

“Hem d'il·lusionar el treballador perquè torni al sector turístic”



Marlon Veitl, fotografiat la setmana passada a la terrassa de l'hotel Vistabella de Roses QUIM PUIG.

El president de Costa Brava Hotels de Luxe, Marlon Veitl, explica que l'Empordà i la Costa Brava no són coneguts com a destinacions de luxe i que encara els queda molta feina a escala mundial per donar-se a conèixer, perquè assegura: “Som una destinació que ho té tot i estem preparats per al luxe.” Explica que, igual que a la resta del sector, també pateixen de falta de treballadors, i al seu parer, l'única solució és pagar més a qui vol treballar el cap de setmana, i que el client haurà d'entendre que “haurà d'assumir un plus per passar una nit en un hotel o anar a menjar en un restaurant un cap

de setmana”. Veitl assegura que de cara a aquest estiu les reserves als hotels són molt bones i preveu una bona temporada per al sector turístic.

Vostè és president de l'associació des del 2020, en plena pandèmia de la covid. Com han passat aquests dos anys? Han estat dos anys molt complicats per al sector, anys d'incertesa i amb temporades molt curtes i de no saber què passaria en el futur. Ho hem tingut complicat per sobreviure, perquè hem hagut d'assumir unes despeses fixes molt elevades, ja que nosaltres tenim personal qualificat amb sous més elevats. Sigui de luxe o no, el sector ha patit moltíssim aquests dos anys. Dos anys de president, i fins quan es planteja continuar al capdavant de l'associació? De moment el càrrec és per quatre anys, i després ja veurem com van les coses. Per a mi, si s'ha de continuar més temps no hi hauria cap problema. Em fa il·lusió. És que a més tenim un tema molt important per solucionar, perquè la Costa Brava i l'Empordà no som coneguts com a destinació de luxe mundialment, i en canvi som una destinació que ho té tot i que està preparada per al luxe. Doncs què s'ha de fer per aconseguir que els coneguin? El nostre grup Costa Brava Hotels de Luxe fa un màrqueting molt important de conjunt per promoure la zona. Ens promocionem al públic de poder adquisitiu alt, sobretot d'arreu de l'Estat espanyol, França, Anglaterra, els Països Baixos i als Estats Units, perquè sàpiga que si vol pot sortir de Mallorca i Marbella, que són els punts que tothom coneix, i que pot intentar venir també a la nostra costa i a l'interior, que també és un punt de luxe. Què demana el client que s'allotja en hotels de luxe? I què ve a buscar a la Costa Brava? Ve a buscar el que no troba en altres destinacions. De fet tenim client repetidor, perquè la Costa Brava és molt extensa i sap que hi pot fer moltes coses. A la Costa Brava hi ha un paisatge molt especial, i aquest client fa moltes sortides en barca per veure la costa i la natura. La nostra gastronomia és important, també, i coneguda arreu i molt atractiva per al client amb alt poder adquisitiu. També els nostres vins cada vegada són més coneguts i la destinació també és coneguda pel seu enoturisme. És que hi ha moltes activitats que es poden fer a casa nostra, i això al client de luxe li agrada perquè no està tancat i pot decidir amb molt poc temps què vol fer i on vol anar. Però aquest client no ve a la destinació amb les activitats molt ben tancades i organitzades? El client ve amb la idea de la destinació però no tancada d'activitats. Aquest és un client molt espontani, i cada vegada ho és més i reserva més en l'últim segon. Com que té un poder adquisitiu alt, no està lligat a uns horaris de feina i pot reaccionar molt ràpid sempre que vol. I nosaltres li donem aquesta flexibilitat de canviar el que havia projectat fer en l'últim segon. Això vol dir que els hotels tenen persones només dedicades a això? Tots els hotels del nostre grup sí. Veiem que hi ha aquesta tendència i hi estem preparats; des de l'associació intentem ajudar i representar. Vostè ha comentat que la gastronomia també atrau el client de luxe. A les comarques gironines hi ha molt bona gastronomia, i sobretot molts restaurants amb estrella Michelin que són coneguts mundialment, que també els atrau. Som coneguts com a destinació de gastronomia molt forta i també pel producte que tenim. És el

