



Траблема №2

ТЕХНИКА «ВЕРТОЛЁТ»

В 2015 году мы открыли на базе «Холодильник» первый сезон. А через неделю дорогу, ведущую к нашему пляжу, закрыли на реконструкцию. Трасса была перекопана и заблокирована почти на всё лето. Увы, у нас не принято уведомлять бизнесменов о предстоящих ремонтах, реконструкциях, закрытиях и прочих «сюрпризах». Мы узнаём о них постфактум. Конвейер по производству форс-мажоров работает безотказно. Но есть и плюс. После такого количества подводных камней вас уже ничем не напугаешь.

В тот момент ситуация была критической. Мы вложили кучу денег в обустройство пляжа, завезли песок, построили топчаны, оформили фотозоны, и потратились на рекламу. И тут же лишились единственной ведущей к нам дороги. Сделать с этим мы ничего не могли. Ни отменить тендер на реконструкцию, ни прогнать рабочих с их КАМАЗами и грейдерами. Мы пытались решить вопрос официально. Писали письма в акимат и в Палату предпринимателей Атамекен, обращались к юристам. Но судиться было бесполезно.

Когда против пляжа стоят миллионы, потраченные на строительство дороги, понятно, кто победит. Мы бы просто впустую потратили лето на то, чтобы судиться, бороться, и пытаться найти правду. К тому же на момент закрытия мы готовились к очередному фестивалю. И тут начали поступать сообщения от наших гостей о том, что вся дорога перекопана. Нужно было спасать положение.

Мы с другом выехали на джипе из города, поехали по направлению к нашему пляжу, и убедились, что везде стоят знаки, дорога разрыта и никакой технической возможности проехать нет, даже на внедорожнике. Отчаяние и злость – минимум, что испытал бы любой человек, которому вставили такую палку в колёса. Но эмоции – плохой советчик в таких ситуациях. Поэтому я постаралась их отключить и применила технику «Вертолёт». Это когда ты мысленно поднимаешься над проблемой и начинаешь над ней «кружить» и осматривать со всех сторон: поднимаешься ниже, выше, возвращаешься назад, потом вновь летишь вперёд и так, пока полностью её не разглядишь, и у тебя не появится идея, которую начинаешь тестировать. После мониторинга я поняла, что есть другая дорога, ведущая к нашему пляжу, и проходит она через зоны отдыха на соседнем Михайловском водохранилище. Но! Прежде, чем направлять наших гостей по альтернативному маршруту, да ещё проходящему через конкурентов, нужно было очень хорошо продумать логистику, бонусы и фишки, с помощью которых мы бы гарантированно довели их до места назначения. Ведь мало того, что маршрут удлинился. За 10 километров до нашего пляжа начиналось бездорожье. Гостям нужно было оставить машины на стоянке, перейти через реку Бадам, и дальше долго идти пешком. Целый квест! Никто не хочет делать лишних движений, да ещё в сорокапятиградусную жару. Никто не хочет бросать автомобиль в неизвестном месте. И никто не хочет тащить на себе вещи 10 километров. Поэтому будет квест, решили мы!

Через тернии – в «Холодильник»

Мы нашли дополнительные внедорожники. Распечатали флаги и цветные указатели, сняли видео и разместили в сторис. Предупредили гостей, что дорога к нам закрыта и на трассе их будут ждать наши люди, на машинах с флагами и транспарантами. Они будут сопровождать гостей на протяжении всего пути, и охранять машины на стоянке. Каждый, кто преодолеет этот квест, и доберётся до нас, получит 3 кружки пива бесплатно. Если учесть, что к нам приезжали компаниями по 6-8-10 человек, пива выходило прилично! И это был отличный мотивационный приз. Плюс новая тропа, приключения... Наш пляж и так всегда был местом для любителей адреналина и экстрима, а тут новый вызов себе и своим возможностям. Квест оказался в тему. Чтобы усилить впечатление победы, мы встречали покорителей маршрута на финише как героев-олимпийцев, пробежавших марафон, аплодисментами, музыкой и фанфарами.

Понятно, что не 100% людей на это решились, но 70% гостей до нас всё-таки добрались. Причём все они отнеслись с пониманием к нашей затее. Не было ни осуждения, ни претензий, ни выговоров. Напротив, они были благодарны, что мы не отменили мероприятие, а придумали, как его устроить, сопроводили их до места, да ещё и наградили бесплатным пивом. Гости были довольны. Проблема была решена!