

Entrevista con el señor Maurice R. L. Urech, Director General del Hotel Beau-Rivage en Lausana : la alta escuela de la hospitalidad

Autor(en): **Müller, Stephan / Urech, Maurice R.L.**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Panorama suizo : revista para los Suizos en el extranjero**

Band (Jahr): **18 (1991)**

Heft 2

PDF erstellt am: **15.08.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-909127>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.



Entrevista con el señor Maurice R. L. Urech,
Director General del Hotel Beau-Rivage en Lausana

La alta escuela de la hospitalidad

En Suiza, los hoteles de primera categoría gozan de una excelente reputación. Para dirigir un hotel cinco estrellas hay que tener mucha experiencia e intuición para captar las nuevas tendencias. «Panorama Suizo» tuvo una entrevista con el señor Maurice R. L. Urech, uno de los mejores hoteleros del mundo.

Panorama Suizo: señor Urech, usted es el director de uno de los mejores hoteles de Suiza, es decir el Hotel Beau-Rivage, situado en Lausana-Ouchy. ¿Qué es lo que lo llevó a elegir la carrera hotelera?

Señor Urech: Nada hacía preveer que un día yo dirigiría un hotel cinco estrellas. Mi padre —que, por otra parte era un suizo de Francia— era ingeniero. Personalmente, yo me sentía más bien atraído hacia la arquitectura.

Pero las cosas debían ser de otra manera. A mediados de la década del cincuenta frecuenté una escuela de hotelería en París.

Y luego, tuvo las inevitables estadias de formación que le permitieron adquirir la experiencia necesaria. ¿Cuáles fueron las etapas?

Mi primer puesto me condujo al Hotel Baur en el Lago de Zurich, donde estuve sucesivamente en la oficina de personal, como cajero del restaurante y en la recepción.

En Londres trabajé durante cinco años en el Hotel Savoy, luego hice mis primeras armas en St. Moritz.

¿Porqué es desaconsejable ocupar una posición elevada inmediatamente después de haber recibido una excelente formación, tal como la de la Escuela de Hotelería de Lausana?

Muy a menudo constato que ciertos jóvenes buscan ante todo acceder rápidamente a puestos elevados. Ese deseo, muy comprensible, conduce a una especialización que no es deseable y que lleva consigo desventajas en la hotelería. Yo definiendo resueltamente el punto de vista según el cual, para tener éxito en la hotelería, es absolutamente indispensable pasar por todos los servicios de una empresa hotelera.

Parece pues que el hecho de escalar todas las gradas, una después de otra, es siempre buena receta.

Usted dijo también, al pasar, que igualmente había trabajado bastante tiempo en Italia. ¿Qué puede aprenderse de los italianos?

Para contestar concisa y claramente: un enfoque positivo de la vida. En ese aspecto, aprendí mucho en el Gritti Palace así como en el Lido de Venecia, y también en el Hotel Miramonti en Cortina d'Ampezzo.

Y ahora, una pregunta que huele a azufre: ¿es qué los hoteleros suizos en el extranjero viven de su ancestral reputación?

En absoluto. Continúan siendo muy apreciados. Son realmente los embajadores de la gastronomía suiza. Nuestras escuelas de hotelería tienen siempre una excelente fama.

Desde 1983, usted es Director General del Hotel Beau-Rivage, que forma parte del círculo cerrado de los «Leading Hotels of the World», un grupo de los mejores hoteles del mundo. ¿Cuál es la filosofía adoptada por usted para poder satisfacer las exigencias forzosamente muy elevadas de sus huéspedes?

El Beau-Rivage es un hotel que beneficia de una larga tradición, con un porcentaje relativamente considerable de clientes regulares y fieles. Doy mucha importancia a que mis huéspedes sean bien atendidos y que puedan sentirse como en su casa. La duración término medio de las estadias, que es muy alta, constituye para mí un signo de confianza del que me siento orgulloso.



Un director de hotel como Maurice R. L. Urech, personaliza su establecimiento. (Foto de archivos)

Tradición obliga, sin embargo, supongo que las exigencias de sus huéspedes evolucionan constantemente.

El hecho que nuestros clientes se sientan bien en nuestro hotel no es suficiente. Además de un trato óptimo de parte de un personal bien formado, ofrecemos gran variedad de entretenimientos (excursiones por los alrededores inmediatos o más lejanos, manifestaciones culturales). No hay tampoco que descuidar las actividades deportivas para los aficionados a entretenimientos más activos.

En el campo de la infraestructura de nuestro hotel, nos esforzamos constantemente para adaptarla a las nuevas necesidades. Esta observación es especialmente aplicable a la cocina de nuestro nuevo restaurante «La Rotonde», que debe ser variada, Procuero, de manera particular, descubrir las nuevas tendencias del gusto.

Dada la situación precaria que reina en los hoteles y restaurantes en lo que respecta al personal, ¿Cómo puede usted asegurar el servicio de sus huéspedes 24 horas sobre 24?

Hoy día se atribuye gran importancia a la calidad de vida y a la realización de las metas que cada uno se fija, lo que trae aparejado que el personal calificado elige cada vez más un trabajo regular y en nuestra empresa, se traduce por una elevada fluctuación de personal. Además, hay muchos jóvenes cocineros que nos dejan para poder realizar lo más pronto posible el sueño del restaurante propio. En consecuencia, estamos obligados a recurrir cada vez más a personal que trabaja en tiempo parcial. Para poder, a pesar de todo, ofrecer un servicio óptimo a nuestros huéspedes necesito un personal altamente calificado y muy motivado.

¿Es qué los hoteles de lujo tradicionales tienen todavía un futuro?

No hay, sin embargo, que ocultarlo. En el curso de los próximos años, numerosos hoteles desaparecerán en Suiza. Las causas hay que buscarlas, por una parte en el factor costo de personal y, por la otra, en la falta de adaptación a las nuevas tendencias. Durante mucho tiempo, los hoteleros se durmieron en sus laureles desconociendo las nuevas necesidades de sus huéspedes.

Los hoteles de negocios, donde el trabajo está completamente racionalizado, pero también los hoteles de primera categoría bien dirigidos continuarán existiendo, mientras que muchos hoteles de categoría mediana tendrán dificultades.

Muchas gracias, señor Urech, por su entrevista.

Nota de Stephan Müller