director de l'hotel Vistabella, un hotel de cinc estrelles amb el restaurant Els Brancs que quan va començar la pandèmia van renunciar a l'estrella Michelin? Just quan va començar la covid. En aquell moment vam haver de fer un canvi, i conjuntament vam decidir que no podíem seguir amb l'estrella. Però continuem amb el restaurant amb el mateix nom però amb una altra filosofia i una altra manera de treballar. Oferim cuina mediterrània i molt de producte. L'única cosa és que els plats no són tan elaborats com els que fèiem abans. És una cuina més senzilla, més de proximitat. Ara tenim més clients que ens poden visitar, i això és més important econòmicament, perquè vam passar dos anys molt complicats i vam haver de reestructurar-nos. Lluitaran altre cop per l'estrella Michelin? En aquests moments no. Continuem amb el restaurant dins l'hotel i amb tres propostes més a part d'aquest restaurant: l'aMare (un restaurant italià amb productes de proximitat), un restaurant de tapes i el restaurant de platja que es diu El Pirata. Tornem al turisme de luxe. D'on prové el turista que s'allotja a les comarques gironines? El nostre grup té bastant client que arriba amb cotxe a la destinació, bàsicament perquè no estem gaire a prop d'un aeroport. Tenim el de Girona, però no hi ha gaire bones connexions. És lògic que també hi ha client que arriba amb avió privat i després s'acosta a l'hotel amb taxi o amb xofer privat. Però tenim molta gent que arriba amb cotxe, sobretot els que venen de França, Bèlgica i els Països Baixos, però també tenim client nacional, provinent principalment de Barcelona i de la resta de l'Estat espanyol. La guerra amb Ucraïna ha provocat un descens del turista rus. Vostès han notat molt aquest descens? Tota la zona treballava una mica amb client rus, però no era un client gaire important globalment. Hi havia un hotel que hi treballava més, però en general no és un client gaire important a les comarques gironines, com sí que ho és a la Costa Daurada. Per tant, perdre aquest percentatge no ha estat cap gran problema per a la temporada. Aquí el client rus era més esporàdic. A mitjan abril el president de la Federació d'Hostaleria de les comarques gironines, Antoni Escudero, va alertar en una entrevista a aquest diari que el sector passava un mal moment per trobar treballadors. Com ho tenen vostès? És un tema que surt a totes les reunions que fem. És un gran problema també per a nosaltres. I és cert que la manca de treballadors no només afecta el sector de l'hostaleria i la restauració, sinó també altres molts sectors; però el turístic és el més castigat, perquè el treballador és més temporal ja que la majoria dels nostres hotels tanquen a l'hivern. I veiem que ara, quan ja s'estan posant en funcionament tots els hotels i restaurants, realment hi ha molts problemes per trobar treballadors qualificats i amb ganes de passar la temporada. D'això ens estem queixant tots. I què s'hauria de fer per aconseguir tornar a atraure el treballador cap al sector turístic? Ara opinaré personalment, però crec que hi ha d'haver grans canvis i que fins i tot el client els haurà d'entendre. Si volem seguir amb una gastronomia d'alta qualitat i continuar donant bon servei als hotels i continuar sent coneguts com una de les millors destinacions del món, haurem de fer un canvi i apujar preus per poder pagar més als treballadors i aconseguir fer del sector turístic un sector atractiu per venir-hi a treballar. Hem d'intentar fer entendre al client que tothom vol treballar de dilluns a divendres i que el cap de setmana vol estar lliure, però en canvi tothom el cap de setmana vol anar a un restaurant o a un hotel i que el serveixin. Per tant, per aconseguir atraure treballadors s'haurà de pagar molt més els caps de setmana? El client haurà d'entendre que s'ha de pagar un plus els caps de setmana que no pagarà entre setmana, perquè la persona que els està servint ha de cobrar més si treballa en festiu. I aquest plus serà per donar-ho exclusivament al treballador. També hi havia el problema que el sector treballava moltes hores? No, perquè això ja ha canviat molt. Segurament encara hi ha algun empresari que a les persones que té contractades les fa treballar més del compte, però això de treballar tantes hores ha desaparegut, i més en el nostre grup. Ara treballen les hores normals, però el que cal és que cobrin més. Hem d'il·lusionar el treballador perquè torni al sector turístic. Ara mateix pràcticament no hi ha ningú que vulgui estudiar per a cambrer, i això es veu a les escoles. No hi ha il·lusió per treballar en el sector, ara ja ni de cuiner, que durant uns anys tothom en volia ser. No sé què ha passat durant tot aquest temps de covid, però tota aquesta part de serveis ha desaparegut. I això s'ha d'intentar recuperar, i una manera de recuperar-ho és pagant molt bé. El treballador ha de veure que tindrà futur treballant en aquest negoci. Ha parlat d'educar el client. Ara hi ha molts restaurants que si no hi vas a l'hora que has reservat taula ja no t'agafen. Sí, i tant! Això ja ara és una realitat, i el client ja ho hauria de saber. Si tu quan vas al banc o al metge arribes tard, moltes vegades ja no t'agafen. Doncs aquí ara és el mateix. El sector de l'hostaleria, i sobretot la restauració, ha acotat les hores que està obert al públic, i el client ha d'entendre que les hores d'un cambrer valen diners i ha d'acceptar que en una hora raonable l'establiment tanqui. A més, ha de saber que els

