



SERVICIO EXCLUSIVO

Un 'conseguidor' contrata un helicóptero para una visita privada a una bodega, logra mesa en tres estrellas Michelin y ayuda a Beyoncé a elegir club.

El conserje regresa a los hoteles en busca del turismo de lujo

PATRICIA CASTÁN
 Barcelona

El huésped, un CEO de una multinacional, llegó al mostrador de un hotel de gran lujo de Barcelona y tras registrarse, preguntó por cómo llegar al congreso donde presentaba un producto bancario. Casi le da un infarto al saber que su secretaria se había confundido y la convocatoria era en Madrid. Pero con dinero la mayoría de problemas o deseos de un viajero tienen solución, así que a las 10.30 horas de la mañana y tras algunas llamadas, el conserje del establecimiento logró que en apenas dos horas el cliente estuviera en el recinto ferial de la capital y que regresara a tiempo de darse un masaje en el spa de lujo del hotelazo barcelonés que ya tenía pagado, disfrutase de una cena de altos vuelos y pudiera recorrer la ciudad antes de volver a su país por el aeropuerto de El Prat, con sus billetes originales.

La anécdota ilustra la misión de los conserjes *top* que han recuperado (y reforzado) los hoteles de cinco estrellas de la capital catalana como herramienta para mimar y afianzar al cotizado turista de lujo que visita Barcelona. Estos con-

seguidores, con agendas de contactos que valen su peso en oro, se reconocen en la *champions league* del turismo por ostentar el preciado pin de las Llaves de Oro, un plus de excelencia en el servicio.

Casi lo que haga falta

Pueden hacer que una fachada se ilumine para una petición de matrimonio, conseguir entradas para ver el Barça cuando parecen extinguidas, helicópteros para visitar de forma individual bodegas del entorno, jets privados para los que tienen un capricho o han perdido un avión, mesa en restaurantes de tres estrellas Michelin para los que hay meses de espera... Solo dan un *no*, si implica una ilegalidad, afirman. Uno de ellos recuerda cómo consiguió que un huésped fetichista viviese unos días de *crossdressing* como mujer en Barcelona. Suelen también ser los artífices de que Beyoncé, Bono (U2), Madonna y otras muchas estrellas encuentren un club al que acudir.

En las reaperturas de hoteles tras la pandemia, algunos establecimientos redujeron estos equipos o incluso prescindieron de ellos. Pero este 2023, los equipos de conserjería (habitualmente solo a partir de las 5 estrellas) vuelven a fun-



Algunos de los conserjes de los hoteles más selectos de Barcelona, el pasado jueves.

Uno de ellos logró que un hombre viviera unos días de 'crossdressing' como mujer

cionar al 100% o incluso se han engrosado, ante la expectativa de un año de alta ocupación. Vincent Studer, director del The One, con cuatro conserjes en nómina, eleva a un pedestal a ese perfil de empleado: «Un conserje te hace soñar, es *friendly*, tiene contactos increíbles. Cualquier petición del cliente que consiguen mejora su experiencia en Barcelona», relata. Al final, el huésped valora un destino según elementos cercanos, como el trato del camarero del desayuno

o el apoyo que le dio el conserje, opina.

De su empuje dio fe la gala catalana celebrada el jueves en el hotel Sofitel Barcelona Skipper, donde decenas de ellos, así como una quincena de directores de hoteles y representantes del sector turístico dieron la bienvenida a las nuevas incorporaciones del año a la red de Las Llaves de Oro. En Catalunya hay 90, más los miembros honorarios y jubilados. ¿Qué hace a alguien merecedor de entrar en esta célebre estructura mundial? Hay que acreditar dos años de trabajo continuado en una conserjería de lujo, explica Mauro Torres (Mercer), delegado de la organización en Catalunya y vicepresidente para España.

El presidente de Las Llaves de Oro en España, Borja Martín, sen-

tencia que son especialistas en «vender una ciudad». Torres en las últimas semanas ha montado desde una declaración de amor con soprano y violinista en la entrada del hotel, hasta que una turista que cumplía 50 años pudiera satisfacer su deseo de cabalgar por una playa.

Mujeres al alza

Para Xavi Castells, de Monument Hotel, rusos, árabes y estadounidenses son los más exigentes. Las mujeres se han abierto camino en un segmento antes muy masculinizado. Para muestra, la valía de María Alonso, desde hace años en la conserjería del Arts; de Idalija Nacaite, en la de El Palace Hotel, o de Nuria Tusell, siete años en Casa Fuster. Esta última ha perdido la cuenta de las peticiones de mano que ha organizado en Barcelona. ■