

ECONOMIA CALDES DE MALAVELLA -
12 gener 2019 2.00 h

CRISTINA ROS DIRECTORA DE L'HOTEL BALNEARI PRATS DE CALDES DE MALAVELLA

“Els anys a la recepció van ser la meva base, m'han ajudat molt”



Ros, asseguda en una de les cadires del jardí. Explica que l'edifici del balneari d'estil neoclàssic i modernista; i que les estades serveixen per cuidar cos i àn ORIOL DURAN.

GISELA PLADEVAYA - CALDES DE MALAVELLA

Una portalada de tons clars, a la plaça Sant Esteve de Caldes, condueix a un establiment que equilibra de manera conscient la tradició i la innovació: l'hotel Balneari Prats. La seva directora, Cristina Ros, hi va començar de pràctiques, quan tenia 18 anys. Darrere el taulell de la recepció va potenciar valors claus com el de

El 2009 es va fer una reforma important de part de l'hotel. Tot i ser una obra d'envergadura, no va perdre l'essència, el segell

l'empatia, "tenint molt present que les persones no som màquines, som emocions"; i al llarg de la seva trajectòria ha viscut el canvi de diverses pautes de treball. D'agafar les reserves per telèfon o personalment – anotant-les amb paper i llapis, i deixant-les a vegades ja emparaulades d'un any per l'altre– a estar en els últims temps connectada permanentment, i rebent en ocasions les dates de les reserves per Whatsapp. En el context d'un sector diversificat i en què ha augmentat notablement la mobilitat de la gent, valora sobretot el fet d'haver aconseguit "una fidelització alta dels clients".

Sempre s'ha de tenir present que les persones no som màquines, som emocions. Has d'estar pendent del client, empatitzar-hi

Tenim hostes molt fidels, de fa dècades. Algunes persones venen a buscar, una mica, la idea romàntica del balneari

A més de l'hotel, el centre termal deu ser un bon valor afegit. Què busquen principalment les persones que els visiten?

És un lloc molt entranyable, pensat sobretot per descansar. Hi ha gent que, quan és aquí, ens diu: quina pau que es nota! Alguns clients venen a buscar la idea romàntica del balneari. N'hi ha d'altres que, quan eren petits, hi havien estat amb els pares o amb els seus avis i que, ja d'adults, continuen venint. És bonic perquè a diversos nens i nenes els hem vist créixer. També tenim colles d'amics, companys de feina i estem dins del programa de l'Imsero, amb el qual ocupem un miler de places anualment.

En el sector turístic, és difícil combinar la vessant local amb la més global?

Cada dia és un repte. Estàs pendent de les eines d'Internet i t'arriben molts *inputs* i opinions que els usuaris hi deixen. A banda, és bo que hi hagi relació entre l'establiment i el municipi on està situat, ja que un negoci pot servir de promoció de la població on és, i a la inversa. En el nostre cas, a més de la visita a la vila termal de Caldes, estàs a prop de Girona i de la Costa Brava. I hem fet alguna promoció de

màrqueting a través de revistes especialitzades en turisme, sobretot adreçada al mercat francès, i hem comprovat que ha tingut un retorn positiu. És important donar-se a conèixer.

Personalment, com viu la feina i què representa per a vostè el balneari?

Comporta dedicació absoluta i, per sort, he rebut suport de la família, ja que no són vuit hores i abaixar la persiana. Però em gratifica, m'agrada molt. Fa trenta anys que soc al balneari. Vaig començar fent pràctiques a la recepció, on vaig agafar formació. Va ser la meva base. Recordo que alguns clients t'explicaven tota la seva vida. Tenien la necessitat de comunicar-se i això afavoria que no es creessin barreres. T'hi introduïes de forma personal. Estava molt acostumada a tenir relació amb els hostes, mirant que es trobessin com a casa. I, quan feia vint anys que hi era, la propietat em va proposar dur la direcció. Estic molt agraïda, ja que va ser un vot de confiança important cap a mi; i els companys també m'ho van facilitar.

He observat que a molts dels clients amb qui es creua els saluda, els pregunta com va tot i s'hi adreça pel seu nom.

