vodi prodaju za neke od najuspješnijih hotela u Hrvatskoj – sada je to Falkensteiner Hotel&Spa Iadera. Dinamičan poslovni tempo, niz putovanja, stalno usavršavanje u struci i neprestani brzi "odgovori" na izazove koje intenzivna hotelska branša donosi, sve je to Anina svakodnevnica. Energična, temperamentna, uvijek nasmijana, Ana je jedna od onih osoba koja svoj posao radi s nevjerojatnom lakoćom i stilom te predstavlja istinsku inspiraciju kao moderna poslova žena*

### **Kako je tekla tvoja karijera i što danas smatraš nekima od najvećih poslovnih izazova kroz koje si prošla?**

- Mislim da je poslovni razvoj permanentna kategorija i da on nikada ne bi trebao prestati jer uvijek imamo nešto novo što možemo naučiti. To je univerzalno svim profesijama, a u turizmu su se u posljednjoj dekadi razvojem Interneta dogodile neke fantastične stvari koje iziskuju stalno educiranje i usvajanje novih vještina. Izazove osobno volim jer ih osjećam kao projektni zadatak ili neku enigmatsku kategoriju i oni su naravno brojni. Bio je izazov iz destinacijskog menadžmenta prijeći u hotelsku branšu jer sam u početku trebala učiti abecedu hotelskog sustava. Sreća je da sam imala odlične mentore prilikom prelaska, a imam i danas u Falkensteiner resortu Punta Skala.

### **Kako bi, ukratko, komentirala sektor hrvatskog turizma i stanje u hrvatskoj hotelijerskoj branši općenito?**

- Kvaliteta hrvatskih hotela je, po mom mišljenju, na izrazito visokoj razini. Također, i dolazak velikih međunarodnih brandova pomogao je podizanju kvalitete usluge kao i postavljanju standarda kvalitete. No, veliki je broj domaćih ili regionalnih hotelijera koji se imaju čime podičiti kada je u pitanju kvaliteta. Hrvatski turizam još uvijek nije dosegao svoj puni potencijal. Za takvo što je potrebno da infrastruktura bude zaokružena. Potrebni su nam kongresni centri i jači destinacijski menadžment. No i u tom se dijelu naziru pomaci jer program Hrvatske turističke zajednice "Hrvatska 365" je zanimljiva novina. Također, činjenica da npr. u mojoj novoj omiljenoj destinaciji Zadru trenutno imate lansiranje novog BMW automobila je zasigurno promocija koju

centralna Dalmacija i Zadar ne bi mogli platiti novcem.

**Rođena si u Dubrovniku, koji je trenutno, među ostalima i zbog mega popularne serije "Igra prijestolja", jedna od najtrendske destinacije na svijetu... Što kao stručnjak misliš, zbog čega nismo u stanju sami ispromovirati vlastitu zemlju na tako bombastičan način, način na koji to (puno bolje) naprave drugi?**

- Mislim da je Dubrovnik fantastično iskoristio „Igru prijestolja“ na nekoliko razina - Turističke agencije nude tematske ture, hrvatska producenetska kuća je uključena u projekt, a dubrovački hoteli od ove megapopularne produkcije imaju direktne koristi. Dubrovnik je na nekim tržištima ili, bolje rečeno, u nekim demografskim skupinama postao zbog serije poznat. Je li ova instant promocija održiva, to je drugo pitanje. Ne bih se složila da ne znamo promovirati vlastitu zemlju jer dozvolite mi da se vratim na Zadar - nedavno je Županija otvorila Zadar filmski ured. Zadaća ureda je promovirati zadarski kraj kao destinaciju atraktivnu za televizijske i filmske produkcije. Sretna sam što su i Falkensteiner Punta Skala resort kao i Falkensteiner resort Borik aktivni u suradnji s novim uredom te izdvajaju svoja marketinška sredstva za promociju. Naša hotelska kuća je dijelom inicijative velikog njemačkog turoperatora koji je ove godine za Zadar uveo direktne linije iz Hanovera. Velika promocija našeg partnera TUI-a kao i nas samih je prethodila tome te izdavanje značajnih sredstava za promociju. Osobno često putujem i promoviram prije svega Hrvatsku, Zadar i tek onda Falkensteiner. Smatram da je to ispravan put dok ne budemo sasvim zadovoljni ostvarenim brojkama. Vratit ću se na "Igru prijestolja" jer bih željela napomenuti da bez obzira na nemjerljive koristi, bilo bi dobro da svaku takvu ili sljedeću pojavu prati i dobro osmišljeni destinacijski menadžment kako bi koristi bile održive.

