

Esquire

PAÍS: España
PÁGINAS: 138-143
AVE: 82200 €
ÁREA: 18936 CM² - 600%

FRECUENCIA: Mensual
DIFUSIÓN: 17238
OTS:
SECCIÓN: REVISTA



1 Abril, 2024

ANDRÉS GALISTEO ^{POR}

LLAVES DE URO



Puedes pedirles lo que se te ocurra:
una mesa en el restaurante de moda o un
helicóptero en la puerta. Tienen el
superpoder de abrir, como nadie, las puertas
más difíciles y nunca te darán un 'no' por
respuesta. Son los conserjes de algunos
de los mejores hoteles de España y del
mundo. Este distintivo en su solapa es
diferencial en el gran lujo



1 Abril, 2024



Búscalos. Esta campanita puede ser el inicio del viaje de tu vida si lo dejas en manos de un buen conserje.

Ver, oír, callar y actuar. Cerrar la catedral de Palma, la Sagrada Familia y hasta la Alhambra para una visita privada. Un avión a Londres en plena erupción del volcán de Islandia, con el espacio aéreo cerrado. Parar un partido en el Camp Nou porque el cliente no llega puntual y no quiere perderse el arranque. Hacerse con unas entradas para la ceremonia inaugural de los Juegos Olímpicos en el mismo día en que tienen lugar. Lo de menos, casi, es confirmar esa mesa difícil en un restaurante con lista de espera de meses. Este es el día a día de los conserjes de los mejores hoteles de España y del mundo: los 'conseguidores'.

LO IMPOSIBLE

Tratar de lograr lo impensable es su objetivo de cara a una exigente clientela ante la que solo hay una norma: decir que no nunca es una opción y si hay algo de verdad imposible en un momento dado, siempre hay que dar una alternativa que haga olvidar el capricho inicial. "Lo que sea al precio que sea", no hay límite con algunos de estos huéspedes, cuenta a *Esquire* Pep Ferreiro, *head concierge* del hotel La Residencia, en el bohemio

pueblo mallorquín de Deià. Esta propiedad, la única de la compañía Belmond en España, es uno de los estandartes del gran lujo nacional, un gran lujo que pasa, cada vez más, por el relumbrón de las llaves de oro que estos profesionales lucen en sus solapas.

Se trata de un símbolo de aires masónicos que no tiene que ver, en realidad, con ninguna sociedad misteriosa, pero sí encierra muchos secretos para abrir muchas puertas. Fundada en Francia en 1929, a nivel internacional, en 1952 y en España en 1962, Les Clefs d'Or (Las Llaves de Oro) es la logia que reúne a los más destacados conserjes de hoteles de todo el globo, una asociación sin ánimo de lucro que se sustenta en dos pilares: el servicio y la amistad. Ferreiro es el delegado nacional de Baleares de una red que conecta provincias y países, mientras que Borja Martín, *chef concierge* de un icono actualizado como es el hotel Mandarin Oriental Ritz en Madrid, la preside. "Somos unos 150, unos 4.000 en el mundo, las llaves no las puede llevar cualquiera", explica mientras resume el proceso para obtenerlas. A grandes rasgos, un mínimo de cinco años en el hotel es la base sobre la que hay que demostrar eficiencia, saber hacer y estar. A partir de ahí, cada trayectoria y candidatura son examinadas con rigor por cada delegación hasta aprobarse y llegar a la imposición de las llaves cruzadas que marcan la diferencia dentro del mismo ámbito del lujo.

"En un escenario con tanta competencia, el cliente elige el hotel por el servicio, los de-

talles y por cómo se le cuida, reclama ese punto extra de atención en el sector que nosotros damos", continúa Martín. "Un hotel de lujo no puede denominarse así si no tiene un conserje", corrobora Francisco Racero, jefe de conserjería del centenario y siempre maravilloso El Palace de Barcelona. Es curioso que él defienda un término que, en castellano, tiene un sentido poco acertado hoy día. "Persona que tiene a su cuidado la custodia, limpieza y llaves de un edificio o establecimiento público", define la RAE, que lo emplea como sinónimo de portero o bedel. Y nada que ver.