N'hi ha que venen des de fa dècades. El balneari és maco i enganxa. Pots baixar de l'habitació amb el barnús i les xancletes, fer el teu bon esmorzar i anar després a la piscina, que és oberta de quarts de nou del matí fins a dos quarts de deu del vespre, i on hi fem mitja horeta d'aiguagem cada dia. La piscina exterior d'aigua termal, que es manté a una temperatura constant de 34 graus, és la joia del balneari. La cuidem molt i a la nit la cobrim amb una manta tèrmica. I també hi ha qui aprofita per llegir un llibre a la terrassa, fer un vermut, conversar, prendre el sol, fer-se un massatge...

Avui en dia, poder oferir calma i relax és, en certa manera, garantia d'èxit?

Amb l'agitat ritme diari que en moltes ocasions es porta, hi ha clients que només banyant-se una estona a la piscina, ja els canvia, els renova i els equilibra. Hi ha gent que ens visita amb el propòsit de fer una escapadeta per dedicar-se un temps a un mateix; i també s'ha convertit en el *típic* regal. Hi ha moltes opcions d'hidroteràpia, que és la

utilització de l'aigua amb finalitats terapèutiques; l'apartat de quiromassatges, així com els tractaments facials i els corporals. Cada vegada es busquen més els regals d'experiències, que són els que més s'acaben recordant i els podem personalitzar.

Les estades, de quants dies acostumen a ser?

Una de les més freqüents sol ser la d'un parell de dies. A vegades, un cap de setmana o coincidint amb un pont. També hi ha gent que fa estades més llargues, com de dues setmanes, d'un mes o de dos mesos, tot i que aquest darrer cas és menys habitual. Alguns repeteixen al llarg de l'any i reserven sempre les mateixes dates, com ara en celebracions. El passat 1 de gener, vam dinar a l'hotel 160 persones. I d'aquestes, unes 100 eren clientes i clients habituals. Per Cap d'Any, després del sopar i del ball, obrim la piscina a les dues de la matinada. I, quan finalitzen el bany, els esperem amb la xocolata i els melindros. S'ha convertit en una tradició.

M'imagino que hi ha un bon grapat d'aquests moments per recordar. En recorda algun en especial?

Tenim una anècdota molt maca. Un dia estàvem al jardí amb la cap del balneari i la responsable de màrqueting. Fèiem una pluja d'idees sobre com enfocar un nou tractament. Va coincidir que també hi havia asseguda al costat una clienta que té 90 anys. Em va dir: "Cristina, jo sempre que vinc al balneari prenc un glopet diari d'aigua termal de la font. Per això, estic estupenda, em trobo tan bé!" Ens va inspirar i la seva experiència va ser la base d'un tractament d'autor que s'anomena Curative Secrets. Des del balneari, es va amb el client a la font, on comença amb la ingesta d'aigua calenta. La persona també escriu un desig i el deixa en una bola transparent. I, després, se l'acompanya a fer un tractament.

I d'entre els clients i clientes, algun nom conegut?

Recordo amb molta estima l'escriptora i periodista Montserrat Roig. Havia vingut amb la seva mare i també amb les seves germanes. Feia estades llargues i va escriure al balneari un dels seus llibres. Amb la màquina, un dels llocs on escrivia era al saló lila. Era una part de l'hotel amb

una decoració amb detalls modernistes que li donaven un encant especial: hi havia catifes, taules rodones i unes motlures al sostre que reproduïen uns lliris de color blanc i lila. Entre altres, també havia fet estades aquí el polític i periodista Santiago Carrillo. I, a més, el balneari ha sigut escenari cinematogràfic. S'hi van gravar escenes de la pel·lícula *Soldados de Salamina*; i el cineasta Mateu Ciurana, de Caldes de Malavella, hi ha rodat diversos dels seus curtmetratges. Alguns dels protagonistes que hi surten són l'actriu Teresa Gimpera i el periodista Xavier Sardà.

Ha fet referència a l'antic saló lila. Com ha evolucionat l'edifici amb el temps?

L'origen del balneari es remunta als volts del 1840, quan la família Prats va començar a canalitzar l'aigua de la font de la Mina i va constituir Baños Prats, que tenia una clientela d'unes 400 persones a l'any. En uns encants vam trobar una factura molt graciosa, del 1896. Hi posa: tants diners en concepte de dutxa, tant en concepte de cafè, etc. A banda, a finals del segle XIX es va construir el primer edifici neoclàssic i el 1912 es va acabar una reforma i ampliació, a càrrec de l'arquitecte Eusebi Bona. Es va finalitzar la façana, tal com la coneixem avui en dia, i d'aquella reforma també és la porta principal, que és molt senyorial. Actualment, és la segona generació d'una empresa familiar. Els propietaris són els germans Rosa i Rafael Quintana i Torrent. El seu pare havia dut la gerència de l'establiment i, el 1987, la família Quintana va comprar el balneari, el qual ja regentaven des que es va acabar la Guerra Civil. I van decidir que el lloc conservés el nom de l'antiga propietat.