**Falkensteiner Hotel&Spa ladera, kojemu si direktorica prodaje, vrlo je izniman turistički proizvod - što ga čini tako posebnim? Što osobno najviše voliš i u čemu najviše uživaš radeći u njemu?**

- Falkensteiner Hotel&SPA ladera je posebno konceptualan hotel. To se osjeti već prilikom ulaska u sam resort Punta Skala, koji je oaza mira kojim dominiraju mirisi dalmatinskog bilja i smilja po čemu je zadarski kraj jako poznat. Suvremeni dizajn koji podsjeća ili na brod ili na Guggenheim (kako koga pitate), s velikim staklenim površinama dovodi do osjećaja da nikada ne napuštate more što je posebno relaksirajuće. Naš Acquapura SPA je prostranstvo od 6000 kvadratnih metara, s velikim Hamam prostorom gdje obavljamo tretmane izvorne recepture. Ogromni zeleni prostori koji okružuju hotel čine ga savršenim mjestom za organizaciju raznih događanja, a obilje ponude u vidu restorana i barova dovode do toga da ne morate napustiti resort tijekom odmora. Ponosna sam na naš tim jer smo uspjeli laderu pozicionirati kao hotel savršen za SPA odmore tijekom proljeća i jeseni, odličnim izborom za ljetni duži odmor kao i pouzdanim partnerom kada je u pitanju organizacija seminara i konferencija. Najveće veselje nalazim u razmišljanju kako i gdje još

možemo laderu promovirati/pozicionirati. Jako smo aktivni u pronalaženju novih segmenata sport ili aktivni odmor pa smo tako i stvorili Falkensteiner Punta Skala Triatlon koji ovog svibnja (16. i 17.5.) doživljava svoju reprizu i koji je uvršten u prvenstvo Hrvatske.

### **Što najviše cijeniš u velikoj globalnoj firmi poput Falkensteineru?**

- Mogućnosti za osobni profesionalni razvoj su Falkensteineru jako važne, ali i obiteljske vrijednosti. Sve je krenulo od jedne obitelji u južnom Tirolu i koliko god da smo u međuvremenu narasli, ne zaboravljamo naš Welcome Home spirit koji se ne odnosi samo na naše goste već i na naše djelatnike. Inicijativa, kreativnost i proaktivnost se njeguju te cijene.

### **Na koje si projekte ladere ove godine najponosnija?**

- Nije floskula - doista sam najponosnija na Punta Skala tim. Bez njih ni projekti koje smo ove godine ostvarili ili koje ćemo tek ostvariti ne bi bili mogući. No tehničkim rječnikom to je zasigurno BMW *launch* koji je u tijeku jer imati 400 svjetskih novinara u hotelu je neprocjenjiva vrijednost za naš hotel, resort i destinaciju. Zatim HR Days 2015 na kojima se okupila elita hrvatskih poslodavaca i XIX. Nacionalno savjetovanje o gospodarstvu i poduzetništvu. No duga sezona je ispred nas tako da nećemo još raditi popis uspješnica.

### **Kako izgleda radni dan direktorice prodaje hotela s pet zvjezdica - što je sve na tvom dnevnom poslovnom rasporedu?**

- Voljela bih reći da počinje rekreativnim trčanjem, ali to su vrlo rijetki trenuci. Počinje čitanjem izvješća od prethodnoga dana. To je prioritet jer nam brojke i statistika pomažu donositi bolje odluke za budućnost. Standardno imamo sastanak svih voditelja odjela na početku dana gdje razgovaramo o tekućim stvarima ili izazovima. Nakon toga sam u kontaktu s klijentima, bilo onima u "kući" bilo onima za koje bih voljela da su nam češće u hotelu. Volim u hotelu imati često posjete agenata jer na takav način imamo najveće šanse ostvariti novu suradnju. Popriličan dio radnog dana provodim u istraživanju novih alata za unaprjeđenje prodaje i osmišljavanju novih promotivnih aktivnosti. I naravno, tu su obilasci klijenata i partnera koje osobno najviše volim.

