



Lisabona, prin ochii cunoscătorului

De vorbă cu Pedro Pinto, director general al Corpo Santo Lisbon Historical Hotel.

DE RADU LILEA

IECARE AN ADUCE noi premii Hotelului Corpo Santo din Lisabona. L-am rugat pe managerul acestuia, Pedro Pinto, gazdă admirabilă, să ne ghideze prin orașul pe care îl iubește atât de mult și să ne vorbească despre cariera sa și viitorul serviciilor hoteliere de lux.

Sunt mai bine de două decenii de când lucrezi în industria hotelieră; ți-ai dorit de la început o carieră în domeniu?

Mi-am încheiat cursurile universitare (în turism) în 1998, anul Expoziției Mondiale de la Lisabona. Mi-am căutat de lucru în industria hotelieră pentru că se spunea că e un domeniu al oportunităților. Am avut

șansa să lucrez într-un hotel numit A.S. Lisboa, care funcționează și azi. S-a dovedit cel mai bun loc pentru începutul carierei. Chiar dacă avea trei stele, mediul de lucru era excelent, cu un recepționar-șef foarte bun (Carlos Severo) și un proprietar vizionar (Paulo Soares). Am început ca recepționar, lucrând și pe ture de noapte. A fost un loc în care am făcut de toate, experiență ce rămâne un bun câștigat pe viață. Așadar, intrarea mea în acest domeniu a fost o chestiune de noroc și de intuiție. Dar nu m-aș vedea făcând altceva! Am lucrat apoi în câteva dintre marile lanțuri portugheze, precum Sana Hotels și Altis Hotels, unde am fost coordonator de evenimente pentru centrul de întruniri, director de aprovizionare și, în cele din urmă, director general. Penultimul loc de muncă a fost la Altis Belem Hotel & Spa, care avea un restaurant cu o stea Michelin. A fost un parcurs pe cinste! Am avut norocul să lucrez cu directori generali nemaipomeniți – datorită lor sunt cel de azi. Încă mențin o relație apropiată cu mentorii mei. În 2017, un fost student, Yassir Manji, a venit cu o provocare: punea bazele unei companii hoteliere împreună cu familia lui și voia să-l ajut. Acel moment mi-a schimbat viața.

Cât de mult s-a schimbat industria hotelieră în anii tăi de carieră? Mă refer mai ales la abilitățile și cunoștințele cerute de la un tânăr la început de drum. E mai greu să reușești în domeniu azi?

E o întrebare grea. Vedem cât de mult s-a schimbat lumea. Totul se desfășoară într-un ritm mereu mai alert și, chiar dacă acum ne confruntăm cu o pandemie, nu pare că ritmul se va încetini. E o perioadă cu provocări nemaîntâlnite. E adevărat, au mai existat crize economice. Cei care au trecut prin ele posedă o experiență foarte valoroasă azi. Cred că acum competitivitatea individuală este mai mare, noii hotelieri au o pregătire teoretică mai bună și se pot integra mai repede. Când vom rememora acest moment probabil că vom spune la fel ca Charles Dickens: „A fost cea mai bună perioadă și cea mai năprasnică, totodată”. În următoarele 12-24 de luni, celor care vor să-și înceapă o carieră le va fi foarte greu. Tăria fiecăruia va fi importantă. Probabil că cel mai bun cuvânt e „răbdare”.

Hotelul pe care îl conduci acum, Corpo Santo, din Lisabona, a primit premiul pentru *Cel mai bun luxury boutique hotel continental de trei ori la rând, inclusiv în 2020, cel mai dificil an pentru industrie din trecutul recent*. Tot anul trecut, ți-a fost decernată distincția *Cel mai bun director general din domeniul hotelier*. Care este filosofia de business din spatele acestui succes?

