

“Els hotels petits som la idea romàntica de l’hostaleria”

Pots delegar feines o encàrrecs, però no pots delegar la manera de ser, l’essència

No volem ser un lloc de pas camí de Núria, sinó que volem ser un destí per nosaltres mateixos

Has d’anar renovant, i el nostre repte va ser com canviar per no haver de canviar

Els Caçadors és tota una institució, a Ribes de Freser i a la resta de la vall de Ribes. Fundat com a casa de menjars i poc després també com a allotjament, aquest establiment, gairebé centenari, ha anat creixent de mica en mica, però mantenint-se com a activitat familiar i procurant ser un espai acollidor, de tracte personal, al llarg de quatre generacions. Actualment, el negoci consta d’un hotel restaurant i un germanet, el Petit Caçadors. El primer allotjament, de tres estrelles, té 22 habitacions i el segon, 14. Al capdavant hi ha Ramon Pau (Ribes de Freser, 1966), que també presideix l’associació Petits Grans Hotels de Catalunya.

Pocs establiments poden dir que els han dedicat una sardana, com és el seu cas.

És veritat, és un fet que m’agrada recordar. Durant molts anys han vingut a casa, per la festa major de Ribes, la gent de la Cobla Lluïsos de Taradell, i arran de tanta coneixença van compondre una sardana en honor nostre. Ens va fer molta il·lusió i és un orgull, per a nosaltres.

És una anècdota, però em fa l’efecte que diu molt del tarannà de proximitat d’Els Caçadors.

Home, pensa que els restaurants i hotels petits som la idea romàntica de l’hostaleria. El sector està canviant, però si tu vens aquí em trobaràs a mi amb les meves cosines, les meves germanes, el meu pare... Estem als fogons, al menjador, a l’hotel, fem de tot, estem cos a cos amb el client, estem en la primera línia de foc, per dir-ho d’alguna manera. Això és dur, però ens dona moltes satisfaccions. Estan sent quatre generacions amb el mandat del servei al client, de procurar cuidar el client. Un dels nostres lemes és “et rebem com a client i et volem acomiadar com a amic”. Això no sempre és possible, és clar, perquè el món va molt de pressa, però sí que és la nostra fita. El nostre objectiu és que quan arribes a casa nostra et sentis com un convidat, com un amic. Com et deia, estem a primera línia de foc.

L’única manera d’aconseguir qualitat és mantenir-se petit, és a dir, que les dimensions del negoci siguin abastables, a escala humana?

Mira, per a nosaltres aquesta paraula que ara és tan màgica, la sostenibilitat, és un concepte que des de sempre hem seguit fil per randa. Ser petit és una filosofia, és la nostra manera de fer i de pensar, i mirem de transmetre-ho al client. És cert que a la qualitat s’hi pot arribar de moltes maneres, però la nostra manera és aquesta. La gent em diu “has d’aprendre a delegar”, però no pots delegar la teva essència, això no és possible. Pots delegar feines, pots delegar encàrrecs, però no pas l’essència, la manera de ser. I l’essència té un límit, pots transmetre-la fins a cert punt, fins a certa dimensió. Ja fa un temps que nosaltres vam entendre que no podíem obrir altres locals o créixer de manera exponencial, sinó al contrari. Es tracta d’arribar fins on pots arribar i no voler anar més enllà. El nostre límit està fins on podem supervisar, que un de nosaltres, els de la casa, puguem controlar. Totes les nostres “línies de producció” han d’estar supervisades per algú de la casa. És a dir, jo he de veure tots els clients, per dir-ho d’alguna manera.

Vostès tenen restaurant i hotel. Què va ser primer?

