

75^{*****}
HOTEL & SPA
TERRAZA
aniversari
1935-2010

Hotel Terraza, Roses

Quan el desig es fa realitat

75
anys

Quan el desig es fa realitat

Hotel Terraza, Roses
75 anys



Fotografia: Meli

La platja de Roses els anys cinquanta, amb l'Hotel Terraza al fons
La playa de Roses en los años cincuenta, con el Hotel Terraza al fondo

Quan el desig es fa realitat

Hotel Terraza, Roses
75 anys

Gener de 2010

Edició especial en commemoració del 75è aniversari de l'Hotel Terraza

Edita**Producció**

Topete, 19 - 17493 Vilajuïga

www.visual13.com

video@visual13.com

Coordinació

Vicenç Asensio i Marta Puigsegur

Realització DVD

Vicenç Asensio

© del text

M. Mercè Cuartiella Todolí

© 2010 BRAU edicions

Dinamarca, 1 - 17600 Figueres

www.brauedicions.com

Fotografia

Toti Ferrer, Vicenç Asensio i arxiu família Gotanegra

Arxiu Josep Fajol i Soler (pàg. 12 *Roses, abans de l'Hotel Terraza*. Autor: Valentí Fargnoli)

Fotografia coberta

Meli

Disseny i maquetació

Abdón Jordà Costa

Assessorament lingüístic i traducció

Link Traduccions

Impressió

Gràfiques Alzamora S A

Dipòsit legal: GI-1350-2009

No és permesa la reproducció total o parcial d'aquest llibre ni del DVD que l'acompanya, ni el seu tractament informàtic ni la seva transmissió a través de qualsevol mitjà, ja sigui electrònic, mecànic, per fotocòpia, per enregistrament o per altres mètodes, sense el permís previ i per escrit dels titulars del copyright.

Quan el desig es fa realitat

Hotel Terraza, Roses
75 anys

Presentació

El llibre que ara us presentem, *Quan el desig es fa realitat. Hotel Terraza, Roses, 75 anys*, vol oferir un recull de la història dels setanta-cinc anys de «la Terrassa», com el coneixen la majoria dels rosincs, i posar en relleu la tasca d'aquells que ens han precedit i han fet possible que avui siguem aquí.

En primer lloc, volem recordar el nostre avi Norat, un visionari que va assentar els fonaments d'aquest meravellós projecte ara fa setanta-cinc anys, després de voltar mig món aprenent aquest ofici fantàstic; un pioner que, com a final de carrera, s'establí al seu poble, al qual dedicà en cos i ànima la resta de la seva vida i on passà llargues temporades de penúria, sobretot del 1939 al 1950, moment en què s'obrí la frontera i començaren a arribar els primers turistes. I, amb ell, volem recordar també l'àvia Visitació, que, tot i el seu delicat estat de salut, sempre li va fer costat: junts van tirar endavant l'hotel fins a mitjan anys seixanta.

En segon lloc, el llibre vol homenatjar el nostre pare, Norat Gotanegra i Vilà, un hotelier creatiu i modern i un home avançat al seu temps, el responsable de la reestructuració de l'Hotel Terraza tal com el coneixem avui, sempre a l'avantguarda, i una persona que va viure únicament per la seva família i el seu hotel i que, juntament amb la nostra mare, Mercè Portell, l'actual pal de pallar des de la mort del pare, va dur les regnes del negoci fins al 1995.

Finalment, amb aquest llibre també volem retre homenatge a tot l'equip de col·laboradors que ens ha donat suport durant aquests anys, per tot el que han fet i aportat a l'hotel, i a tots els gestors municipals que, amb la seva dedicació al nostre poble, han fet de Roses, el nostre escenari, una destinació d'excel·lència turística. Voldria deixar per al final els més importants de tots, els nostres estimats clients, que, amb la seva gran fidelitat, han permès fer realitat el somni del nostre avi, construir un hotel a la platja de la seva estimada Roses, i l'anhel del nostre pare, fer-lo créixer i posicionar-lo on és avui, setanta-cinc anys després.

Moltes gràcies a tots: als nostres clients, als nostres col·laboradors, als gestors municipals i, molt especialment, als nostres avis i al nostre pare, que avui ja no hi són però que van iniciar i consolidar aquest projecte i ens han deixat el seu *savoir-faire*.

MIQUEL GOTANEGRA I PORTELL

Fa setanta-cinc anys, l'avi Norat va visualitzar i predir que Roses seria un referent d'excel·lència turística i va començar a construir un futur sòlid i de qualitat a base d'esforç i treball. Després, el seu fill Norat, junt amb la Mercè Portell, va saber consolidar amb intel·ligència i constància els pilars d'un dels millors restaurants i hotels de Catalunya.

Gràcies a vosaltres, Miquel, Antoni, Norat i Neus, el somni de l'avi Norat s'ha fet realitat. Heu superat amb escreix les expectatives i heu afegit gust, innovació i compromís total amb Roses. El Terraza, l'hotel d'en Norat, té un futur immillorable a les mans dels vostres fills. Amb la vostra tasca, heu fet de Roses un indret especial i únic. Moltes gràcies i per molts anys.

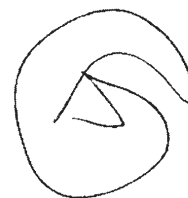


MAGDA CASAMITJANA I AGUILÀ
Alcaldeessa de Roses

Des d'elBulli volem donar l'enhorabona a la família Gotanegra per aquest setanta-cinquè aniversari de l'Hotel Terraza, una efemèride que representa molts anys d'esforços i dedicació per arribar a convertir l'hotel en el que és avui: un establiment de referència. Junts ens hem vist créixer, evolucionar i adaptar-nos a les noves realitats, i d'aquests moments compartits n'ha nascut una llarga amistat. Moltes felicitats i endavant!

A stylized, handwritten signature in black ink. The name 'Ferran Adrià' is written in a cursive, flowing script. The 'F' is large and prominent, and the signature ends with a long, sweeping underline.

FERRAN ADRIÀ

A stylized, handwritten signature in black ink. It consists of a large, circular loop that encloses a smaller, more complex shape, possibly representing the letters 'J' and 'S'.

JULI SOLER





• Rosas • Ampurdà •

Un hotel a la platja

L'any 1935, Honorat Gotanegra i Marcó inaugura un hotel a la platja de Roses, l'Hotel Terraza. La idea sembla esbojarrada i resulta massa original per alguns, però el jove Norat sap molt bé el que vol: un establiment a tocar de mar. No a la vila, a la plaça o al passeig, sinó arran d'aigua. El podem imaginar dempeus, a una distància que li permet gaudir d'una bona perspectiva, fumant una cigarreta i contemplant l'edifici blanc i solitari, fruit d'una idea que, finalment, ha pres forma concreta.

Aquest home de trenta-quatre anys, emprenedor i sense mandra, ve d'una família amb empenta: la seva mare ja comprava peix i el distribuïa a les venedores d'Olot i Besalú en una època en què no era habitual veure una dona amb tanta energia i decisió. En Norat és hereu d'aquest caràcter resolut, un home prou jove per conservar encara la il·lusió però, alhora, prou gran per haver tingut temps de viatjar i adquirir experiència. Tot i viure al primer terç del segle xx, una època en què no és insòlit morir al mateix poble on s'ha nascut sense haver sortit mai de la comarca, ell ha viatjat per Europa i Amèrica per observar i aprendre. Les seves estades a París, Anvers i l'Argentina l'han ajudat a conèixer la maquinària hotelera d'altres països, a aplegar experiència i coneixements per fer realitat el seu projecte. Un projecte que, com recorda la seva filla Neus, semblava atrevit i agosarat als ulls de molts i despertava poca confiança entre amics i no tan amics, però que ell estava completament convençut que triomfaria.

Som al tombant dels anys vint i París, que ha obert el segle amb l'Exposició Universal del 1900 i els Jocs Olímpics, viu immersa en els anys de la *Belle Époque*. La ciutat bull d'artistes i d'idees i rep centenars de visitants que volen conèixer la *ville lumière*. El 1919 s'inaugura la primera línia aèria comercial que uneix París i Londres, dues de les grans metròpolis europees de l'època, i la ciutat és parada obligada de visitants que volen veure amb els propis ulls les meravelles de la capital francesa —la Torre Eiffel, el Sena, el Jardin des Plantes, el Museu del Louvre—, sopar en restaurants selectes i tastar les seves especialitats culinàries. En aquesta ciutat, en Norat s'instal·la un temps a l'hotel dels

Honorat Gotanegra i Marcó, fundador de l'Hotel Terraza

Honorat Gotanegra Marcó, fundador del Hotel Terraza



pares de Jeanne Moreau, posterior icona del cinema francès; el pare de la futura actriu, Anatole Désiré Moreau, és restaurador –regenta un *bistrot* a Montmartre– i també hotelier, i al seu costat en Norat té l'ocasió d'aprendre els secrets de la cuina francesa. Norat Gotanegra s'hi està quatre anys, a París –i dos més a Anvers–, familiaritzant-se amb les tècniques de cuina europees i amb el funcionament de la restauració en una ciutat avesada a rebre visitants i equipada amb una maquinària turística que treballa a ple rendiment.

Després d'Europa serà el torn de l'Argentina, on en Norat té un familiar que el podrà introduir en el negoci de la restauració. Sense pensar-s'ho dues vegades, decideix embarcar-se rumb a Buenos Aires i creuar l'Atlàntic per continuar aprenent, en una època en què el viatge Europa-Amèrica es feia en vaixell i tenia una durada que posava a prova la paciència i els nervis.

Al primer terç del segle xx, la capital argentina ha esdevingut una de les ciutats més grans del món, tant pel nombre d'habitants com en matèria cultural i en volum comercial. A Buenos Aires, en Norat treballa sis anys al restaurant Munich Constitución I, en el qual observa, aplega informació, coneixements i experiència i reflexiona sobre totes les pràctiques turístiques que podrà exportar quan torni a casa per fer realitat el seu somni: l'hotel a la platja. A més de Buenos Aires, visita, també amb aquest objectiu, Mar del Plata –situada a la costa del sud-est de la província–, que és, en aquesta època, la ciutat turística de les classes altes, amb un ambient selecte i aristocràtic i uns visitants que prenen banys de sol, juguen a la ruleta i practiquen el golf. Als parents de l'Argentina els agradaria que en Norat s'hi quedés, ja que li han agafat afecte –amb el pas dels anys el vindran a visitar diverses vegades a la Costa Brava–, però ell té les idees molt clares: el seu destí és a Roses, on fa temps que ja sap què hi vol fer.

El 1935 no és potser el millor any per començar un negoci, però Norat Gotanegra no l'ha escollit pas: són els anys que li ha tocat viure i no pot sospitar que, amb prou feines un any després, el futur del nou edifici que s'erigeix al bell mig de la platja quedarà estroncat per l'esclat de la guerra. De tot l'esforç que ha esmerçat en la construcció de l'hotel, de totes les idees noves incorporades –fins i tot hi ha centraleta i telèfon a totes les habitacions– i de tota la il·lusió dipositada en el projecte, no en podrà gaudir com havia pensat.

La Guerra Civil esclata al juliol del 1936 i dos models de país s'enfronten de la pitjor manera possible. Mentre que a les poblacions on els revoltats contra la República s'imposen i arriben al poder es fa neteja dels elements d'esquerra –socialistes, comunistes i anarquistes són passats per la presó i les armes sense miraments–, als nuclis que es mantenen en zona republicana la situació és diferent.

Una perspectiva de la terrassa i les instal·lacions de l'hotel a mitjan segle passat

Una perspectiva de la terraza y de las instalaciones del hotel a mediados del siglo pasado

L'equip humà del Terraza s'atura un moment per immortalitzar-se en una fotografia

El equipo humano del Terraza hace un descanso para immortalizarse en una fotografía

Documentació generada per la compra de bigues durant la construcció de l'Hotel Terraza, l'any 1935

Documentación generada por la compra de vigas durante la construcción del Hotel Terraza, en 1935

1-6-

HIERRO - ALMACÉN DE HIERROS Y ACEROS

ACCESORIOS - MAQUINARIA Y HERRAMIENTAS

N.º **2320**

TUBERÍA, ARMARIOS, Llaveros y Desperpetos:

PEDRO IV, 306

Teléfono: 54021 y 54051

Barcelona 10 de Mayo de 1935

SOCIEDAD ANÓNIMA LLOPART

entrega a

Donato Gotanegra de Rosa

N.º de Viga	Descripción	Long.	Alto	Peso Puro	Valor	Ch.
16	vigas de 160 al 4 6' 5"	18' 75"	56			
17	" 100 " 6 "	12' 4"	53			
18	" 200 al 12' 25 "	23' 7"	61			
19	" T de 60 y 5 "	28'	57			
20	vigas de 140 y 4' 15 "					
21	" 120 y 3' "					
22	" 140 y 4' "					
23	" 120 y 3' 30 "					
24	" 120 y 3' 15 "	27' 0"	53			

Permitida por la Agencia Martell en 75 bueltas a casa

Transmitida el día de la entrega del acero en su totalidad, subrogando a ésta:

1935.

DEVOLVERSE CON EL CONFORME

FUNDACIÓN DE HIERRO - ALMACÉN DE HIERROS Y ACEROS - TURKIA
MAQUINARIA Y HERRAMIENTAS AMERICANAS
SOCIEDAD ANÓNIMA LLOPART
CONDICIONES DE COMPRA Y VENTA

Barcelona 10 de Mayo 1935

Hierros- Ja/c.

Sr. Dn. Honorato Gotanegra
Restaurant
Roses (Gerona)

Muy Sr. nro :

Por la presente nos es grato manifestarle que hemos entregado hoy a la Agencia Martell, en su cargo pedido de vigas cuyo detalle encontrará va, en nuestra factura No. 2320 que adjuntamos, y cuyo importe de : Pesetas 2.640,00 hemos cargado en su apreciable cuenta.

Ahora bien, para recordarle del saldo de la misma, ponemos en circulación la letra a su cargo a 8 dias vista por un importe de Pesetas 640,00 la cual no dudamos habrá de merecer su mejor acogida.

Quisiéramos aprovechar la ocasión para reiterar-nos de va, atentos y afines. S. S.

adjunto:
1- Factura
1- Albarán

Calpurnio Antón







mel



La platja de Roses els anys cinquanta, plena de gom a gom, amb l'Hotel Terraza al fons (pàgina anterior)

La playa de Roses llena hasta la bandera en los años cincuenta, con el Hotel Terraza al fondo (página anterior)

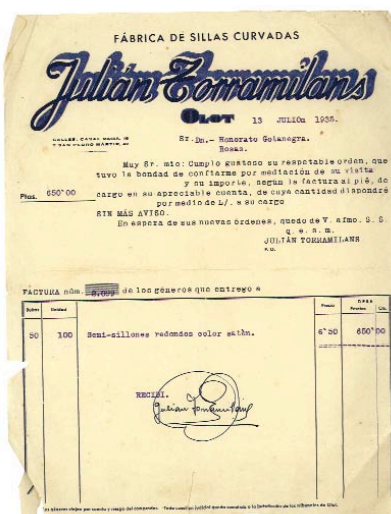
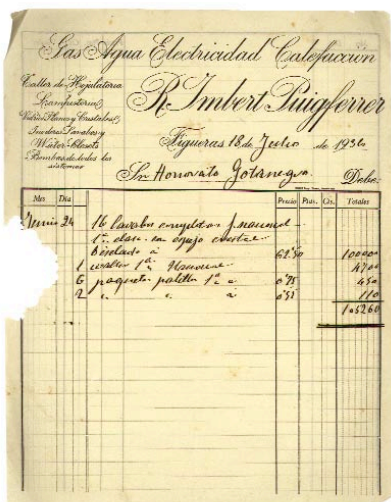
La família Gotanegra a la terrassa de l'hotel

La familia Gotanegra en la terraza del hotel

En Norat i la Visitació, la primera generació del Terraza
Norat y Visitació, la primera generación del Terraza

Factures de compra de material per a l'Hotel Terraza; una de les factures està datada el 18 de juliol del 1936

Facturas de compra de material para el Hotel Terraza; una de ellas está fechada el 18 de julio de 1936



A Roses, com en altres pobles fidels al govern legítimament establert, es comença a dur a terme, precisament a causa de l'inici del conflicte bèl·lic, una sèrie d'experiències revolucionàries que pretenen la transformació econòmica i social de la societat: hi ha tot un seguit d'incautacions, expropiacions o col·lectivitzacions en diversos sectors, s'estroneja la publicació del full parroquial de Santa Maria de Roses o es persegueixen alguns membres del clergat. Afloren les tensions polítiques i també, malauradament, altres de personals, problemes antics i, de vegades, revenges pendants. La violència contra els elements considerats dissidents –sacerdots, polítics locals de dretes o simples ciutadans conservadors– també es dona entre les files republicanes. L'estiu del 1936 és especialment funest en el que s'anomenen *passejos*, paraula que denomina, en tràgica metàfora, l'acció d'endur-se algú i executar-lo.

