

CETT Consultors forma part d'un grup d'empreses que presideix Gaspar Espuña Berga i que es dedica exclusivament al món del turisme. "La idea neix l'any 1969 davant d'un turisme en ple creixement al nostre país. Sorgeix amb l'afany de poder fer un centre, el CETT, on anessin agafats de la mà l'ensenyament, l'assessorament, la investigació i una mica tota l'activitat professional relacionada amb el turisme. En aquells moments ens trobàvem amb un sector incipient, que tenia encara moltes mancances, però en el qual, en canvi, semblava que tothom es veiés en cor de donar-ne opinions. Per totes aquestes raons, vam apostar per una línia de formació que incidís directament sobre el sector, i l'hem mantinguda i augmentada amb els anys. També vam obrir molt aviat la consultoria per tal de donar resposta a tots aquells que ja veien la necessitat d'un assessorament." En aquests moments, Ramon Iglesias Tovar és el director d'aquesta àrea: "Toquem un ventall de temes molt ampli i assessorem des d'un país fins a una empresa de dimensions reduïdes que porta de cap obrir un restaurant petit." Gaspar Espuña afegeix: "A la gent li sembla que només hi ha un tipus de turisme, però la veritat és que n'hi ha molts, perquè no podem oblidar que, a més d'aquell turisme de platja que tots coneixem, també hi ha el de negocis, el de la salut i molts altres tipus que sovint el gran públic no té en compte." Ramon Iglesias comenta precisament aquesta complexitat de l'àmbit en què treballa: "Aquest és un sector empresarial en què no es tracta només que hom tingui la capacitat de produir o d'oferir un servei, sinó que també necessita tenir una bona carretera que arribi fins on és, un enllumenat públic adequat, una oferta complementària molt gran... De fet, és la suma de factors molt diversos en què la interdependència amb l'Administració pública és fonamental."

El turisme se centra en la persona i això cal tenir-ho molt en compte: "La nostra filosofia sempre es basa en el fet que no sols és important que un empresari faci negoci, sinó que hem de tenir present que està al servei de la comunitat i que, per tant, també estan en joc la millora de la identitat del poble, el seu progrés i, en definitiva, el bé de tota la població." Per això, al Grup CETT: "Assessorem entitats públiques i/o privades en temes relacionats amb el territori i el desenvolupament estratègic de zones determinades", afirma Maria Abellonet, gerent del grup. I el seu company Ramon puntualitza: "Fem, per exemple, planificacions d'orientació turística de tot un poble. També és evident que un consultor no té mai la solució, la solució la té un mateix, no hi ha fórmules màgiques ni un llibre de receptes, el que hi ha és la capacitat d'assessorar, de treballar, d'entendre com funcionen les coses i de fer veure a la gent com cal aplicar-les." I continua la Maria: "Qualsevol municipi, comarca, regió o país necessita planificar el seu turisme i tenir clar quin és el model de turisme que vol: si un de massiu, que implica el disseny d'una sèrie d'estructures i equipaments, o bé un d'un altre tipus. Hem d'assumir una capacitat de liderat on tot el teixit empresarial participi i es desenvolupi d'una forma cooperativa. Això és fonamental, i l'Administració pública ens ha d'ajudar a fer-ho, perquè el sector no es desenvoluparà només perquè dues persones decideixen obrir un hotel, sinó que cal que l'Administració doni suport

a aquestes iniciatives i presti els serveis complementaris necessaris." Quan algú s'adreça a CETT Consultors és perquè té un problema a resoldre, i la maquinària del grup es posa a treballar per tal de solucionar-lo: "Algú pot sol·licitar els nostres serveis per raons diverses, per una manca de rendibilitat, d'operativitat o d'organització, el que implica, per tant, que nosaltres sapiguem escoltar i entendre el problema que ens pretén transmetre. La gent veu com les coses canvien ràpidament i no sap com fer-ho per no perdre el tren. La nostra feina és aconseguir trobar vies que els permetin sortir-se'n." I encara: "Sovint, molts dels conflictes que veiem a les empreses es produeixen per una manca de comunicació o per una comunicació inadequada; aleshores, la nostra feina consisteix a establir sistemes que els permetin tenir un bon *feedback* amb els treballadors i clients."

D'altra banda, una de les grans preocupacions del grup és la formació: "Abans una persona podia entrar en un hotel com a grum i acabar sent-ne el director, però ara tot ha canviat, i hem de formar la gent perquè sigui capaç de gestionar el lleure de manera que els clients trobin la satisfacció que busquen. Una escola universitària, adscrita a la Universitat de Barcelona, on s'imparteixen la diplomatura en turisme i diversos màsters i postgraus és la principal bandera del grup CETT. Fem també els cicles formatius de grau mitjà i superior relacionats amb el turisme i l'hoteleria i la formació continuada per a empreses del sector, així com formació a mida segons la demanda de cada empresa." Tot això sempre vinculat amb l'hotel i la xarxa d'agències de viatges que formen part del mateix grup. "Encara hi ha molt per estudiar en el món del turisme i intentem fer-ho des de la vessant acadèmica, però vinculant-la estretament amb la pràctica. Volem viure la realitat, el que passa en el sector per poder-ho treballar i millorar." I seguint aquesta idea afegeixen: "A l'escola tenim molta cura de les actituds, perquè considerem que és molt important saber fer bé una cosa, però també hem de vetllar i incidir en els valors d'aquests joves que demà sortiran a treballar. Tothom té el seu rol i ha de ser conscient de la importància de la funció que exerceix a l'empresa. El turisme va molt més enllà de servir una copa i això ho hem de fer entendre als nostres estudiants." Per aquesta raó es treballa també en la recuperació de figures que, aparentment, s'havien perdut en els darrers anys: "Creiem que cal recuperar, per exemple, el *maitre* com a persona coneixedora dels clients, dels plats, de la disposició del restaurant, etc. En aquests darrers anys, hem observat un canvi de mentalitat respecte a la gastronomia: la gent ha passat d'anar a menjar a fora a anar a gaudir d'un moment especial, d'un lloc i, òbviament, d'un bon menjar." I continuen: "Ara es dona un gran valor social als cuiners, la gent els coneix i pensem que comença a haver-hi una mena de transició cap a un nou concepte de cuina. D'aquí a ben poc, es recuperarà la figura del *somelier*, portat per l'enorme interès que hi ha actualment per la cultura del vi."

El Grup CETT atorga cada any els premis Alimara al millor material de promoció turística espanyola, premis que s'han obert també a les noves tecnologies. Cal recordar igualment, que CETT ha estat objecte de reconeixement en diverses ocasions, com la Placa d'Honor del Turisme de la Generalitat de Catalunya.



“Molts dels conflictes que veiem a les empreses es produeixen per una manca de comunicació o per una comunicació inadequada”

Gaspar España, Maria Abellanet i J. Ramon Iglesias
Barcelona (Barcelonès)