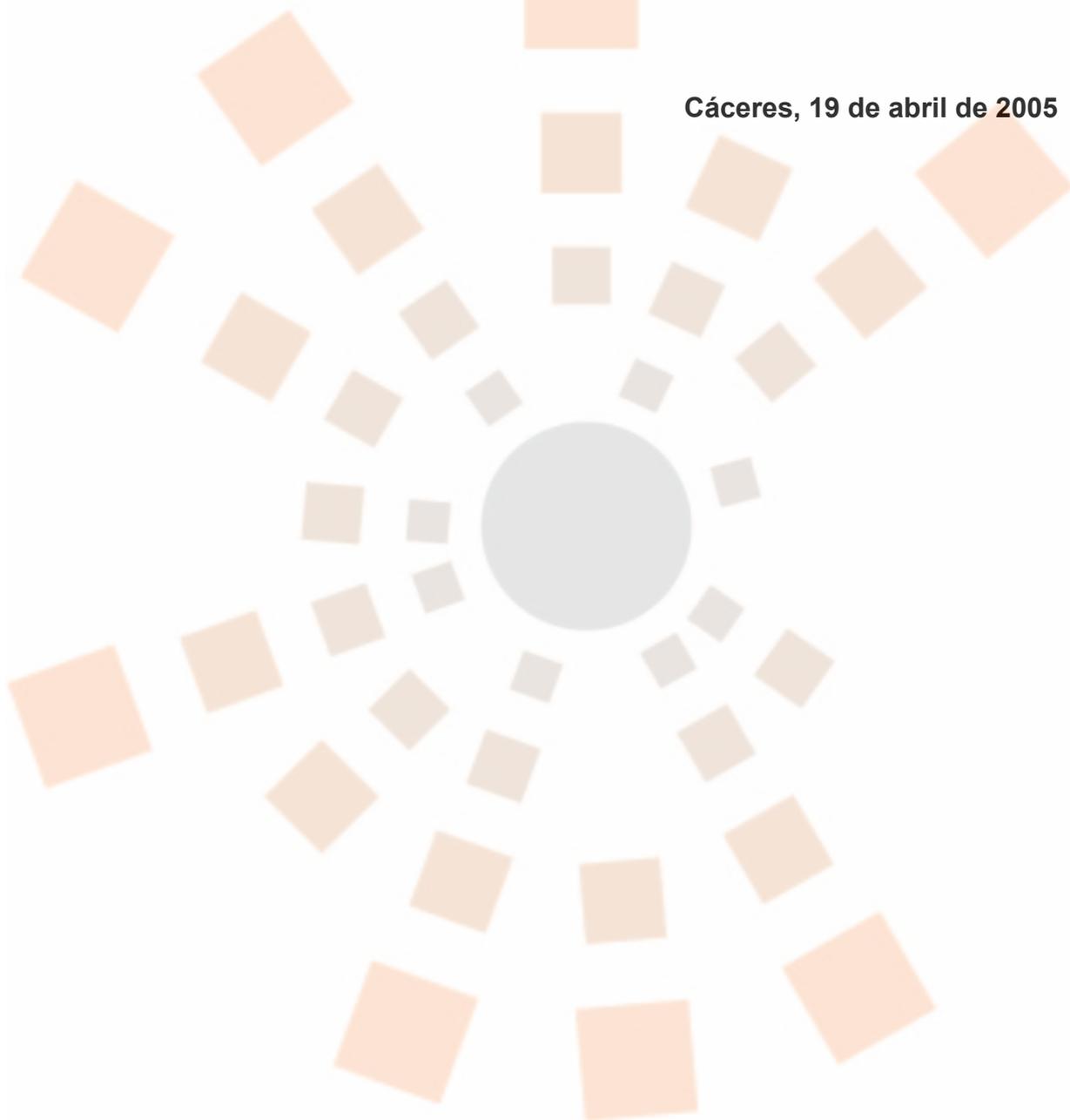


**INTERVENCIÓN DEL EXCMO. SR. PRESIDENTE EN LA  
INAUGURACIÓN DEL HOTEL AH-ÁGORA, DEL GRUPO AH  
HOTELS**

**Cáceres, 19 de abril de 2005**



## **INTERVENCIÓN DEL EXCMO. SR. PRESIDENTE EN LA INAUGURACIÓN DEL HOTEL AH-ÁGORA, DEL GRUPO AH HOTELS**

**Cáceres, 19 de abril de 2005**

Querido Alcalde, señor Jáuregui, Guillermo, Presidente del Grupo, señor Presidente de la Diputación, señor Obispo de Cáceres, señoras y señores, queridos amigos.

