

ENTREVISTA: CHARLOTTE EVANS

Diretora-geral da Condé Nast Johansens

A responsável por uma das marcas de guias de hotéis de luxo mais reconhecidas em todo o mundo falou ao DN após a entrega dos prémios aos melhores do ramo na Europa

“Os hotéis em Portugal são muito autênticos e as pessoas são adoráveis”

ANA BELA FERREIRA

Quantos hotéis portugueses estão no guia da Condé Nast Johansens? Recomendamos 21 hotéis em Portugal. Tem hotéis fabulosos e temos na nossa seleção hotéis verdadeiramente espetaculares. No Algarve, Guimarães, Lisboa, Sintra. O que os proprietários fazem realmente muito bem é aproveitar as regiões distintas – a gastronomia, a praia, o campo. Cada propriedade – que temos na nossa coleção – identificou a sua característica única para promover, oferecem algo único e promovem-no verdadeiramente bem. **Tem ligações a Portugal desde pequena...**

Sim, tenho ligações familiares de quando era pequena. Tenho família que vivia em Cascais, o meu tio e a minha tia, nos anos 70 e 80. E ainda hoje gosto de voltar a Portugal.

Trabalhou também em Portugal, não foi?

Não. Quando comecei a trabalhar para a Condé Nast foi como diretora para o desenvolvimento de vendas e trabalhei no mercado ibérico – que descobri ser bastante grande. Por isso trabalhei em Portugal, mas não de forma permanente, estava sediada em Londres e ia e voltava.

O mercado dos hotéis de luxo mudou muito desde que conhece o nosso país?

Penso que eles estão a mostrar o caminho, para ser sincera. No setor do luxo todos passam um mau bocado com a recessão e a crise mas o setor do luxo ajudou a manter a cabeça erguida. É tudo uma questão de serviço para Portugal. E as pessoas, que

são tão adoráveis. E é por isso que os britânicos gostam tanto dos portugueses e de Portugal. É muito especial ficar no hotel português.

O setor está acima da média em Portugal? Somos um país pequenos e na noite de segunda-feira ganhámos quatro prémios entre os nomeados europeus.

Os hotéis portugueses são muito proativos connosco.

Diria que o serviço e as pessoas em Portugal são as mais-valias dos hotéis de luxo?

Acho que é uma mistura. Os hotéis são muito autênticos e as pessoas são adoráveis. Por isso, mesmo que eles não acertem completamente no serviço, porque a cultura em Portugal é de uma maneira mais calma de vida e mais relaxada do que os europeus do Norte ou a cultura americana. Penso que quando vamos e ficamos num hotel em Portugal, qualquer hóspede internacional tem de ser respeitador e preparar para estar numa

posição de que, uma vez em Portugal, deve aceitar a forma de fazer dos portugueses. Os hotéis portugueses estão a melhorar ao encontro das exigências dos mercados americano, britânico e do Norte da

Europa, onde as pessoas querem tudo no momento, não são tão pacientes. É um equilíbrio entre ter o autêntico serviço português, o calor dos portugueses, e o serviço como é esperado no circuito internacional. Eu sou um bocadinho parcial porque adoro Portugal e quando vou e fico já vou preparada para a experiência. Temos de nos pôr no país e absorver a atmosfera.

Quais vão ser os destinos mais procurados a nível mundial?



Devíamos fazer um novo inquérito sobre isso, porque os tempos mudaram. Penso que a África do Sul é um mercado muito forte para o mercado inglês, tem tudo que ver com a moeda, quando temos a volatilidade do câmbio isso afeta os locais para onde as pessoas vão viajar. Aponto África do Sul e Ásia – Filipinas tem sido muito popular. Para os ingleses, se tivermos dinheiro, vamos voltar a Espanha, Portugal e França, porque é perto. Viajar vai ficar mais caro. Iremos em viagens curtas pela Europa, com o *brexit*. Mas *staycation* [ficar cá dentro] é muito popular neste momento. Mas é pouco comum para os britânicos, porque eles gostam de viajar. Por isso, as tendências no Reino Unido neste momento são ficar por cá, o que para o mercado inglês de hotéis é fantástico, porque de repente têm todos os ingleses a quererem ficar nos seus hotéis. Mas acho que o verdadeiro mercado de luxo vai continuar a viajar. E os britânicos têm uma relação verdadeiramente forte com Portugal e vão continuar a ir.