UNA CARRERA DE FONDO

"Antes uno era el mozo e iba ascendiendo", recuerda Borja Martín cuando entró hace más de dos décadas en el Ritz. "Ahora se apuesta más por la formación, por la escuela. La industria siempre ha ido por detrás en España y fue un término que llegó a estar muy demonizado, se veía como un negocio >>>



1 Abril, 2024



FRANCISCO RACERO

EL PALACE, BARCELONA

“Lo primero que me solicitaron cuando empecé en esto fueron unas entradas para las Olimpiadas, el día de antes de la inauguración”, cuenta el jefe de conserjería de esta institución hotelera en la Ciudad Condal. Nada comparado con cuando unos japoneses le pidieron parar un Chelsea-Barça en el Camp Nou, porque llegaban tarde, o cerrar la Sagrada Familia para una visita privada. Casi nunca es imposible y, si lo es, puede que la alternativa sea aún mejor que el plan original. “El que viene a un hotel de lujo lo sabe perfectamente cuando mira las solapas”, afirma Racero.

« dentro de otro, pero por suerte vuelve a hacerse fuerte; el cliente es lo primero que busca nada más registrarse y la gente joven quiere prepararse para ser un buen conserje”, asegura José Carlos Trina, quien lidera el departamento en Marbella Club, el aristocrático hotel pionero en la Costa del Sol.

“No hay ninguna materia concreta”, prosigue. Desde la asociación se imparten clases pero “no somos docentes: contamos lo que hacemos”, detalla de nuevo Borja Martín. “Este oficio es bastante autodidacta”, comenta Pep Ferreiro, “y tienes que saber de lo que te gusta y de lo que no, leer constantemente [si es *Esquire* mejor que mejor], interesarte por todo”, ríe. “Es algo muy vocacional que se tiene que tener dentro, se aprende con los años, con los contactos [cruciales], viendo a la gente feliz”, sintetiza Triana. Pero ¿qué hace realmente un buen conserje? “Podríamos decir que somos seguidores, sí, tenemos la capacidad y la obligación de hacer que las pocas horas que tenemos con un cliente resulten en una estancia perfecta, tan especial que se acuerde de ti y vuelva”, avanza Ferreiro. “Somos los mejores embajadores de los destinos en los que trabajamos, somos prescriptores”, añade Martín desde Mandarin Oriental Ritz.

24 HORAS ALERTA

No hay límite horario, no hay un día igual. Explorar, sobre todo en sus ratos libres, y adelantarse a los deseos, ese es el reto constante en el que viven estos expertos que son una especie de Google humano. Cuando no conocen, llaman, y es que esta es una de las ventajas de pertenecer a la organización que conforman. Está claro que ni los nuevos tiempos ni la tecnología han minado su cometido, como se podría pensar; en todo caso les ha dado más armas para conseguir su objetivo. “Frente a la automatización, personalización. El lujo pasa cada vez más por las personas, por olvidarse del teléfono y que seamos nosotros quienes nos encargamos”, confirma Pep. “El factor humano es irremplazable. El cliente viene con las ideas más claras, eso está claro, y es mejor porque así sus preguntas están mucho más enfocadas, pero siempre acude a ti”, garantiza Triana en su puesto en Marbella Club. “A veces nos piden que les filtremos toda la información »»



PEP FERREIRO
BELMOND LA RESIDENCIA,
MALLORCA

"Vamos a ser los próximos chefs de la industria", prevé el head concierge de este retiro de cinco estrellas al amparo de la Tramuntana y frente a Deià, un pueblito de artistas de postal: "Igual que los cocineros se han convertido en estrellas, en los hoteles va a pasar lo mismo: cada destino necesita esa rock star que te ayude a conseguirlo todo, y eso somos nosotros, el punto diferencial entre el lujo y el gran lujo". No hay nada de Mallorca que Pep no conozca y que no pueda obtener.