Hoy también empiezo hablando de la noticia del día, siempre nos acordaremos, como ha dicho el Alcalde, del día que inauguramos este hotel, fue el día que eligieron al Papa, pero mucho me temo que mañana no vamos a ser noticia para nada, que mañana todo será Papa y sólo Papa y, por lo tanto, habrá que dar más tiempo para que esta inauguración que tiene como objetivo fundamentalmente congratularnos de tener una nueva instalación en Extremadura y en Cáceres y, al mismo tiempo por qué no, pues, darle la publicidad necesaria para ayudar a aquello que empieza.

Yo no tengo miedo a la competencia, sólo los incompetentes temen la competencia, sólo los incompetentes temen la competencia. Y de igual forma que este hotel viene a competir con lo que hay, vendrán otros a competir con este y con lo que hay. Y no debe, absolutamente, preocuparnos porque ha pasado ya bastante agua debajo del puente y pasaron los tiempos donde éramos tan poca cosa que casi todo nos daba miedo. Y recuerdo cuando inauguré el V Centenario, el Hotel V Centenario, que dije: por el momento ya está bien, ya hemos inaugurado dos hoteles más, yo creo que ya no da más de sí la cosa, porque todo nos parecía mucho y, sin embargo, la realidad se impone sobre la ficción y éste es el séptimo hotel de cuatro estrellas que inauguro en Cáceres y algunos de los que están aquí lo saben porque han estado, como yo, casi en todos.

Por lo tanto, Cáceres, que no tenía ese tipo de establecimiento, siete. Y hay tres más, si no me equivoco, que están en marcha y hay uno de cinco estrellas que estará muy cerca del de aquí, si es que el pasado no nos impide construir el futuro, que es una tendencia a la que somos muy aficionados los extremeños. El pasado es nuestro pasado, pero no puede aplastarnos ni puede impedirnos crecer. Así que, todo el respeto del mundo para el pasado, pero todo el respeto del mundo para el futuro compaginando lo que son las dos cosas. Lo digo porque la ciudad necesita también un hotel de cinco estrellas y hay una posibilidad cierta de que ese hotel, de que ese hotel se haga.

Inauguramos, entonces, un hotel nuevo, que acabamos de visitar y de ver, que yo califico de hotel coqueto, confortable y moderno. No es un hotel agobiante, como los muchos que hay y es un hotel que yo creo que va a cumplir la finalidad por la que los empresarios lo han diseñado y ellos mejor que nadie saben lo que hacen, para qué lo hacen y a qué público va destinado.

El que sea un grupo que tiene pocas instalaciones hoteleras, muy pocas, y haya elegido Cáceres, significa que no hay que convencerles de nada, ellos están convencidos. Porque lo lógico es que para probar se hubieran ido a los sitios de siempre, a apostar por lo seguro. Y cuando han decidido venir a Cáceres sin haber pasado por el bautismo, casi, significa que es que están muy seguros de que van a tener bautismo y confirmación al mismo tiempo y que esta ciudad y esta región ofrecen atractivos suficientes como para apostar por algo que, como ha dicho el Alcalde, tiene que ser algo exitoso.

Miren, vivimos en unos momentos que yo califico de imaginativos, donde hay ofertas de todo tipo y para todo tipo y que, como decía el Guerra, el torero, hay gente pa tó, hay gente pa tó. Y que hoy, compramos y consumimos mucho más con la emoción que con la razón. Y que vamos a los sitios, compramos las cosas, no porque estemos dispuestos a ahorrarnos una peseta, sino porque hay algo que nos emociona, que nos dice algo, en eso que vamos a comprar. Y no siempre acudimos ya a la mejor cafetería porque tiene el mejor café, que casi son iguales en todas partes. Acudimos a tal cafetería o a tal otra, porque hay algo ahí que nos emociona, que nos entusiasma, que nos gusta, y el café también, pero no vamos eligiendo el sitio donde mejor café ponen, sino vamos eligiendo ese sitio donde hay algo, algo que nos gusta, además del motivo fundamental de nuestra visita.

