

Avui a Catalunya es compten uns quinze grups hotelers importants, com Ibersol, ubicat a Salou i propietat d'en Claudio Pérez i de Lluís Escofet. Ens acompanya el primer, un tarragoní nascut a Valladolid que ens farà cinc cèntims d'aquesta activitat tan relacionada amb el sector turístic. **"Ens vam traslladar a Tarragona quan la Renfe hi va destinar el meu pare"**, ens explica. El seu primer tast del món hotelier, però, el va tenir una mica més lluny, **"a Palma de Mallorca"**, una experiència que li serviria per, un altre cop a Salou, posar-se a treballar per a en Lluís, **"el meu pare professional. Ens vam fer socis en 1986."** En total, el nostre convidat ha acumulat dues dècades d'experiència en el ram hotelier, i la seva activitat s'ha diversificat. Defineix Ibersol com **"una empresa turística. A més de l'explotació d'hotels, càmpings i cases de colònies, som agència immobiliària i administradors de finques al llarg de tota la costa. També treballem com a agència de viatges receptiva, en altres paraules, som els qui rebem els clients quan arriben a la seva destinació. Ens responsabilitzem que l'estada dels turistes al lloc escollit es desenvolupi adequadament, i representem els principals tour-operadors europeus a la Costa Daurada."** Pel que fa a la vessant immobiliària, les perspectives no poden ser més prometedores: **"Avui pràcticament tot allò que fas ho tens venut abans de construir."** Quant als hotels, la nineta dels ulls d'en Claudio, tampoc no es queden curts: **"Ens hem expandit molt al llarg dels darrers anys. Avui en dia aquesta és la branca més important del grup. Actualment gestionem set hotels, i n'estem construint un a Canàries i dos a Almeria."** No es reprimeix a l'hora de dir que **"ara per ara la qualitat dels hotels espanyols és capdavantera a Europa. I és que a aquestes alçades ja no es pot concebre res que no tingui qualitat. Ibersol, a qui la Generalitat ha atorgat el Diploma Turístic, lluita constantment per aconseguir aquesta qualitat. Actualment quasi tota l'oferta hotelera de nova construcció a la costa espanyola és de quatre estrelles. Els establiments de menys categoria s'han renovat i modernitzat al llarg dels darrers anys amb serveis que els equiparen als de categoria superior."** Salou n'és una mostra: **"Tots els hotels de tres estrelles han incorporat aire condicionat i reformat les cuines i menjadors, amb la inclusió de bufets i cartes molt més variades."** I és que una bona atenció exigeix una bona taula: **"Als Estats Units un bon àpat s'associa a un hotel i els restaurants de cadenes com el Hilton tenen molta fama. Aquí, en canvi, no queda bé convidar a dinar en un hotel. Tanmateix, el servei de menjador que Ibersol ofereix és comparable al de qualsevol restaurant."** Quina és la tendència actual pel que fa a restauració hotelera? **"Fins ara el més habitual era el bufet lliure, perquè resultava més pràctic i implicava un estalvi de personal. La nostra tasca, però, consisteix a donar servei, per això ens assurem que, a més del bufet, en cada àpat hi hagi personal que cuini a l'instant el plat escollit pel client."** La seva empresa ha trobat, per tant, una solució **"mixta"**, que es concreta encara més **"a l'hora de sopar, un moment en què el client es muda especialment, sovint amb la intenció de sortir després. El segon plat sempre el serveix un cambrer, i sempre el mateix. Em sembla primordial que sigui la mateixa persona qui atengui el client al llarg de tot l'àpat."** No ens descuidem del beure: **"Ara a qualsevol restaurant dels nostres establiments hi ha una completa carta de vins."** Aquests esforços no són en

va: **"La rendibilitat de l'hotel de costa va en funció de l'ocupació."** I l'ocupació, és clar, depèn de la qualitat.

L'assignatura pendent del sector català sembla ser la dels hotels no destinats a allotjar turistes, sinó visitants en viatge de negocis. Així, fins no fa gaire l'oferta hotelera es dividia en dos grans grups: **"Els hotels de ciutat que s'edificaven per a clients que només necessitaven passar-hi una nit, i els de costa, que no disposaven de grans comoditats ja que es partia de la premissa que el turista passaria molta més estona a la platja que a l'habitació. Ara, en canvi, els gustos del client han canviat: vol trobar-se en un espai ample i agradable on pugui, per exemple, veure la televisió i poder fer la seva vida, amb grans espais oberts enjardinats, on l'oci sigui el complement ideal per a l'estada."** Aquesta nova concepció es reflecteix en l'oferta turística: **"Els que ara mateix Ibersol està construint són hotels turístics que incorporen sales per celebrar-hi reunions d'empresa i convencions. No volem captar només tour-operadors, sinó també empreses que requereixin espais amplis per premiar els seus treballadors i fer-los-hi xerrades i cursets."** Per al nostre interlocutor, el fet que **"a Barcelona es construeixin constantment palaus de congressos"** ja és prou simptomàtic: **"Hi ha el futur assegurat."** La manca de places hoteleres a la capital catalana no és cap secret: **"En 1992 es va programar la construcció de tot un seguit d'hotels que, per prudència, no van arribar a fer-se realitat. La sorpresa ha estat que tots els establiments que van néixer amb els Jocs Olímpics, lluny de quedar-se buits posteriorment, després d'un any de crisi van remuntar espectacularment."** Segons en Claudio, avui el turista o l'executiu ja no necessita uns Jocs Olímpics per visitar la Ciutat Comtal: **"Vénen perquè és una ciutat maca, que ha adquirit una gran fama."** Hi ha qui s'ha beneficiat de la insuficient oferta d'allotjament de Barcelona: **"Els municipis del voltant. De tota manera, ja se'n faran, d'hotels, a Barcelona. Els empresaris sempre estem a l'aguait."**

No s'acaben aquí els problemes del sector. La manca de mà d'obra n'és un altre, i força preocupant, **"no només pel que fa a restauració i hostaleria, sinó també en altres departaments, com per exemple recepció. Per pal·liar aquest problema s'intenta guanyar la fidelitat dels empleats mitjançant cursets, organitzats a l'hivern, orientats a la millora de la qualitat."** El problema podria resoldre's amb més mà d'obra provinent de l'estranger, però s'adona que **"el públic no accepta fàcilment que el serveixi un treballador procedent de certs països."** Per a ell, la solució ve de la mà de **"la política, perquè l'immigrant s'adapti de seguida al nostre país. Està desitjant venir, només cal que l'anem a buscar i li facilitem un sistema de viure digne."** En un país on d'aquí a 50 anys hi haurà 10 milions menys d'habitants, **"són els polítics els qui han de facilitar el camí perquè aquesta gent pugui arribar en bones condicions."**

El fet que les temporades hoteleres siguin cada cop més llargues captarà de ben segur més empleats: **"Els treballadors busquen seguretat, poder treballar durant tot l'any. A Salou ja podem parlar de temporades de nou mesos. Al sud, començant a Benidorm, els establiments turístics es poden permetre d'obrir de gener a desembre. Cal tenir en compte que Espanya va camí de convertir-se en un país de serveis."** De segur que ho farà, gràcies Ibersol, en Claudio i la M. del Mar, la seva esposa.

**“Ara per ara la qualitat  
dels hotels espanyols  
és capdavantera  
a Europa”**



**Claudio Pérez** - Salou (Tarragonès)