1 Abril, 2024



BORJA MARTÍN

MANDARÍN ORIENTAL RITZ, MADRID

"Las Llaves de Oro significan calidad, excelencia y experiencia. Para ganárselas hay que emplearse mucho, empaparse de cultura, de la ciudad, tener don de gentes...", enumera el presidente de la asociación en España y responsable de la *conciergerie* del hotel más lujoso y emblemático de la capital. Su agenda sí que es de oro. Para él, la clave es la pasión e, incluso, ser un poco friki: "Trabajamos 24/7, estamos siempre conectados. Respeto mucho la vida personal, pero cuando uno es parte de esto ha de tener ganas de más. Es muy estresante, sí, pero también muy divertido".



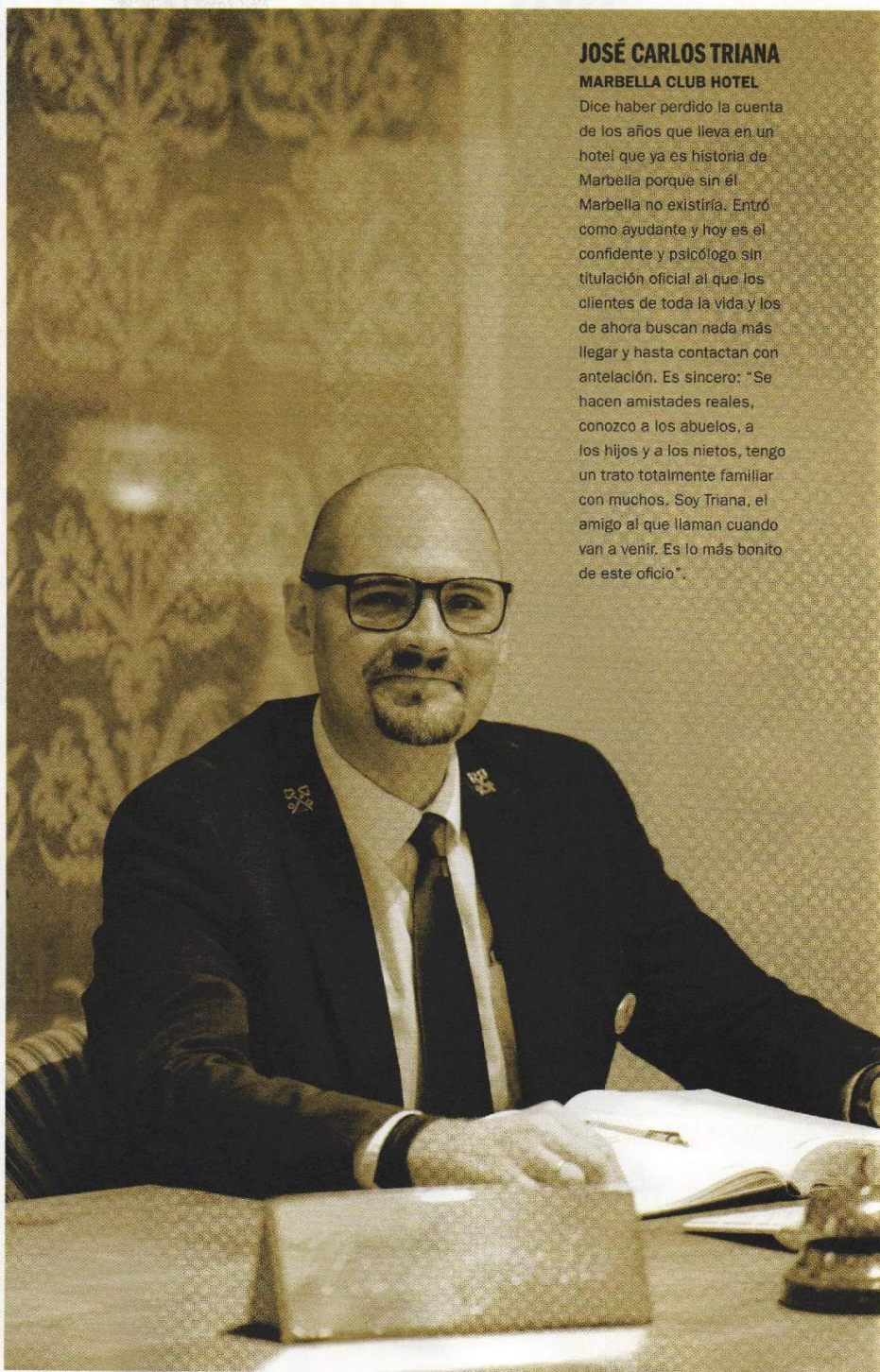
1 Abril, 2024

« que traen, se suma Borja Martín. El valor añadido del hotel es la persona que conozca toda esa información, sepa recomendar y conseguir». Por muchos datos que tenga, Google no soluciona un hueco en el restaurante de moda, no tiene las relaciones, el encanto, ni la capacidad de persuasión de un verdadero "llaves de oro". No solo conoce el terreno como la palma de su mano, también hace gala de un sexto sentido para dar en el clavo, en escasos minutos, con tus gustos y la recomendación exacta que requiera la ocasión que le plantees. No defraudan, su intachable curriculum les va en ello.

NUNCA DIGAS NO

"La palabra 'no' es una derrota", sufre José Carlos Triana. La evita, incluso cuando no hay más remedio, aunque los cuatro ratifican que los clientes lo entienden mejor de lo que cabría esperar. "Ofrecer el plan B y que al final acabe gustándoles más que el A es parte de nuestra picaresca", confiesa el mallorquín Pep Ferreiro, de La Residencia. Solo existe un 'no' rotundo y viene dado por la legalidad, que juran jamás traspasar aunque las peticiones de ir más allá de los límites razonables abundan. "Lo más habitual es que te pidan algo para 'ya', y ese algo puede ser