### **Što nas sve ove sezone čeka, kao posebnost laderine ponude?**

- U dijelu odmorišnog turizma ove godine imamo veliki broj noviteta poput Yoge na moru s Mariom Jamnik u svibnju, suradnja s Hippy Gardenom i Anne Semonin također u svibnju, tu su i wine&dine događanja poput Festivala plave ribe i promocije lokalnog vinara Korlata. U rujnu imamo HAKI tjedan - radi se o odličnoj relaksirajućoj metodi za opuštanje mišića koju je osmislio G. Harald Kitz, poznati SPA stručnjak u zapadnoj Europi. Jesen je rezervirana za Spa tjedne gdje dosta povoljnim ponudama želimo promovirati laderin SPA među lokalnim gostima.

### **Korporativni biznis u Hrvatskoj još je uvijek pretežno "muška domena" - kako se, kao žena, osjećaš u poslu i nailaziš li ponekad na neka nelagodna iskustva?**

- Ne, nikada nisam imala neugodna iskustva ali da postoje tzv. "boys club" profesije to je također istina. Mene veseli što turizam postaje domena žena, posebno u dijelu prodaje hotela. U našem centralnom uredu u Zadru na ključnim mjestima u prodaji i rezervacijama su izuzetne dame.

### **Bi li za sebe rekla da si feministkinja i što taj pojam, po tvom mišljenju, danas znači i predstavlja?**

- Za mene su svi ljudi jednaki. No ako gledamo s povijesnog aspekta, onda je feministički pokret utabao put ka boljem svijetu. I dalje postoje fundamentalistička društva u kojem se žena tretira kao manje inteligentna, sposobna ili nerijetko kao stvar u službi muškarca. Žene koje poznajem su jake, sposobne, inteligentne... Svojim kreacijama ruše predrasude i pomiču granice. Ne mogu općenito reći što danas feministički pokret podrazumijeva jer nisam dovoljno meritorna, ali na nekoj osobnoj razini za mene bi to značilo jednake prilike i mogućnosti za žene u poslovnom i privatnom okruženju, pravičnija kvota u određenim profesijama i edukacija o zdravom pristupu ženskoj senzualnosti i seksualnosti lišena vulgarnosti i iskorištavanja.

### **Što bi smatrala najvećim uspjehom u svojoj karijeri?**

- To ću odgovoriti kada odem u mirovinu jer igra još traje, a najveći uspjeh u mom životu je moj sretan i ispunjen bračni život.

### **Kako balansiraš posao i slobodno vrijeme - s obzirom da stiže ljetna sezona, slobodnoga će vremena biti još i manje...**

- Istina je da nemam puno vremena razmišljati o slobodnom vremenu i hobijima, ali u intenzivnim poslovima poput hotelijerstva gdje ste uvijek izloženi i često želite svoj prostor i intimu, važno je imati ljude u privatnoj domeni života koji imaju razumijevanja. Moj suprug, roditelji, sestra i prijatelji su upravo takvi.

### **Kako se relaksiraš nakon napornog radnog dana - sigurno na nekom od tretmana u laderinom spa&wellness prostoru (na čemu ti jako zavidimo :) )?**

- Ne, ništa tako glamurozno. Kada sam vikendima u Zagrebu onda sa suprugom planinarim jer mi je boravak u prirodi najdraža relaksacija. Inače čitam i spavam. : )

**S obzirom na prirodu posla, puno putuješ... Koja bi svoja putovanja u posljednje vrijeme izdvojila kao najljepša?**

- Iako sam tamo bila više puta, Istanbul je grad u koji volim otići najmanje jednom godišnje. Tamo se osjećam kao kod kuće. Inače, kako je središnjica tvrtke Falkensteiner u Austriji, u Beču, imam prilike posjećivati i naše austrijske hotele koji su u planinskim predjelima koja inače osobno nikada nisam posjećivala. Izdvojila bih Schladming i Nassfeld. Priroda je prekrasna, a veselim se svom skorom premijernom putu u Južni Tirol. Kažu da je bajka.