

# GRANMADRID

EL MUNDO  
VIERNES 23  
DE DICIEMBRE  
DE 2022



**HOTEL RITZ**

## *CUENTA ATRÁS DE UNA NAVIDAD A MEDIDA*

El emblemático establecimiento prepara desde mayo todos los detalles para despedir el año

AMAYA GARCÍA  
MADRID



# GRANMADRID POR METROPOLI

En el Hotel Mandarin Oriental Ritz, Madrid (la coma entra en el nombre oficial) la Navidad comienza a estar en boca de todos cuando el resto de la ciudad/país empieza a sacar los biquinis para estrenar con el verano. Allá por mayo, en los despachos de este referente del lujo –y la historia– se define «el concepto» con el que se despedirá el año, explica Greg Liddell, australiano que está al frente como director general desde hace dos años y medio. «Este año quisimos hacer algo con el Thyssen», cuenta en uno de los salones tras echar un vistazo rápido a las mesas del entorno. El arte se ha instalado en cada rincón de la casa, engalanada para la ocasión. Huele a flores frescas; la fiesta está a punto de comenzar.

Pasadas las 9.30, se abre una puerta próxima a la recepción y sale un grupo de gente que se dispersa por escaleras, ascensores y puertas cercanas. Es la reunión de la mañana, en la que miembros de los distintos equipos analizan todo lo que ha ocurrido el día anterior. «Vemos si ha habido alguna incidencia y tratamos de solventarla», explica Rebeca Fernández, mano derecha del director general. No se pueden permitir errores y cuando ocurren hay que reaccionar enseguida. Lleva 19 años en el Ritz y una de sus funciones es «hacer una lectura exhaustiva de quién está alojado en cada momento y tener informado al director general de ello».

En la salón de la entrada bajo la célebre bóveda transparente, donde un árbol de Navidad decorado con flores da la bienvenida, todas las mesas están ya ocupadas. Los desayunos se comparten con el *Financial Times* en un par de ellas. Al fondo, un cortador de jamón se afana con una pieza. Una música delicada acompaña la rutina, mientras los camareros se mueven discretamente entre las mesas. «Aquí cada día es un reto», explica Borja Martín Guridi, jefe de conserjería del hotel y presidente de la Asociación Llave de Oro de España. El 'no' no se contempla cuando un huésped lanza el órdago. Reservas de última hora en estrellas Michelin con lista de espera, alquilar un helicóptero en dos horas, cerrar un museo para una visita privada o una boutique de la Milla de Oro e incluso comprar un traje de luces para un cliente australiano que se marchaba en pocas horas del hotel. A este conserjador, que se mueve por Madrid con un

## FIESTAS

# NAVIDADES EN EL RITZ, LUJO ENTRE FLORES Y MAYORDOMOS

«El servicio marca la diferencia», dicen en el hotel, con las habitaciones a 1.100 € estos días

AMAYA GARCÍA  
FOTOS: BERNARDO DÍAZ



**EL CONSEGUIDOR.** Borja Martín, al teléfono el pasado martes, junto a dos miembros del equipo de conserjería. «El cliente aquí siempre pide un paso más, como la exclusividad». REPORTAJE GRÁFICO: BERNARDO DÍAZ

radar para estar a la última de lo que llega a la ciudad –eso incluye restaurantes, pero también espectáculos, tiendas, exposiciones, conciertos...–, no se le pilla en un renuncio. «Si un cliente va a la Plaza Mayor y quiere saber dónde comer la mejor tortilla de patata en la zona, yo tengo que saberlo». Hoy cuenta con 25 personas a su cargo, entre *concierges*, botones, conductores...

«El servicio marca la diferencia». Es la frase que repiten desde las doncellas a la gobernanta, pasando por el director general o los mayordomos. Primer hotel de lujo de España con más de 100 años de vida, reabrió sus puertas tras una completa puesta a punto en abril de 2021. Lo hizo con 153 habitaciones –antes había 167–, 53 de ellas suites y un equipo de 370 personas, con más de 10 nacionalidades distintas.