La guerra, no cal dir-ho, és un moment terrible per a tot ciutadà. Els homes i les dones del carrer, sense implicació política ni cap preocupació especial més enllà dels problemes quotidians, pateixen també les conseqüències d'aquest temps de caos: ningú no pot estar segur de restar sa i estalvi en un moment en què es precipiten moltes accions i s'actua d'urgència, sense temps ni control. Es cometten excessos tant en territori republicà com en territori colpista; en molts casos, cal només una denúncia o una sospita. Qualsevol argument pot ser motiu de represàlia, segons el bàndol que ocupi el poder a la zona: tenir diners o ser d'un partit d'esquerres, freqüentar l'església o creure en la justícia social. Sovint, als empresaris se'ls associa amb la ideologia que defensen els nacionals, i a Norat Gotanegra l'avisen que l'estan buscant per fer-li un «passeig». Són moments d'angoixa i de por. Alguns amics li recomanen que passi la frontera per salvar la vida, que fugi i s'espera a veure com es desenvolupen els esdeveniments en un lloc més segur. En Norat està casat amb Visitació Vilà i té una filla petita, la Neus, que ha nascut aquell mateix any. A contracor, deixa la dona i la nena a Castelló d'Empúries, on la família d'ella té casa; en Norat es convenç d'esma que això els permetrà mantenir-se relativament estalvies per parar aquest primer cop i que, així, ell podrà marxar amb una certa tranquil·litat d'esperit a l'altra banda de la frontera. L'hotel queda abandonat, a la mercè dels esdeveniments.

Com tants altres edificis, és saquejat, s'hi fa foc a terra, és ocupat. Els successos que es van produint el malmeten i el destrossen, en una trista paradoxa: un espai destinat a l'oci i a les vacances és arrasat, en un temps en què la idea de passar una bona estona, de ser feliç sojornant uns dies prop de la platja i en un ambient tranquil i relaxat, és substituïda per la necessitat de sobreviure, per l'horror, la misèria i la mort. La guerra du temps difícils, incertesa i un altre fill, en Norat, que neix l'any 1937.





L'antiga ubicació del Terraza, a primera línia de mar
(pàgina anterior)

*La antigua ubicación del Terraza, en primera línea
de mar (página anterior)*

Neus Gotanegra en primer pla, amb l'Hotel Terraza
al fons, en una platja encara poc urbanitzada

*Neus Gotanegra en primer plano, con el Hotel Te-
rraza al fondo, en una playa todavía poco urbanizada*







Però, com totes les coses, també la guerra s'acaba. La família Gotanegra torna a casa, amb la Visitació malalta dels pulmons i amb dos nens petits, per trobar-se un trist panorama. L'hotel està molt malmès i cal refer-ho tot –pintar de nou, reparar desperfectes, posar-ho tot a punt– si es vol tornar a començar. És imprescindible no deixar-se vèncer pel desànim i aprendre a viure en la nova situació. Si es vol remuntar només hi ha una solució, la que tota la vida ha donat els millors resultats: treballar.

Els primers anys són temps difícils per a tothom i cal agafar tota mena de clients; el turisme és pràcticament inexistent encara, i per viatjar per l'interior del país en la primera postguerra es necessita un salconduit que pot ser demanat i revisat en qualsevol moment per la policia i que cal anotar al full d'entrades de l'hotel juntament amb el número del passaport. Aquest registre de clients s'ha de dur a la policia: les autoritats franquistes volen tenir la població controlada i cal acomplir les formalitats establertes. L'hotel sobreviu amb banquets de militars, senyors de Figueres que vénen a passar el dia amb les seves amiguetes o hostes acollits al programa d'Educación y Descanso, una de les obres socials de l'orga-

Neus Gotanegra al costat d'un dels primers reclams publicitaris de l'Hotel Terraza

Neus Gotanegra junto a uno de los primeros reclamos publicitarios del Hotel Terraza

El poder de la publicitat ja és vigent els anys quaranta. Contracte d'un anunci del Terraza a la premsa

El poder de la publicidad estaba ya plenamente vigente en la década de los cuarenta. Contrato para un anuncio del Terraza en la prensa

Anuncios RA-GA		TARIFA DE ANUNCIOS		Publicaciones, Fomento del Turismo Español											
PUBLICIDAD MODERNA EN PRENSA, RADIO, ESPECTACULOS, ETC.		<table border="1"> <tr> <td>1. día</td> <td>2.000</td> </tr> <tr> <td>10. "</td> <td>1.000</td> </tr> <tr> <td>100. "</td> <td>500</td> </tr> <tr> <td>1.000. "</td> <td>250</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Máximo de Contratación 250</td> </tr> </table>		1. día	2.000	10. "	1.000	100. "	500	1.000. "	250	Máximo de Contratación 250		Playas y Costa Brava Catalanas Única Edición anual, Junio 1945 (Duplicado)	
1. día	2.000														
10. "	1.000														
100. "	500														
1.000. "	250														
Máximo de Contratación 250															
Don <u>Neus Gotanegra</u> cede de <u>Hotel Terraza</u> con domicilio en <u>Barcelona</u> por el presente a <u>Publicidad RA-GA</u> para que en su nombre y a cargo de la Agencia anunciadora los impusiera que un anuncio del negocio de un <u>Hotel Terraza</u> por una sola vez en la <u>Publicación Playas y Costa Brava</u> Catalanas por el precio de <u>2.000</u> pesetas ajustándose a las condiciones que se citan a continuación.															
TEXTO DEL ANUNCIO <u>Hotel Terraza</u> <u>Albergo de la Playa de Figueras</u> <u>Costa Brava y al Espiritualidad en la Península</u>															
1.º Este contrato deberá ser firmado por el dueño del Establecimiento o persona que legalmente le represente, caso contrario RA-GA podrá cargar la responsabilidad a que hubiere lugar. 2.º Los gastos de clichés, dibujos, fotografías, etc., serán de cuenta del Sr. Anunciante y a cargo de la Agencia anunciadora los impuestos que giren en la actualidad o en la sucesiva este anuncio contratado. 3.º El texto del anuncio deberá ser entregado antes de transcurrir ocho días de la firma de este orden, en su defecto se publicará el espacio con la palabra "Reservado". 4.º Publicidad RA-GA no se hace responsable de los compromisos que no estén consignados en este contrato. 5.º El cobro importe del anuncio, solamente podrá efectuarse la Ag. RA-GA, mediante recibo debidamente firmado y sellado, en las condiciones que se citan en el artículo 1.º al entregar el comprobante de haber sido publicado. 6.º Este documento se considera firme después de firmado, constituyendo ambos contratantes a la jurisdicción de los Tribunales de Madrid caso de															
FIRMA DEL ANUNCIANTE		FIRMA DE LA AGENCIA		FECHA											
<u>Neus Gotanegra</u> Por el propietario		<u>Publicidad RA-GA</u> Por el representante		<u>20 de Mayo</u> de 1945											



Un Panhard Dyna Z aparcant davant de l'Hotel Terraza, en plena dècada dels cinquanta

Un Panhard Dyna Z aparcado frente al Hotel Terraza, en plena década de los cincuenta

nització sindical franquista creada el 1940, que es dedica a promoure, dins els paràmetres del règim, activitats culturals, esportives i lúdiques com ara estades de diversos col·lectius en establiments de lleure.

A poc a poc van passant els temps més durs, la postguerra immediata, i comencen els anys cinquanta. Neus Gotanegra, llavors amb prou feines una adolescent, recorda que en aquell moment l'Hotel Terraza era un dels pocs de Roses. La seva clientela es nodria d'hostes de l'estat, majoritàriament catalans però també de Madrid, i l'establiment disposava només de 16 habitacions –que arribarien a 60 al final de la dècada– i d'un personal que feia tota mena de feines –primer les habitacions i després el servei de menjador–, format per noies de la comarca, de Pau i de Palau, que duïen uniforme i que oferien un servei molt atent i cordial als clients.

Comencen a fer-se banquets de casament, i les famílies de Figueres, Girona o Barcelona que s'ho poden permetre celebren les noces dels seus fills o filles a l'hotel. De la feina de despatx se n'encarreguen la Visitació, la dona d'en Norat, i la Neus, que, igual que el seu germà, s'incorpora tan aviat com pot a les tasques de l'hotel.



En Norat amb els seus fills, entaulats a la fresca després de la feina

Norat con sus hijos, sentados a la mesa y tomando el fresco después del trabajo

La terrassa original del Terraza, a la qual l'hotel deu el seu nom

La terraza original del hotel, a la que debe su nombre

Visitació Vilà i una jove Neus Gotanegra amb una part de l'equip femení de l'hotel

Visitació Vilà y una joven Neus Gotanegra con una parte del equipo femenino del hotel

Una perspectiva del Terraza des del mar, a finals dels cinquanta

Una perspectiva del Terraza visto desde el mar, a finales de los cincuenta







Una de les coses que més recorda Neus Gotanegra del seu pare és que era un home d'idees innovadores. Sempre pensant a millorar i renovar el negoci, se li va acudir una nova idea per al menjador: inaugurar els *dîners dansants*, és a dir, els sopars amb música. Va instal·lar un tocadiscs a la sala, prop de les taules, i la gent podia escoltar música durant l'àpat i després, si volia, ballar una mica.

L'amargor del conflicte bèl·lic es comença a veure en passat i els homes i les dones que han viscut la guerra com a ciutadans anònims, sense implicacions polítiques, volen recuperar l'alegria i les ganes de viure i necessiten motius —o excuses— per tornar a estar contents. L'Hotel Terraza té servei de menjador a dins i, fent honor al seu nom, també a la terrassa, per als que prefereixen sopar contemplant les estrelles. L'establiment ofereix la possibilitat de gaudir d'una vetllada romàntica o potser només agradable durant la qual, després de tant de temps, torna a sonar la música, i de passar un vespre en què tothom pot somniar, mentre tasta les especialitats de la casa i escolta els cantants de moda, que les coses només poden millorar.

En Norat, a més, fa construir unes dutxes a la part de fora del restaurant; d'aquesta manera, els estiuejants que han passat tot el





La presència de turistes europeus, un contrast per a la vida catalana de l'època

La presencia de turistas europeos, un contraste para la vida catalana de la época

Norat Gotanegra i una turista mostren les llagostes del dinar a la càmera

Norat Gotanegra y una turista muestran a cámara las langostas de la comida

Peter Riegg ballant en una de les sales de l'hotel

Peter Riegg bailando en una de las salas del hotel

dia a la platja, gaudint del sol i del mar, poden, en acabat, arribar-se a l'hotel, dutxar-se, canviar-se i prendre un bon àpat tot escoltant Antonio Machín, The Platters, Frank Sinatra o José Luis y su Guitarra. La idea és tremendament popular no només entre els assidus al restaurant, sinó també entre aquells que no es poden permetre un àpat fora de casa. Les cançons s'escampen per la platja i això propicia que tothom en gaudeixi: explica la Neus que hi havia gent de Roses que deia «anem a sentir la música d'en Norat» i s'instal·lava prop de l'hotel a la sorra, on podia xerrar i riure tot sentint melodies com ara *Bye bye love* o *Quizás, quizás, quizás*. Aquesta idea, recorda, el seu pare l'havia portat de l'Argentina, on va veure que aquesta mena de restaurants amb música tenia una gran acollida.

L'arribada cada cop més massiva del turisme comença els anys cinquanta i es veu afavorida per la proximitat de la frontera europea, el clima benigne i uns preus assequibles en comparança amb els de la veïna Costa Brava francesa. Aquesta activitat és promoguda pel règim de Franco com a esperó econòmic de la societat i, alhora, comporta un cert grau de llibertat afegida, ja que implica contacte

amb els visitants i això significa un major grau de coneixement del món exterior.

Arriben, doncs, els europeus –en aquesta primera època, majoritàriament francesos i suïssos– en els seus cotxes de pel·lícula: els Mercedes, Volkswagen, Dodge o Volvo són admirats pels autòctons com a veritables meravelles del motor que condueixen els estrangers, aquesta gent de costums tan diferents que ve de més enllà dels Pirineus. L'hotel funciona a tot ritme i, a més d'un bon servei –marca de la casa– en l'atenció al client, un clima agradable i uns preus més competitius que els de la veïna Europa, ofereix com a gran al·licient la gastronomia del país. En Norat és un cuiner excel·lent, i la seva formació, experiència i intuïció el fan l'amo dels fogons; entre els plats de la seva carta es poden tastar les receptes més emblemàtiques de casa nostra: suquet de peix, arròs, llenguado, calamars, llagosta a la planxa o pollastre amb llagosta, l'especialitat de la casa. Per elaborar aquest plat, en Norat té un viver de llagostes; els clients poden demanar-ne per sopar i tenen l'oportunitat de veure com el crustaci surt viu de l'aigua, passa per la cuina i acaba condimentat a la taula.

En Norat elabora els menús una mica segons la clientela de l'hotel; el fet de conèixer el seu ofici amb tant de detall li facilita aquesta tasca. Hi ha un reguitzell de plats estipulats per a cada dia de la setmana: macarrons els dilluns, arròs a la cassola els dijous, i els diumenges, xampany de Peralada, pastís borratxo amb crema de cafè i *carajillo*. Els clients solen venir en família, amb pares, nens i sovint fins i tot també avis, i s'estan quinze dies o tres setmanes a l'hotel, normalment a pensió completa; cal ser un expert a la cuina per elaborar plats gustosos i variats i, sobretot, que no cansin el client i satisfacin tothom. Els productes han de ser sempre els més frescos; en Norat s'arriba a plaça amb la Vespa i torna carregat com un burro amb les alforges: la moto, enterrada entre cabassos, amb prou feines es veu.

Molts clients es fan fotografies amb el cuiner i la seva família –la Visitació, la Neus, en Norat fill– i després els les envien en senyal de gratitud. La divisa de l'hotel, atendre el client com si es trobés a casa, és vigent des dels inicis de l'Hotel Terraza i s'ha sabut mantenir fins ara; els clients saben apreciar i agrair aquest tracte preferent que no troben a tot arreu. A més dels estrangers, també hi abunden els clients il·lustres de la terra, des de Josep Pla –que elogia la cuina d'en Norat en un dels seus llibres– fins a Gala i Salvador Dalí, que vénen a tastar, com molts altres, els sempre exquisits plats d'en Norat.

A principis dels seixanta, en Norat es comença a sentir fatigat. Són molts anys batallant i la salut no l'acompanya del tot; malgrat que en Norat fill és el relleu natural i imprescindible, l'hotel necessita reforços.

En Norat pare i en Norat fill feinejant als fogons

Norat padre y Norat hijo trabajando junto a los fogones

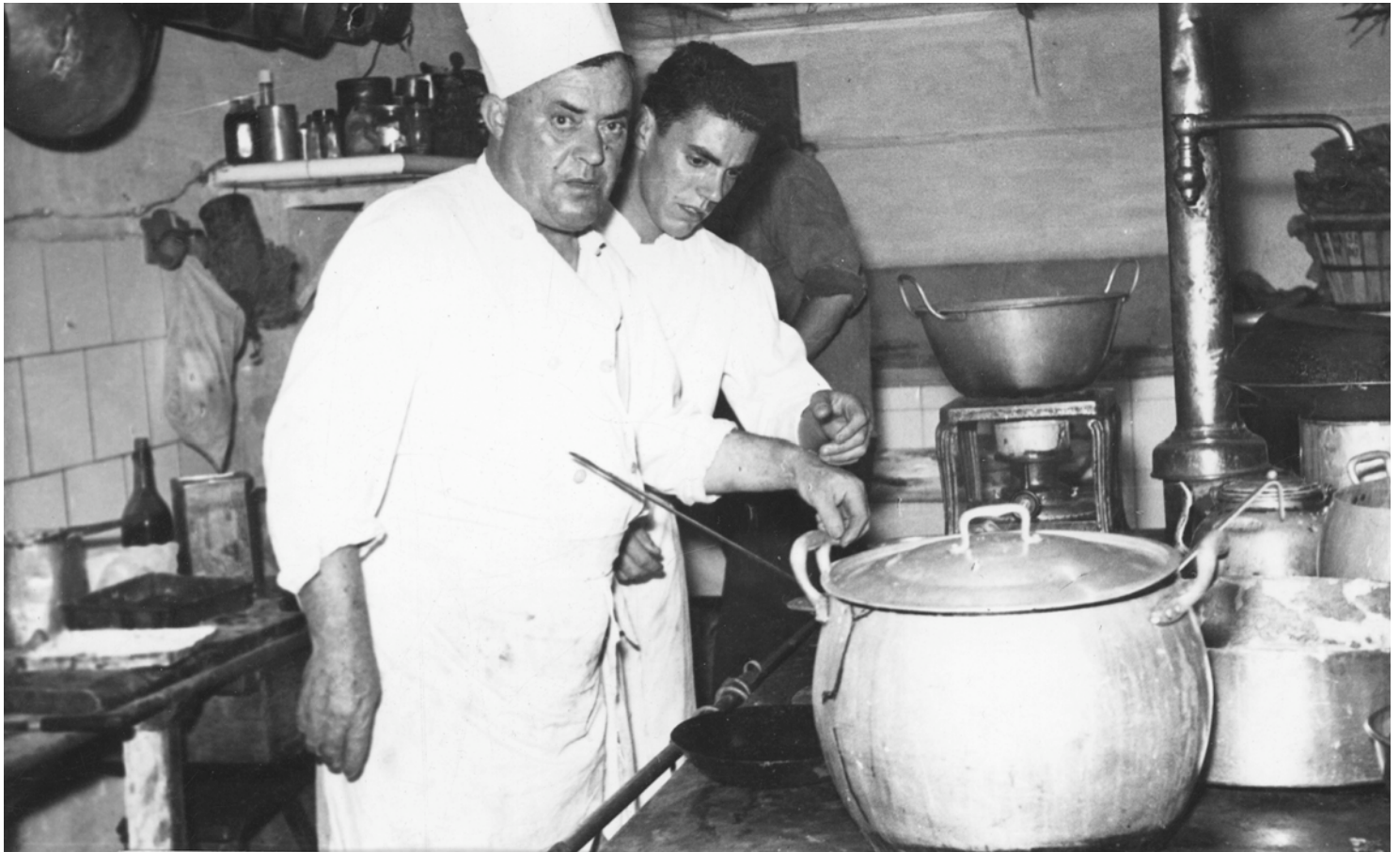
La feina també deixa espai per als somriures a la cuina del Terraza

A pesar del trabajo, siempre hay tiempo para las sonrisas en la cocina del Terraza

Norat Gotanegra en ple tràfec culinari

Norat Gotanegra en pleno trajín culinario







Els Gotanegra decideixen posar-se en contacte amb Lluís Fernàndez, un jove cuiner que s'ha format a Barcelona i que en aquell moment treballa al Motel, inaugurat de fa ben poc. En Lluís no és pas un desconegut per als amos del Terraza: quan, després de la guerra, la Visitació va haver de fer repòs i li van caldre aires de muntanya, passà algunes temporades a Maçanet, on féu amistat amb els pares del jove. Aquesta coneixença facilitarà l'entesa i la incorporació del noi a la cuina de l'hotel.

