

Z CHÁTRAJÍCÍHO ZÁMKU STŘEDOČESKÝ LOVEBRAND

Zámek Loučeň se vloni podle dat CzechTourismu vyšplhal na pozici páté nejnavštěvovanější památky Středočeského kraje, když si do něj a jeho Labyrintária našlo cestu 123 tisíc lidí. Z chátrajícího a nepřístupného historického objektu se během 15 let stala jedna z nejoblíbenějších turistických značek. A důvod? „Reagujeme autenticky. Naší značkou je to, jak se chováme k návštěvníkům, kteří k nám přišli za zážitkem,“ vysvětluje majitelka a ředitelka zámku Loučeň Kateřina Šrámková.

Text: Redakce

Foto: Zámek Loučeň

Před 15 lety Zámek Loučeň neznal nikdo. Dnes si ho lidé navzájem doporučují.

Jaký je to pocit umístit se v žebříčku před Karlštejnem?

My jsme se do první desítky v návštěvnosti v rámci celé republiky probjovali již třetí rok po otevření. Na statistiky loňského roku se ale musíme dívat s vědomím, že to byl rok covidový. Byly dlouhé měsíce, kdy musely být památkové objekty buď zavřené, nebo otevřely s provozními omezeními a limity návštěvníků. Abychom na sebe vydělali, museli jsme se hodně snažit, mít prohlídky v kratších

intervalech, a tak se přirozeně stalo, že jsme byli v číslech lepší než ti, kteří nemají na sobě takový ekonomický tlak.

Na druhou stranu jsme během celého covidu vnímali doslova vděčnost našich návštěvníků, že v rámci platných omezení děláme maximum pro to, aby vůbec bylo kam jezdit za kulturou a za zážitky.

Takže mám pochopitelně radost, že máme hezké umístění, ale je to v situaci, kdy pomyslní soupeři byli oslabeni.





Zdroje na údržbu a na investice máme pouze z toho, co vyděláme svou činností.

Cítíte provozovatele ostatních památek jako soupeře? Lze mluvit ve vašem odvětví o konkurenci?

Já myslím, že jsme spíše partneři, kolegové, a že máme společné cíle a velmi podobné hodnoty. Provozovatelé památek, ať státních, soukromých či městských, se starají především o to, aby památky byly udržované a zůstaly zde pro příští generace. Každý si pečuje o tu svoji a má k tomu různé nástroje. My jsme zvolili koncept turistické destinace s mnoha doprovodnými službami.

Abychom tady všichni vydrželi, a naše objekty udrželi, máme společný zájem, aby veřejnost chtěla trávit svůj volný čas návštěvou památek, aby návštěvy hradů a zámků patřily k tomu, co mají lidé rádi. Je to jako s chozením do kina: když budou dobré filmy a v kinech hezké prostředí, lidé tam stále budou chodit – na různé filmy a do různých kin. Spíš to vnímám tak, že nám konkurují jiné formy trávení volného času a také sklony k pohodlnějšímu životu. Přece jen si pustit Netflix na gauči může někomu připadat pohodlnější než někam cestovat, parkovat, chodit do schodů a podobně.

V Česku historicky byly návštěvy památek jednou z nejoblíbenějších forem trávení času v rámci domácí turistiky, ale za poslední dekádu či dvě přibýlo ohromné množství alternativ, jak s volným časem naložit. V tomto kontextu si myslím, že je konkurentem paintballové hřiště více než Karlštejn. Protože hezký dojem z prohlídky na Karlštejně návštěvníka povzbudí, aby jel příště třeba na Kašperk, a po Kašperku na Loučeň.

Stála jste při zrodu Asociace nestátních otevřených památek, v jejímž čele dnes stojíte. V čem je situace soukromých památek jiná?

