



MARKNADEN

Grand Hôtel har sedan invigningen 1874 varit det ledande hotellet i Sverige. Med sin placering vid Stockholms ström, mitt emot Kungliga Slottet, sin historik och den atmosfär som skapats under 130 år, har Grand Hôtel en unik ställning på marknaden.

Marknaden präglas dock av en allt hårdare konkurrens. Det råder överkapacitet i Stockholm i och med att flera stora hotell och konferensanläggningar har öppnat, samtidigt som efterfrågan minskat. Lågkonjunkturen, i kombination med ett osäkert världsläge, har också lett till färre resande, framförallt affärsresenärer. För Grand Hôtel, där 75% av gästerna är internationella affärsresenärer, blir konsekvensen att konkurrensen inte enbart kommer från andra hotell i Stockholm, utan i lika hög grad från storstäder som New York och London. Att skapa intresse för Stockholm i sig är med andra ord ett viktigt arbete, inte bara för Grand Hôtel utan för staden som helhet. Sammantaget har den aktuella situationen medfört en ökad prispress på hotellmarknaden.

RESULTATEN

Grand Hôtel är ett av Skandinavien's ledande hotell, med en omsättning på drygt 260 miljoner kronor. (2003)

Sedan 1970 ingår Grand Hôtel i den prestigefyllda organisationen The Leading Hotels of the World. Organisationen består av de 400 främsta hotellen i världen, där Grand Hôtel ingår som enda representant från Sverige.

I slutet av förra seklet, närmare bestämt 1999, utnämndes Grand Hôtel till Kunglig Hovleverantör. Det är en utmärkelse som endast

H.M. Konungen och H.M. Drottningen beviljar och som grundar sig på att företaget levererar varor eller utför tjänster åt någon medlem av kungafamiljen. Det är dessutom en garanti för högsta kvalitet, tradition och långsiktighet.

Några andra utmärkelser som Grand Hôtel förärats den senaste tiden:

- Det enda svenska hotellet i det amerikanska resemagasinet Conde Nâsts ranking av de främsta hotellen i världen. (2003)



- Five Star Diamond Award av The American Academy of Hospitality Science. Endast 115 hotell i världen har fått utmärkelsen och Grand Hôtel är det första i Skandinavien. Bedömningsgrunderna är gastronomi, renlighet och service. (2003)

- Fem stjärnor av fem möjliga i SHR:s officiella hotellklassificering. (2003)
- Den amerikanska tidsskriften Travel and Leisure utnämnde Grand Hôtel till Stockholms bästa affärshotell. (2003)

HISTORIEN

Grundaren av Grand Hôtel var den franske köksmästaren Régis Cadier, som fram till 1890 drev hotellet som Sveriges främsta hotell-etablissemang. Här fanns moderniteter som

ånghiss och internationell telegraf.

År 1897 påbörjades en omfattande modernisering. Hotellet återinvigdes 1899 då kung Oskar II visades runt, precis som vid invigningen 1874. Franska Matsalen, Spegelsalen och Jugendcaféet visades och landets första »American Bar« bjöd på »cocktails«.

Sedan Nobelprisets start 1901 har pris-tagarna under alla år bott på Grand Hôtel. 1901 till 1929 serverades även den stora Nobelmiddagen i Spegelsalen. Wilhelmina Skogh, verkställande direktör mellan 1902 och 1910, var den drivande kraften för uppförandet av Grand Hôtel Royal och den franskinspirerade Vinterträdgården.

Under 1920- och 1930-talen utvidgades åter Grand Hôtel, samtidigt som många av tidens storheter gästade hotellet. Mary Pickford, Douglas Fairbanks, Greta Garbo och Nobelpristagare som Albert Einstein och Thomas Mann.

Svenskt Tenn gjorde på 1950-talet Grand Hôtel till vad som internationellt kom att benämnas »Swedish Modern«, en höjdpunkt inom svensk inredningskonst. Sigvard Bernadotte formgav den omtalade »Bernadottesviten« och tidens storheter passerade som tidigare revy: Dwight Eisenhower, Nikita Chrusjtjov, Lyndon Johnson, Martin Luther King, Charlie Chaplin, Ingrid Bergman, Liz



Taylor, Alfred Hitchcock, Frank Sinatra och Nat King Cole.