En Lluís encara no ha arribat a la vintena, però ja fa molts anys que treballa darrere els fogons: no debades va començar l'ofici amb tretze anys. Malgrat la seva dilatada experiència, aprèn molt al costat d'en Norat, a qui considera un gran cuiner. Amb ell perfecciona els plats d'influència francesa, les receptes de la gran cuina i l'elaboració, sobretot, del peix. De la seva estada al Terraza –dos anys ben bons a ple rendiment i alguna temporada més, ja en qualitat d'amic que hi va a donar un cop de mà– en Lluís en té molts bons records: al Terraza hi va treballar, però també s'hi va divertir, hi va conèixer la seva futura esposa –que duia el bar de l'hotel–, va aprendre d'un bon mestre i, sobretot, va forjar amb la família Gotanegra una gran amistat que encara





Catalans i forasters comparteixen taula a l'Hotel Terraza

Turistas del país y del extranjero comparten mesa en el Hotel Terraza

Xampany i un bon àpat després de la dura jornada

Champán y una buena comida para rematar una dura jornada

Norat Gotanegra brindant amb un client

Norat Gotanegra brindando con un cliente

és viva a dia d'avui, gairebé cinquanta anys després. Potser perquè era jove, potser perquè van ser uns anys decisius per a ell, en Lluís recorda el seu pas pel Terraza com una època magnífica.

A més de l'obligat traspàs de responsabilitats que comença a donar-se al Terraza, l'activitat de l'hotel també ha comportat canvis d'una altra naturalesa. Neus Gotanegra ha conegut el jove suís Peter Riegg, de qui s'ha enamorat i amb el qual es casa el 1959 per marxar a Zuric i començar una nova vida. En Norat fill, per la seva banda, coneix a l'hotel la jove Mercè Portell, al convit de casament del germà d'ella, i s'hi casa el 1961. Els fills s'han fet grans i han encetat el seu camí.

Norat Gotanegra, nascut amb el segle, té cinquanta-nou anys quan arrenca la dècada dels seixanta: està cansat i malalt i ha començat a deixar pas a les noves generacions, incorporant de mica en mica a les decisions la sang nova que s'ha criat a l'hotel des que va néixer i que ja té plena capacitat i experiència per decidir. El relleu generacional és inevitable, i malgrat que espera que la seva retirada no sigui immediata, sap que, quan calgui, deixarà el negoci en les millors mans.

De pare a fill

Norat Gotanegra i Vilà té només vint-i-quatre anys el dia del seu casament. És l'any 1961 i l'home encara no ha arribat a la Lluna, els Beatles són una banda emergent i el triomf de Massiel a Eurovisión no és més que un somni remot entre els seguidors espanyols del concurs.

En Norat es mira la seva dona, Mercè Portell –ara ja de Gotanegra–, esplèndida, xerrant amb els convidats a la sala de banquets, i no pot evitar pensar que la història de la seva relació està vinculada, com la majoria de les coses que li succeeixen, a l'hotel. I és que aquest espai ha estat –i encara esdevindrà amb més intensitat– l'escenari dels fets més importants de la seva vida. Allà hi ha crescut, allà s'ha enamorat i allà –encara no ho sap aquesta tarda radiant del 1961– criarà els seus quatre fills. Tot just ha fet el servei militar i la seva germana ha marxat a viure a l'estranger; és jove, s'acaba de casar i sap que, de mica en mica, haurà d'anar assumint la responsabilitat del negoci familiar i perpetuar la nissaga d'hotelers. Com diria la saviesa popular, a Norat Gotanegra, l'any 1961, totes li ponen.

És als salons de l'hotel on en Norat es fixa en la Mercè. El seu pare era client de l'Hotel Terraza des de sempre i hi havia organitzat els convits de casament dels seus fills. Recorda la Mercè que ella i en Norat ja havien estat presentats abans –la comarca és petita i els joves tenen tendència a coincidir en els mateixos cercles–, però que és a la festa de casament del germà d'ella on realment comencen a fer amistat.

I de ser amics a enamorar-se, en el seu cas, hi va només una passa. Tarden poc a prometre's, però en Norat és molt jove i encara no pot disposar a voluntat del seu futur; a finals dels cinquanta hi ha obligacions ineludibles que no es poden deixar de banda, i una d'aquestes obligacions és el servei militar: en Norat ha de fer la mili i, a més a més, a la marina. Qualsevol planificació s'ajorna per després de complir amb l'estat i, a causa de la seva doble condició de cuiner i poliglòt, en Norat rep diverses destinacions dins l'exèrcit. La primera, en la qual s'estarà poc temps, l'obté en qualitat de cuiner a bord d'un submarí; és en aquestes naus on, diuen, van destinats els millors en aquesta feina. Però el fet de parlar diverses llengües –una circumstància inusual a casa nostra a finals de la dècada dels cinquanta– passa per davant del seu mestratge

En Norat fill, la Neus, la Visitació i en Norat pare a la porta de l'hotel a finals dels cinquanta

Norat hijo, Neus, Visitació y Norat padre ante la puerta del hotel, a finales de los cincuenta





El vaixell escola de l'armada, el *Juan Sebastián Elcano*
El buque escuela de la Armada, el Juan Sebastián Elcano

Norat Gotanegra i altres companys durant el servei
militar a la marina

*Norat Gotanegra y algunos compañeros durante el
servicio militar en la marina*





davant els fogons i en Norat és destinat al vaixell escola de l'armada, el *Juan Sebastián Elcano*. Un cop incorporat a la nau, el fet de dominar el francès, l'anglès, l'italià i l'alemany el qualifica com el més idoni per a un lloc de responsabilitat: assistir el futur rei Joan Carles.

En Norat tot just ha encetat la vintena, però no ha perdut pas el temps. A l'estiu, quan hi ha molta feina, ha treballat a l'hotel; a l'hivern ha aprofitat que el volum de turisme afluixa per fer diversos *stages* a Barcelona, a París i a Suïssa gràcies als quals ha après noves tècniques de cuina. Justament en aquest país centreeuropeu s'està en un restaurant de parla alemanya, i això li permet no només assimilar diverses tècniques culinàries, sinó també perfeccionar l'idioma. Les particulars característiques de l'indret, amb diferents llengües oficials que coexisteixen amb normalitat, l'ajuden a practicar l'alemany al restaurant on rep formació, però també el francès, que fa servir amb els amics que el parlen, i l'italià, ja que molts companys de cuina són parlants d'aquesta llengua. En Norat té una gran facilitat per als idiomes i, potser més important que això, sap treure profit de les oportunitats que se li posen a l'abast.

Ara que és a l'exèrcit, aprofita totes les arribades a port del *Juan Sebastián Elcano* per córrer a visitar hotels i restaurants de totes les

Norat Gotanegra amb personal de l'hotel i visitants, mostrant un peix magnífic abans de dur-lo als fogons

Norat Gotanegra con empleados del hotel y visitantes, mostrando un magnífico pescado antes de llevarlo a los fogones

Brindis per en Peter i la Neus, la jove parella de nuvis

Un brindis por Peter y Neus, la joven pareja de novios

Neus Gotanegra s'instal·la a Suïssa després del seu casament

Neus Gotanegra se instala en Suiza después de su boda



ciutats on atraca el vaixell i, així, va completant els seus coneixements sobre la indústria hotelera d'altres països, s'informa i aprèn amb l'objectiu de millorar el negoci de la família en tornar a casa.

Mentre en Norat fa el servei militar, el temps també passa per a Roses i hi du alguns canvis importants. Els seus pares, en Norat i la Visitació, han comprat els terrenys del costat, tot estenent-se cap a l'interior, i en aquest espai —el futur emplaçament de l'hotel actual— hi han aixecat una ampliació de l'edifici primitiu, de dos pisos d'alçada, que els ha permès oxigenar l'hotel i augmentar el volum de negoci. També per a la Neus, la seva germana, hi ha canvis a l'horitzó: promesa amb el jove suís Peter Riegg, es comença a parlar de casori.

En Peter i la Neus s'han conegut, com és natural, a l'hotel, i aquesta vegada, en certa manera, gràcies al seu germà. En Norat havia fet molts amics durant la seva estada a Suïssa i alguns d'ells van venir més tard a veure'l a Roses, tot aprofitant l'avinentsa per passar-hi les vacances. Entre aquestes coneixences hi ha una noia de la confederació helvètica que vindrà a passar uns dies amb el seu germà, Peter Riegg, i això permetrà a la Neus conèixer el seu futur marit. Els camins de l'amor sempre són difícils de predir.





El final de la dècada comporta obres d'ampliació a l'Hotel Terraza

El final de la década trae consigo las obras de ampliación del Hotel Terraza



En Peter i la Neus es casen al desembre del 1959, quan en Norat és encara a l'exèrcit, i aquest casament significa dos braços menys per al negoci en un moment de ple auge turístic. El permís patern per a l'enllaç només arriba amb la promesa que la jove tornarà a l'estiu a donar un cop de mà quan la temporada alta empleni l'hotel. La intenció dels pares de la Neus és que la jove estudiï a l'escola hotelera i que, d'aquesta manera, segueixi la tradició familiar encara que sigui fronteres enllà; la vida, però, té altres plans per a ella. La Neus estudiarà i es diplomarà a Suïssa, però mai no arribarà a dur cap negoci relacionat amb el sector, sinó que s'acabarà incorporant a l'empresa que el seu marit muntarà dins el mercat de l'automòbil. Per a ella, a partir d'aquest moment, l'hotel ja només representarà el passat, les vacances, el sojorn amb la família, el retorn a les arrels unes quantes setmanes l'any.

Quan en Norat torna del servei militar, els seus pares mantenen una conversa amb ell i amb la Mercè. La Visitació està delicada de salut —té els pulmons malmesos i no se sent amb les mateixes forces que abans— i a ella i a en Norat pare els agradaria incorporar la noia a l'hotel: cal saba nova per a una feina que, de vegades, pot resultar esgotadora. Voldrien que la Mercè els vingués a ajudar a l'estiu, quan arriba el pic de turistes, però corren els anys seixanta i les situacions es resolen seguint unes rígides normes socials. Una noia no surt de casa per anar a ajudar al negoci del seu xicot, però sí que ho fa una dona casada per incorporar-se a la vida del seu marit. Ens trobem en plena dictadura i la situació de la dona no és, ni de bon tros, igual a la de l'home. El que es considera correcte és passar de la tutela paterna a la del marit; no existeix —si més no a casa nostra— la idea de la dona independent que pot decidir per si mateixa, treballar i viure sense donar explicacions a ningú. Pertànyer al sexe femení sota el govern de Franco significa necessitar autorització per als actes jurídics i econòmics i no ser lliure d'administrar els propis béns, de posar una denúncia o de sol·licitar un passaport; significa viure, en definitiva, sota la protecció de l'home, preferentment el marit si ja s'està en edat de casar-se. És per això que la incorporació de la Mercè a la família Gotanegra es veu com una cosa natural si es produeix a través del matrimoni. La Mercè recorda que els seus pares es van sorprendre tot primer de la seva intenció de casar-se tan jove, a penes amb vint anys, però que no s'hi van oposar, ja que estaven ben segurs que la seva filla era prou responsable i entenimentada per prendre les seves pròpies decisions. I és així com a can Gotanegra es comença a parlar un altre cop de casament, amb una joveíssima Mercè que arriba al matrimoni tot just encetada la vintena i que s'incorpora, des del primer dia, al tràfec de l'hotel.

Si es casen el 1961, aviat arriben els fills. El primer, el 1962, es diu Norat, seguint la tradició familiar. El 1964 neix en Miquel i el 1966 en







Inundació a tocar de l'Hotel Terraza,
els anys seixanta (pàgina anterior)

*Inundación junto al Hotel Terraza, en
los años sesenta (página anterior)*



Norat Gotanegra a mitjan anys seixanta

Norat Gotanegra a mediados de los sesenta

Visitació Vilà a la recepció de l'hotel,
a la mateixa època

*Visitació Vilà en la recepción del hotel,
por la misma época*

Toni. La Neus, la nena, arribarà una mica més tard, el 1971. En tot just deu anys la jove parella es converteix en una família nombrosa, i els joves inexperts que s'acabaven de casar, en parels experimentats.

A partir del moment en què es casen, en Norat i la Mercè comencen a fer-se càrrec, de mica en mica, de la responsabilitat de l'hotel. Per a la Mercè la vida canvia molt, i no només a causa de la seva nova situació de dona casada, sinó també pel descobriment del que significa dur un negoci d'aquestes característiques. Ella no havia treballat mai en aquest sector i explica com, un cop casada, se li van acabar els dies de festa. D'un dia per l'altre es troba immersa en un món on no hi ha diumenges, on les jornades són llarguíssimes i on sempre toca treballar quan els altres descansen. Els costums dels turistes estrangers resulten a voltes xocants per a una noia jove que s'ha criat a poble, i de vegades la Mercè se sorprèn de les maneres més relaxades dels estiuencs, que esperen que l'hotel els ajudi en l'organització discreta dels seus afers, no sempre d'acord amb l'estricta moralitat del país. Som als anys seixanta i l'arribada del turisme representa tota una revolució per a l'estretor de mires imperant a casa nostra, una alenada d'aire fresc que permet veure el món per un forat, que mostra altres models de vida, comportaments absolutament normals als ulls europeus però que no poden deixar d'admirar els habitants d'un país grisós que viu sota els dissenys d'una dictadura catòlica i moralista.

És en aquesta mateixa època quan Lluís Fernández s'incorpora a la cuina del Terraza. En Norat pare, que comença a estar delicat de salut, es marca un període de repòs i marxa una temporada a prendre les aigües als Banys d'Arles; el jove Norat és qui, mentrestant, ha d'agafar les regnes de la cuina. En Lluís i ell es convertiran en col·laboradors a la feina, amics fidels tothora i companys d'un munt d'anècdotes. En Norat té llavors poc més de vint-i-cinc anys i en Lluís, al voltant de vint; una edat tan propera i uns caràcters que s'avenen marcaran per sempre més la seva relació. En Norat i en Lluís s'ocupen de la cuina i, quan acaben aquest servei, fan la ronda per les instal·lacions. Sempre hi ha tasques pendents: arreglar una cisterna o una aixeta que perd quan l'hotel és ple de clients, escatir oliveres o netejar la fossa sèptica —els residus dels vàters van a parar a un pou negre que cal buidar a cops de cubell— quan la feina afluixa. En Lluís encara recorda la desagradabilíssima tasca, que havia compartit amb en Norat, de netejar la fossa: tots dos entraven al pou amb unes botes d'anar a caçar ànecs i, galleda a galleda, l'anaven buidant; tots els detritus —llavors eren altres temps— anaven a parar a mar. Explica en Lluís que després calia dutxar-se deu, dotze, quinze vegades per intentar arrencar-se la ferum.