restaurants, cada vegada més, intenten fer dos torns per no haver d'apujar el preu del cobert. Per tant, si arribes més tard de l'hora pactada, fas anar malament: aquella taula ja no es pot servir dues vegades, i la facturació del restaurant se'n ressent. La gastronomia ha canviat molt, i canviarà molt la manera de sobreviure, sobretot perquè hi ha moltes despeses com ara la gasolina, la llum, el lloguer i els productes, entre d'altres, que fan que els marges cada vegada siguin més petits, i si no es fa bé no es podrà sobreviure. Han encarat els preus dels hotels i restaurants? Sí. S'està encarint molt. Però l'hoteler o el restaurador no està apujant perquè sí, sinó perquè a ell també li estan incrementant els preus. Han de cobrir costos. Estem parlant d'un 30% de costos fixos més que fa uns mesos, i si això no ho repercuteixes en el client ja pots tancar. Ara qui no faci molt bona gestió, mirant dia a dia els preus a què compra les coses es veurà obligat a tancar. Parli'm una mica de l'associació. Quants hotels en formen part? El Costa Brava Hotels de Luxe agrupa els catorze millors hotels de luxe de la zona, dels quals sis són de cinc estrelles i un, de quatre estrelles superior. Nou dels catorze hotels estan situats a la costa i cinc, a l'interior, en deu poblacions de l'Alt i el Baix Empordà, la Selva i el Pla de l'Estany. L'associació suma un total de 1.292 habitacions, de les quals 24 són suites amb piscina privada o banyera d'hidromassatge. Són establiments amb particularitats diverses, però amb algunes característiques comunes: són confortables i amb instal·lacions envoltades de jardins, i ofereixen serveis de qualitat.

Publicat a:

-El Punt Avui. Girona 03-06-2022, Pàgina 14

-El Punt Avui. Nacional 03-06-2022, Pàgina 14

Font del document:

<http://www.elpuntavui.cat/economia/article/18-economia/2148821-hem-d-il-lusionar-el-treballador-perque-torni-al-sector-turistic.html>