Grand Hôtels klassiska sommarverandor, som invigdes redan 1907, blev fasta i samband med hotellets 100-årsjubileum 1974. I och med det fick Grand Hôtel ännu en ny restaurang, Grands Veranda.

Under 1980-talet fortsatte världens statschefer, som Nelson Mandela, George Bush, Jimmy Carter, Margaret Thatcher, Michail Gorbatjov, Helmut Kohl och Boris Jeltsin, att besöka Grand Hôtel. En mängd världsartister, Elton John, Joni Mitchell, Ray Charles, Stevie Wonder och Bruce Springsteen, gästade likaså hotellet i samband med det årliga Polar Music Prize, vilket instiftades 1989 av Stikkan Andersson.



PRODUKTEN

Ett sätt att beskriva Grand Hôtel är med hjälp av rena fakta. Det byggdes 1874 under »De stora hotellens epok« och är idag ett centralt beläget landmärke vid Stockholms ström mitt emot Kungliga Slottet. Hotellet har 304 rum, samtliga med en egen historia och unika detaljer. Här finns återspeglings från de olika tids-epoker hotellet gått igenom och på samma gång all den nutida komfort en gäst kan önska.

Ett annat sätt att beskriva hotellet är genom ord som »Mötesplats« och »Service«.

Det är på Grand Hôtel det händer. Ända sedan portarna slogs upp har hotellet varit en uppskattad och viktig mötesplats. Stora personligheter, såväl kända som okända, har passerat i strid ström genom hotellets entré.

»Service« beskriver Grand Hôtels sätt att se på och behandla gästen: »Varje person som träder inom Grand Hôtels väggar är att betrakta som en helig person«. Det har länge varit och är än idag något av Grand Hôtels ledstjärna. Respekt för gästens integritet är ett honnörsord, där diskretion och ett kvalificerat säkerhets-tänkande alltid är närvarande.

Ytterligare ett ord som behövs för att ge en komplett bild av Grand Hôtel är »Gastronomi«. Grand Hôtel har alltid varit berömt för sin mat. Grundaren Régis Cadier förde med sig en fransk mattradition som lever vidare idag hos Franska Matsalen, sedan många år en av Skandinavians bästa gourmetrestauranger. Grands Veranda står för den svenska mattraditionen där smörgåsbordet är ett givet gastronomiskt nav, serverat året runt och efter konstens alla regler. Kunskap, tradition och nytänkande präglar all kokkonst och är lika viktigt som råvarorna. I sammanhanget kan nämnas att inga halvfabrikat serveras på Grand Hôtel. Allt, från marsipanrosor till prinskorvar, tillagas i de egna köken.

Hotellets grundare har även gett namn åt Grand Hôtels klassiska träffpunkt: Cadierbaren. Med panoramautsikt över Stockholms ström, internationell atmosfär, drycker från hela världen och ett stort kunnande hos personalen har den blivit en av Stockholms mest populära mötesplatser.

Grand Hôtel rymmer även 19 konferens- och festvåningslokaler, däribland två av Sveriges mest kända och legendariska festsalar: Spegelsalen från 1899 med inspiration från Galerie des Glaces i slottet Versailles och Vinterträdgården, en magnifik lokal som gjord för storslagna fester och större arrangemang. Bolinderska Palatset inhyser dessutom unika konferens- och festvåningslokaler, inredda i venetiansk renässansstil, passande för de mindre sällskapen.

DEN SENASTE UTVECKLINGEN

Grand Hôtel har nått sin 130-åriga särställning genom att ständigt arbeta med utveckling och förädling. För att säkerställa sin framtida position genomförs en rad olika aktiviteter:

Personalen utbildas regelbundet i ledarskap, ekonomi och säkerhet för att garantera den höga servicenivå som gästerna förväntar sig.

Köket, inklusive källskänk, styckbod och konditori, har byggts om för att säkerställa Grand Hôtels gastronomiska position. Fem års

arbete och 5500 kvadrat-meters ombyggnad har gjort att Grand Hôtel har ett av Europas modernaste restaurangkök.