Lluís Fernández recorda moltes anècdotes d'aquesta època de treball dur, però de relacions afables. Quan en Norat pare torna de

Mercè Portell amb el petit Norat, primogènit de la parella, cap al 1963

Mercè Portell con el pequeño Norat, primogénito de la pareja, hacia 1963

Els avis Visitació i Norat donen la mà a la nova generació

Los abuelos Visitació y Norat dan la mano a la nueva generación

Norat Gotanegra i Mercè Portell es casen el 1961

Norat Gotanegra y Mercè Portell se casan en 1961







L'hora del bany sempre és una festa amb els nadons

La hora del baño es siempre una fiesta con los bebés

Norat Gotanegra i Lluís Fernández a la platja amb el petit Norat

Norat Gotanegra y Lluís Fernández en la playa con el pequeño Norat

Tres generacions a la cuina

Tres generaciones reunidas en la cocina

El compte d'un dinar a l'Hotel Terraza a la dècada dels cinquanta

La cuenta de una comida en el Hotel Terraza, en la década de los cincuenta

HOTEL LA TERRAZA		ROSAS (COSTA BRAVA)	
HONORATO GOTANEGRA			
TELÉFONO 31		20 Junio	
Timbre		Puertas	Cts.
amanit		25-	
paella		45	
filet		50	
pelach		24	
Café y licor		25	
pa y com		15	
		234	
15 % Servicio			
Vino-Cerveza			
Agua mineral			
Café			
Licores			
15 % Servicio			
Total Pesetas			

prendre les aigües a França, ho fa prou recuperat per posar-se novament al capdavant de la cuina, però ja en plena col·laboració amb el seu fill i amb la participació del jove ajudant i amic. A la feina, en Lluís aprèn del mestratge d'en Norat pare, que l'envia a comprar peix a plaça, a ca l'oncle Pere, i li ensenya els secrets dels plats. Fora de la feina, la relació és també molt estreta: en Lluís acompanya en Norat pare al futbol, en un Fiat Millecento amb matrícula de Madrid comprat a l'Ambaixada del Vaticà. Explica en Lluís que sortien de l'hotel a mitja tarda i, com que llavors no tothom tenia cotxe, en Norat pare encenia un *puro* dels grossos i anaven a fer un volt per Roses o Figueres abans d'arribar-se a veure el partit.

Les jornades de treball són dures. S'aixequen d'hora per començar a la cuina: cal preparar pensió completa per a un hotel ple a vessar al pic de l'estiu. Entre l'esmorzar i l'àpat principal del dia passen l'estona als fogons fins a primera hora de la tarda, i havent dinat agafen la caixa d'eines i enfilen per anar a adobar aixetes que degoten, cisternes que perden o portes que no acaben d'ajustar. No es poden pas encantar, però, perquè a quarts de set tornen a començar a la cuina per preparar l'últim àpat del dia. El seu sopar ve després, quan els clients ja han acabat; sovint, per combatre la calor intensa de l'estiu fan una capbuscada i, després, mengen a la fresca malgrat els mosquits, en aquella època nombrosos i empipadors. Havent sopat desfilen cap al bar a servir còctels i a ajudar en el que faci falta; la futura dona d'en Lluís n'és l'encarregada. A més d'acollir els clients del mateix hotel, el bar sol ser ple d'anglesos que s'hostatgen en altres hotels però que prefereixen el Terraza per fer-hi unes copes, enmig de tot un poti-poti de gresca en diversos idiomes. A més, moltes nits hi ha ball fins a les dues o quarts de tres de la matinada. I l'endemà, sant tornem-hi, un dia rere l'altre. Hi ha poc marge per al repòs; cal pensar que som als seixanta i que les jornades de treball –sobretot a l'estiu i a la costa– no poden tenir una durada estipulada: els torns s'acaben quan s'acaba la feina i difícilment es concep l'opció de reivindicar més temps per a la vida personal i el lleure.

Recorda en Lluís que dormia a l'hotel i que, mentre hi va treballar, l'hotel va ser la seva vida: allà hi tenia la feina, la xicota i els amics. Amb el temps, la vida el va dur a altres ocupacions, a emprendre negocis, a volar pel seu compte. L'amor i els amics, però, els va conservar per sempre.

Mentre els homes s'encarreguen de la cuina i el manteniment, la Visitació i, sobretot, la Mercè duen la part logística de l'hotel. De cada client en tenen una fitxa amb el seu nom, el número d'habitació i les dates d'entrada i sortida. En aquesta fitxa també hi anoten les seves preferències i si cal tenir en compte alguna particularitat especial quan el client els torni a visitar. Tota la gestió és manual: les fitxes, les factures, les reserves. A aquestes tasques la tecnologia no hi arribarà fins

més endavant, quan els nous temps exigeixin factures més complexes, la informació s'arxivi en un disc dur o s'imposin les reserves a la xarxa. Malgrat que la informatització posterior ha permès guanyar en rendiment d'una manera extraordinària, la Mercè lamenta que s'hagin perdut alguns avantatges del vell sistema manual, com ara aquest històric del client, detallat i construït de mica en mica.

En la dinàmica de treball del Terraza, la feina és constant: quan l'hotel és ple, l'atenció als clients s'empassa temps i energies, i quan la feina afluixa cal dedicar-se al manteniment de les instal·lacions, les reparacions necessàries i les millores. Els pares d'en Norat estan delicats de salut i els nens neixen de seguida: la vida esdevé treball, sacrifici, esforç. Estant embarassada del primer fill, la Mercè pateix un accident amb la sortida de fums i cendres de la cuina i l'embaràs es complica. En néixer el nen, els metges diagnostiquen que haurà de ser operat els primers anys de vida. La Mercè recorda encara molt vívidament l'angoixa amb què van viure aquells primers moments i el patiment per la salut del seu fill.

L'any 1964, en el transcurs d'una de les estades del petit Norat a la Clínica Teknon, on està ingressat per sotmetre's a una operació, un nou entrebanc sacseja la família Gotanegra: la Mercè pateix un vessament cerebral. El fet que els primers senyals de la malaltia es manifestin mentre són en un hospital és decisiu. L'alerta salta de seguida i el fel·líc concurs d'un metge amic del seu pare afavoreix una ràpida identificació dels símptomes i un tractament immediat: haver pogut efectuar un diagnòstic precoç possibilita l'afortunada recuperació de la Mercè.

La vida transcorre amb el tràfec propi de la feina i l'atenció als nens. A en Norat se li ha afegit en Miquel, dos anys més petit, i la Mercè torna a estar embarassada. L'any 1966 portarà el tercer fill de la família, l'Antoni, i també una pèrdua important: la mort d'en Norat pare, el fundador de l'hotel, l'home de qui va sorgir aquella idea singular i que, a base d'esforç i treball, va materialitzar els seus somnis en uns temps difícils. La mort d'un pare sempre és un fet colpidor —en Norat fill encara és molt jove: ni tan sols ha complert els trenta anys—, però en aquest cas representa també la desaparició d'una part de la història de l'Hotel Terraza. La primera generació, la que ha creat i aixecat el negoci, queda escapçada: el pare és mort i la mare està delicada de salut.

Aquest fet marca la incorporació definitiva d'en Norat i la Mercè a la direcció de l'hotel. Amb la mare malalta i la Neus vivint a l'estranger, la jove parella ha d'agafar definitivament el timó del negoci. En Norat, malgrat la tristesa per la terrible pèrdua, viu aquest traspàs de responsabilitats d'una manera natural: tota la vida ha sabut que hauria d'agafar les regnes de l'hotel i que ho faria de grat. I ara ha arribat el moment de posar-s'hi. És, com ho havia estat el seu pare, un home amb idees pròpies i està convençut que serà capaç de fer créixer el negoci que ha heretat.

Una imatge poc habitual: Roses nevada l'any 1962. Al fons, l'Hotel Terraza

Una imagen poco habitual: Roses bajo la nieve en 1962. Al fondo, el Hotel Terraza

Vista aèria de l'hotel els anys seixanta (pàgina següent)

Vista aérea del hotel en los años sesenta (página siguiente)







Els nens són petits i la Visitació en té cura mentre en Norat i la Mercè es dediquen a l'hotel a ple rendiment: ara se l'han de fer seu i assumir totes i cadascuna de les responsabilitats que el buit provocat per la desaparició del pare ha deixat vacants. Hereus d'una època molt dura, el treball es converteix en la consigna de la parella. En Norat pare havia inculcat al seu fill la idea de prosperar a través de la feina feta de la millor manera possible, i no hi ha un altre concepte de l'existència: la vida és l'hotel, i l'hotel significa treball i esforç; també reporta satisfaccions, però bàsicament vol dir invertir-hi totes les hores que calgui, de vegades a costa de la vida familiar, entreteixida d'una manera íntima amb la marxa del negoci. Fer-se càrrec de l'hotel representa una càrrega que no es pot prendre a la lleugera: cal tirar endavant un establiment que ja ha traspassat una generació, escollir els col·laboradors i tenir-ne cura —en Norat s'ocupa sovint de buscar altres ocupacions als cuiners durant l'època d'hivern, ja que a partir del 1968 l'hotel tanca d'octubre a Setmana Santa—, estar al cas dels proveïdors, atendre els clients, solucionar imprevistos... Totes aquestes coses passen, han de passar per força, per davant de les necessitats familiars, que sempre poden quedar postergades i relegades a la cua de les prioritats; al cap i a la fi, és per a la família que es fa rutllar el negoci, és el futur dels fills el que s'assegura si l'hotel marxa a tota màquina i prospera. Aquesta és la filosofia de vida que en Norat ha heretat del seu pare i la que transmetrà als seus quatre fills, la tercera generació, que l'adequarà i la farà seva, conservant-ne l'esperit però modificant-la segons el seu criteri i l'època que els tocarà viure.

L'any 1971 neix l'últim fill de la Mercè i en Norat i la família es completa amb la petita Neus, una nena per fi, després de tres nois voltant per l'hotel. Ser la més menuda dels germans i l'única nena li comportarà atencions especials de tota la família i també la pressió de créixer envoltada d'una majoria masculina.

A mitjan anys setanta, l'Hotel Terraza experimenta la seva gran transformació i marca un canvi de rumb en la seva existència. En Norat i la Mercè sabran aprofitar la metamorfosi que Roses està experimentant per reconvertir les velles instal·lacions dels anys seixanta en una estructura moderna i innovadora.

És en aquesta dècada, a les acaballes del franquisme i durant els primers anys de la Transició, quan la façana marítima de Roses es prepara per transformar-se. La ciutat pensa en un gran passeig marítim que potenciï encara més el seu vessant turístic, que proporcioni nous aparcaments i que, guanyant terreny al mar, aprofiti el corredor de terra situat arran de platja. Es tracta d'un projecte ambiciós de renovació del front de mar que es concreta en dues propostes: l'esmentat passeig i el port esportiu. La dècada, però, només n'endega una, la primera; per fer possible la segona, a causa de la polè-

Factura d'una estada al Terraza el 1963

Factura de una estancia en el Terraza fechada en 1963

Hotel LA TERRAZA
TELÉFONO 31
ROSAS
COSTA BRAVA - ESPAÑA

Nº 00058
Reservación nº 111

Sr. D. *J. G. G.*

SERVICIOS ORDINARIOS

	14	15	16	17	18	19	20	21	22	Totales
Habitación	55	55	55							
Desayuno	135	135	135							
Almuerzo				20						
Cena	65									
Total del día pasado	120	180	180	20						
Suma anterior		120	300	480						
Total otros servicios										10
Total a abonar por el cliente										190

OTROS SERVICIOS

<i>Vinos - aperitivo</i>	45	5								
Total del día pasado		5	5							
Suma anterior			10							
Total otros servicios										10
Total a abonar por el cliente										510

I. Z. A.

IMPRESO Y REPRODUCCIÓN EN ROSAS
DISEÑO Y GRAFÍA EN ROSAS

Norat Gotanegra fill pren el relleu davant
els fogons del Terraza

*Norat Gotanegra hijo toma el relevo ante
los fogones del Terraza*

Mercè Portell a la recepció de l'hotel,
els anys setanta

*Mercè Portell en la recepción del hotel,
en los años setenta*



mica desfermada per situar el seu emplaçament concret, ha calgut esperar trenta anys.

Per a la família Gotanegra, la conseqüència bàsica de tots aquests canvis és que, per possibilitar la futura construcció d'aquesta nova infraestructura de la ciutat, cal tenir lliure tota la franja de terreny ubicada davant de mar. La reorganització urbanística del nucli urbà implica, per força, un seguit de canvis per als ciutadans, i l'Hotel Terraza és un dels afectats pel projecte: l'edifici, seguint la idea original de Norat Gotanegra del 1935, havia estat construït arran de mar, i ara cal treure'l del lloc que ocupa des de fa quaranta anys per situar-lo definitivament una vintena de metres cap a l'interior, on ja hi ha la primera ampliació.

En Norat aprofita aquesta circumstància per posar en marxa una transformació profunda i complexa del Terraza, per redissenyar-lo. A causa de les diferents fases d'ampliació que s'han anat construint al llarg dels anys, a mitjan dècada dels setanta l'hotel presenta una estructura dispersa en diversos edificis; en Norat decideix reagrupar el negoci en una sola unitat que allotgi tots els serveis, fins ara distribuïts per les distintes instal·lacions. Això representa una metamorfosi radical, una metamorfosi que va molt més enllà d'un simple trasllat en l'espai i una petita reforma: implica, en efecte, un canvi de concepte que, partint de la base d'una tradició de quatre dècades, permetrà a l'Hotel Terraza re-néixer en un nou edifici més modern, un edifici que englobarà tots els serveis existents i altres de nous i que marcarà un abans i un després en la seva trajectòria.



El desenvolupament i la millora de la ciutat comporta aquests canvis obligatoris a les persones que hi viuen, i que s'han de saber adaptar al pas dels temps i a les necessitats del nucli al qual pertanyen; els Gotanegra, amb una gran visió de futur, són capaços de treure partit d'aquest canvi per transformar-se i millorar. La lògica tristesa que els causa la desaparició de l'edifici primitiu es veu compensada per l'entusiasme de dur a terme un nou projecte. I és que, aprofitant l'oportunitat propícia que li brinden les circumstàncies que li toca viure, en Norat dissenya una infraestructura sense precedents: fa construir quatre plantes subterrànies de 800 m² en les quals instal·la tot un seguit de serveis –una nova sala de reunions, el gimnàs, la bugaderia o el garatge– que milloren els que ja tenia l'establiment, i crea així una estructura molt més reforçada que converteix el Terraza en un hotel modern i competitiu i el situa en un altre nivell. Cal tenir en compte que, malgrat haver retrocedit uns quants metres respecte a la ubicació original, els terrenys segueixen estant situats davant de mar i això suposa una obra d'enginyeria innovadora per a l'època, un projecte agosarat però reeixit que convertirà l'hotel en un establiment capdavanter.

Som a l'any 1977 i el país s'està transformant. Franco és mort i el procés democràtic fa tentines per la Transició, mirant de no ensopegar. L'Hotel Terraza se suma a aquest moment de canvis amb una metamorfosi que sap enfocar d'una manera beneficiosa i enriquidora; l'enderrocament de l'edifici més antic possibilita el naixement d'unes noves instal·lacions modernes i centralitzades, i el trasllat definitiu es converteix

Els tres petits Gotanegra gaudint d'un dia de platja

Los tres pequeños Gotanegra disfrutando de un día de playa

Mercè i els seus tres fills, en Norat, en Miquel i en Toni

Mercè con sus tres hijos, Norat, Miquel y Toni

Els germans Gotanegra es completen amb l'arribada de la petita Neus

Los hermanos Gotanegra se completan con la llegada de la pequeña Neus





en un pas endavant. De tota manera, i malgrat la il·lusió que representa la reubicació del Terraza en una nova infraestructura, més actual i amb més possibilitats de futur, la desaparició de l'edifici original representa un moment important en la vida d'en Norat i la Mercè. Per a ells, l'antic hotel és alguna cosa més que quatre parets: és el paisatge dels seus records, l'escenari dels anys que han anat teixint l'un al costat de l'altre; sap greu tirar-lo a terra —sovint sembla que els espais s'empeltin d'allò que s'hi viu, i pel vell Hotel Terraza hi ha passat molta vida—, però el futur ha d'avançar, inexorable, i tirar endavant significa, de totes totes, deixar coses enrere.

Els anys setanta, un projecte d'aquesta envergadura ha de patir, per força, mil i un entrebancs, alguns de més petits i altres que no ho són tant; els Gotanegra encara recorden una gran inundació que al gener del 1977, a causa d'unes pluges torrencials inesperades, va sacsejar la construcció de les noves instal·lacions quan el futur soterrani no era més que un enorme forat a cel obert al qual s'havia de baixar la maquinària de la bugaderia. Però de la mateixa manera que els problemes afloren, si s'hi aplica prou tenacitat i resolució, també es van solucionant. Les obres, així, finalitzen el mateix any 1977 amb l'enderroc de l'antic edifici. Una nova era comença per a l'hotel.

Aquestes millores i renovacions marquen un punt d'inflexió per al Terraza. Tota la tasca feta per la generació anterior, que ha possibilitat la posada en marxa del negoci, queda transformada gràcies a en Norat, que sap fer de l'establiment un hotel nou i millor, que l'obre a altres expectatives i que permetrà a les generacions posteriors disposar d'una base sòlida i moderna per arribar al que ara és l'Hotel Terraza: una instal·lació amb uns serveis excel·lents.