Allá por mayo empiezan a pensar «el concepto» de la Navidad

En conserjería se encargan de personalizar la estancia de los huéspedes

«Tenemos mucho público internacional, aunque en estas fiestas el nacional va ganando importancia», cuenta Liddell, poco antes de levantar

a saludar a una pareja joven con su bebé que llega al salón. «Esto es parte de mi trabajo», explica cuando vuelve a la mesa. «Ese trato con los clientes, saber quiénes son, interesarte por cómo están, saber si puedes ayudarles en algo...». Ahora que Madrid encadena aperturas de hoteles de lujo hay que buscar diferenciarse de la competencia. «La cama king size, el champán, el spa... Eso lo vas a encontrar en cualquier hotel de estas características. La personalización de cada estancia, hacer a medida la visita de cada huésped, no», cuenta Borja Martín, quien como el resto del equipo trabaja todas las fiestas navideñas.

## SERVICIO DE MAYORDOMÍA

El equipo de mayordomía juega aquí un papel clave. Es el único hotel de Madrid con este departamento. Olga Carrillo, 28 años, es una de

los cuatro *butlers* (mayordomo en inglés) desde hace un año y siete meses. Se trata de un servicio que tienen incluidas las 53 suites. ¿Funciones? «Investigamos los gustos de los clientes antes de que vengan para personalizar las habitaciones. Si hay alguien aficionado a los coches, buscamos alguna pieza en miniatura; si hay una pareja que celebra un aniversario, decoramos la habitación con fotos familiares... Somos los intermediarios y asistentes personales antes, durante y después de la estancia», explica con un traje impecable diseñado por Jorge Vázquez. Es lo que llaman *MO Wow*, el efecto sorpresa con el cliente. Antonio Banderas, Tim Burton o Helen Mirren son algunos de los rostros conocidos con los que ha tratado últimamente. Cuesta que dé un nombre; la discreción la lleva –la llevan– grabada a fuego. El equipo de mayordomos trabaja mano a mano con el de *guest relations*, integrado por tres personas, y, por supuesto, con los *concierges*.

La fachada del Ritz es cada Navidad un reclamo para turistas, pero también para los locales que se acercan a contemplarla. El majestuoso edificio que en su día diseñó el arquitecto francés Charles Frédéric Mewes y que después actualizaron el español Rafael de La Hoz y los interioristas franceses Giller & Boissier luce impecable. Mariluz Peñalver y su equipo de Brumalis se encargan de elegir y cuidar las flores de los salones, las escaleras, los ascensores, las habitaciones y la fachada. «Una vez sabemos la temática, la estudiamos

**FLORISTERÍA**  
De la decoración floral y su mantenimiento se encarga Brumalis, que cuenta con taller y cámara para conservar el género.



**EN EL DETALLE**  
Catalina Penciu, una de las doncellas del hotel. «Entré hace 17 años en el Ritz». Muchos de los empleados llevan media vida en la casa.



**DISCRECIÓN**  
Olga Carrillo llegó hace más de año y medio al departamento pionero de mayordomos. «El Ritz es lujo, historia y cercanía».



para adecuar las flores al tema», explica la florista, que en 2019 ganó el concurso y se integró en el hotel. Tienen cámara de frío y taller, de donde salen también arreglos, ramos para algún huésped o jarrones para vestir las mesas. El estilo asilvestrado y natural de Brumalis ha encajado bien en el Ritz. «En el taller hay cinco personas». Y sacan pecho sin remilgos. «El nivel

**EN COCINA**

Sergio de la Plata, chef ejecutivo del hotel, supervisa uno de los postres. Es el segundo de cocina del director gastronómico Quique Dacosta.

los días la excelencia». El centro permanece abierto 24 horas. «La gente quiere ponerse guapa para el 31 pero el 1 de enero necesitan un masaje para relajarse». Y hay que responder. «El cliente de hotel es altamente exigente, pero también altamente cercano y cariñoso». Hasta la última reforma, el Ritz no contaba con spa. «Hay 15 personas fijas y 10 *freelances*. Además, hacen servicios en habitaciones y cuentan con *transfers* para llevar a

### Hasta el sábado llegará mercancía para los menús de Nochebuena y Navidad

### Todas las sábanas llevan incorporados microchips para «evitar pérdidas»

**BAILE EN SALA**

María Torrecilla, directora de Deesa, que acaba de lograr la segunda estrella Michelin. «En este restaurante te envuelve el ritmo».

los clientes a cualquiera de sus centros de la capital.