Y los hoteles cada día se parecen más unos a otros, cada día se parecen más y todos ofrecen, prácticamente, los mismos servicios y, en la misma categoría, es muy difícil encontrar singularidad. Todas las camas son iguales de buenas, todas las camas son iguales de buenas, todas las almohadas son iguales de malas, por muchas que te den para probar, porque no es la tuya, no es la tuya, todos los hoteles son iguales de solitarios, sobre todo para los que ya tenemos cincuenta y siete años, a los más jóvenes pueden ofrecer otro tipo de atractivo, y todos los hoteles, más o menos, dan lo mismo.

¿Qué es lo que yo creo que debería buscar este hotel, como otros muchos? Yo creo que debería buscar la singularidad, para que el cliente cuando venga, venga no por el servicio, por la cama, por la limpieza, sino venga porque hay algo que a él le emociona, que le produce cierto placer. Y con las tecnologías de hoy, las nuevas tecnologías, es muy fácil dar satisfacción singularizada al cliente que viene con cierta frecuencia al hotel. De tal forma que, si yo llevo veintiún años yendo al mismo hotel en Madrid, cuando descuelgo el teléfono y digo que soy el señor Rodríguez, no debería preguntarme que qué quiero para desayunar, porque veintiún años llevo desayunando exactamente lo mismo, tostadas con aceite, y con un ordenador ya es bastante fácil anotar que el señor Rodríguez desayuna todas las mañanas tostadas con aceite y un café bien cargado. Y que, además, a las dos

de la mañana, en alguna ocasión, pide un paquete de Ducados, porque se quedó sin tabaco. Y no sería difícil anotar en el ordenador que este señor le gustaría tener un paquete de Ducados en su habitación, que se le cobra si lo consume y no se le cobra si lo deja allí.

Esto es lo que hoy, yo creo, que busca el cliente, la singularidad. El que tú vayas a ese hotel y digas: además de la cocina que está muy buena y además del chef que es magnífico y además de la limpieza y además de la amabilidad del servicio, es que no tengo que abrir la boca, porque me conocen y saben cuando llego lo que quiero, cuándo lo quiero y cómo lo quiero. Eso vale más que una bellísima habitación, que una magnífica cama o que una bañera de esas que empieza a salir el agua por todas partes sin saber, exactamente, por dónde vienen los tiros.

Esto es lo que yo creo que hoy busca el cliente. Y esto es lo que yo creo que el hotel debería hacer, porque antes, cuando había que ir con la libretita anotando y se cambiaba de personal, etc., pero hoy queda todo en un disco duro. Y eso se lo puedo asegurar, querido amigo Jáuregui, eso, usted que es un hombre que viaja, es de las cosas más gratificantes que tiene alguien que llega a un sitio inhóspito, en definitiva, que es un hotel, que no es tu casa y que te gusta que te traten y te atiendan como en tu casa, que es difícil conseguirlo, pero eso es lo que le da ese toque. Sin duda, después, uno quiere también, cuando va a un establecimiento como éste, que la gente se comporte como tú crees que se deben comportar. De igual forma que estaría muy mal que un camarero te metiera el dedo en el café, porque tú no esperas eso de un camarero, ¿eh?, pues es lógico que la gente actúe, trate, tenga trato cordial, etc., pero eso se da por supuesto porque yo creo que la gente intenta hacerlo todo con la mejor voluntad y el mejor cariño posible.

Así que, si fuera capaz el hotel de conseguir la singularidad, ésa sería su nota distintiva, su seña de identidad, que es lo que creo que hoy hace que la gente nos movamos, por emociones, no por el producto, por la emoción que te produce el producto, sean cuáles sean las circunstancias. Lo he dicho en varias ocasiones, vemos los anuncios de televisión y hoy lo que te venden no aparece en el anuncio. Te venden un coche y no aparece el coche, porque lo que te venden es una persona libre, una persona juvenil, moderna, pero el coche no te interesa, lo que te interesa es lo que te dice el coche. Eso es lo que te interesa, por eso la Coca-cola empezó con la chispa de la vida, el que bebe Coca-cola tiene chispa y el que no es un malaje.