Els setanta són una època de transformacions polítiques importants, d'obertura d'un país engabiats durant massa temps en la cotilla franquista, i l'ambient de renovació esperona a marcar tendències diferents. Els canvis no s'aturen, l'hotel només obre sis mesos, de Setmana Santa a octubre i durant aquests anys també s'instal·larà una pista de tennis i una piscina climatitzada; aquests serveis s'anuncien com un reclam per als clients, ja que no són gaires els establiments que en gaudeixen. En Norat ha anat fins a Holanda per aconseguir la manta que tapa la instal·lació aquàtica, i és que el seu criteri és aprofitar els avenços que vagin sorgint en qualsevol racó d'Europa per millorar el servei; el país on li ha tocat viure encara acumula un gran retard respecte a l'altra banda dels Pirineus. També s'incorpora, per a la gestió administrativa, una màquina de facturació manual que permet tenir aquesta documentació al dia, tal com ara mana la llei. En aquest aparell rudimentari, però molt modern en el seu moment, cal introduir el saldo del dia anterior i tots i cadascun dels moviments de la jornada. Això agilita una feina tan feixuga com és la de facturar, però també obliga a dedicar cada vespre una hora o una hora i mitja a valorar els vals de cada habitació i a afegir-los a les factures.

Comencen les obres

Empiezan las obras

Quatre plantes al soterrani, tota una obra d'enginyeria

Cuatro plantas en el sótano, toda una obra de ingeniería

El nou hotel comença a prendre forma

El nuevo hotel empieza a tomar forma





La metamorfosi del Terraza a finals dels setanta: de les velles instal·lacions a l'hotel modern

La metamorfosis del Terraza a finales de los setenta: las antiguas instalaciones dejan paso al moderno hotel

Parets que cauen, la fi d'una etapa

El derribo de las paredes, símbolo del fin de una etapa



L'organització de la feina a l'hotel està marcada pel flux turístic, que, com una riuada imparable, ha anat avançant des que, després de la immediata postguerra, es va obrir la frontera. Els convits de casament s'han hagut de deixar de fer a causa de la incompatibilitat d'aquesta mena d'actes amb l'activitat de l'hotel ple a vessar de turistes. Al final dels setanta toca el torn a la pensió completa, insostenible en un moment en què, els dies de màxima feina, l'hotel pot acollir fins a tres-centes persones. Cal racionalitzar una mica el volum de treball, calibrar fins a on s'arriba i no voler donar més del que es pot oferir sense abaixar el nivell de qualitat ni sobrepassar el límit de l'esforç.

Els anys van passant i els nens creixen. Tan bon punt comencen a ser prou grans, els fills s'incorporen a les tasques de l'hotel segons les seves possibilitats: netegen maduixes a la cuina, munten nata —els francesos estaven encantats amb les *fraises chantilly*—, paren taules, planxen tovallons —les mans els quedaven fines amb el midó de la roba—, ajuden a carretejar la llet o el carbó a la cuina, porten maletes o ensenyen les habitacions als hostes. Explica en Miquel que una de les moltes feines que havia fet era preparar els menús amb la multicopista: el full es picava a màquina per a cada àpat i se'n feien les còpies al migdia i al vespre; l'ordinador i la fotocopiadora eren somnis encara llunyans. Els plats que se servien anaven des de l'amanida catalana fins al pollastre amb estragó o amb samfaina, passant pels canelons Rossini, el *cassoulet*, els nyoquis a la piemontesa, la rajada amb mantega negra o el meló amb pernil. I, com a postres estrella, el pijama. L'hotel havia arribat a tenir tres-cents clients a pensió completa, la qual cosa suposava preparar esmorzar, dinar i sopar per a tres-centes persones cada dia: planificar els plats, elaborar-los a la cuina, servir-los, parar i desparar taula, fer les còpies del menú... Tota una feinada que, a finals de la dècada, se simplifica amb la supressió de la pensió completa.

L'ambient en què es formen els germans Gotanegra té una sèrie de consignes que marcaran el seu caràcter, sobretot en els dos germans grans, en Norat i en Miquel, que, pel fet de ser els primers i haver viscut una època de feina ferotge, han après a fer totes les tasques que ha calgut en el seu moment, des de reparar el cremador de la calefacció de fuel fins a rescatar algun client atrapat en un ascensor espatllat, passant per canviar el coixinet d'una aixeta, posar un llit supletori o desembussar un vàter. En Norat ha ensenyat als seus fills a ser autosuficients, a dependre com menys millor dels altres, i els ha conscienciat de la necessitat de saber resoldre qualsevol problema per si mateixos, d'aprendre idiomes i d'estar sempre al corrent de les últimes novetats.

La infantesa dels germans Gotanegra està lligada a l'hotel, els seus jocs relacionats amb les activitats que s'hi desenvolupen, i les seves entrades i sortides, supeditades als horaris que imposa el negoci.

La pista de tennis, un servei que l'Hotel Terraza incorpora els anys setanta

La pista de tenis, un servicio que el Hotel Terraza incorpora en los años setenta

La piscina climatitzada, un luxe poc habitual a l'època

La piscina climatizada, un lujo poco habitual para la época

En Norat i en Toni davant del cartell «Piscina climatizada», una de les novetats de la dècada

Norat y Toni frente al cartel «Piscina climatizada», que anuncia una de las novedades de la década







L'entrada de l'Hotel Terraza a la dècada
dels setanta

*La entrada del Hotel Terraza en la década
de los setenta*

En Norat i en Miquel, els fills grans, són els primers a incorporar-se a aquesta situació. La seva posició al capdavant dels germans els col·loca en primera línia a l'hora de participar intensament en totes aquelles tasques que requereixen o permeten el seu concurs. Ells són els qui enceten aquest camí de treball que els inculquen els seus pares: l'hotel és la prioritat i cal atendre totes les seves necessitats perquè és el negoci de la família, una font d'ingressos i de prosperitat que no es pot descuidar i en què no val a badar. L'Antoni, només dos anys més petit que el seu germà Miquel, els segueix de prop; la Neus, finalment, també se'n fa partícip així que té prou edat per seguir la pauta que li han marcat els seus germans grans. Els nois no són amos del seu temps lliure i no poden quedar amb els companys per anar a jugar a futbol a la riera, fer un gelat o, ja més grans, passar el diumenge a la tarda al cinema. En Toni recorda com sempre havia de demanar als amics on serien a l'hora que ell acabava la feina per anar-los a trobar i esbargir-se una mica, ja que, a diferència dels altres, ell mai no podia quedar aviat. Totes les activitats se supediten, doncs, als horaris de l'hotel, uns horaris que es dilaten i que ocupen totes les hores del dia perquè sempre hi ha alguna feina per fer, una tasca per acabar o per encetar, alguna cosa que ha quedat pendent en algun racó d'aquest espai que els acull i els engresca, que és, en definitiva, casa seva, però que també és absorbent i tirànic i els forja així un caràcter diferent al dels altres nois que no tenen negoci, que no viuen, gaudeixen i pateixen el privilegi de ser els fills de l'Hotel Terraza.

La Neus prenent el sol amb estadants de l'hotel
Neus tomando el sol con huéspedes del hotel



Perquè també en té, de privilegis, l'hotel: és emocionant esmunyir-se per tots els racons, veure el que els hostes no veuen, el que hi ha a la part del darrere, els budells, la maquinària. Fa sentir important poder convidar els amics a la piscina climatitzada, que els deixa bocabadats en una època en què no resulta habitual gaudir d'unes instal·lacions d'aquestes característiques –la Neus es recorda xipollejant amb les amigues després d'haver complert les seves obligacions–, i és divertit veure de prop els cotxes europeus, tan diferents als de la gent del poble, i aprendre de seguida a reconèixer d'on vénen els estrangers que arriben de països diferents, aprendre algunes paraules en altres idiomes i estar en contacte, d'alguna manera, amb Europa.

L'hotel els obliga i els condiciona, però també els fa sentir orgullosos de la seva posició. I en aquesta dualitat, conscients que cal treballar amb esforç i a totes hores per conservar i mantenir un negoci que és el patrimoni familiar, i sabent també que aquest patrimoni representa un actiu del qual moltes altres famílies no poden gaudir, els germans Gotanegra es van fent grans, fins que arriba l'hora de decidir el seu futur.

La Mercè i en Norat deixen l'opció als seus fills perquè triïn com encararan la vida. Si volen, es poden quedar a treballar a l'hotel; si prefereixen estudiar alguna altra cosa que no estigui relacionada amb el





negoci familiar, volar lluny del món hoteler i provar sort en altres camps, cap imposició familiar no els ho impedirà. La decisió aviat està presa; tots quatre han nascut, s'han criat i han viscut a l'hotel fent totes les feines possibles i tots quatre decideixen continuar la tasca que el seu pare i, abans, el seu avi van dur a terme: tirar endavant l'Hotel Terraza tots junts, continuar el que el pare els ha ensenyat i incorporar el que cadascú, amb els seus talents particulars, pugui aportar a la bona marxa del negoci.

Al nostre país és important que les empreses familiars les porti algú que les hagi viscudes des de dins, des de petit, que les conegui des de la base, que les hagi tastades des de zero, que hagi passat per totes les feines, que s'hagi vist obligat a solucionar tràngols des de totes les posicions: és la millor manera de controlar tots els mecanismes, d'estar preparat per superar entrebancs, d'entendre i estimar la complicada maquinària que ha de funcionar com un rellotge perquè tot vagi a l'hora. La família Gotanegra ha viscut d'aquesta manera l'aprenentatge d'una feina que ha requerit moltes renúncies i molts esforços, però que també els fa ser orgullosos dipositaris d'una tradició hotelera de tres quarts de segle.

A començament dels vuitanta l'hotel funciona a tota màquina: fins i tot es disposa d'una targeta que diu «hotel complet» i que sovint han d'utilitzar en temporada alta. Els turistes segueixen arribant massivament —el seu cicle de creixement no s'aturarà fins a la dècada següent—; els fills Gotanegra, sobretot els grans, comencen a deixar enrere la infantesa, i les instal·lacions, gràcies a les obres recents, han millorat. A principis de la dècada l'activitat més rendible de l'hotel és oferir el servei d'allotjament i esmorzar, i el Terraza és ple a vessar durant les vacances, els ponts i els dies de festa. Cal intuir quina habitació és la més adequada per a cada client abans d'assignar-la: el fet que l'edifici hagi estat construït en diverses fases fa que no totes les cambres tinguin la mateixa estructura i disposició; així doncs, s'ha d'encertar el tipus d'habitació que més agradarà a cada hoste. Recorda en Miquel que, de vegades, fent només un cop d'ull a la nacionalitat, al cotxe o al rellotge ja podien aventurar les preferències del visitant. També cal desenvolupar estratègies per racionalitzar al màxim l'espai de què es disposa: les habitacions amb vistes al mar s'assignen, prioritàriament, a grups de tres persones —doble amb suplementari—, i es procura llogar l'habitació més aviat als clients habituals que fan una estada llarga que no pas als passavolants que només s'hi estaran una nit. Això sí, per molt ple que estigui l'hotel, sempre es reserva alguna cambra lliure fins a les deu de la nit per si es produeix qualsevol problema amb alguna reserva. La consigna és, per damunt de tot, procurar que el client no se senti enganyat: cal estar a l'altura

L'Hotel Terraza, vist des de l'aire (pàgina anterior)

El Hotel Terraza, visto desde el aire (página anterior)

L'Hotel Terraza des de la carretera de Roses

El Hotel Terraza desde la carretera de Roses

La piscina i el jardí a vista d'ocell

La piscina y el jardín a vista de pájaro



de les expectatives i oferir-li exactament allò que ha demanat; no valen excuses de cap mena, i per això cal cobrir-se les espatlles amb solucions estratègiques com ara aquesta.

La plantilla és àmplia; a més del personal propi de l'hotel —el d'habitacions, menjador, cuina i recepció—, hi ha un pintor, un paleta i personal d'administració —tenen una secretària només per gestionar la correspondència i els menús—, cosa que els permet assumir el volum ingent de feina que el Terraza genera.

L'any 1985 es munta el primer ordinador al Terraza. Costa sis milions de pessetes i requereix una habitació amb aire condicionat i que en Miquel Gotanegra faci un *stage* a l'Hotel Princesa Plaza de Madrid per aprendre el funcionament de l'aparell i el rendiment que se'n pot derivar. Allà en Miquel veu una organització completament diferent i comprèn el que significa passar d'una gestió manual a una d'automatitzada, tot i que al començament resulti molt xocant abandonar les fitxes físiques i disposar només de dades virtuals. Alguns d'aquests primers aparells informàtics, els Gotanegra encara els guarden com a testimoni d'una època de canvis.

Amb la informatització arriba també un nou sistema de gestió i reserves. En Norat el veu en una revista especialitzada i de seguida entén l'estalvi que implicarà en la facturació, que s'anirà construint en temps real i que no s'haurà d'elaborar cada vespre amb les despeses del dia, valorant tiquets i anotant tots els serveis emprats pels clients durant la jornada. Una altra millora que s'incorpora és el telèfon automàtic: ara ja es pot desestimar l'antic sistema de passos —que s'havia de traduir a cost econòmic i incorporar a la factura— i integrar la despesa d'aquest aparell a la factura general, cosa que permet estalviar-se la dedicació d'una persona a posar conferències durant tot el torn. Per a les habitacions arriba una altra novetat: els minibars electrònics, on cada consumició s'anota directament al compte del client.

El telèfon automàtic, la facturació directa de telèfon i la construcció de la factura a temps real són uns avantatges temptadors, i en Norat decideix fer una forta inversió per situar-se al capdavant del sector en matèria tecnològica.

Però les vaques grasses no duren eternament. El mercat fluctua i, després d'uns anys d'anar a tota vela, en vénen d'altres en què la feina afluixa. A mitjan dècada dels vuitanta, quan comença a entreveure que l'allau turística baixarà de volum, en Norat decideix, sempre emprenedor i avançant-se als esdeveniments, obrir un *grill* al cinquè pis per tornar a fer dinars. D'aquesta manera, l'hotel disposa de dos serveis de restaurant: al migdia, el *grill*, on els hostes poden fer un bon àpat amb una vista immillorable de la badia de Roses, i al vespre, el bufet a la planta baixa.

En Toni i uns turistes al bar del Terraza

Toni y unos turistas en el bar del Terraza

L'hotel és sempre una bona ocasió per fer amics.
En Miquel amb hostes de la seva edat

El hotel es siempre una buena ocasión para hacer amigos. Miquel, acompañado por huéspedes de su edad

Vista de l'hotel des de la platja, a finals dels anys setanta

Vista del hotel desde la playa, a finales de los setenta





És amb l'arribada de la dècada següent, amb la liberalització del transport aeri i amb l'abaratiment de costos d'aquest servei quan el concepte de turisme es comença a transformar: entre els estiuejants s'inicia una certa tendència, cada vegada més potent, a sortir de casa diversos cops l'any i a fraccionar les vacances en petits segments d'uns quants dies que es passen en grans capitals europees, on una agenda atapeïda no permet ni un minut de descans. Les estades llargues en un lloc com ara Roses —on es pot descansar, fer visites a l'entorn cultural i natural, gaudir de la platja i tenir temps per a tota mena d'activitats— es converteixen en una opció que no tothom escull i el volum de turisme decreix. Totes aquestes circumstàncies, lligades al fet que Catalunya es comença a percebre com una destinació cara —potser perquè ara en sorgeixen d'altres de més econòmiques—, canvien força el panorama. És el moment de fer un nou pas, d'adquirir un tret distintiu que distingeixi el Terraza dels altres hotels, de buscar el factor diferencial que el faci destacar: l'any 1991, l'Hotel Terraza canvia de categoria i passa de tres a quatre estrelles. Això comporta tot un seguit de canvis, destinats a millorar les instal·lacions i el servei, que permeten adquirir aquesta estrella addicional.

Els anys vuitanta s'instal·la un *grill* al cinquè pis

En la dècada de los ochenta se abre un grill en la quinta planta

Àpats diferents a l'estil dels vuitanta: un bufet variat i selecte

Surtido de platos al estilo de los ochenta: un buffet variado y selecto



Pare i fill feinejant a la cuina a la dècada dels vuitanta

Padre e hijo atareados en la cocina en los años ochenta



Ara l'hotel té menys habitacions estàndards i més suites, s'especialitza a captar un tipus de client una mica més exigent de l'habitual, s'orienta més aviat cap al món de la parella –sovint amb un poder adquisitiu més elevat i que espera uns serveis més selectes– que no pas al de la família, per força amb més càrregues econòmiques, i cerca un visitant que prefereixi sojornar en un lloc tranquil amb un bon servei, on sàpiga que serà atès d'una manera exquisida i per al qual un preu mòdic sigui un factor secundari enfront de la qualitat en el tracte i les possibilitats que ofereix l'hotel.

Durant tots aquests anys, l'Hotel Terraza ha anat canviant i transformant-se al ritme de la ciutat, del flux turístic del qual viu, de la família que el regenta. Anar sempre endavant ha estat la consigna de la seva permanència en el panorama hotel·ler de la ciutat, perquè no fer un pas més enllà significa quedar-se enrere, perquè cal estar a l'aguait i preveure els canvis que s'esdevindran i el que convé per al negoci ja no avui, sinó demà. Aquesta estratègia és justament la que ha permès a la família Gotanegra celebrar avui el setanta-cinquè aniversari de l'Hotel Terraza.