Každý, kdo něco dělá rád a dlouhodobě, uvítá příležitost se potkat s lidmi, kteří dělají podobnou činnost. Pro mne je ANOPA pro-

storem pro sdílení stejných radostí i starostí. A prostředkem k tomu, aby náš společný hlas, který je silnější než hlas jednotlivce, byl lépe slyšet. Jsme asociace mladá, hledáme optimální formu fungování, zjišťujeme, co je vlastně efektivní. Našimi členy jsou památky soukromé, městské, krajské, církevní i ty ve vlastnictví neziskovek. Společným rysem je, že jsme všichni otevření pro veřejnost na komerční bázi, a díky tomu jsou mezi námi i technické památky.

Naše situace je proti státním památkám jiná v tom, že zdroje na svoji běžnou údržbu a na investice do zachování památky máme pouze z toho, co vyděláme svou činností.

Zámek Loučeň je již zavedenou značkou. Jak se vlastně buduje lovebrand?

Mě vždycky moc těší, když mi lidé, které někde potkám poprvé, nadšeně vykládají, že u nás na Loučeni byli, nebo že k nám jely jejich děti na výlet se školou, a jaké je to u nás hezké. Před 15 lety Zámek Loučeň neznal nikdo. Dnes si ho lidé navzájem doporučují jako místo, kam mají jet, a kde jim bylo hezky.

Prohlížela jsem nedávno fotky, jak to tady vypadalo při rekonstrukci nebo krátce po otevření, a sama vidím, kolik práce jsme za 15 let udělali. Jenom kolik různých akcí a slavností jsme zorganizovali! Kolikrát jsem stála na pódiu a moderovala třeba odpolední silvestrovský program! Kolik svateb tady bylo... Věřím, že důležitý je pocit, nálada, se kterou návštěvník odchází, a za tím stojí všichni, kdo jsou v ten den v práci. Tady jsme viditelní skuteční lidé, ne chatboti nebo automatické odpovídače na objednávku, jejichž formulace jsou vytuněné a hrozně „friendly“. Tady reagujeme autenticky. Naší značkou je to, jak se chováme k návštěvníkům, kteří k nám přišli za zážitkem.

Ne vždy je to „značka ideál“. My totiž v naší práci vidíme výsledky každý den, a tedy taky

chyby, když je uděláme. Logicky při počtu návštěvníků a hostů, kteří u nás projdou, si nemůžeme myslet, že bude 100% spokojen každý. To by byl svět příliš ideální.

Říkala jste, že k vám chodí návštěvníci na doporučení, ale dnes je to také hodně o online recenzích. Na kterých podle vás záleží více?

Někdo vaří podle rodinné kuchařky, někdo podle opsaného receptu od kamarádky, někdo si hledá recepty na internetu. A hodně lidí to kombinuje, já patřím mezi ně. Když bych to posuzovala podle sebe, tak ten online jako zdroj používám až jako poslední, třeba díky tomu, že jsem na těchto technologiích nevyrostla.

V našem podnikání jsou online recenze pochopitelně důležité, ale nejsou objektivním kritériem, nejde o reprezentativní vzorek. Každý recenzent má jinak nastavenou vnitřní škálu, navíc logicky, více recenzí píšou ti nespokojení než ti spokojení. Kdo odjíždí s pocitem, že je subjektivně ublížený, má více energie někam sednout a trávit čas psaním recenzí. K tomu přičtete, že když se ze svých pocitů vypíše, trochu si uleví. Často nám ale recenze přinesou podněty, kterých bychom si jinak nevšimli, nebo upozorní na skutečně nevhodné věci. Takže za takovou recenzi jsem vděčná, dává nám příležitost se zlepšit. To vnímám jako světlou stránku tohoto fenoménu dnešní doby.

A co byste nám na Loučeni nejvíce doporučila vy?

Já vždycky doporučuji to, čím sama nejvíce žiju. To je aktuálně Příběh vánočního stromečku, letos již pátý ročník. V zámecké expozici bude ozdobeno dvacet různých vánočních stromečků, jež spojuje téma radosti, které dala Evropa světu. Začínáme v polovině listopadu a končíme v polovině ledna. ■