Sunt realizări importante, pe care însă nu le-am putut sărbători cum se cuvine. Într-o perioadă traversată de atâta suferință, ideea de a sărbători și de a transmite mai departe această bucurie e dificilă. Aceste distincții au căpătat o importanță personală – atât pentru proprietari, cât și pentru membrii echipei. Am



marcat evenimentul alături de familie, care-mi este alături de 24 de ani. Țelul echipei noastre este să atingem o calitate cât mai înaltă. Încă de la început, proprietarii au vrut ceva cu totul și cu totul diferit în materie de servicii. Efortul a fost răsplătit. Chiar și acum depășim să ne impresionăm oaspeții, să le depășim așteptările.

O clădire istorică, rafinement și lux discret – acestea ar fi conceptele-cheie atunci când vine vorba despre Corpo Santo Lisbon Historical Hotel. Totuși, ce anume îl diferențiază în raport cu restul competitorilor faimoși de cinci stele din Lisabona?

Momentele dăruite! Există ceva mai valoros ca timpul? Ești într-un loc în care oamenii chiar au răgazul necesar să comunice. Era lucrul de care nu aveam niciodată parte înainte, indiferent unde eram găzduit. Așa că am angajat oameni care se pricep să ofere așa ceva. Privind rezultatele și părerile oaspeților, pot spune că acesta e un serviciu în sine. Totul a fost posibil grație proprietarilor, familia portugheză Manji: „Ne dorim un hotel în care să fim mândri să ne primim prietenii”.

Vorbește-mi, te rog, despre împrejurimile hotelului.

Se învecinează cu zona de shopping Chiado, cea a restaurantelor și a vieții de noapte, Bairro Alto, și partea istorică, Alfama. N-ai nevoie de mașină. Poți ajunge pe jos la majoritatea locurilor faimoase din Lisabona – Castelo de São Jorge, Praça do Comércio, Sé de Lisboa, Time Out Market, Ribeira das Naus și Rossio. Este un loc convenabil pentru toate tipurile de turiști și pentru



toate vârstele. Dacă nu ți-ai făcut program, vei descoperi multe lucruri interesante în apropiere.

Ce preparate din meniul de la restaurantul vostru, Porter Bistrô, îmi recomanzi pentru o experiență memorabilă?

Aș spune să începi cu Clams à Bulhão Pato (rețetă ce-și ia numele de la celebrul poet), să continui cu fileul de vițel în sos de vin de Madeira și să închei cu plăcinta noastră cu mere. Ambianța e minunată, iar prețurile sunt corecte. De aceea, oaspeții hotelului constituie aproape 50% din clienți, depășind media. Vin și mulți portughezi, care imprimă spirit local.

Cititorii noștri vor vrea să afle câte ceva și despre selecția de vinuri. Este 100% portugheză?

Sunt mai mult de 40 de vinuri naționale, majoritatea schimbate la trei luni întrucât vrem să demonstrăm calitatea vinurilor portugheze. Lucrăm cu producători mici, aducând vinuri pe care nu le găsești într-un restaurant obișnuit. Selecția este făcută de specialistul nostru, Renato Oliveira, cu sprijinul bucătarului-șef, Artur Roldão. Există și o selecție de opt vinuri la pahar; poți încerca soiuri diferite în funcție de felurile de mâncare.

Cine sunt clienții voștri obișnuiți? Aparțin mai degrabă intervalului de vârstă de 30-40 de ani, sunt mai în vârstă, sunt directori de companii veniți cu afaceri ori familii în vacanță?

Înainte de pandemie, pe primul loc se situau americanii de peste 60 de ani, urmați de britanici, francezi și brazilieni. Vorbim despre cupluri care stăteau în medie trei-patru zile. Dar faima hotelului a ajuns de la clienții mai în vârstă la fiii și ficele lor. Sunt, așadar, diverse tipuri de oaspeți. E un hotel sigur, membrii personalului au în jur de treizeci de ani, se joacă cu copiii, acordându-le atenția cuvenită și oaspeților mai în vârstă.

Într-o carieră de succes ca a ta, cât de importantă este formarea continuă?