Un hotel de darrera generació

L'Hotel Terraza disposa d'espais amplis i moderns al servei del client

El Hotel Terraza dispone de amplios y modernos espacios al servicio del cliente



Durant la dècada dels trenta, la mateixa en què es va inaugurar l'Hotel Terraza, William Wellman va dirigir la pel·lícula *Beau Geste*, un clàssic del cinema d'aventures protagonitzat per Gary Cooper i Ray Milland. Per a aquells qui no hagin vist la pel·lícula, cal saber que explica la història de tres germans que, a causa d'un assumpte d'honor, s'allisten a la legió estrangera. És una decisió que, tot i havent estat presa per un d'ells a títol individual, els altres secunden sense vacil·lar: el lligam que els uneix és tan fort i profund que està per damunt de qualsevol altra consideració. El film s'inicia amb un text recitat per una veu en off que ens il·lustra sobre la naturalesa de la seva relació, que es presenta en forma de proverbi, gairebé com si fos una citació extreta de *Les mil i una nits* —no oblidem que l'acció transcorre en ple desert—, i que ens dóna la clau de la història: «L'amor d'un home per una dona creix i minva com la lluna, però l'amor d'un germà pel seu germà és constant i perdurable com la llum de les estrelles.»

I és que el fet de ser germans implica una relació especial i diferent a totes les altres: comporta una història comuna, una igualtat de forces i d'oportunitats, una competència sana. Suposa cooperació, complicitat, afinitat i, de vegades, també contrast d'opinions. Entre germans tot es pot dir i tot es perdona, perquè en la relació s'imposa un lligam superior a les circumstàncies concretes que puguin generar conflictes.

Aquest és el parentiu que uneix els components de l'última generació de l'Hotel Terraza. Regentat fins a aquest moment per un matrimoni de propietaris —els fundadors Norat i Visitació i els continuadors de la seva tasca, en Norat i la Mercè—, ara són els germans Gotanegra els qui duen les regnes del seu destí.

Els quatre germans —en Norat, en Miquel, en Toni i la Neus— han crescut a l'hotel i amb l'hotel: a més de treballar-hi, la família també hi vivia i allò era, literalment, casa seva. En coneixen tots els racons i hi han exercit les feines més diverses, des de pujar maletes fins a rentar ma-

duixes, des de planxar tovallons fins a buscar aparcament als hostes. Han viscut tots els processos de transformació que s'han esdevingut al llarg dels anys, n'han format part al començament i més endavant n'han sigut el motor, acompanyant sempre l'evolució de l'hotel; com diu en Norat, gairebé el consideren un membre més de la família.

Des de ben petits van saber que sempre treballarien al negoci familiar i mai no els va passar pel cap marxar. Per això, quan els pares els ofereixen l'opció de decidir, d'orientar el seu futur i de formar-se en un camp diferent de l'hoteler si això els ha de fer més feliços, no dubten a rebutjar aquesta possibilitat i a refermar la seva posició: cada un d'ells opta, quan li arriba l'hora de fer-ho, per incorporar-se a la vida del Terraza, posant en joc les pròpies qualitats i les necessitats del negoci i augmentant gradualment el nivell de responsabilitat respectiu; la seva incorporació es produeix, doncs, d'una manera natural.

Portar un hotel entre quatre no és una tasca fàcil. Malgrat que la visió de conjunt sigui similar, hi ha diversitat d'opinions i criteris diferents a l'hora de solucionar els assumptes concrets del dia a dia. L'estratègia dels germans Gotanegra ha consistit a parcel·lar les àrees de treball: cadascun d'ells du una secció diferent de l'hotel, i el fet d'encarregar-se de sectors concrets minimitza les interferències quotidianes, que sovint desgasten tant com la disparitat d'opinions en les grans decisions. Els germans Gotanegra es coneixen molt bé, se saben les virtuts i els defectes i s'anticipen a les reaccions de l'altre; això els permet treballar millor, enfocar els temes amb delicadesa i franquesa alhora, mantenir les posicions fermes i ser, al mateix temps, permeables a les observacions dels



altres. Són molts anys de convivència i d'història conjunta que els fan ser capaços de discutir i fer les paus sense rancúnies, de treballar sense tenir en compte un mal humor puntual o un excés d'entusiasme. Són, d'alguna manera, una espècie de vasos comunicants que es compensen l'un a l'altre i que aconsegueixen l'equilibri –encara que de vegades costi– en un contrast d'opinions sempre enriquidor, la qual cosa els permet aprofitar el millor de cadascun d'ells. En un pacte tàcit per facilitar l'entesa, els Gotanegra decideixen que ningú extern a la família no s'incorpori a la direcció de l'hotel; és una bona manera de no eixamplar excessivament el nombre de persones que han de prendre decisions sobre la marxa del negoci. Dur un negoci familiar, però, és complicat. Sovint, els altres –parella, fills, amics– no entenen aquesta dedicació exclusiva i moltes vegades absorbent que l'hotel exigeix als quatre germans: han d'estar sempre disponibles per solucionar qualsevol problema, córrer per cobrir tota mena d'emergències i enterrar-hi hores i hores perquè les coses rutllin i els imprevistos no es converteixin en impediments. És una manera de viure que només entén aquell que l'experimenta i que sap quant costa tirar endavant amb el propi esforç.

Dels quatre germans Gotanegra i Portell, el més gran és en Norat. Va estudiar Turisme amb la certesa que el seu futur estava vinculat al sector i és el cap de manteniment del Terraza. La seva feina consisteix a tenir cura de les instal·lacions i del material i a supervisar que tot rutlli com si fos acabat d'estrenar. Coneix perfectament l'estructura de l'hotel, les necessitats i les possibilitats de l'equipament, i pot assessorar

L'Hotel Terraza, vist des de la platja

El Hotel Terraza, visto desde la playa

El jardí de l'hotel, un espai ideal per relaxar-se i prendre el sol

El jardín del hotel, un espacio ideal para relajarse y tomar el sol

Norat Gotanegra fent les tasques del dia a dia

Norat Gotanegra ocupado con las tareas cotidianas





els tècnics –amb els quals ha de treballar estretament– sobre com es podria solucionar qualsevol problema a les infraestructures en un moment donat i com haurien de ser els resultats. També s'encarrega de certs aspectes relacionats amb la seguretat que, en cas de problema, han de ser resolts per algú de la direcció.

La seva feina, explica, ha canviat molt des que va començar a exercir-la. Si bé continua essent necessari que es mantingui operatiu per a qualsevol imprevist, les noves tecnologies li han donat molta llibertat: ja no cal que sigui físicament present a l'hotel totes les hores possibles, com succeïa en la dècada dels vuitanta, sinó simplement que se'l pugui localitzar. Abans, quan va començar a encarregar-se de la seva àrea de treball, havia d'avisar si marxava i deixar dit on seria i quan tornaria: calia que estigués sempre disponible per si havia de solucionar qualsevol problema. Amb els anys es va incorporar un sistema de cercapersones –avisadors que li enviaven un senyal quan a l'hotel necessitaven consultar-li alguna cosa i que implicaven haver de fer una trucada telefònica– i, finalment, va arribar el mòbil. Aquest petit aparell va ser tota una revolució, ja que, gràcies a ell, en Norat va aconseguir un grau d'independència molt més gran.

Com tots els germans, i malgrat haver treballat des de ben jove en totes les feines relacionades amb l'hotel, la seva incorporació a les responsabilitats que comporta regentar el Terraza es precipita quan, a començament dels anys noranta, el pare es posa malalt i els fills han d'assumir, cadascun des del sector al qual ha orientat els seus interessos, una major implicació a l'hora ja no de treballar, sinó de prendre decisions. Des d'aquest moment, en Norat, com a cap de manteniment, és requerit per a qualsevol qüestió relacionada amb la seva responsabilitat. Si s'espatlla el pany electrònic de la porta d'alguna habitació i el client no hi pot entrar, o si algun hoste despistat oblidava el codi que ha introduït a la caixa forta de la seva cambra, en Norat ha de solucionar el problema. La dedicació a l'hotel es converteix en una tasca gairebé exclusiva i se li fa difícil compaginar la vida privada i el temps lliure amb les jornades de treball.

Recorda en Norat que un dels primers sistemes d'obertura de les portes amb targeta implantats a l'hotel estava dissenyat de tal manera que, si es trencava el pany, havia d'anar ell en persona a arreglar-lo, ja que calia introduir uns codis concrets que només ell coneixia. Com que en aquella època encara vivia i dormia a l'hotel, alguna vegada li havia tocat aixecar-se de matinada per arreglar les conseqüències de la força d'un client que havia introduït la targeta amb massa entusiasme al pany i havia inutilitzat el sistema. Avui dia, amb el sistema actual, no cal que en Norat hi sigui físicament per retornar les coses a l'estat original. Un petit senyal enviat des d'un microprocessador portàtil permet compondre allò que s'ha espatllat.

Sopar al costat de la piscina, un dels petits grans plaers que ofereix el Terraza

Cena junto a la piscina, uno de los pequeños grandes placeres que brinda el Terraza

La família Gotanegra s'ha mostrat sempre molt interessada a garantir que l'Hotel Terraza estigui al corrent de les últimes novetats en tots els sistemes –minibars, panys de les portes, facturació, telèfon automàtic...–. En Norat pare i la Mercè procuraven adoptar en cada moment a l'hotel totes les innovacions que poguessin millorar la vida dels hostes: van ser els primers a incorporar planxes, assecadors de cabell, televisors, aixetes termostàtiques, etc. a les habitacions i sempre anaven a les fires de turisme, sobretot a París, a veure novetats. En Norat ha continuat aquesta tendència d'innovació constant, aquest desig i, alhora, necessitat de mantenir-se a l'aguait de qualsevol nou aparell que pugui millorar algun aspecte de la vida a l'hotel.

De vegades, però, no tots els sistemes que s'instal·len per optimitzar el servei i facilitar la feina acaben tenint els resultats esperats; aleshores, cal saber corregir la situació, avaluar si els avantatges superen realment els inconvenients que genera el nou sistema i, si no és així, rectificar. Durant la dècada dels vuitanta, per exemple, el Terraza va instal·lar un sistema de minibars electrònics amb portetes individuals per a cada producte que, quan s'obrien, feien que la consumició es facturés directament a recepció, a càrrec de l'habitació corresponent. El sistema, modern, enginyós i que, teòricament, s'havia de traduir en un estalvi de feina, a l'hora de la veritat va comportar també alguns maldecaps: sovint la gent aixecava les finestretes sense consumir res i després s'havia de repassar què havia pres realment el client. L'empresa instal·ladora tampoc no va complir a l'hora de fer les reparacions i, finalment, es va decidir canviar de sistema: ara el minibar del Terraza ofereix només aigües minerals que el client pot consumir de manera gratuïta; si vol qualsevol altre producte, disposa del servei d'habitacions.

Per a en Norat, actualment la tasca d'estar al corrent de les novetats del sector és més senzilla gràcies a les noves tecnologies. Amb la incorporació d'Internet ja no fa tanta falta voltar per fires hoteleres ni disposar de tants catàlegs. Tota la informació és a l'abast a través de la xarxa: es poden fer comparatives de preus i prestacions, veure tots els models i –molt important– llegir les opinions d'altres usuaris des del mateix terminal d'ordinador. També gràcies a aquestes eines, en Norat ha pogut millorar la gestió de la seva àrea de treball: tenir cura de les infraestructures és una tasca que sovint no es valora si funciona, però que pot representar un veritable desgavell si no rutlla com cal.

El segon dels Gotanegra, en Miquel, només té dos anys menys que el seu germà Norat. Ell és el director de l'hotel i, per tant, qui dissenya les estratègies per a la captació de clients i qui s'ocupa de coordinar les diverses àrees de treball –recepció, bar, habitacions...–, així com de solucionar els problemes de diferent envergadura que van sorgint al llarg del dia. És a mitjan anys noranta, en emmalaltir el pare, quan en Miquel, com els seus germans, s'incorpora plenament i amb

Norat Gotanegra, cap de manteniment

Norat Gotanegra, jefe de mantenimiento

Norat Gotanegra en plena activitat

Norat Gotanegra en plena actividad











Una de les magnífiques vistes que es poden contemplar des de l'Hotel Terraza (pàgina anterior)

Una de las magníficas vistas que se pueden contemplar desde el Hotel Terraza (página anterior)

Miquel Gotanegra, director de l'Hotel Terraza

Miquel Gotanegra, director del Hotel Terraza

Miquel Gotanegra treballant al seu despatx

Miquel Gotanegra trabajando en su despacho



major responsabilitat a les tasques directives de l'hotel; la Mercè necessita temps per estar amb el seu marit i acompanyar-lo en aquest últim i dolorós tram de la vida. En Norat pare, ànima d'aquesta segona generació al capdavant del Terraza, mor el 1995 i la feina de dur l'hotel recau en els fills.

Per a en Miquel Gotanegra, la divisa que els ha de mantenir en primera línia és anar sempre un pas per davant d'allò que vol el client. Vigilar les preferències dels usuaris i avançar-se a les noves tendències que es comencen a consolidar abans no es popularitzin és la clau per mantenir-se sempre un graó per sobre, per ser diferents de la competència.

Tres són els elements, a parer d'en Miquel, que diferencien el Terraza dels altres hotels. En primer lloc, i com a principal objectiu, el tracte preferent al client. A partir dels noranta, l'hotel comença a allargar progressivament la temporada fins a arribar, els últims cinc anys, a romandre obert des de la primera setmana de març fins a cap d'any. Aquesta situació comporta una sèrie d'avantatges: en cobrir més mesos d'activitat, l'estructura de l'hotel esdevé més estable i es pot permetre un personal més especialitzat. El Terraza, així doncs, pot contractar un equip que ha fet del mercat hotelier el seu ofici i que, per tant, és professional. Ens trobem davant d'uns homes i unes dones que han rebut una formació específicament adreçada al sector i que, necessàriament, eleven el nivell de la seva tasca i milloren l'atenció als clients. Encara que en els moments de més feina el personal es pugui reforçar puntualment amb algun treballador flotant, la major part de l'equip és estable i això afavoreix la millora del servei. Les reserves també formen part d'aquest tracte prioritari. El Terraza no s'ha trobat mai en situació d'*overbooking*, i cada hoste té, en arribar a l'hotel, exactament el que ha reservat i en les condicions que s'han emparaulat.

El segon factor diferencial de l'Hotel Terraza és el restaurant. Molts hotels de vacances de la costa disposen d'un bufet. De fet, el Terraza també n'havia tingut un en la dècada dels vuitanta, en època d'en Norat pare, quan disposar d'un bufet era una novetat i una exigència dels clients; després, però, en comprendre que no permetia elaborar el tipus de cuina que l'hotel volia fer, es va decidir cancel·lar-lo. El que en aquest moment interessa al Terraza és proposar una restauració de qualitat, amb una cuina basada en el producte de la terra, que combini tradició i noves tècniques, amb el punt just d'elaboració però sense sofisticacions excessives. No fa falta disfressar el producte, adornar-lo; només cal que sigui bo i que estigui ben elaborat. D'això se n'encarreguen en Toni, el tercer dels germans, i l'excel·lent equip de cuina que capitaneja.

En tercer lloc cal destacar la incorporació de l'Spa, que va permetre a l'hotel oferir un servei nou. L'Spa del Terraza va ser un dels primers a instal·lar-se, fruit d'una tendència creixent entre els clients

d'hotels de vacances a buscar altres serveis diferents dels habituals. A finals dels noranta, així doncs, l'hotel va començar a implantar un servei de jacuzzi, sauna i massatges, i en constatar l'èxit de la proposta i la tendència del mercat, la direcció va decidir, l'any 2004, inaugurar l'Spa. Ara, quan la mesura s'ha popularitzat i ja hi ha diversos hotels que ofereixen aquesta prestació, pot semblar un tipus d'instal·lació habitual en hotels d'una categoria determinada, però el Terraza va ser pioner a incorporar-la. En aquests moments, i seguint amb la línia d'innovació i renovació constant, ja s'està treballant en nous projectes.

Les noves tecnologies són també una clau de volta en el progrés del negoci. No n'hi ha prou que l'hotel tingui servei de correus o telèfon a les habitacions: al client se li ha d'oferir molt més. La central de reserves directes per Internet, gestionades a través del web, facilita l'accés del visitant a l'hotel. A través de la plataforma virtual també és possible recollir les opinions dels clients i introduir les mesures necessàries per millorar el que calgui. Fa vint-i-cinc anys aquests comentaris potser no haurien tingut tanta importància: encara no s'havia implantat el costum de fer-los servir d'orientació a l'hora d'introduir canvis o, simplement, el client no era tan conscient del seu dret a queixar-se si alguna cosa no rutllava com calia. Actualment, les opinions expressades *on line* pels hostes són una autoavaluació constant que ajuda els responsables de cadascuna de les àrees a corregir els detalls que no funcionen.

