



DE CERCA | Paz Torralba Fundadora de The Beauty Concept

“Si tienes un negocio y no estás, olvídate”

Hija de hosteleros, Paz Torralba era la única de su familia que tenía jefe hasta que dejó su puesto en banca para dedicarse al sector de la belleza. Veinte años después, la cuenta de resultados vital le ha salido a favor y sus centros lucen lista de espera.

Nerea Serrano. Madrid

Cuando los famosos matriculados en la autoescuela San Cristóbal en Cuenca, conocida por su alto ratio de aprobados, obtenían el carné de conducir, iban a celebrarlo a Mesón Fidel. Famosos y anónimos abarrotaban este pequeño bar de tapas de la calle San Francisco regentado desde hace décadas por una familia, la de Paz Torralba (Salamanca, 1974). Cuando ella tenía dos años, sus padres se mudaron a Cuenca y ahí empezaron una carrera hostelera que incluye restaurantes, bares y salones de bodas. “Nunca pensé en seguir con los negocios familiares. Ser hostelero te da muchas alegrías pero es demasiado sacrificado”. Tras trabajar para una compañía vendiendo antivirus informáticos, Torralba terminó en banca, en un puesto “seguro” como le decían sus padres, pero el afán de emprender iba de serie y decidió abrir una clínica de estética en la calle Chile de Madrid. Fue la cara A de The Beauty Concept (TBC), que ahora cumple veinte años con varios centros en la capital y la gestión del spa del hotel Mandarin Oriental Ritz, Madrid. Por las manos de sus terapeutas pasan actores como Joaquín Phoenix, entrenadores como Diego Simeone y modelos como Eugenia Silva. Y la propia Torralba, que comprueba siempre la técnica de un futuro fichaje. “Un currículum lo aguanta todo, así que pruebo en mi piel cómo trabaja cada persona que entra”.

– **Varios directivos del Ibex son sus clientes y durante sus años de alta ejecutiva de banca se codeó con algunos. ¿Por qué ese viraje?**

Cuando tu familia ha emprendido naces con el gusanillo de montar un negocio. Tuve dudas entre abrir una casa rural con huerto y centrada en el diseño o hacer algo de belleza para que la gente fuera feliz, más allá de un tema estético. Me decanté por lo segundo y abrí un centro en 2005, pero durante años lo compaginé con mi trabajo en el banco hasta que tuve que elegir. Mi padre siempre dice el refrán de que “quien tenga hacienda, que la atienda”. Si tienes un negocio y no estás presente, olvídate, sea una panadería, un bar o un centro estético. Apostar por algo rentable sin ir no tiene sentido.

– **¿A su familia se le echaron varios años encima del disgusto?**

A mis padres Madrid les parecía Hong Kong, así que imagínate. De-



Paz Torralba, en el spa del hotel Mandarin Oriental Ritz de Madrid, uno de los centros que gestiona en la capital.

cían que cómo iba a dejar un trabajo seguro y les dije que ya no había nada asegurado en la vida. Desde el día uno fui feliz, y no porque trabaje menos que en el banco, que estoy siempre presente y conectada. Nunca me he arrepentido.

– **Hacer una tortilla de patatas (la de Mesón Fidel llegó a aparecer en prensa) y dar un masaje poco tienen en común, pero ¿qué consejos vitales le dieron sus padres?**

Ser buena persona lo primero; ser cercana con la gente y rodearte de un buen equipo que sea mejor que tú. Si necesitas ser el último en dar el toque final y no sabes delegar, la gente se desmotiva y una persona sin ilusión es alguien que no rinde. Y también me inculcaron a ser independiente económicamente y no necesitar de una pareja para subsistir.

– **Aunque conoce la fórmula de la juventud, viajemos al futuro. ¿Querrá la siguiente generación hacer envejecer bien el negocio?**

Tengo dos sobrinas que están mostrando mucho interés y me en-

“ Mis padres están orgullosos de que me atreviera a arriesgar. El éxito es mejor cuando se comparte con quien quieres”

“ Me gustaría que hubiera continuidad. No quiero venderlo a un fondo de inversión para que lo maltraten y lo conviertan en franquicia”

cantaría que hubiera una continuidad. No quiero venderlo a un fondo de inversión para que lo maltraten y lo conviertan en franquicia.

– **Ya que conoce ambos mundos, ¿encontrar personal comprometido en su sector es tan complicado como en la hostelería?**

Hay gente con muy poca experiencia que exige mucho; quieren muchos derechos y pocas obligacio-

nes. En TBC conseguimos que los trabajadores libren fines de semana alternos, que en este sector es inviable; además, pagamos por encima de la media y tenemos variables en función de lo que cada uno trabaja. Los equipos necesitan tiempo y dinero.

– **Dos cosas que necesitan también sus clientes para ir a sus centros.**

La belleza de lujo se mantiene o crece durante las crisis, por lo que no hay que caer en las ofertas. El cliente no quiere que haya siete personas esperando en la puerta como si fuera la Seguridad Social. Y respecto a la excusa de que no tenemos tiempo para cuidarnos, soy muy radical: encuentras tiempo para lo que quieres. Además es un tema de salud, si estás con bronquitis necesitas antibiótico, ¿no? Pues si tienes manchas en tu piel hay que tratarla.

– **Sus clientes no estarán acostumbrados a que les hablen con esa claridad. ¿Tampoco a recibir un no por respuesta?**

El consumidor está sobreinformado y hay que ordenar y personalizar

esos datos. Y si algo no es para él, hay que decírselo. Un cliente que confía es alguien que permanece.

– **¿Temió perderles con el Covid y el cierre de los centros?**

Las crisis son una oportunidad siempre. Si te victimizas, atraes lo negativo.

– **¿Entonces al futuro le pone buena cara?**

Mi inversión en tiempo y desarrollo está ahora en el área de medicina integrativa y de precisión y longevidad. Estoy buscando nuevas localizaciones para hacer algo más en este campo al que aún le queda mucho recorrido. También queremos crecer en la división de spas de hoteles.

– **¿Tiene un cliente soñado?**

La Reina Letizia.

– **Y, en su casa, en Cuenca, ¿qué opinan ahora de que usted se haya coronado en el sector?**

Están felices y orgullosos. Mi padre tiene Facebook e Instagram y me comenta todo lo que subo. El éxito es mejor cuando se comparte con quien quieres.