E esențială. Știu, sună a loc comun, dar azi nu



Corpo Santo Hotel se află într-o zonă privilegiată, aproape de marile obiective turistice ale Lisabonei.



ne putem permite să ne detașăm de procesul de învățare și să trăim cu amintirea laurilor câștigate cândva. De anul trecut am apelat la serviciile unui *coach* profesionist care m-a ajutat să mă autodepășesc și să găsesc în mine dorința și puterea de a mă schimba. E român, îl cheamă Ermil Diaconescu. Iată alt semn al schimbării: era posibil lucrul acesta în trecut?! Îmi doream să lucrez cu un profesionist desăvârșit, care să vină dintr-o zonă complet diferită, cu o experiență globală, ca Ermil. Citesc mult, de asemenea, și nu doar cărți din domeniul meu, ci și titluri care vin cu idei consistente ce ne pot îmbunătăți viața, permițându-ne să îmbunătățim, la rândul nostru, viața altora.

Cum ai caracteriza stilul tău de muncă?

Sunt foarte implicat, comunic cu personalul și cu oaspeții. De două ori pe zi oferim un tur gratuit pentru oaspeții hotelului, ghidat de membri ai personalului nostru. O dată pe săptămână sunt și eu ghid; când turiștii află cu ce mă ocup la hotel încep să râdă, ba chiar îmi zic: „Nu te cred”, după care continuă: „Păi, și ce cauți aici, cu noi?”. „Mă ocup de oaspeți, fac exact ceea ce trebuie.” Evident, mă implic în chestiunile strategice, mai ales în acelea care aduc valoare adăugată; îmi dau silința să identific instrumentele ce îmbunătățesc rezultatele pe total. Dau foarte multă atenție opiniilor oaspeților, le evaluez în

funcție de indicatorii-cheie de performanță care răspund de rezultatele bune în raport cu proprietarii, echipa și clienții. Caut, de asemenea, echilibrul între viața profesională și cea personală, rezervându-mi timp pentru mine și pentru familie.

Unii profesioniști din alte domenii spun că pandemia i-a făcut să identifice noi strategii la care, în condiții obișnuite, nu s-ar fi gândit, instrumente pe care le vor folosi și în perspectivă, după ce vom depăși contextul problematic de acum. Care este lucrul cel mai valoros pe care l-ai învățat în 2020?

Să nu te culci pe-o ureche. E firesc să spui că într-o situație de criză, ca acum, se creează oportunități. Din păcate, noi nu am ajuns încă la acel moment, suntem încă în mijlocul uraganului, iar cea mai mare parte a lucrurilor pe care le utilizăm acum n-are mare aplicabilitate în viitor. Să luăm exemplul sustenabilității ecologice: în 2019 făceam pași mari în eficientizarea uzului plasticului de unică folosință. Acum, toată lumea recurge iarăși la el, încă mai mult ca înainte. Apoi e dificil să-i motivăm pe cei care stau temporar acasă, în șomaj tehnic, în eventualitatea întoarcerii. Desigur, pasul gigantic din domeniul digital a fost uimitor, dar am senzația că cele mai mari provocări urmează. Cred că lucrul cel mai important acum este să le oferim o doză de normalitate oaspeților și să ne menținem pe linia de plutire.

Care a fost cea mai dificilă decizie pe care ai fost nevoit să o iei?

Diminuarea echipei; am simțit-o ca pe o lovitură. Administrarea situației și sprijinirea companiilor pentru a-și reveni și a reangaja profesioniștii constituie provocări mari pentru guvernele europene și pentru Uniune. A fost un an extrem de rău, sper să nu mai am parte niciodată de unul asemănător.

Cât de mult se va schimba domeniul hotelurilor de lux?