Amb una formació enfocada específicament al camp del turisme, i havent desenvolupat els càrrecs de vicepresident del Patronat de Turisme Costa Brava Girona i de president de Turisme de la Cambra de Comerç de Girona, Miquel Gotanegra coneix les fires hoteleres d'Europa i té una gran formació pràctica i prou intuïció per comprendre els canvis que constantment es produeixen en el sector. Fa uns deu anys, a Fitur –el gran punt de trobada dels professionals del turisme a Madrid–, un expert en el tema li va vaticinar que tots els majoristes del sector que no incorporessin cap valor afegit als seus productes desapareixerien del mercat en pocs anys; el seu pronòstic –impensable aleshores, gairebé de ciència-ficció– era que la gent reservaria directament des de casa, des del seu terminal d'ordinador, i que només reeixirien aquells que prioritzessin el tracte directe al client. En Miquel recull aquesta informació i decideix endegar una sèrie de mesures que li permetin no només romandre en el mapa hoteler sense problemes, sinó també destacar-hi, és a dir, mantenir el màxim de visibilitat: això significa idear constantment estratègies, preparar ofertes, paquets i fórmules atractives que puguin engrescar el client, més enllà dels preus fixos per temporada –en època d'en Norat pare això era el tradicional–, i saber que tota acció que resulti efectiva serà copiada ràpidament per la competència.

La piscina de l'spa, des de la qual es contempla una panoràmica excel·lent

La piscina del spa, desde la que se disfruta de una excelente panorámica





Diu en Miquel que el seu secret és haver convertit la seva feina en la seva passió: quan la implicació es produeix de gust, no s'estalvien esforços ni hores i això, per força, s'ha de notar.

El tercer germà Gotanegra, en Toni, és el cuiner del Terraza. La seva infantesa malaltissa fa que passi moltes hores amb el pare, que el du sovint a cal metge. De seguida demostra un gran interès per la cuina, fins al punt que un dels seus jocs preferits és competir amb el seu pare en els mètodes d'elaboració de determinats plats; aviat es veu clarament que serà ell qui assumirà la responsabilitat davant els fogons del Terraza.

Ja de ben jove comença a córrer restaurants per aprendre noves tècniques; a l'hivern l'hotel és tancat, i amb tot just setze anys els seus pares l'envien a París. Després vindran Barcelona, Galícia, Cantàbria, el sud de França, la Bretanya... En Toni s'està unes setmanes a ca un cuiner i unes setmanes a ca un altre i, d'aquesta manera, aprèn tècniques diferents, segons la feina que hi hagi i l'especialitat del restaurant: pasta italiana, cuina al buit, plats locals... Treballa amb els millors xefs –en establiments que van des del Ritz fins a restaurants distingits





Antoni Gotanegra dirigint el seu equip de cuina

Antoni Gotanegra dirigiendo a su equipo de cocina

amb l'estrella Michelin— i de vegades coincideix amb professionals que havien fet estada al Terraza, i als quals fa gràcia ensenyar al fill del seu antic mestre. Va voltant d'un restaurant a un altre per formar-se i, un cop apreses les tècniques bàsiques, els mateixos caps de cuina amb qui ha estat treballant l'adrecen a altres restaurants, on podrà assimilar maneres diferents de cuinar i noves receptes.

A la capital francesa treballa un temps a la cuina d'un hotel i aprèn el que és la restauració pura i dura en un establiment d'aquestes característiques. La cuina de restaurant i la cuina d'hotel són dues coses ben diferents. En la restauració hi ha més lloc per a la creació que a la cuina d'hotel, on cal més aviat un artesà que no pas un artista. Com diu el mateix Toni, al restaurant ets compositor i a l'hotel, músic. Ser cuiner d'un hotel comporta menys lluíment personal, però requereix una base sòlida que permeti elaborar tota mena de plats i superar cada dia un examen per part del client. Durant un breu període de temps és possible que un hoste mengi diverses vegades al restaurant de l'hotel, i aquest tracte continu fa perdre el rang d'excepcionalitat a l'establiment; de vegades el client està content i d'altres ha tingut un mal dia, però sempre espera menjar de primera i és tasca de l'equip no defraudar-lo.

Miquel Gotanegra i Jordi Pujol conversant a l'Hotel Terraza

Miquel Gotanegra y Jordi Pujol conversando en el Hotel Terraza

El president Pujol signant el llibre de visites de l'Hotel Terraza

El presidente Pujol firma el libro de visitas del Hotel Terraza

La varietat també representa un factor primordial en la cuina d'hotel. El menú s'ha de canviar diàriament perquè aquell hoste que s'hi està tres setmanes allotjat pugui gaudir d'uns plats variats i diferents en cada àpat i perquè n'hi hagi una mica per a tots els gustos. La carta d'un restaurant, amb vint plats de temporada que se serveixen cada nit a clients diferents, es revela ineficaç per a un negoci on nit rere nit s'ha d'atendre la mateixa clientela; aquesta circumstància obliga el cuiner a tenir molts més recursos que en un restaurant convencional.

Una de les peces fonamentals a l'hora d'elaborar una bona carta és l'equipament de què es disposa. L'Hotel Terraza gaudeix d'unes instal·lacions de qualitat, pensades per oferir una bona proposta gastronòmica als hostes de l'establiment. Des que l'avi Gotanegra va inaugurar l'hotel i fins que en Toni Gotanegra es fa càrrec de la cuina, l'equipament ha canviat molt. El restaurant del Terraza va començar amb una cuina econòmica, alimentada per carbó, que permetia mantenir un restaurant a ple rendiment però que, en contrapartida, feia necessari proveir-se de carburant, tragar-lo i emmagatzemar-lo, amb la despesa consegüent d'espai i de temps. L'arribada de la cuina de gas va ser un gran avenç: més còmoda i neta, va permetre estalviar energia perquè ja no calia estar pendent del subministrament de material combustible. Abans d'arribar a l'aparell actual, l'Hotel Terraza també va tenir una cuina de gas Flores Valles, una marca de cuines industrials de gran tradició que ha anat perfeccionant i innovant els seus productes per tal d'oferir estris robustos, fiables i funcionals al mercat. Actualment l'hotel disposa d'una cuina francesa de la casa Bonnet, que es dedica a la fabricació de bancs de cuina d'alt rendiment i fets a mida segons les necessitats de cada restaurant. La tecnologia més avançada i les tècniques innovadores són imprescindibles, i cal disposar d'un aparell de precisió que garanteixi un control complet de les temperatures, que sigui de fàcil neteja i que consumeixi poca energia.

A La Cuina d'en Norat –aquest és el nom del restaurant del Terraza, en un homenatge clar a la nissaga familiar–, en Toni i el seu equip elaboren tota mena de plats internacionals i tradicionals, però sempre amb productes de temporada. Aquest és un dels criteris inalterables per al Terraza: la matèria primera que s'utilitza per cuinar és la que es troba cada dia al mercat. La divisa és donar prioritat al producte local –posats a escollir, abans un confit d'ànec que unes mandonguilles de cérvol– i triar-lo sempre de la millor qualitat.

La cuina de l'hotel està basada en la cuina tradicional catalana –cal pensar que hi ha receptes i trucs que han passat d'avi a pare i de pare a fill–, però també té un toc de creativitat. A parer d'en Toni, al client li agrada aquest punt d'innovació: cal fer una cuina que tingui com a fonament la que s'ha fet tota la vida però amb una unça de diferen-

Antoni Gotanegra, xef de La Cuina d'en Norat

Antoni Gotanegra, chef de La Cuina d'en Norat

Antoni Gotanegra en plena acció

Antoni Gotanegra en plena acción





cia, que no faci perdre el nord al plat però que el doti d'una certa originalitat. Aquest és el punt més difícil d'equilibrar: el de reelaborar el plat tradicional i reinterpretar-lo, però sense excessos, fent-ne una recomposició que tothom pugui entendre. El client de l'hotel no pot menjar cada dia un plat sofisticat: vol una cuina elaborada i ben feta, ben preparada, amb un toc personal però, alhora, prou senzilla perquè es pugui menjar diàriament.

A La Cuina d'en Norat sempre es tenen en compte les preferències dels hostes. Això implica incloure també en el menú del Terraza els plats de tota la vida: uns calamars a la romana, unes croquetes, una verdura cuita al seu punt, uns espàrrecs verds a la graella, una truita de patates... Aquests plats han de conviure amb altres de més elaborats i agosarats, concebuts per als paladars més atrevits. La clau, segons Toni Gotanegra, consisteix a mantenir un bon equilibri a la carta, amb unes propostes més sofisticades i unes altres de més quotidianes.

Una de les característiques de La Cuina d'en Norat és que està supeditada al client que s'hostatja a l'hotel: ha de tenir en compte els seus horaris, les seves preferències, els seus hàbits i les seves necessitats. Així, cal estar preparat per elaborar un menú específic si algú es troba un pèl empiocat o si un client de tota la vida demana una especialitat concreta que no és al menú. L'hoste d'hotel també és diferent al del restaurant en els seus costums: sol estar-se força més temps a taula i no té pressa; es pren un aperitiu, sopa i fa sobretaula. A més, sol ser molt sincer en les seves valoracions i això resulta molt satisfactori

La Cuina d'en Norat, el restaurant de l'Hotel Terraza

La Cuina d'en Norat, el restaurante del Hotel Terraza

L'elaboració d'un plat, una tasca de precisió

La elaboración de un plato es un trabajo de precisión



per a l'equip de cuina, que mai no s'endu una lloança que no estigui justificada. De vegades, el restaurant del Terraza també rep clients de fora, com ara els que solen acudir als sopars de maridatge que l'hotel organitza cada mes.

Durant els seus anys de formació, en Toni ha après moltes tècniques arreu, però una part dels seus trucs culinaris són d'herència familiar: el seu pare tenia una gran intuïció per a la cuina que el va dur a utilitzar, quan encara no ho feia ningú, tot un seguit de procediments que després s'han posat de moda com el sùmmum de la modernitat. En Norat pare, per exemple, li va ensenyar a cuinar els ingredients per separat i a acoblar-los després en la preparació final del plat quan això no era una pràctica tan habitual com avui. En Toni ha viscut la mateixa experiència amb altres tècniques, com ara la cocció en bosses al buit, que ell va aprendre els anys vuitanta a l'Hotel Negresco de Niça, força abans que es popularitzés aquesta manera de cuinar i es desenvolupés la tecnologia necessària per aplicar-la.

En Toni, però, reconeix la gran aportació que cuiners com ara Ferran Adrià han fet al món de la cuina, amb estris i tècniques nous, un taller permanent d'investigació i la voluntat de divulgar nous mètodes. La cuina és viva i evoluciona, i una nova fornada de xefs ha permès inventar noves maneres de fer, introduir nous aparells i reelaborar presentacions que han revolucionat el món de la restauració.

En Toni veu amb claredat que la cuina ja no pot tornar enrere: encara que la base siguin els plats tradicionals, totes les innovacions incorporades hi seran presents d'una manera o d'una altra.



La feina a la cuina requereix una atenció constant i una supervisió atenta

Trabajar en la cocina requiere una atención constante y una supervisión atenta





Eclosió de colors i textures al plat

Eclosión de colores y texturas en el plato

Detall d'una taula parada

Detalle de una mesa puesta

Unes postres delicioses per cloure l'àpat

Un delicioso postre como broche de oro de la comida





A l'hora de cuinar un plat, així doncs, a més dels punts bàsics –que l'aliment estigui al punt de cocció i a la temperatura idònia– es busquen altres aspectes: el gust es potencia amb un cruixent, un perfum determinat, un deshidratat, una presentació innovadora... El plat ha d'entrar pels ulls i contenir la ració justa i, per damunt de tot, ha de ser saborós i agradar al client, ja que, a parer d'en Toni, no s'ha de perdre mai de vista que l'objectiu final és el gust. I aquest element no es pot forçar, perquè, malgrat els contrastos i les sorpreses, el plat ha de ser, finalment, agradable al paladar.

De tota manera, i a pesar de totes aquestes reflexions sobre nous mètodes i cuina creativa, en Toni té sempre present el que el seu pare deia sovint: per saber si un cuiner és bo o no, només cal demanar-li que elabori una truita a la francesa. Segurament és en els plats senzills on cal demostrar el *savoir-faire*.

La Neus, la petita dels Gotanegra, es dedica a l'administració de l'hotel. Va estudiar Econòmiques pensant ja a encarar la seva formació i el seu talent a les necessitats del negoci, del qual no es va plantejar mai marxar; com els seus germans, el porta a la sang. El fet de viure tota la vida al Terraza i pel Terraza ha creat aquest amor incondicional dels Gotanegra per l'hotel. A temporades, quan la feina es multiplica i malgrat que té la seva pròpia casa fora, la Neus encara dorm a l'hotel durant breus períodes de temps per comoditat. Quan, en un moment determinat de l'any, les gestions se li acumulen i les jornades acaben tard i comencen aviat, aprofita més les hores –i recorda vells temps–si, com quan era petita, trasllada temporalment la seva residència al Terraza.

La Neus potser hauria preferit desenvolupar una feina que exigís un contacte més directe amb el client: a ella li agrada atendre els hostes i parlar-hi, explicar els serveis de l'hotel i les possibilitats que ofereix –per utilitzar una metàfora culinària podríem dir que, en aquest camp, es troba «en la seva salsa»–, però l'àrea de la gestió administrativa té una gran importància en aquest sector i cal dedicar-hi tots els esforços necessaris perquè rutlli sense entrebancs. De tant en tant, si se li presenta l'ocasió, s'escapa una estona a recepció o a altres punts de l'hotel on resulta més fàcil viure el tràfec que més li agrada: les anades i vingudes dels hostes. La seva feina fa que hagi de treballar en una forta compenetració amb el seu germà Miquel, que, pel càrrec que exerceix, comparteix moltes àrees de treball amb ella. La Neus, malgrat haver nascut, crescut i viscut a l'hotel i no haver-se plantejat mai cap mena de feina relacionada amb un altre sector, reconeix que la seva vida s'ha vist condicionada, en molts aspectes, pel fet que la seva família sigui la propietària del Terraza i el regenti. De petita no era ella qui anava a jugar a casa de les seves amigues, sinó elles les que venien a jugar a l'hotel. De vegades, la

Sergi Arola i Antoni Gotanegra, cuinant junts el dia de l'homenatge a elBulli

Sergi Arola y Antoni Gotanegra, cocinando juntos con motivo del homenaje a elBulli

Ferran Adrià, Xavier Sacristà i Antoni Gotanegra a la cuina del Terraza, el dia de l'homenatge a elBulli

Ferran Adrià, Xavier Sacristà y Antoni Gotanegra en la cocina del Terraza, el día del homenaje a elBulli



Neus les feia treballar una mica: per tenir temps lliure, primer l'havien d'ajudar en alguna de les tasques que tenia encarregades –per exemple, netejar maduixes– i després ja podien gaudir de la piscina, nedar i xipollejar. En ser la petita dels quatre germans, i nena a més a més, i malgrat haver estat implicada en l'hotel amb la mateixa intensitat que els altres Gotanegra, la Neus ha viscut amb un punt de contradicció el fet de tenir tres germans més grans; de vegades aquesta circumstància la feia sentir protegida, i d'altres se sentia una mica exclosa de la pinya que feia el sector masculí. Per desmentir el tòpic que durant massa temps ha vinculat la dona a les tasques culinàries, però, cal dir que no sent cap interès pels fogons, potser perquè, en haver viscut sempre al Terraza, no ha tingut mai la necessitat de cuinar: quan ha arribat l'hora dels àpats sempre s'ha trobat uns plats exquisits ja preparats a taula, i això –una conseqüència més, en aquest cas un avantatge, de viure en un hotel– ha comportat que aquesta tasca concreta no li cridés mai l'atenció.

