



# CAPACITARTE

*Es ser líder de tu vida*



# hosteltur

Entrevista a Jordi Leno, vicepresidente de la asociación Las Llaves de Oro

## El conserje le ofrece al cliente del hotel de lujo la experiencia de servicio que requiere

Atrae a una clientela de alto poder adquisitivo y permite al hotel aumentar el precio medio

<sup>1</sup>

**Entrevista/ Jordi Leno** es jefe de **Conserjería** del **Hotel Rey Juan Carlos I**, delegado de Cataluña y vicepresidente nacional de la asociación de conserjes de hotel **Las Llaves de Oro**, que acaba de celebrar su 50 aniversario en el citado establecimiento, donde se reunieron 365 de estos profesionales. Sólo en Cataluña cuenta con 165 socios y más de 50 empresas que participan en sus eventos.

En España **todos los hoteles de 5 estrellas y 5 estrellas GL**, por normativa, deben tener un mostrador de conserjería con personal debidamente formado para poder atender las necesidades de sus clientes.

---

<sup>1</sup> Fuente: [https://www.hosteltur.com/144210\\_conserje-le-ofrece-al-cliente-hotel-lujo-experiencia-servicio-requiere.html](https://www.hosteltur.com/144210_conserje-le-ofrece-al-cliente-hotel-lujo-experiencia-servicio-requiere.html)



Jordi Leno: "No se puede concebir un hotel de lujo sin servicio de conserjería".

**¿Es un puesto con futuro en los hoteles de lujo o es una profesión condenada a su desaparición?**

La evolución de la industria hotelera y la competencia obligan a las cadenas y a los propietarios de los establecimientos a tener que reinventarse continuamente y buscar nuevas fórmulas de negocio, dándose cuenta entonces de que ya no es suficiente con vender habitaciones con un bonito diseño o con muchas prestaciones. Cuando un cliente elige un hotel de lujo está exigiendo una experiencia de servicio, sensaciones y

seguridad. Es entonces cuando entra en juego la importancia de los conserjes como asistentes personales de sus huéspedes. Estos son los argumentos que llevan a cuestionarme si se podría concebir un hotel de lujo sin servicio de conserjería. Obviamente la respuesta es no.

### **¿Cómo se sitúa España con respecto los países de su entorno en cuanto al posicionamiento de este profesional en los hoteles de máxima categoría?**

La Asociación Internacional de Conserjes de Hotel 'Les Clefs d'Or' cuenta con representantes de 40 países de todo el mundo (Argentina, Australia, Austria, Bélgica, Brasil, Canadá, China, República Checa, Dinamarca, Finlandia, Francia, Alemania, Gran Bretaña, Grecia, Holanda, Hong-Kong, Hungría, India, Irlanda, Israel, Italia, Japón, Corea, Luxemburgo, Malasia, México, Marruecos, Nueva Zelanda, Filipinas, Noruega, Polonia, Portugal, Rumanía, Rusia, Singapur, España, Suiza, Tailandia, Emiratos Árabes y Estados Unidos). Todos ellos cuentan con socios activos en sus establecimientos de lujo. España se encuentra a la altura de los países europeos.

### **¿Su labor por ahora se limita a los establecimientos de alta gama o podría abrirse a hoteles de menor categoría?**

Los equipos de conserjería se encuentran en hoteles de 5 estrellas y 5 estrellas GL; hoteles con diferentes precios medios. Son muchos y diversos los factores que influyen en el precio medio de un establecimiento, como la marca, prestigio, ubicación, facilidades o servicios. De lo que no cabe duda es que el cliente que viaja con un alto poder adquisitivo requiere de asistencia para que pueda invertir su dinero en los productos y servicios que realmente demanda; va a necesitar un conserje que le asesore e informe. Este departamento, por tanto, atrae a una clientela de alto poder adquisitivo, imprescindible para mantener o incrementar el precio medio del hotel.

Hay muchos ejemplos de establecimientos de 4 estrellas en ciudades como Barcelona, hoteles céntricos, modernos y con servicios adicionales para sus clientes. Estoy seguro que agradecerían la labor de un conserje, que seguramente atraería a este tipo de clientela y les ayudaría a aumentar su precio medio, con lo que generarían más ingresos y más negocio.



Jordi Leno es jefe de Conserjería del Hotel Rey Juan Carlos I.