un vuelo cuando el espacio aéreo está cerrado por la erupción de un volcán islandés. Me pasó con un cliente y su mujer me dijo que si no llegaba a Londres a firmar la venta de su empresa y jubilarse, se iba a divorciar de él. Les subí en un barco de Alcudia a Barcelona, les monté en un coche allí, tardaron casi tres días pero llegaron y me enviaron una botella de champán con pepitas de oro. Lástima que mi madre la abrió para hacer pechugas al cava...", rememora Pep divertido y orgulloso.

Borja Martín ha tenido que cruzarse el continente personalmente para llevar una documentación a una clienta o cerrar a cal y canto una joyería porque un jeque árabe se había encaprichado de una pieza. Triana acabó con las existencias de una carísima marca de agua porque uno de sus huéspedes no bebía otra cosa y no daba más de tres sorbos a la misma botella. No le quedó más remedio que, durante los 14 días que permaneció en Marbella Club Hotel, asegurarse de que no le faltara una en todo momento, fuese como fuese. Así, cada jornada puede ser una aventura. Estas son solo tres de las miles de anécdotas que esbozan estos profesionales, aunque nunca pormenorizan. Jamás lo harían; la prudencia es una de sus mayores valías. "Ser un conserje es representar la discreción del lujo", termina Racero. ■



JOSÉ CARLOS TRIANA

MARBELLA CLUB HOTEL

Dice haber perdido la cuenta de los años que lleva en un hotel que ya es historia de Marbella porque sin él Marbella no existiría. Entró como ayudante y hoy es el confidente y psicólogo sin titulación oficial al que los clientes de toda la vida y los de ahora buscan nada más llegar y hasta contactan con antelación. Es sincero: "Se hacen amistades reales, conozco a los abuelos, a los hijos y a los nietos, tengo un trato totalmente familiar con muchos. Soy Triana, el amigo al que llaman cuando van a venir. Es lo más bonito de este oficio".