A pocas horas de la Nochebuena, las cocinas del Ritz echan humo. Sergio de la Plata, chef ejecutivo que dejó los espetos de Marbella por las bravas de Madrid, es el segundo de Quique Dacosta, encargado de toda la propuesta gastronómica del Ritz, que está abierta al público en general. De media le echa 15 o 16 horas al trabajo. «Para Nochebuena (495 euros) tenemos 130 personas confirmadas; para el *brunch* del 25 (225 euros), 160; hemos tenido que doblar. En Nochevieja, hay 220 personas ya y el 1 de enero esperamos llegar a las 120».

Hasta el sábado recibirán mercancía para los menús, donde no faltarán la sopa de pescado y marisco con la receta tradicional del Ritz, la langosta asada, la lubina y el lomo de ternera blanca de Ávila, con el aval de proveedores como Pescaderías Coruñesas, Discarlux y el grupo Los Norteños. «Lo más complicado es ofrecer el mejor resultado y lograr que el equipo esté contento».

Volviendo al inicio, toda la decoración de los espacios comunes tiene un porqué detrás. En concreto, un cuadro: *Porcelana china en flores*, de Jacques Linard, obra de la colección permanente del Thyssen. En él se han inspirado los arreglos florales, pero también las experiencias gastronómicas y los eventos navideños. Más allá de la belleza, en su sentido más amplio, la iniciativa esconde otro objetivo. «Hemos organizado un *crowdfunding* para colaborar en la restauración del cuadro», explica Liddell. Los clientes pueden comprar flores –desde 400 euros– para participar en la iniciativa (<https://crowdfunding.mu-seothyssen.org/>). El lujo tiene esta Navidad forma de pétalo...

**EL SPA**

Paz Torralba (con falda) (con falda) chequea con su equipo la agenda. «La gente viene al spa, se da un tratamiento y luego cena en el hotel».

floral del Ritz es impresionante».

En las habitaciones, además de las flores, se cuida al detalle absolutamente todo. Desde hoy la ocupación es máxima. Eso que la noche cuesta estos días en torno a 1.100 euros, lo mismo que disfrutar del menú de Nochevieja. Más de 17 años lleva Estibaliz Ramiro trabajando en la casa. «Mi cometido pasa porque el hotel esté siempre

limpio, ordenado y bien decorado», explica la gobernanta o *housekeeping manager*. «Somos tres gobernantas y seis supervisoras de pisos». No se entrega una habitación sin que la haya visto una supervisora; en el caso de las suites o de clientes vip siempre las revisa una gobernanta. «Llevamos hasta linterna cuando lo hacemos. La revisamos en sentido circular y de arriba

abajo para no dejarnos ninguna zona de la habitación sin analizar». Los pequeños detalles siempre marcan la diferencia. «Las fundas de almohada llevan las iniciales de los clientes». Trabajan con dos tipos de sábanas, de algodón y de hilo, y todas llevan microchip «para evitar pérdidas. Esta lavandería está fuera, mientras que la de los clientes está dentro del hotel». To-

das las prendas que bajan suben impecables en una caja y muchas veces mejoradas. «Si vemos un botón suelto o un bajo descosido, lo arreglamos, aunque no lo haya pedido el cliente».

Uno de los servicios del hotel que más llena tiene la agenda estos días es el spa The Beauty Concept (TBC), capitaneado por Paz Torralba. «Aquí el reto es mantener todos