I de l'època més recent, alguna data assenyalada?

El 2009 es va dur a terme una reforma important. Va ser un projecte de molta envergadura. La Rosa i en Rafael volien sobretot que, arran de les obres, no es perdés la identitat del balneari. Els seus pares havien treballat molt en aquest projecte de família. Crec que es va aconseguir mantenir l'essència. El resultat va ser una instal·lació renovada, però en la qual hi continua havent el seu segell personal.

En què va consistir la reforma?

L'edifici forma part de l'Inventari del Patrimoni Arquitectònic de Catalunya. Es va fer la reforma d'una part del balneari, que era la més antiga. Va consistir en una actuació integral, on només es va mantenir la façana. Va ser una actualització important i s'agraeix a la propietat tot l'esforç que va fer per tal que no s'aturés l'activitat al balneari. La façana és patrimoni i està protegida, de tal manera que no s'hi poden fer grans variacions. En ella, hi ha molts detalls. La mires i la mires, i cada vegada en vas descobrint més! De les 83 habitacions, se'n van renovar totalment 31. I, prèviament a aquesta reforma, hi va haver antiquaris i alguns clients que van mostrar interès pels antics mobles.

Com són aquestes 31 habitacions que es van modernitzar?

La decoració és atemporal i amb tons suaus. Hi ha vuit semisuites, que tenen el sostre alt i un concepte obert. Dins l'habitació hi ha banyera d'hidromassatge i és una forma de fer un homenatge a l'aigua. També hi ha una suite que és un dúplex, amb accés a la terrassa exterior, amb jacuzzi privat. A la seva planta superior, que seria la zona del badalot, hi ha ubicat el dormitori, des d'on es pot veure la panoràmica general de Caldes.

I es pot venir a l'hotel, per exemple, a fer un refresc?

Sí, i tant! Una de les coses que precisament intentem és que la porta monumental que dona al carrer no creï una barrera als vianants. Pots venir a fer un cafè, a dinar, a fer-te un tractament o agafar l'accés a la piscina sense estada a l'hotel. També mirem que el menú del restaurant sigui saludable, en sintonia amb el centre. Jo hi dino cada dia amb la Rosa i en Rafael, i aprofitem per conversar de com va tot.

Què ha après d'ells i, ahora, què intenta transmetre al seu equip?

De la propietat, he anat aprenent com gestionen el dia a dia i el tracte proper que tenen amb els clients. És una feina que t'ha d'agradar, que t'ha de sortir de dins. Considero que ens hi fem moltíssim, que ens hi esmercem. És bo no ser

controlador, però sí exigent. Al balneari som una cinquantena de treballadors. Hi estic totalment integrada: soc una més, som un equip, una pinya. Un dels aspectes que els demano és que s'impliquin en la feina. Has d'estar pendent del client, interessar-t'hi. Tot això ho vaig posar molt en pràctica a la recepció i m'ha servit de gran ajuda.

Una promoció meritòria

Nascuda a Saragossa (1969), viu des dels 5 anys a Maçanet de la Selva, després que hi destinessin el seu pare com a cap d'una empresa tèxtil alemanya que hi havia al polígon de la població. En l'actualitat, continua residint a Maçanet, tot i que també es considera mig caldenca. Va cursar estudis de turisme a l'Escola Ferran Agulló de Girona i, amb l'objectiu d'efectuar pràctiques d'hostaleria, va anar amb dos companys a l'hotel Balneari Prats, d'on fa una dècada que n'és la directora. "Em va entrevistar el senyor Rafael Quintana. Vaig realitzar pràctiques durant sis mesos a la recepció, de juny fins a desembre. I, després, em van fer contracte." Des de llavors, han transcorregut 30 anys. Quan en feia menys de 3 que hi era, va passar a ser cap de la recepció; i a les dues dècades, la propietat li va proposar i confiar la direcció del centre. Un establiment on, com a curiositat, hi ha una mascota molt estimada: un lloro, de nom Dòlar. Fa 25 anys que és al balneari i hi ha clients que, quan arriben, el primer que fan és preguntar i interessar-se per ell: "Té molt bona sintonia amb la gent, és el millor relacions públiques."