

Ver, oír y callar

MAR GALTÉS
Barcelona

Roberto Torregrosa soñaba frente al televisor que algún día sería como ese templado señor McDermott, el director del lujoso St. Gregory de la serie *Hotel*. "Antes de estudiar Turismo yo ya tenía claro que quería dedicarme a los hoteles", dice. El director general del Rey Juan Carlos I, el mayor complejo hotelero urbano de España, ha pasado antes por casi todos los puestos, que es como empiezan su carrera los directores de hotel en las películas: siendo botones. "He hecho de todo", dice: ayudante de camarera de piso (el valet, que es "el que hace las tareas más duras"), recepcionista, camarero..., *comme il faut*.

"Pero ahora mi trabajo poco tiene que ver con el de McDermott: sí que hay una parte de glamur cuando se celebra algún acto importante o recibimos a personalidades..., pero el resto es gestión pura y dura. Gestión del personal, económica, de la operación...". Cuentan que Torregrosa (Barcelona, 1964) vive tan intensamente su profesión, está tan enamorado de su trabajo, que hasta su jefe a veces le dice: "Roberto, ¡tampoco es para tanto!". Su responsable directo es José Gaspard, porque el hotel Rey Juan Carlos (que es propiedad del príncipe saudí Turki) es el establecimiento más emblemático que gestiona y explota la cadena Husa. Torregrosa fue durante casi diez años el director del hotel Alimara, un cuatro estrellas pequeño, del grupo CETT, y no era un nombre muy conocido en el sector, ni respondía al perfil para dar un salto tan alto, "pero cuando Juan Gaspard lo conoció, lo quiso fichar".

Desde muy joven dedicaba sus veranos en Tarragona a trabajar: su primer contrato laboral, a los 19 años, lo firmó por tres meses como auxiliar administrativo de La Caixa en Comarruga. El verano siguiente lo pasó como cocinero en Calafell, y el otro, de camarero en un camping. Y las prácticas de los estudios de Turismo, "que entonces teníamos que pagar 5.000 pesetas por cada hotel en el que queríamos hacer prácticas"; las "compró" en el Princesa Sofía, el Majestic y el Ritz. "Allí me quedé de recepcionista, y después de la mili, pude volver, pero preferí conocer otras cosas". Fue durante dos años director de alimentación y bebidas en el camping Mont-roig, "uno de los más lujosos del país": "Allí tenía a casi cien personas a mi cargo, y durante seis meses trabajaba 16 horas, sin días de fiesta. Es una buena escuela, pero no deja de ser la costa, y no te permite dar el salto profesional". Por eso se propuso volver a Barcelona, y apostó por el Hilton que se iba a construir en la Diagonal, en 1990. "Después de siete entrevistas en las que me ofrecían

puestos que yo rechazaba, conseguí ser recepcionista de noche, y en seguida me hicieron director de noche". Pero al cabo de unos años, en la multinacional encontró un freno: "No había otros Hilton en España, y debería haber hecho carrera internacional. Pero mi mujer, que es mi equilibrio, no me quería seguir. Esa es mi espina: a mis alumnos siempre les digo: "¡debéis tener movilidad!".

Por eso en 1997 se fue al Alimara, "que

conseguimos reposicionar entre los primeros de la ciudad, por delante de algunos grandes". Pero también cuenta que allí, el último reto "casi me cuesta la salud: poner en marcha la residencia de estudiantes Agora, en nueve meses, y sin dejar de hacer todo lo demás". Y justo al acabar, le propusieron el proceso de selección para un hotel que al principio no sabía cuál era...

Torregrosa disfruta en el Juan Carlos de estar "en primera división" y se ha propuesto reposicionar un hotel "que vivía de espaldas a la ciudad". "Un director de hotel no es un relaciones públicas. Aquí trabajas desde las ocho de la mañana hasta las diez de la noche, y debes estar muy pendiente de tu equipo y de la gestión. A mí me gusta trabajar con personas y para las personas. Y en momentos como el actual no es fácil, porque la situación te obliga a no practicar todo lo que predicas". Y

"Trabajar con personas en la situación actual no es fácil: te obliga a no practicar todo lo que predicas"

estos días les pasa que "una convención de 900 noches (en argot, eso es 300 personas, 3 noches) te la cancelan el día antes. O que donde antes había 900 personas, ahora hay 600. O donde había una cena de gala, hay un cóctel. Y donde había una fiesta, no hay fiesta". Y añade: "No sé si en Barcelona hacían falta tantos hoteles de lujo como hay".

Sigue vinculado con CETT como profesor. "Ahora doy clases en el máster de gestión y dirección del sector hotelero, y también en el de gestión turística en la Escola d'Administració d'Empreses de la UPC. Soy duro al principio con los alumnos, como en Fama: les digo 'vais a sufrir, tendréis que dedicar mucha energía, y será difícil'". Le han dado el premio al mejor director de hotel de España, "pero el mejor de los precios es cuando un cliente te deja una carta de agradecimiento", y asegura que son tres o cuatro a la semana. Cuando llega a casa "me quedo sin pilas", y procura dedicar "todo el tiempo que me queda a mi mujer; si no, sería insostenible".

"Cada director de hotel podría escribir un libro entero de anécdotas, hay 50.000 historias, pero no se puede hacer. Yo he visto cosas muy duras, cosas que no se pueden saber, y debo ser cómplice. Tenemos un código de incógnito, para decir que no conoces a alguien, cuando ese alguien está alojado en su habitación o para ayudar a un cliente a salir por otra puerta. El cliente confía en nuestra discreción: nuestro lema debe ser ver, oír y callar".



GUSI BÉJER

PRECISAMOS VIVIENDAS EN ALQUILER

SOLAR EN VENTA
Con Licencia de Obras

OFICINA
VENTA / ALQUILER

BMW Serie