

La audacia de invertir cuando los mercados indican lo contrario

Joan Ansensio, director general de HCC Hoteles

Joan Asensio Ros que dirigió el Hotel St. Moritz a partir de 1993, es el director general de HCC Hoteles (Grupo Luxt) desde hace más de una década. Una cadena que tuvo la brillante idea de convertir los establecimientos del grupo en Barcelona, Berga y Tortosa en un hub. La mayoría de los hoteles se encuentran en el centro de la Ciudad Condal y garantizan un equilibrio entre el confort, la calidad y el servicio a pesar de contar con diferentes categorías de estrellas. Su hotel insignia, el St. Moritz (4 estrellas), continua siendo la niña de sus ojos, pero acaban de reformar el Hotel Regente que ha quedado impecable.

Siempre se avanza a las tendencias y procuran que sus visitantes se sientan amablemente recibidos y un poco más... dándole un toque diferencial al trato y al servicio al cliente. Los tiempos actuales no ayudan a realizar previsiones, "ya que las reservas se realizan cada vez más en el último momento", explica Asensio, pero intentan superar la situación a base "de innovar, apostar por la mejora continuada y adaptándonos a la demanda". Parece sencillo, pero no lo es, puesto que requiere la fortaleza de resistir cuando las perspectivas no son óptimas y la audacia de invertir cuando los mercados parecen indicar todo lo contrario.

Joan Asensio sabe que hoy el turismo está sosteniendo el país y pide a las diferentes Administraciones que cuiden más todo lo que tenga que ver con el Sector Servicios. Por su parte, decide apostar por crecer "con sentido común, cuidar a los empleados e incrementar la satisfacción del cliente", esperando tiempos mejores. Como cada año han celebrado la Summer Party para obsequiar a todos los amigos de la cadena con una fiesta de inicio del verano. Y es que no se debe renunciar a lo festivo por miedo. "Demasiadas decisiones se toman basadas en el miedo, yo prefiero la confianza en el presente y en el futuro, no tengo una bola mágica, pero sé que algún día la situación cambiará y nosotros habremos hecho nuestro trabajo y estaremos preparados para la nueva etapa".

Núria Oriol Palarea