Cea mai mare provocare ține de servicii. Ai nevoie de oameni care să le ofere, doar n-or să se cazeze oaspeții singuri. Cine va face primul pas: hotelurile, care să reangajeze personalul, sau oaspeții, care să accepte servicii de o calitate ceva mai scăzută, la prețuri mai mici? Apoi, în ce privește sustenabilitatea, ce aspect e mai important: cel ecologic, social sau economic? Totul depinde de viteza de revenire a piețelor. Iar fiecare piață se va confrunta cu o provocare diferită. De exemplu, Lisabona era vizitată de turiști care stăteau două-trei zile, prețurile medii la hotelurile de cinci stele fiind de 200 de euro pe zi pe cameră, gradul de ocupare fiind de 90%. La ce să ne așteptăm? Vom avea doi ani grei, 2022 și 2023, când companiile vor concura în privința tarifelor. Iar noi ne confruntăm cu o mare problemă: suntem la capătul apusean al Europei și până să ajungă aici sunt multe locuri minunate de vizitat. Am scos anul 2021 din calcul – cred că în fiecare dintre lunile lui va trebui

să fim pregătiți pentru ce e mai rău. Știi problema aceea filosofică, așa-numita dilemă a prizonierului – ea va fi foarte utilă în analizarea comportamentului piețelor.

Care sunt valorile centrale ale domeniului hotelier de lux, în opinia ta, și cum se vor reordona ele în viitor?

Ospitalitatea, serviciile, calitatea și încă una nouă: siguranța. Sunt acele lucruri care îi fac pe oaspeți să-și amintească cu drag experiența trăită. În ultimele zece luni, familiile cu copii s-au deconectat de colegi, de mediul de la muncă. Celor mai în vârstă le va fi frică să călătorească în viitorul apropiat. Va trebui să regândim proprietățile noastre pentru a îndeplini noile standarde. E ditamăi provocarea.

Unde călătorești de plăcere?

La Paris. E singurul loc, în afară de Lisabona, unde mi-ar plăcea să trăiesc și să muncesc. Nu mă satur de el, îmi place să descopăr noi locuri și experiențe sau, pur și simplu, să mă destind într-o cafea privind strada. Dar ador și să merg la plajă aici, în Portugalia, în Arrábida, la Praia de Figueirinha, la 45 de minute de Lisabona.

Mulți români cunosc foarte bine Lisabona, cu muzele, catedralele, restaurantele ei de top. Au vizitat cele mai importante *casas de fado*, cunosc orașul în amănunt, până la micile *tascas*, restaurantele de familie. Ce ponturi le dai celor care spun că știu Lisabona pe dinafară?

Întâi de toate, alege un hotel foarte bun. Știu eu unul: Corpo Santo! Aș lua cina la *casa de fado* Faia, unde te așteaptă o gazdă excepțională, Pedro Ramos. O *tasca* foarte bună este Parreirinha da Mouraria, frecventată doar de localnici. Doamna Cristina Correia te va întâmpina cu specialități locale, zâmbete și efuziuni verbale care depășesc orice barieră lingvistică. La Feitoria, care are o stea Michelin, îl poți întâlni pe João Rodrigues, unul dintre cei mai talentați *chef*-i portughezi din ultimii cincisprezece ani. Aș vizita castelul pentru panoramă, cu sala periscopului, un loc incredibil. Aș merge la Belem, la Mosteiro dos Jerónimos și la Turn, apoi la 38°41' Bar ca să savurez un cocktail pe malul fluviului; aș întreba aici de barmanul-șef António Martins. Aș conduce până la Figueirinha sau la Sintra, loc frecventat și de marii poeți în căutarea inspirației. Aș admira apusul la biserica Nossa Senhora do Monte, lângă Graça. Cele mai bune momente în care să vizitezi Lisabona sunt sfârșitul lui mai sau luna septembrie, dar dacă vrei să petreci trebuie să vii în iunie, la sărbătoarea Sfântului Anton de pe data de 13. Petrecerea e în noaptea de 12 iunie, când vei putea asista la concursul de dans organizat între districte. Eu țin cu Mouraria. Lisabona este un oraș sigur, singurele ei provocări fiind pantele pe care le ai de urcat. ☑