Ése es el discurso y, por lo tanto, eso yo creo que es lo que deberían ustedes intentar. Y después, tienen un recipiente que es la ciudad y, por lo tanto, aquí no hay que preocuparse mucho de preparar rutas turísticas, etc., etc., porque sólo con salir a la puerta de la calle ya tiene uno todo el turismo y toda la riqueza que quiera y, por lo tanto, el hotel no tendría que hacer excesivos esfuerzos para hacer clientes porque la ciudad, por sí misma, ya tiene una capacidad de atracción extraordinariamente importante que hace que hoy sea una de las ciudades turísticas más relevantes, más importantes y con más futuro de Extremadura.

Y por si fuera poco, estamos, el tiempo está jugando a nuestro favor. Si hubiéramos venido hace veinte o treinta años, seguramente un hotel aquí tendría todavía una cierta duda de cómo va a evolucionar, pero veinte o treinta años después, es decir, al inicio del siglo XXI, hoy el turismo sol y playa está cayendo y está aumentando la oferta y la demanda de turismo rural, de turismo de calidad, de turismo cultural, y ésta es nuestra baza y la vamos a jugar a fondo, totalmente a fondo porque hoy las costumbres, las formas, la familia, todo está cambiando y ya no es la vacación del mes entero tostándose al sol, sino que son habitaciones divididas en el tiempo, en semanas, y se va buscando otro tipo de cosas que no sea solamente el tostarse al sol.

Así que aquí están todos los ingredientes para que esto pueda ser una realidad. Esto viene a ayudar a la ciudad y esto viene a ayudar a Extremadura y es un granito más que se pone en un empeño que la ciudad tiene, que yo apoyo y que estoy dispuesto, incluso, a empujar en la medida de mis posibilidades para que el 2012, por fin, se cumpla el sueño de que Cáceres sea la ciudad cultural de Europa.

Creo que tenemos que intentar hacer todos los esfuerzos habidos y por haber y por eso yo, mañana que creo, mañana tenemos una entrevista, ¿mañana o el martes que viene? Mañana, una entrevista el Alcalde y yo, ya puede contar la ciudad, también, con que efectivamente Cáceres tiene que apostar por ese 2012 y tenemos, dieciséis, perdón, y tenemos que abandonar un poco la mentalidad de pobre, tenemos que abandonar un poco la mentalidad de pobre, y si queremos ganar, tenemos que arriesgar. Si nos sale bien, nos salió bien; y si nos sale mal, pues seguimos avanzando.

Entonces, hay que gastar y hay que invertir. Este hotel viene de la mano de la iniciativa privada, pero la iniciativa pública también tiene que echar el resto para que se cumpla el objetivo del 2016 y, por lo tanto, yo creo que, por ejemplo, un pabellón de congresos, la ciudad comienza a necesitarlo, para que esta oferta hotelera tenga también ese complemento y, la Junta de Extremadura, querido Alcalde, mañana lo veremos, está dispuesta a echar todo lo que haga falta para que ese palacio de congresos pueda ser una realidad en la ciudad.

Así que, señoras y señores, queridos amigos, yo creo que hoy es una buena noticia, tenemos una mayor oferta hotelera, cuando vienen a instalar las gentes que no son de Extremadura y que son muy bien venidos a la ciudad y a la región, significa que ellos se han echado sus cuentas, han echado sus números y saben que aquí se puede competir y que se puede triunfar y que se puede ganar.

Estoy seguro que lo van a hacer, estoy seguro que podrán, seguramente, apostar por esa singularidad de la que le hablo desde mi experiencia de cliente, que seguramente podrá convertir en este hotel en el hotel que da singularidad y que es y que atiende a la emoción que los clientes, que las personas necesitamos cuando nos desplazamos fuera de nuestro domicilio.

Así que, señor Jáuregui, muchísimas felicidades. Felicito también a todo el personal, las veinte personas que están trabajando. Y, ojalá que dentro de un par de años o tres, pues, efectivamente, diga usted que llevaba razón tanto el Alcalde como yo y que la apuesta que hicieron era una apuesta que no era arriesgada, sino que ustedes apostaron sobre seguro. Eso deseo y eso espero. Gracias.