La nostra història comença amb un bar, amb dues senyores, aviat farà cent anys. Eren la tia Carme i la tia Ció. Van demanar als caçadors del poble si els deixarien una part del seu local social, que era a la vora de la colònia Saida, per muntar-hi una petita barra per fer-hi foc i donar servei de menjar i beure. Cap d'elles tenia fills i, en plantejar-se qui cuidaria d'elles quan fossin grans, van recórrer a un germà seu, que tenia una muntanya de fills. Li van dir "ens dones un fill"? (sí, era així). Els va donar un fill, l'hereu, i també una nena que tenia una mà malament i, per tant, hauria costat de casar. En aquella època és quan comencen a construir el tren cremallera de Núria, i l'home –que seria el meu avi– va estar treballant en la construcció de la línia. Un bon dia, a la festa major, trobaria una moixa guapassa, que era de la Pinya, a la Vall d'en Bas. Es van enamorar i es van casar. Resulta que aquella dona, la iaia Pilar, era cuinera en una casa burgesa d'Arenys de Mar, i sabia fer uns guisats molt bons, una cuina molt ben tocada. I així va començar tot. M'han explicat que la primera cuina tenia el terra de sorra, imagina't. La iaia Pilar va tenir visió de futur i, a més de servir menjars, de seguida van tenir hostes, que no allotjaven en una casa pròpia, sinó que els posaven en habitacions que llogaven a gent del poble. Anava a veure veïns de Ribes i els proposava que els les deixessin llogar, sempre que l'habitació estigués equipada amb un rentamans (de lavabo a l'habitació ni se'n parlava; sempre eren fora, a les galeries). Aquells primers hostes dormien en cases del poble i completaven la pensió completa menjant al restaurant d'Els Caçadors. Més endavant ja construïren un hotelet. Les targetes deien que era el primer establiment de Ribes "con agua corriente". Allò va ser l'inici de la fonda, la nostra essència, que de mica en mica ha evolucionat fins al que som ara. Nosaltres partim de la idea de fonda de poble. Els Caçadors té sentit a Ribes perquè amb el temps ens hem convertit en una part de Ribes i, al mateix temps, Ribes és una part d'Els Caçadors.

Ara mateix, són inseparables, restaurant i hotel?

Totes dues vessants del negoci han agafat la seva personalitat i totes dues han evolucionat. El restaurant l'hem hagut de domar: en un moment determinat vam haver de dir prou i no créixer més perquè creixia d'una manera desmesurada i no volíem perdre la qualitat; al contrari, hem procurat condicionar millor els espais, fer-ho tot plegat més acollidor. I quant a l'hotel, l'hem anat fent créixer. Hem passat d'hostal a hostal residència, un hotel d'una estrella, i ara és un hotel de tres estrelles i, per tant, la seva evolució també ha estat important. Abans no s'entenia que algú s'allotgés a Els Caçadors i no vingués a menjar al restaurant, i en canvi ara això ja no és així. Però nosaltresensem que la nostra essència és la barreja d'hotel i restaurant.

Consideren que estan molt lligats a l'estació d'esquí de Núria?

No, no. Núria, com a espai, és vital, forma part del nostre paisatge, és part del nostre ADN, n'estem orgullosos, és on esquem, on fem excursions i on hem passat moments molt feliços; jo hi he passat bona part de la meua vida, allà. Però no n'hem volgut dependre, tot i que l'estació és molt important, és clar. La nostra idea ha estat sempre tenir prou força per no dependre'n, tenir prou força perquè una persona vingui expressament per nosaltres. Les sinergies que es creen s'han de tenir en compte, és clar, i hi col·laborem sempre que cal. Però no volem ser un lloc de pas camí de Núria, sinó que volem ser destí per nosaltres mateixos, ser una marca, que la gent associï Ribes amb Els Caçadors. Som com uns petits Astèrix i la marca Caçadors la tenim molt interioritzada. Hi ha gent que ve a Els Caçadors i no sap on és Núria, per dir-ho gràficament.

El client típic d'Els Caçadors deuen ser grups familiars, principalment catalans. M'equivoco?

