

“Tenim més eines que els pares, però el tracte al client l’hem après d’ells”

Al primer restaurant dels pares feien cargols, embotit i carn a la brasa, i era sempre ple de francesos; tots ens hem tornat més exigents

A l'estiu la gent ve aquí perquè vol una cosa diferent, una tranquil·litat que no troba a la costa; venem descans

Amb l'última reforma, vam passar d'onze habitacions a sis; no volem créixer en quantitat, volem un hotel al nivell del restaurant

D'aquí a pocs dies, el 25 de gener, l'hotel restaurant El Molí [<http://www.hotelelmoli.es/ca>] , a Pont de Molins, torna a obrir les portes, després d'un mes de tancament per vacances. Durant el descans, però, entre dos viatges per desconnectar, Eva Lladó no pot evitar passar per l'hotel, encara que estigui tancat al públic, per supervisar els preparatius que s'estan ultimant per a la reobertura i per fer aquesta entrevista.

S'identifica amb aquest concepte de “nova generació d'hotelers”?

Sí, crec que hi ha una nova generació que està pujant bastant formada, que ha fet estudis universitaris; ens hem estat formant en diversos hotels, al país i a l'estranger. En el meu cas, he treballat en diferents departaments, des de recepció, passant per comptabilitat, fins a direcció. Una mica a tot arreu, adquirint coneixements per gestionar el que és un hotel en conjunt i de manera global.

Però sense renegar de la generació anterior, i menys en el seu cas, si eren els seus pares...

Renegar-ne, no; al contrari. La base principal, la més forta que ha de tenir qualsevol hotelier, és la constància en el treball, les ganes de fer-ho bé, dedicar-hi tota la passió; si no t'agrada aquest món, no t'hi dediquis, hi hauràs d'estar mil hores; això ho hem après de la generació anterior. El que ens diferencia potser és que ara has d'estar més a darrere, molta feina a l'ordinador, però sense deixar el més bo de la gent d'abans, que és el tracte directe amb el client. Hi has d'interactuar sempre que puguis, recomanar-li coses, satisfer les seves peticions... Ara tenim potser més formació, abans no tenien tanta facilitat per anar a estudiar; tenim més eines per millorar aquest tracte directe.

Trenta anys enrere, en aquests racons de l'Alt Empordà, la clientela principal venia de l'altre costat de la frontera a atipar-se a baix preu. Ha canviat tot?

Continuen venint francesos, però menys que abans. Abans venien només a menjar. Els meus pares van agafar El Molí el 1980, però anteriorment havien tingut un restaurant a un quilòmetre d'aquí, a la Caula, i hi anava moltíssima gent de l'altre costat de la frontera. Només els feien cargols, embotit i carn a la brasa, i el restaurant s'emplenava sempre. Els clients volien quantitat i marxaven. Es feien àpats de 300 persones. A partir d'aquell restaurant, van poder comprar aquesta masia, que estava en ruïnes, i instal·lar-se aquí.

Ha calgut canviar aquella imatge?

La mateixa clientela ha canviat. Abans volien abundància i plats típics catalans. Avui el client francès que ve busca una referència catalana, però també qualitat i proximitat. Com a restaurant, ens diferenciem intentant oferir sempre molt bon producte, de proximitat, fresc al 100%. Tenim molta gent a la cuina, fem tota la producció nosaltres: foie-gras, anxoves, mousse de bacallà, farcits de bolets, postres, gelats, sorbets... Potser és una mica més car respecte al preu que estaven acostumats a pagar, però la gent que ho sap apreciar ho agraeix. Hem vist que el client ho demanava; la gent estava acostumada a pagar poc i menjar molt, i ara ens estem tornant més exigents tots en general.

Quin és el seu recorregut a El Molí?

Nascuda aquí, a El Molí, criada entre fogons, a la sala. Inicialment, això era més que res un restaurant amb alguna habitació per si algú es volia quedar a dormir. De ben petita tocava ajudar els pares i els germans, que ja estaven aquí. Estudiava a la universitat i els caps de setmana estava aquí.

