



**« Les femmes sont fortes
et n'abandonnent jamais ! »**

**Joanna Kostecka,
Directrice générale
de l'hôtel Campanile de Lodz, Pologne**

L'hôtellerie est un secteur idéal pour les personnes à la recherche de leadership, de défis à relever et qui aiment le contact avec la clientèle. À l'occasion de la Journée internationale de la femme, Joanna Kostecka nous ouvre les portes de son quotidien trépidant en tant que Directrice générale de l'Hôtel Campanile de Lodz en Pologne.

Pouvez-vous retracer votre parcours professionnel ?

J'ai commencé ma vie professionnelle lors de l'ouverture de l'hôtel Campanile de Lodz en 2008, en tant que réceptionniste. Un an plus tard, je suis devenue assistante du Directeur général. Je commençais alors un MBA en études de gestion franco-polonaises, qui m'a amené à coopérer avec l'université Lyon 3 en France et m'a ouvert de nouvelles opportunités. En 2011, j'ai pris le post de première assistante en chef à l'Hôtel Kyriad de Dunkerque Loon Plage. Ce fut une grande aventure, une leçon de vie et une expérience clef. À la fin de l'année 2012, j'ai été recrutée en tant que Directrice Générale de l'Hôtel Campanile de Lublin en Pologne. Puis, après trois ans à ce poste, j'ai décidé de revenir dans ma ville natale de Lodz, et à l'Hôtel Campanile.

Pouvez-vous nous décrire la journée type d'une Directrice générale d'hôtel ?

Chaque matin, j'accueille mon équipe et nos clients, puis je regarde les rapports d'informations sur ce qui a eu lieu pendant la nuit. Globalement, mon emploi du temps dépend vraiment de ce qui se produit à l'hôtel. Je peux passer une journée entière en réunion, une autre assise devant un bureau pour analyser des résultats financiers, ou encore à la réception. Il n'y a pas de routine, car il y a toujours des imprévus. Nous avons donc beaucoup de défis à relever, ce qui implique d'être flexibles et ouverts d'esprit.

Quels challenges rencontrez-vous au quotidien ?

Au quotidien, nous relevons des challenges très variés. Le sous-effectif des équipes est par exemple compliqué à gérer si je dois remplacer quelqu'un sur un planning, comme lorsqu'il manque un serveur et qu'il y a besoin d'en trouver un pour le jour même. En tant que Directrice générale, je dois m'adapter et souvent trouver des solutions ingénieuses.

Qu'est-ce qui vous séduit dans le secteur de l'hôtellerie et quels sont les aspects de votre métier que vous appréciez le plus ?

La diversité des métiers de l'hôtellerie me permet de m'épanouir, de rencontrer de nombreuses personnes, de faire face à différentes situations et d'apprendre toujours plus. C'est un secteur qui offre également la possibilité de voyager, ce qui me plaît énormément.

J'adore le contact avec les clients. J'ai conscience que l'aspect financier est capital dans le rôle de manager, mais sans les clients, l'hôtel n'existerait pas ! La pandémie a été très douloureuse, car nous n'avions aucun contact avec eux, alors que dans l'hôtellerie, c'est cette relation qui est la plus cruciale.

Comment qualifieriez-vous la vision « Campanile » du métier que vous pratiquez au quotidien en Pologne ?

La vision Campanile de mon métier est un « partenariat ». J'ai un haut niveau de responsabilité, mais je sais à qui je peux m'adresser ou demander de l'aide. Si je suis en désaccord, je peux aussi expliquer mon point de vue, afin de trouver la meilleure solution toujours dans la bonne humeur. C'est très important, car ma mission est de constituer une équipe qui participera à l'atmosphère de bien-être et de convivialité dans laquelle évolue les clients, les employés et moi-même.

Quelle place occupent selon vous les femmes dans l'univers de l'hôtellerie ?

Chez Louvre Hotels Group, en Pologne, la majorité des Directeurs généraux sont des femmes. L'hôtellerie n'est pas un domaine facile, car c'est très prenant. Lorsque je quitte le travail, l'hôtel est toujours ouvert, je suis donc en permanence en contact avec mes 15 employés, en cas d'urgence. Les femmes sont très bien organisées, ce qui nous aide à optimiser notre temps et à accomplir de nombreuses tâches au cours de la journée. Bien sûr, nous pouvons trébucher, mais nous nous battons et n'abandonnons jamais car nous avons une forte personnalité, et l'hospitalité dans le sang.

Quel est le plus grand accomplissement de votre carrière ?

En 2017, nous avons obtenu la première place du programme de client mystère avec un score global de 100 % ! Il s'agit d'un faux client qui est envoyé par une direction pour mesurer la qualité d'accueil et de prestation. Mais ce n'est pas qu'une récompense personnelle, c'est aussi celle de mes employés et j'en suis vraiment très fière. J'ai également participé au sur classement de notre hôtel, qui est passé de deux à trois étoiles. Il s'agit du troisième hôtel où je travaille qui reçoit cette distinction. C'est un grand accomplissement personnel !

Quels conseils donneriez-vous aux femmes qui souhaitent se lancer dans l'hôtellerie ?

Avez-vous un souvenir à partager avec elles ?

Il ne faut jamais oublier de suivre ses rêves. Travailler dans l'hôtellerie est une passion. Il faut avant tout aimer ce que l'on fait, car ce métier est exigeant, mais procure aussi beaucoup de satisfaction et de merveilleux moments. Lorsque j'étais réceptionniste, un groupe de client anglais s'est mis à chanter une chanson avec mon prénom après avoir lu « Joanna » sur mon badge. J'avais aussi reçu une carte postale de vacances d'anciens clients qui se souvenaient de moi. C'était vraiment émouvant !

