

La revolución del hotel 'boutique'

MENOS DE 15 HABITACIONES Crece la demanda de alojamientos pequeños. ¿Su fuerte? La atención personalizada.

Nerea Serrano, Madrid

Coco Chanel vivió muchos años de su vida en el majestuoso hotel Ritz de París, con más de 150 habitaciones. Sin embargo, el hotel favorito de Pablo Picasso era el Colombe d'Or, un alojamiento de apenas una veintena de estancias en un pequeño pueblo de la Costa Azul. Las obras de ambos artistas se enfrentan desde esta semana en la exposición *Picasso/Chanel* del Thyssen-Bornemisza; sus gustos hoteleros se contraponen también, pero en la industria turística: el hotel de una gran cadena frente al alojamiento *boutique*. Estos últimos han ganado auge a raíz de la pandemia y, según los expertos, serán una de las grandes tendencias del lujo en 2023. "El hotel *boutique* busca la diferenciación y juega la baza de tener una personalidad e identidad propia. La decoración contribuye a crear un ambiente mucho más íntimo y cercano y ayudan a introducirse aún más en un universo de confort y relax durante la estancia", considera Paloma Méndez-Castrillón, *managing director* de Utópica, quien recuerda que este concepto nació en Nueva York a inicios de la década de los años 80 y que aún hoy se asocia principalmente con exclusividad.

Es esta característica la que define los alojamientos que no sobrepasan las 15 habitaciones. "El viajero busca propuestas exclusivas, casi a medida, y un hotel *boutique* es capaz de hacer sentir al huésped especial y único. En un mundo cada vez más digital, la atención personalizada se ha convertido en un lujo raro", apunta Caroline Brousse, propietaria de Villa Magalean Hotel & Spa, en Hondarribia, un cinco estrellas de apenas ocho suites.

Para Alberto del Hoyo, fundador



CASA DE 'LETRAS' EN MAHÓN

Can Alberti 1740 Boutique Hotel es conocido por su fachada de color salmón y por haber sido construido por la familia Alberti hace tres siglos, acogiendo a nombres ilustres del arte y de las letras. Quizá por ello, en sus 14 habitaciones rezuma el gusto por las piezas de galerías locales que están a la venta. El hotel, propiedad de los franceses Carole & Olivier Pecoux, no tiene restaurante, pero sí un coqueto patio donde sirven el desayuno, salones con biblioteca y organiza eventos culturales como el concierto solidario del próximo 29 de octubre en el Teatro Principal de Mahón.

del proyecto BeTenerife, que aboga por alojamientos de diseño y sostenibles en la isla canaria, el huésped busca hoy en día "alma" en un hotel. "La mayor parte de estos alojamientos con alma reúnen atributos muy demandados en un contexto actual de masificación, tales como ubicación única, arquitectura de autor, ADN sostenible con el territorio que le rodea, servicios a medida, mucho cariño en el detalle y el trato cercano de sus propietarios". También recalca que estos proyectos intentan ir más lejos y "hacer sentir al huésped

"Hay una tendencia creciente por el trato más exclusivo en el que el cliente deja de ser un número de habitación"

"Los hoteles pequeños tienen más flexibilidad para reinventarse rápidamente que una gran cadena"

realmente bienvenido e involucrado en la comunidad local a través de vivencias únicas, teniendo un impacto positivo en la sociedad que visita". En BeTenerife organizan experiencias como pasar una noche en el observatorio del Instituto Astrofísico de Canarias o conocer las medidas de conservación de las especies de cetáceos residentes de la mano de un biólogo marino.

Porque la personalización es ya una obligación. "El hecho de que sean alojamientos con menor capacidad ofrece, además, una sensación

de mayor atención tanto a nivel de acogida como de cuidado por el detalle. El lazo que se crea con el huésped en un alojamiento *boutique* es muy distinto del que se pueda crear en un hotel de mayores dimensiones. Y observamos que hay una tendencia creciente por el trato más individualizado y exclusivo en el que el cliente tiene un nombre y un apellido y deja de ser, a menudo, un mero número de habitación", añade Sonia Pons-Vidal, *general manager* de Can Alberti 1740 Boutique Hotel, en la menorquina Mahón. Porque el campo no es el único terreno fértil para los establecimientos pequeños. "Nuestro huésped tiene preferencia por el alojamiento en ciudad y un interés por el arte, la arquitectura y la cultura, disciplinas a las que está muy ligada esta mansión, que fue lugar de paso de numerosos artistas y gente de letras", explica.

Es enriquecimiento personal es justo lo que señala Isabel Llorens, fundadora y CEO de Rusticae, para explicar el *boom* de los hoteles con encanto. "Ya no se eligen por miedo a la pandemia, sino por una necesidad vital. Se hace más deporte y se busca el contacto con la naturaleza".