No, no t'equivoques, és així, és així, per més que hi ha una tendència a la diversificació. Mira, nosaltres som territori, nosaltres i el nostre personal som una part de Ribes, i ho som per la nostra cuina, pels ingredients, pel tracte personal, per ser Ribes... I el client, en un percentatge molt important, en un 90 per cent, és català. La

nostra cuina és de proximitat, és dels fogons de la vall de Ribes, amb productes que cada cop són més de proximitat... Tot i que arran de les noves tecnologies ens arriba gent de tot arreu, gent d' Austràlia, de Nova Zelanda, d'Israel..., però bàsicament, la clientela és catalana i sobretot famílies. La gent que ve aquí ve a conèixer Ribes i, per tant, el que espera és això, l'essència del territori, el tracte català.

M'han dit que Els Caçadors havia atret molt les parelles pel viatge de nuvis. És cert?

Sí, aquests són un altre tipus de clients que tenim molt, la parella que fa una escapada romàntica o la parella jove que tria Ribes per a la primera sortida. Ho hem estat des de sempre, un destí d'aquest tipus, ho tenim a l'ADN. Fa molta gràcia veure, amb fills o nets, parelles que ens expliquen que havien vingut en el seu viatge de noces en la seva primera nit de casats, fa molt i molt de temps. És molt bonic, ens fa molta il·lusió. I ho seguim tenint. Com que solen ser clients per a tota la vida, els vas veient com primer arriben amb els fills, després amb els nets... Ara mateix, en aquests dies de festes de Nadal, solem tenir en una mateixa taula quatre generacions que han estat clients nostres. A vegades, els més grans ens expliquen a nosaltres com era Els Caçadors quan ells eren joves, imagina't! Uns Caçadors que jo no vaig conèixer!

Dotar de personalitat la carta del restaurant, entenc que és relativament fàcil. Però com es fa perquè l'allotjament en tingui, de personalitat pròpia?

Mira, arriba un moment que has d'anar renovant perquè les necessitats dels clients van canviant. El nostre repte va ser com canviar per no haver de canviar; és a dir, avançar sense imitar coses d'altres llocs. Això potser és el que ha costat més. Tenim una marca pròpia i pots copiar estils o fórmules d'altres llocs, t'has d'anar reinventant sense perdre els orígens. Els nostre punt de partida és dir: "Hem de procurar fer l'hotel que a nosaltres ens agradaria trobar quan viatgem." Aquesta és la nostra personalitat. Al restaurant, no sé si et serviré per la dreta o per l'esquerra perquè per a nosaltres això no és el més important, és protocol molt d'estrella Michelin. En el nostre restaurant el realment important és que el menjar sigui bo i de qualitat. I amb les habitacions passa el mateix: hem de donar el màxim de confort, el màxim de benestar, però allunyant-nos del luxe, amb uns preus que es puguin pagar.

L'estiu passat, la temporada turística al Ripollès no va ser tan bona com en anys anteriors. Ho van notar, vostès?

No, en absolut. Però cal tenir en compte que en ser un hotel petit, les oscil·lacions que notem són mínimes. Omplim tant per Setmana Santa, que solen ser uns dies molt forts arreu, com en un cap de setmana flux del novembre, posem per cas.

Com s'imagina Els Caçadors d'aquí a deu o quinze anys?

Aquesta és la pregunta del milió. No ho sé. Si m'ho haguessis demanat fa deu anys, no m'hauria imaginat estar com estem. M'imagino un hotel on el client s'hi trobi molt bé, on siguem uns dignes successors de les generacions anteriors... No sé si hi haurà la cinquena, és una qüestió que no em preocupa gaire. L'únic que puc controlar és aquesta quarta generació. M'imagino Els Caçadors estant orgullosos del que fem i com ho fem, que els servei que oferim sigui honest, tant en el tracte com en el preu, que puguem mirar el client als ulls.

Publicat a:

-El Punt Avui. Girona 29-12-2018, Pàgina 40

Font del document:

<http://www.elpuntavui.cat/economia/article/18-economia/1527291-els-hotels-petits-som-la-idea-romantica-de-l-hostaleria>

.html