Estudiava pensant ja en el negoci familiar?

Sí, vaig començar entre turisme i direcció hotelera i vaig pensar que direcció era millor, perquè englobava temes com ara comptabilitat i gestió, que són necessaris. Van ser tres anys a la universitat de Bellaterra, i treballant en cadenes com ara Accor, en establiments i departaments diferents: màrqueting, comptabilitat i direcció. A partir d'aquí, vaig preparar un màster en direcció hotelera a Dublín; després vaig estar a Mas de Torrent, a l'hotel restaurant El Far (al far de Sant Sebastià), Torremirona, hotels de la zona... Més que res, en gestió i recepció.

Com fa el pas definitiu a El Molí?

El meu projecte de final de carrera va ser la creació d'aquest edifici, la part nova d'hotel davant la masia, que no existia. Vam començar el 1980 amb vuit habitacions a la masia; el meu projecte el 2008 va ser la creació d'aquest hotel. Vam fer tot un estudi de les habitacions i els costos, i el 2011 vam inaugurar aquesta part. Quan es va obrir, ja em vaig dedicar al cent per cent a la direcció de l'hotel.

També va ser quan es van jubilar els pares?

Es va fer progressivament. Ells viuen aquí, sempre són per aquí parlant amb la gent. La base és que som els tres germans. Entre tots tres ho portem tot. En Jordi s'encarrega de la cuina; en Marc, de la sala, i jo, de l'hotel. El tema de la gestió i els números el portem entre tots tres. Encara que jo porti més la comptabilitat i els papers, a l'hora de decidir ho fem entre tots tres. És necessari i ens donem moltíssim suport.

Els fills a vegades es volen desmarcar del que han fet els pares. Aquí tots heu fet pinya?

Sí, suposo que en part és per l'educació que ens han donat, l'esperit de sacrifici i l'esforç que van fer ells. Eren pagesos, i de joves van marxar de casa per fer la seva vida. Hem vist l'esforç que hi ha al darrere i, cadascú en el seu departament, també estem molt entregats, perquè és bàsic. Si els clients venen i no hi ha ningú, no és el mateix. Volem ser-hi sempre. Els clients arriben i veuen que estem tots tres xerrant, i a més ens agrada. Pot semblar curios, però som feliços.

Us va repartir la feina de joves?

La incorporació es va fer per edats. Primer, en Marc, que ja havia treballat en restaurants amb estrella del país, a El Bulli. Tots tres hem fet el mateix: estudiar, pràctiques i cap aquí a treballar. En Marc i en Jordi van estudiar

cuina tots dos, i això està bé, perquè el màitre de sala sap tot el que passa a la cuina i és més fàcil informar el client, perquè sap tots els processos de la cuina. Jo sí que de petita ja vaig dir “cuina, no”. M’agradava el tema dels números, portava les reserves... Cadascú va veure clar el que faria abans d’entrar a la universitat.

Com definiria avui El Molí?

Som un petit hotel. Tenim catorze habitacions –vuit de superiors i sis a la masia, i una suite que s’inaugurarà aquest estiu–. La suite serà la més espectacular que tindrem; tindrà un volum de vidre, des de la banyera es veurà el riu... Creiem que serà una habitació molt diferent de qualsevol que es pugui veure per aquesta zona. Al restaurant tenim capacitat per a uns 120 comensals, i a l’estiu, a la terrassa, hi caben unes 80 persones més. També dues sales per a àpats d’empresa, de 20 a 50 persones.

Parlem d’un hotel de luxe?

