

# NICK DOWNING // CONTAGIOUS SMILE



Nicholas Downing, General Manager du W Retreat Samui, a le sourire de ceux qui sont heureux là où ils vivent. Et travaillent, en l'occurrence, puisqu'il n'est jamais bien loin de ses clients et de son hôtel. Cadre idyllique pour nous, certes, mais n'est-ce pas épuisant de gérer un tel complexe ?

A l'entendre non, car « aucune journée de se ressemble ». L'hôtel est en évolution permanente. Malgré son ouverture récente, Nick et son équipe réfléchissent chaque jour aux moyens de le transformer, de l'améliorer, de surprendre leurs hôtes.

## **Silencio : D'où viennent vos clients ?**

ND : Cela dépend. Nous avons en moyenne 20 nationalités présentes dans l'hôtel. Mais la plupart de nos hôtes viennent de Corée, de Hong-Kong, de Malaisie et même de Thaïlande ! Pour l'Europe, nous touchons plutôt l'Allemagne et la France. Ils nous trouvent par la presse (*le W Retreat a obtenu de nombreuses récompenses*), par l'application Iphone des hôtels W, et Starwood Hotels est un précieux support.

Pourtant, la première année a été difficile en raison de perturbations météorologiques importantes, qui ont pu conduire à la fermeture de l'aéroport pendant 3 jours !

## **Comment fait-on la différence sur une île comme Koh Samui, où tellement de resorts et de marques prestigieuses sont déjà installées ?**

Nous ne sommes pas un resort de type « jungle », comme ça peut être le cas pour le Four Seasons ou le Banyan Tree, par exemple. Notre positionnement est unique : nous sommes plus modernes. Nous essayons de ne pas nous prendre trop au sérieux.

## **Comment êtes-vous arrivé à ce poste ?**

Je suis Australien d'origine, mais cela fait des années que je travaille dans l'hôtellerie, qu'il s'agisse de groupes comme Hyatt ou de resorts indépendants aux Seychelles, aux Maldives et au Cambodge... Mais il s'agissait plus de « boutique hôtels ». Je ne dirais pas que je suis arrivé par hasard au W Retreat, mais je n'ai jamais eu de plans de carrière fixes, les opportunités se sont présentées et je les ai saisies. Pour le W Retreat, ça a été parfait, car le propriétaire et moi avons des idées similaires et une même vision des choses.

## **Quelle liberté vous a laissé le groupe W dans la mise en place du W Retreat Samui ?**

Une grande liberté, car W établit les lignes générales, autour de la musique, du design et de la passion qui anime les lieux, mais chaque hôtel à ce que l'on pourrait appeler son « propre schéma narratif ».

## **// INTERACTIONS ET CONTACT HUMAIN//**

Les médias sociaux sont un élément fondamental. Il est important de le reconnaître. C'est la manière dont les gens interagissent au quotidien. Il y a 4 ou 5 ans de cela, je n'aurais pas répondu personnellement à tous les messages que vous pouvez voir sur Tripadvisor, par exemple. Mais les choses ont changé et on ne peut plus s'en passer aujourd'hui.

Pour moi, l'hospitalité est quelque chose de très personnel. C'est une histoire de connexion. L'hôtellerie c'est cela avant tout : du contact, avant même l'hôtel ! Il est facile de construire un très bel établissement, mais trouver l'équipe idéale est bien plus délicat.

Une propriété vit à travers les gens qui y travaillent. Les clients reviennent si un lien personnel a été établi. Il faut « créer une âme », sinon cela ne suffit pas. D'ailleurs, depuis l'ouverture, les commentaires les plus positifs qui reviennent portent sur les membres de l'équipe ! C'est quelque chose d'unique, que l'on essaie de travailler pour ne pas être un resort parmi tant d'autres à Koh Samui. L'énergie, la passion qui animent le W donnent de vrais résultats, comme ce très beau mariage d'une centaine de personnes que nous avons célébré il y a peu.

## **// L'AME D'UN HOTEL//**

Un resort, c'est un lieu que vous voulez respirer, que vous voulez vivre. Je pars peu en vacances, mais lorsque c'est le cas, il ne faut pas que cela ressemble à ma propre maison, en tout cas ce n'est pas ce que j'attends personnellement d'un hôtel. J'aime être surpris, j'aime surprendre.

L'idée majeure ici, c'est de mettre à l'épreuve les concepts établis, les designs attendus, les conceptions préétablies que les gens peuvent avoir d'un hôtel. Il faut qu'ils arrivent et se disent « wow », qu'ils soient surpris.

J'ai déjà expérimenté cela à l'Hôtel de la Paix, à Siem Reap. De l'extérieur, c'est un établissement plutôt classique, Art Déco et luxueux, mais d'une grande simplicité. Un jour, nous avons accroché 200 kgs de glace au plafond, en plein hall, en laissant les gouttes fondre et tomber sur le sol, juste parce que l'on pouvait le faire ! Les gens ne s'attendaient pas à cela. Ils étaient émerveillés. J'aime travailler sur ce que l'on n'attend pas.

### **Arrivez-vous à séjourner dans un autre hôtel sans l'examiner sous tous les angles ?**

J'essaie, même si je ne peux pas m'empêcher d'analyser un peu. Mais je tente quand même de lâcher prise.

## **// AVENIR //**

### **Où vous voyez-vous dans 10 ans ?**

Je ne sais pas encore, car je n'ai jamais suivi de plan de carrière établi. Je suis une personne créative, j'aime mes hôtes, j'aime les ouvertures et les équipes, mais je suis quasi sûr que je resterai en Asie !

Ici, vous pouvez réunir de très belles équipes. J'aime énormément l'Australie mais je ne pense pas que je pourrais y faire la même chose. J'adore la Thaïlande, c'est un pays très spécial, car malgré toutes les difficultés qu'elle peut rencontrer, elle relève toujours la tête et fait face. Je n'ai aucune raison de partir.

Autre certitude, je travaillerai encore dans l'hôtellerie. Et les W Hotels vont continuer à évoluer ! C'est une superbe entreprise.

Plus personnellement, je recherche un équilibre « vie privée/travail », donc ce ne sera pas éternellement dans un resort. Et je privilégierai sûrement les établissements à taille humaine, car l'interaction y est fondamentale. Je me sens mal, par exemple, si je ne rencontre pas tous les hôtes qui passent au W !