Y es que la sostenibilidad del proyecto es otra de las palancas de este segmento turístico. "No solo pensamos en el viajero, sino en la huella que dejamos en la Tierra, por eso ser sostenible es más que una novedad o tendencia, es mostrar que otra forma de vida respetuosa con el entorno es posible", recuerda Ronald Jacobs,

UN CORTIJO ANDALUZ RESTAURADO

La Donaira, en lo alto de la serranía de Ronda, es uno de los hoteles 'boutique' como más solera del sur. Ecorretiro, granja orgánica, jardín medicinal y centro ecuestre dan forma a un alojamiento de solo nueve habitaciones que organiza experiencias como meditación con sonido de abejas (protegido para evitar picaduras), observación de estrellas o talleres de elaboración de queso en plena naturaleza.



HABITACIONES CON VISTAS AL RÍO

El hotel Torre do río, miembro de Rusticae, se encuentra en la localidad pontevedresa de Caldas de Reis a poco más de un kilómetro de Caldas, una de las villas termales con más tradición. Sus 10.000 metros cuadrados ocupan lo que fue un complejo textil del siglo XVIII, en la naturaleza y bañado por un meandro del río Umia. El hotel cuenta con 14 habitaciones, una sala de estar con chimenea, piscina natural con cascada y unos apetecibles jardines para relajarse.



UN TENERIFE DIFERENTE

BeTenerife es un club de alojamientos 'boutique' en la isla que trata de dar valor al detalle y a lo local alejándose del modelo de los resorts del archipiélago. En su portfolio el huésped encontrará propiedades donde impera el buen gusto como Hacienda Cuatro Ventanas, una típica casa tradicional canaria al norte de la isla que data de finales del siglo XVII y que cuenta con jardín tropical y seis villas independientes. Su agenda de experiencias incluye inmersiones submarinas con un biólogo o avistamiento de estrellas con un astrónomo.

director general de La Donaira, una finca en la Serranía de Ronda con nueve habitaciones y en cuyo restaurante no hay carta, sino que es el chef el que se encarga de decidir qué se come. "Este auge se debe a que se crea un hogar en el que se diseña a medida cada momento del huésped", matiza el directivo.

Algo con lo que está de acuerdo Brousse: "La posibilidad de sentirse como en casa al mismo tiempo que se dispone de un nivel de servicio comparable al de hoteles de mayores dimensiones es la gran diferencia con las grandes cadenas".

David contra Goliat

No es la única diferencia, la maquinaria de un gran grupo dista mucho de la de un pequeño establecimiento: "Para un hotel de 10 habitaciones requieres del mismo trabajo que para uno de 100 o 500 estancias pero sin sus recursos económicos", sentencia Llorens, quien recomienda a los hoteles "hacer los deberes a la hora de pensar cómo venderse".

"Es un reto como hotel pequeño enfrentarse y asumir los costes de la inflación. Por eso nosotros apostamos por ser autosuficientes, y es lo que intentamos implementar en cada área. Al estar al 90% de sostenibilidad en la finca eso nos ayuda y, a su vez, queremos crear conciencia para que otros modelos tomen como ejemplo nuestras prácticas", puntualiza el director de La Donaira.

Esa autonomía es precisamente la que señala la propietaria de Villa Magalean Hotel & Spa: "Los hoteles pequeños probablemente tengan más flexibilidad para reinventarse rápidamente". Para Del Hoyo hay más ventajas: "A diferencia de grandes organizaciones, con una alta dependencia de los turoperadores, las OTA o las agencias de viajes, en un alojamiento *boutique* se fomenta en gran medida la reserva directa a través de nuestra plataforma propia. En

nuestro caso, las que llegan por esta vía suponen más del 70% del total de las reservas y nos otorgan la oportunidad de conocer los intereses de nuestros viajeros desde el minuto cero de nuestra relación". Unas reservas que corresponden "a huéspedes con una alta trayectoria viajera, un alto nivel cultural y gran sensibilidad por lo genuino donde el precio no es un problema. Prefieren las estancias largas y planifican con bastante antelación sus vacaciones".

En el caso de Can Alberti 1740 Boutique Hotel el perfil del cliente es sobre todo internacional "aunque durante los meses de mayo, agosto y septiembre abunda también el turismo nacional", dice su directora.

Sin duda la brújula viajera a nivel mundial se dirige cada vez más a España y al resto de Europa, como Italia o Francia, el país que sedujo a Chanel y a Picasso. En el tipo de hotel favorito no, pero en eso sí que se pusieron de acuerdo.



EN UNA VILLA PESQUERA

En el pueblo de Hondarribia, en País Vasco, se levanta el encantador Villa Magalean Hotel & Spa, el proyecto que la familia Miquieu Brousse abrió en 2017. El hotel cuenta con ocho habitaciones y suites con terraza o balcón, que además se pueden unir de dos en dos para convertirlas, bajo demanda, en pequeños apartamentos de dos o tres habitaciones. La estancia se completa con el spa Henriette y el restaurante de cocina vasca de autor Mahasti.