Més que de luxe, diria que és un lloc privilegiat; tenim la Muga al davant, és un lloc tranquil..., i això és un dels punts forts per als nostres clients. També tenim sala de reunions, sala de massatges, espais i facilitats per a grups de cicloturisme. Ens agrada fer paquets de gastronomia, d’enoturisme, sopar amb maridatge de vins i l’endemà una visita a un celler... El perfil que més tenim són parelles que busquen descans, i els oferim una ambientació romàntica. Ser propers vol dir fer l’habitació en el moment just perquè el cava estigui en perfecte estat quan arriben, que l’habitació faci olor de rosa... Tenim molta clientela que repeteix amb el tema romàntic. Els fem una mica de planning de cap de setmana. També tenim molts grups familiars. Al restaurant, un 60% dels clients són francesos i un 40%, catalans. A l’hotel, diria que el 45% són francesos; un 45%, catalans, i la resta, belgues, holandesos i alemanys.

No estem ubicats al cor de la Costa Brava. Cal atraure els clients?

La gent ve aquí perquè busca tranquil·litat i qualitat. Volen una cosa diferent, un tracte proper, no busquen sol i platja; busquen una tranquil·litat que no troben a la costa, tot i que, si hi volen anar, la tenen a vint minuts. Nosaltres venem descans. Tenim molt en compte separar el que és el restaurant i l’hotel.

Què aporta ser membre de l’agrupació Petits i Grans Hotels de Catalunya?

Hi som des del principi, és un concepte que m’agrada molt; som tots hotels de menys de quinze habitacions, amb un tracte molt exclusiu amb el client, molt personalitzat. Ens enriqueim els uns als altres, busquem eines que ens puguin anar bé a tots –des dels amenitats dels hotels fins a eines de gestió hotelera–, fem formacions, estudis de final d’any... Tot això ens enriqueix molt. Com a petit hotel independent, si tu vas sol en una direcció és més complicat. En grup tot és més fàcil i som més forts. Un dels reptes que em fan il·lusió és implicar-me més en el sector. Millor si progressem tots. Quan tenim ple a l’hotel o al restaurant, enviem els clients a l’establiment del costat; volem que els altres també treballin bé i puguin atendre clients si nosaltres no podem. Ho veiem com un punt positiu.

Amb quinze habitacions, doncs, ja no podeu créixer?

Just al límit. L’objectiu no és créixer en quantitat, sinó tenir un hotel al nivell del restaurant en les quinze habitacions. No volem més. A partir d’aquí, hem de saber donar tot el que els clients busquen. Avançar amb coses noves. El 2011, aquest edifici, la piscina... Ara fa dos anys, vam renovar totes les habitacions de la masia. De les onze que teníem, ens vam quedar amb sis. Les vam ampliar, hi vam tornar a posar materials naturals, en la línia de la nostra filosofia –tot de freixe natural, pedra, formigó vist...–, ja que són els elements que ens diferencien. Hem potenciat les banyeres de microciment a nivell de terra; ens les demanaven molt, i ens vam

preocupar perquè a la masia totes les habitacions tinguessin aquesta banyera, sempre al costat d'una finestra.

Aquests plantejaments a vegades topen amb la visió de la generació anterior?

A vegades. "Com vols quedar-te només amb sis habitacions i posar-hi banyeres si el més pràctic és la dutxa?", deia el meu pare. Jo contestava que sí, que les dutxes són molt pràctiques en un hotel a Barcelona on la gent només va a dormir i se'n va. Aquí hem de tenir un punt diferenciador. En temes com aquests –banyera o dutxa, habitacions de 40 m²...– es va debatre. Al final ens vam arriscar, habitacions enormes, totes amb banyera i dutxa, tot a nivell de terra, molt còmode, i tenim ple cada cap de setmana tot l'any, és un gran què. Encara que a casa la gent es dutxi, aquí vol banyar-se, perquè és un moment seu, venen a desconnectar. M'encanta quan la gent em ve a dir: "He desconnectat totalment." M'ho diu molta gent. Saber que has pogut satisfer els clients és molt important.

Publicat a:

-El Punt Avui. Girona 20-01-2019, Pàgina 24

Font del document:

<http://www.elpuntavui.cat/economia/article/18-economia/1538194-tenim-mes-eines-que-els-pares-pero-el-tracte-al-client-i-hem-apres-d-ells.html>