Bolinderska Palatset, med några av Grand Hôtels vackraste fest- och konferensvåningar, har renoverats så att det återfått sin forna glans från 1870. Golvintarsian har plockats bort bit för bit, slipats och oljats innan den lagts tillbaka, takmålningsarna har återfått sin lyster och några av Sveriges skickligaste tapetserare har sett över möblemanget.

Spegelsalen renoveras under våren 2004 i samråd med konservatorer från Nationalmuseum för att återfå sitt ursprungsskick. Takmålningsarna och stuckatur konserveras och retuscheras, kristallkronornas belysning byts ut och tusentals blad av mässingslegering efterpolaras och patineras.

Renoverings- och underhållsarbeten sker kontinuerligt och under den senaste femårsperioden har Grand Hôtel investerat 300 miljoner kronor.

Ett annat viktigt arbete är engagemanget för ett tryggare samhälle. Grand Hôtel samarbetar därför bland annat med organisationer som Stiftelsen för Respekt och Situation Stockholm; samarbeten som spelar en betydande roll för Grand Hôtel av den enkla anledningen att organisationernas insatser är avgörande för många människor, inte minst ungdomar.

Grand Hôtel bedriver även ett konsekvent miljöarbete, till exempel genom att öka användningen av ekologiska livsmedel, minska energiåtgången samt förbättra avfallshanteringen genom att lämna mat till kompostering.

I februari 2004 förvärvades tre fastigheter på Blasieholmen. Fastigheterna är belägna i anslutning till Grand Hôtel och innebär intressanta framtida affärsmöjligheter.

MARKNADSFÖRINGEN

Länge var Grand Hôtels enda marknadsföringskanal gästens rekommendation till vänner och bekanta. Personalens bemötande och gästens upplevelse på hotellet styrde bilden av Grand Hôtel.

Idag har kanalerna av naturliga skäl blivit betydligt fler och metoderna att rikta olika budskap till rätt målgrupp har förfinats. Detta till trots är en rekommendation från en gäst den bästa marknadsföringen Grand Hôtel kan erhålla. Det är emellertid av största vikt att Grand Hôtel i varje situation, oavsett om det är genom personalens bemötande eller via annan vald media, förmedlar en och samma bild: »En internationell mötesplats där ett besök är en upplevelse utöver det vanliga«.

VÄRDEN

Grand Hôtels vision är att vara den självklara mötesplatsen för varje gäst som kräver och uppskattar unik service och miljö i världsklass. För att uppnå visionen har Grand Hôtel formulerat sex kärnvärden:

- Möten mellan stora personligheter. De som besöker Grand Hôtel skall känna sig och bemötas som stora personligheter.
 - En unik miljö. Den historiska byggnaden skapar tillsammans med dess läge i Stockholm detta kärnvärde.
 - Ett starkt varumärke. Grand Hôtel har ett starkt och unikt varumärke som bär med sig 130 år av tradition och själ.
 - Kompromisslöshet. De små detaljerna skapar helhetsintrycket och därför är medarbetarna på Grand Hôtel noggranna och kompromisslösa i allt som görs.
 - Personligt engagemang och ansvarstagande. Gästen skall alltid bemötas med ödmjukhet, respekt, omsorg och en vilja från medarbetarna att ta ansvar.
 - Effektivitet och professionalism. Medarbetarna måste vara mer engagerade, mer ansvarstagande än andra och ta sitt yrkeskunnande på lite större allvar.
- Kärnvärdena är de ledstjärnor som varje medarbetare påminner sig om för att säkerställa att varje besök på Grand Hôtel blir en unik upplevelse för gästen; varje vecka, varje dag, varje minut.

SAKER DU INTE VISSTE OM GRAND HÔTEL

Ett antal av takmålningsarna i Bolinderska Palatset målades ursprungligen av en ung och okänd elev från Konstakademien. Hans namn var Carl Larsson.

Grand Hôtel har en egen chokladverkstad där tryfflar och petit fourer, stänger, galler och chokladcigarrer för dekoration tillverkas innan de anländer till Grands Veranda och festvåningar.

Grand Hôtel har som enda hotell i Sverige en egen tapetserarverkstad, där bland annat rummets gustavianska design planeras och skapas.

Hotellets grundare, Régis Cadier, var morfar till möbelsnickaren Carl Malmsten.

Det konsumerades totalt 45 000 handrullade köttbullar på 2003 års julbord.

