



zámku byly excelovské tabulky, kterými jsem celý areál řídila. A abych před svými zaměstnanci nepůsobila, že jejich oboru nerozumím, musela jsem se vše za pochodu naučit, a to včetně toho, že jsem získala výuční list v oboru kuchařka. Nechtěla jsem totiž, aby mi zámecký kuchař vyprávěl, co vše nejde a co není možné.

#### **Jak pracujete na tom, aby se k vám návštěvníci vraceli?**

Pro nás jsou velmi důležité pozitivní zkušenosti našich hostů a návštěvníků, které předají dále. To je ten nejlepší marketing. Pochopitelně se stane, při počtu lidí, kteří k nám přijdou, že někdo není spokojen. Já osobně si zákazníků, kteří mi napíší dlouhý mail, co hrozného u nás zažili, velmi vážím. Oceňuji čas, který věnovali tomu, aby nám sdělili svoje zkušenosti, i když byly negativní. Spokojení klienti, a těch máme, troufám si říct, 90 %, nám toho příliš nenapíší, ale ti dva nebo tři stěžovatelé z tisícovky jsou pro nás zpětnou vazbou, kde máme rezervy a co můžeme vylepšit.

### **Koulier**

Nová značka vánočních ozdob se vyrábí na Oflendě na Vysočině. Majitelé-manželé Šrámkovi tak navazují na dlouholetou tradici výroby malovaných foukaných skleněných vánočních ozdob v České republice.

Naši návštěvníci se vrací i na zámecké prohlídky, což nebývá obvyklé, aby někdo navštívil stejný zámecký objekt 5krát po sobě. Náměty našich prohlídek obměňujeme, takže kromě klasického výkladu má návštěvník možnost příště přijít na jiný druh prohlídky, například na večerní, čokoládovou, Velikonoční, dětskou. Před čtyřmi lety jsme začali s Příběhem vánočního stromečku, po kterém následoval únorový Příběh lásky, Květ(n)omluva v květnu a České pohádkové léto tradičně v srpnu. I pohádkové léto má každý rok jiný námět. Letos to bude Šašek a král. Příští rok zopakujeme Děství Karla IV., které zaznamenalo v roce 2016 ohromný úspěch.

***Koulier budujete nejen jako výrobu foukaných ozdob, ale i jako místo, kam může člověk přijet, vyzkoušet si řemeslo, ubytovat se a objednat kouzla Vysočiny. Čerpáte ze svých zkušeností s destinační turistikou Loučeň?***

Naprostě jednoznačně ano. Právě cestovní ruch, prohlídky a ubytování jsou dnes u výroby skleněných ozdob pro mě berličkou, která mi pomáhá nový byznys postavit na nohy. Oflenda je malá obec u Hlinska, kterou doposud znalo pouze několik málo místních lidí. Uvědomuji si ovšem, že cestovní ruch má i své hranice, a to, co budujeme, nesmí být na úkor místních, kteří zde žijí.

***Říkala jste, že rozhodnutí o záchraně výroby foukaných ozdob bylo velmi spontánní.***

Ano, ještě před rokem jsme vůbec nevěděli, že nás něco takového potká. První impulz přišel na konci loňského května, kdy jsem se dozvěděla, že výroba vánočních ozdob v Horním Bradle na Chrudimsku byla z ekonomických a jiných důvodů uzavřena. Byla to provozovna, kam jsme si jezdili kupovat

***Pro nás jsou velmi důležité pozitivní zkušenosti našich hostů a návštěvníků, které předají dále. To je ten nejlepší marketing.***

vánoční ozdoby, a hlavně ze které jsem měla už několik let vánoční ozdoby pro zámek Loučeň. Když jsem se dozvěděla, že zdejší pracovníci, jedni z nešikovnějších v zemi, se ocitli v evidenci úřadu práce, a že pro ně není uplatnění, nebylo mi to hostejné. S manželem jsme se pak domluvili, že bychom to uchopili podnikatelsky.

Nejdříve jsem měla vizi, že bychom převzali provozovnu v Horním Bradle. Ale tam to prostě možné nebylo. Areál byl z hlediska energetické náročnosti a dalších věcí v neprovozovatelném stavu, vyžadovalo by to obrovské investice. Manžel měl na Oflendě nevyužitou provozovnu, kde od roku 1991 vyráběl nábytek, ale výrobu postupně přesunul jinam. Objekt nechtěl prodat, protože zde je jeho rodina zaznamenána v místních matrikách už někdy od 17. století.