O que procuram os hóspedes nos hotéis de luxo?

É diferente para todas as pessoas. Alguns clientes gostam de sentir que

estão em casa, quando vão para fora, outros querem sentir que estão num palácio e que vão ser tratados como reis e rainhas. Estava a falar há pouco sobre o que é o luxo e acho que os clientes de hoje estão mais conscientes de que se vão gastar muito dinheiro num hotel para passar um fim de semana, ou umas férias longas, querem que o quarto seja fantástico, que o restaurante seja fantástico, que o serviço seja fantástico, que a decoração seja fantástica. Cada detalhe tem de ser fantástico, e se um desses aspetos for abaixo disso, a sua opinião sobre o hotel vai ser completamente diferente. A única coisa que acho que passa, se houver uma área que não é tão bem-sucedida, é se o serviço for excelente. Se o *staff* for espetacular, se as pequenas coisas não correm bem isso passa mais despercebido. É isso que as pessoas estão a procurar no luxo: que cada aspeto da propriedade seja espetacular.

O que espera que o guia da Condé Nast signifique para os turistas que o consultam?

Espero que diga luxo e confiança. Confiança é a palavra e integridade. Um nível de luxo que eles podem confiar e esperar que exista nos hotéis da nossa coleção.

Quatro portugueses entre os 17 escolhidos na Europa

DISTINÇÕES Prémios foram para a melhor novidade, melhor *villa*, melhor hotel ambiental e melhor hotel de campo

O Vintage House Hotel, o Monte Rei Golf, a Casa Modesta e o Terra Nostra Hotel são os quatro portugueses na lista dos 17 melhores hotéis de luxo da Europa. Os prémios foram entregues na segunda-feira à noite, em Londres, pelo guia Condé Nast Johansens.

O primeiro a subir ao palco foi o Vintage House Hotel, no Pinhão, para receber o prémio de melhor novo hotel no guia. “Este prémio mostra a importância de um bom serviço e é um reconhecimento para as equipas”, referiu Jan-Erik Ringertz que recebeu a distinção em nome da unidade hoteleira. Acrescentando este responsável que é uma ótima oportunidade para pôr o interior do país no mapa de quem procura hotéis de luxo.

Seguiu-se o hotel Monte Rei Golf que ganhou na categoria de melhor *villa* ou apartamento com serviço. Também do Algarve, a Casa Modesta foi distinguida como o melhor hotel ambiental, deixando os seus representantes em lágrimas.

Portugal subiria mais uma vez ao palco para que o hotel Terra Nostra Garden, nos Açores, recebesse o prémio de melhor hotel de campo. Marta Sousa Pires recebeu o prémio e sublinhou a importância que o grupo Condé Nast tem na área como “referência de distinguir a qualidade”.

Estavam nomeados, na 35.ª edição dos prémios Condé Nast, sete hotéis portugueses e quatro acabaram por sair vencedores. Ao todo foram entregues 17 prémios para os melhores hotéis de luxo em diversas categorias que incluíam por exemplo melhor hotel para reuniões, para famílias ou mais romântico.

Os vencedores foram escolhidos com base nos votos *online*, nas avaliações dos hóspedes e nos relatórios feitos pelos *local experts* (peritos locais) da Condé Nast que recomendam e controlam a qualidade dos hotéis presentes nos guias. A.B.F.

A jornalista viajou a convite da Condé Nast Johansens