Al llarg de la vida, als amics i a la gent del seu entorn els ha estat difícil entendre la dedicació gairebé exclusiva que representa per a la Neus la seva feina, el fet d'haver-se de mantenir sempre disponible,

Neus Gotanegra, immersa en la feina diària

Neus Gotanegra, inmersa en los quehaceres diarios



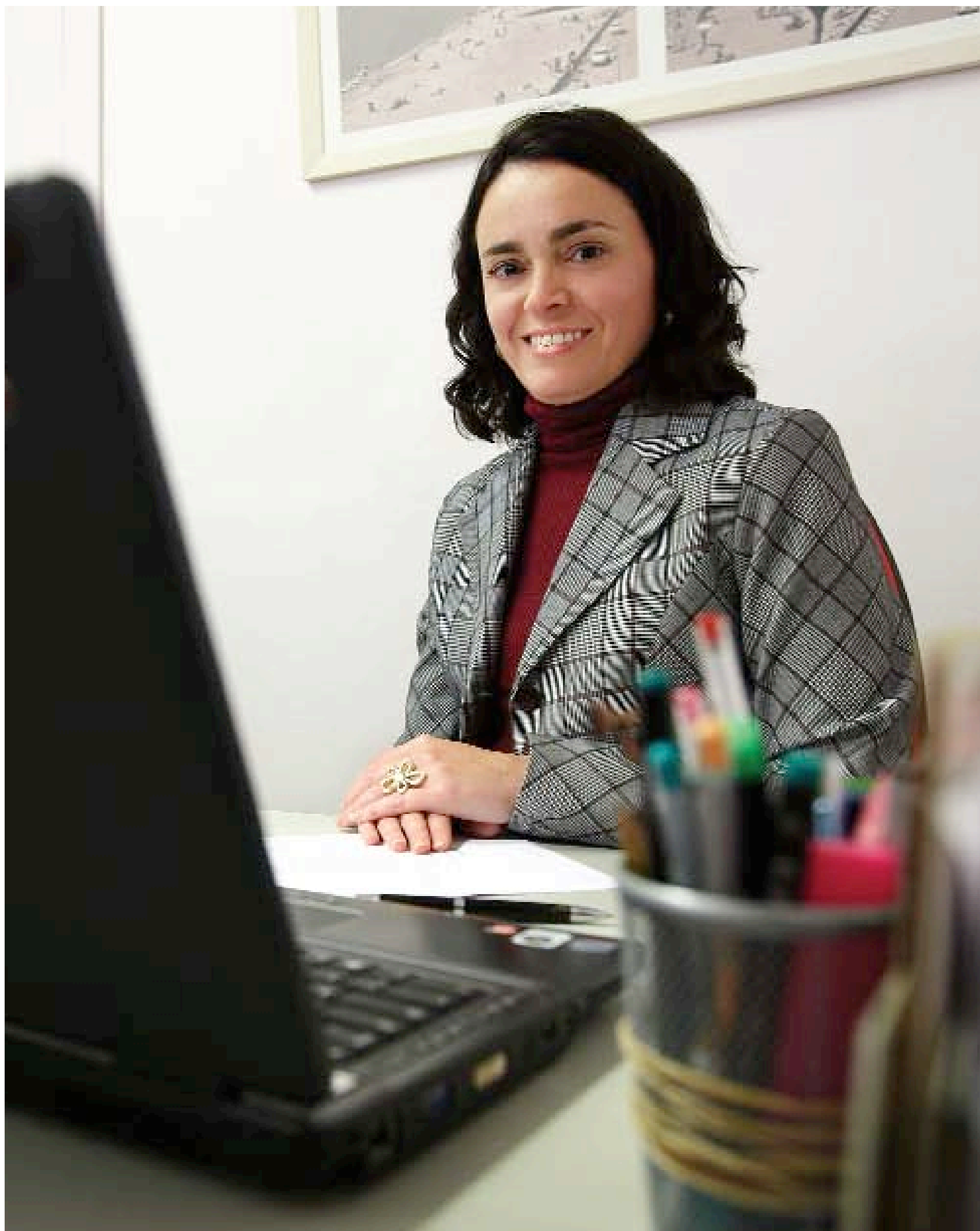
Neus i Miquel Gotanegra treballant en equip per la bona marxa de l'hotel

Neus y Miquel Gotanegra trabajando codo con codo para garantizar la buena marcha del hotel

encara que sigui festa o temps de lleure. L'hotel obliga a estar, d'alguna manera, de guàrdia: i no només pel que fa a les tasques de cadascú, sinó també per cobrir els imprevistos que en qualsevol moment es puguin produir; la disponibilitat ha de ser absoluta, o gairebé. Per descomptat, i per si feia falta afegir-hi alguna cosa, els períodes de màxima feina coincideixen sovint amb els moments de lleure de la resta de la població que no pertany al sector: la Setmana Santa, l'estiu i els ponts que els clients aprofiten per gaudir del Terraza, la família Gotanegra i el personal de l'hotel els passen treballant.

La feina de gestió comptable ha canviat molt des de l'època de l'àvia Visitació, quan totes les despeses s'apunten a mà, es feia una simple suma per calcular l'import que havia de satisfer el client i el paperet s'arxivava dins d'una carpeta. Ara, la responsabilitat de l'administració és fonamental per portar al dia qualsevol negoci, i l'Hotel Terraza no n'és una excepció. La Neus hi esmerça totes les hores necessàries i, des de la seva àrea, contribueix a fer que l'hotel rutlli com una seda.

És en els últims deu anys que l'Hotel Terraza s'ha transformat d'una manera integral. A partir de la malaurada malaltia i mort del seu



Neus Gotanegra, cap d'administració
de l'Hotel Terraza

*Neus Gotanegra, jefa de administración
del Hotel Terraza*

pare, els germans fan pinya i es decideixen a analitzar en profunditat l'estructura de l'hotel, detectar-hi les possibles mancances i no regatejar esforços per tirar endavant. Vénen així les primeres reformes: integrar més adequadament dins l'estructura de l'edifici el bar de la planta baixa, amb vista a la platja, canviar la piscina, suprimir habitacions individuals i augmentar el nombre de suites... Tots els canvis han estat motivats en part per estudis de mercat que expliquen quines són les tendències actuals del públic. Cal tenir en compte que els anys daurats de l'ocupació hotelera total, de tenir més feina que la que es pot assumir, ja han passat a la història i que ara cal una dedicació exclusiva plena i no distreure's ni un minut si es pretén que la cosa rutlli. Quan la temporada baixa ho permet, així doncs, es reprenen els banquets de casament, una pràctica que es va haver d'arraconar quan el *boom* turístic no permetia més ocupació que atendre els estrangers que inundaven les nostres platges. Això requereix els equipaments corresponents: sales que es poden compartimentar, cuines preparades i equips de col·laboradors externs.

El concepte de l'Hotel Terraza és el del *work in progress*, el de l'obra en marxa, en la qual mai no es pot donar res per tancat i sabut i on s'ha de ser permeable als canvis i constructiu amb els problemes. És una idea d'establiment propera al plantejament de l'hotel francès, que conserva aquest esperit de casa d'acollida, que ofereix un servei personal i on el client és una prioritat.

El Terraza ha passat, doncs, per tres generacions. I el futur? Als germans Gotanegra els agradaria que l'hotel continués essent una empresa familiar, tot i reconèixer que això implica un cert grau de complexitat pel fet que la família ha anat creixent.

La quarta generació Gotanegra ha viscut l'hotel des d'un punt de vista diferent al dels seus pares; els més joves veuen el Terraza com el negoci del pare o la mare, important, sí, però no l'eix fonamental de la seva vida. S'han criat en famílies més pluridisciplinàries on un dels progenitors no està directament vinculat a l'hotel, i la gran diferència d'aquests joves envers els seus pares és el seu grau d'implicació, perquè ells ja no han viscut l'hotel a tota hora i en tot moment.

Tenint en compte aquests elements, els germans Gotanegra treballen per inculcar als joves l'esperit que ha animat el Terraza durant els darrers setanta-cinc anys, amb l'objectiu que aquesta nova generació, educada en altres paràmetres, compregui la necessitat i la conveniència de continuar endavant i l'estímul que representa fer créixer un negoci que és patrimoni familiar des de fa tant de temps.

Són conscients que aquesta quarta generació no tindrà la mateixa visió que ells mateixos, com ells la van canviar també respecte a la dels seus propis pares. Els temps són uns altres i ja no es dona aquella si-

Esplendor de capvespre a l'Hotel Terraza
(pàgina següent)

*Esplendor al atardecer en el Hotel Terraza
(página siguiente)*





tuació que havien viscut els quatre germans d'arribar d'escola, deixar les carteres i posar-se a servir cafès, assecar coberts o fregar plats. Ara la vida és diferent i, a més de l'hotel, hi ha altres coses per als menuts. No obstant això, la família està segura de saber transmetre la filosofia que ha animat el negoci generació rere generació, i prova d'això és la incorporació d'un dels membres d'aquesta darrera fornada a la plantilla de l'hotel: la Marina Gotanegra, filla d'en Miquel, amb només setze anys, ja hi treballa des de fa dos estius. Es fa evident, doncs, que els membres més joves continuaran la tasca iniciada pel besavi i seguiran fent de l'hotel un establiment de primera.

La clau de l'èxit del Terraza rau potser en la sensació de confiança i seguretat que transmet treballar amb gent de la mateixa sang, amb persones que estan profundament unides i compromeses i per a les quals ser competents i fer bé les coses és una necessitat. O en la capacitat de ser flexibles i d'adaptar-se a un medi sempre canviant en el qual caldrà, de segur, resoldre un nombre considerable de petits conflictes. O en el manteniment de l'estabilitat i el rumb per sobre dels entrebancs i les fluctuacions.

El cert és que la suma de tots aquests factors ha permès a l'Hotel Terraza arribar al seu setanta-cinquè aniversari. Per molts anys.

La família Gotanegra tota completa

La familia Gotanegra al completo





Les veus de l'hotel

L'Hotel Terraza és ja tota una institució dins el panorama turístic rosinc. La seva tradició i solidesa, la cuina saborosa i elaborada del seu restaurant i els serveis que ofereix el situen entre les primeres espases del litoral de la Costa Brava. I tot això, gràcies a un factor que la família Gotanegra ha tingut sempre molt en compte: el client. Ell és l'objectiu de tots els seus esforços, el destinatari final de tot el seu *savoir-faire*. L'hoste és la peça clau de tot l'engranatge turístic, l'element imprescindible sense el qual el sector no pot sobreviure, la raó de ser de la indústria hotelera.

El tracte preferent als hostes ha estat sempre una de les consignes del Terraza, i aquesta característica l'ha distingit d'altres establiments. En contrapartida, l'hotel ha estat sovint recompensat amb clients fidels que repeteixen any rere any durant dues, tres, quatre dècades i que saben que el Terraza és una aposta segura i que hi seran atesos i acollits com a casa seva.

Aquesta fidelitat fa possible que la família Gotanegra generi lligams de relació personal amb els seus clients, als quals acompanya, en certa manera, en els esdeveniments importants de la seva vida: sovint els estiuejants han començat a hostatjar-s'hi amb els seus nens petits, i any rere any l'hotel els ha vist créixer i independitzar-se. Aquests fills es fan grans sojornant al Terraza, formen la seva pròpia família i, de vegades, continuen amb la tradició familiar i visiten l'hotel també amb les seves mullers o esposos i amb els nous nens que van arribant, tot consolidant una relació que traspasa generacions. Altres clients es divorcien i es tornen a casar i segueixen estiuejant a l'hotel amb les noves parelles, que presenten als Gotanegra amb la seguretat de ser sempre ben acollits. A l'hotel se senten com a casa i saben que tindran resoltes totes les seves necessitats: el Terraza fins i tot els concerta hora amb el notari, l'advocat, el metge o qualsevol altre professional que hagin de menester o els aconsegueix entrades per veure un espectacle al Festival de Peralada.

I és que l'hoste de l'hotel és la prioritat per al Terraza. Si no es pot atendre un banquet o un congrés sense perjudicar els estadants, si no

Arriben els clients, raó de ser de l'Hotel Terraza

Llegan los clientes, razón de ser del Hotel Terraza





es pot donar taula al restaurant a algú de fora perquè això suposaria negar-la a un client, no es fa; l'objectiu és estalviar molèsties als hostes i això comporta certes mesures que es prenen sense vacil·lar, com ara evitar els banquets de casament a l'estiu perquè els convidats podrien incomodar el client estiuenc de tovallola i pantalons curts.

Els visitants arriben al Terraza, els agrada Roses i s'hi troben a gust. Alguns descobreixen l'hotel per casualitat, i d'altres per recomanació d'algun parent o amic. De mica en mica es fan al poble, es convencen dels encants del litoral gironí i decideixen comprar-se una segona residència a la Costa Brava, a la mateixa Roses o als voltants. No són, però, clients perduts. Molts d'ells, malgrat tenir casa a la població, prefereixen sojornar a l'hotel per gaudir dels serveis que aquest ofereix: valoren poder relaxar-se a l'Spa o saber que tenen un bon restaurant a la seva disposició. Potser no l'utilitzaran cada dia, però els agrada disposar de la possibilitat de fer-ho.

El client del Terraza se sent escoltat, atès, acollit, entès i confortat per l'hotel i el personal que hi treballa, i perquè això esdevingui una realitat hi ha una consigna clara que els Gotanegra no han per-

El menjador a l'hora d'esmorzar

El comedor a la hora del desayuno



Esmorzar al Terraza: varietat, qualitat i bon servei

Desayunar en el Terraza: variedad, calidad y excelente servicio

dut mai de vista. Malgrat l'eficiència i la professionalitat de l'equip que fa possible que l'hotel funcioni, i a pesar de la seva capacitat contrastada per solucionar els problemes de tota mena que es puguin presentar, cal que hi hagi sempre algú de la família de guàrdia, un cap visible, un Gotanegra que pugui respondre o tranquil·litzar el client davant de qualsevol imprevist. Per al personal això també és important: la figura d'un responsable últim que els faci costat representa un suport, algú a qui recórrer en cas de necessitat, una persona amb l'autoritat, el poder de decisió o l'aplom suficient per fer front a qualsevol eventualitat. Aquest paper de garantia última, gairebé de sentinella del Terraza, l'exerceixen assíduament els germans Gotanegra però, sobretot, és assumit per la mare, la Mercè, per a qui l'hotel representa tota una vida de vetllar pel confort dels altres.

Malgrat la fidelitat de molts dels clients, el seu perfil general ha anat evolucionant amb el pas dels anys. Fa tres o quatre dècades l'hotel estava ocupat per famílies, per grups de gent que es trobava per passar junts les vacances i que feien ball o competicions de pentanca, activitats conjuntes que tenien la seu a l'Hotel Terraza. Al llarg





del temps hi ha alguns clients que s'han mantingut –la Mercè encara recorda Mr. Gattoni, un client que va venir durant cinquanta-un anys, fins que va morir, i que sempre s'hi estava el mateix nombre de dies i a la mateixa habitació, la 114– i d'altres que han anat canviant, l'hotel s'ha orientat cada vegada més cap al món de la parella, i també s'ha transformat el sector mateix i ha anat desapareixent del panorama l'opció de passar quinze dies a la platja amb tota la família.

Amb el pas dels anys, a més, han variat els períodes de màxima ocupació: si en la dècada dels setanta l'hotel era complet tot l'estiu –en els moments de feina forta, quan Internet encara no existia i una gran part de la gestió es feia per carta, es necessitava una persona dedicada exclusivament a la correspondència–, ara el pic d'ocupació se situa a la primera quinzena d'agost. Els clients més antics, però, solen sojornar al Terraza al juny o al setembre, quan l'hotel és més tranquil, i sempre pregunten per la Mercè i recorden la seva dedicació al llarg dels anys: per a ells, la mare Gotanegra forma part de l'essència de l'hotel.

La nacionalitat dels visitants també ha anat canviant amb el temps i si abans, segons la dècada, predominaven els alemanys, els anglesos o els italians, ara el Terraza es nodreix bàsicament de francesos i de catalans, que mai no han faltat entre els seus hostes. El que sí que s'ha mantingut constant al llarg d'aquests setanta-cinc anys és el tracte directe amb el client: el Terraza no ha treballat mai amb agències ni amb operadors turístics, sinó que ha gestionat sempre els seus clients un a un, en cap cas com a paquet turístic.

Diversos testimonis avalen aquestes característiques del Terraza, que podrien semblar, a qui no conegués l'hotel i la família, una exageració.

Els Srs. Allaman són una parella francesa que fa quaranta-sis anys que estiuja a l'hotel. Van venir per primer cop a l'agost del 1963 i van descobrir el Terraza una mica per casualitat, tot fent un recorregut pel litoral català. Després d'aquella primera estada, mai més no han deixat de visitar-lo. Al començament venien a l'estiu, però des que es van jubilar sojornen a Roses tres vegades l'any: al maig, al juliol i al setembre. Al Terraza han anat fent amistat amb altres hostes, amb alguns dels quals es troben tots els juliols, es truquen o s'escriuen. Recorden de grat les competicions de petanca que s'organitzaven davant l'hotel els setanta i els vuitanta, i en les quals participaven francesos, belgues, holandesos, alemanys... Al vespre, al saló del Terraza, tothom assistia a la cerimònia de lliurament de la copa i el pare Gotanegra guardonava els vencedors. Llavors l'hotel era més familiar: ells havien vingut amb els seus fills, que ara ja són grans, i ara, de vegades, vénen també amb els néts.

La nit brilla a Roses (pàgina anterior)

En Roses, la noche brilla con luz propia
(pàgina anterior)

Mercè Portell, l'ànima de l'Hotel Terraza

Mercè Portell, alma del Hotel Terraza





Els Srs. Allaman, clients de l'hotel des dels anys seixanta

El Sr. y la Sra. Allaman, clientes del hotel desde los años sesenta

Pans Schomper i Jove Graftdyk s'hostatgen a l'Hotel Terraza des de fa dècades

Pans Schomper y Jove Graftdyk se hospedan en el Hotel Terraza desde hace décadas



Els Srs. Allaman recorden perfectament l'hotel de la primera època, amb l'avi Gotanegra al capdavant, un jove Norat pare i un Norat fill que amb prou feines tenia dos anys; durant els primers temps encara es van allotjar a l'edifici primitiu. Han viscut les obres d'ampliació i el canvi d'emplaçament definitiu i valoren del Terraza aquesta evolució constant i la modernització permanent de les instal·lacions, que cada any els sorprèn amb alguna novetat.

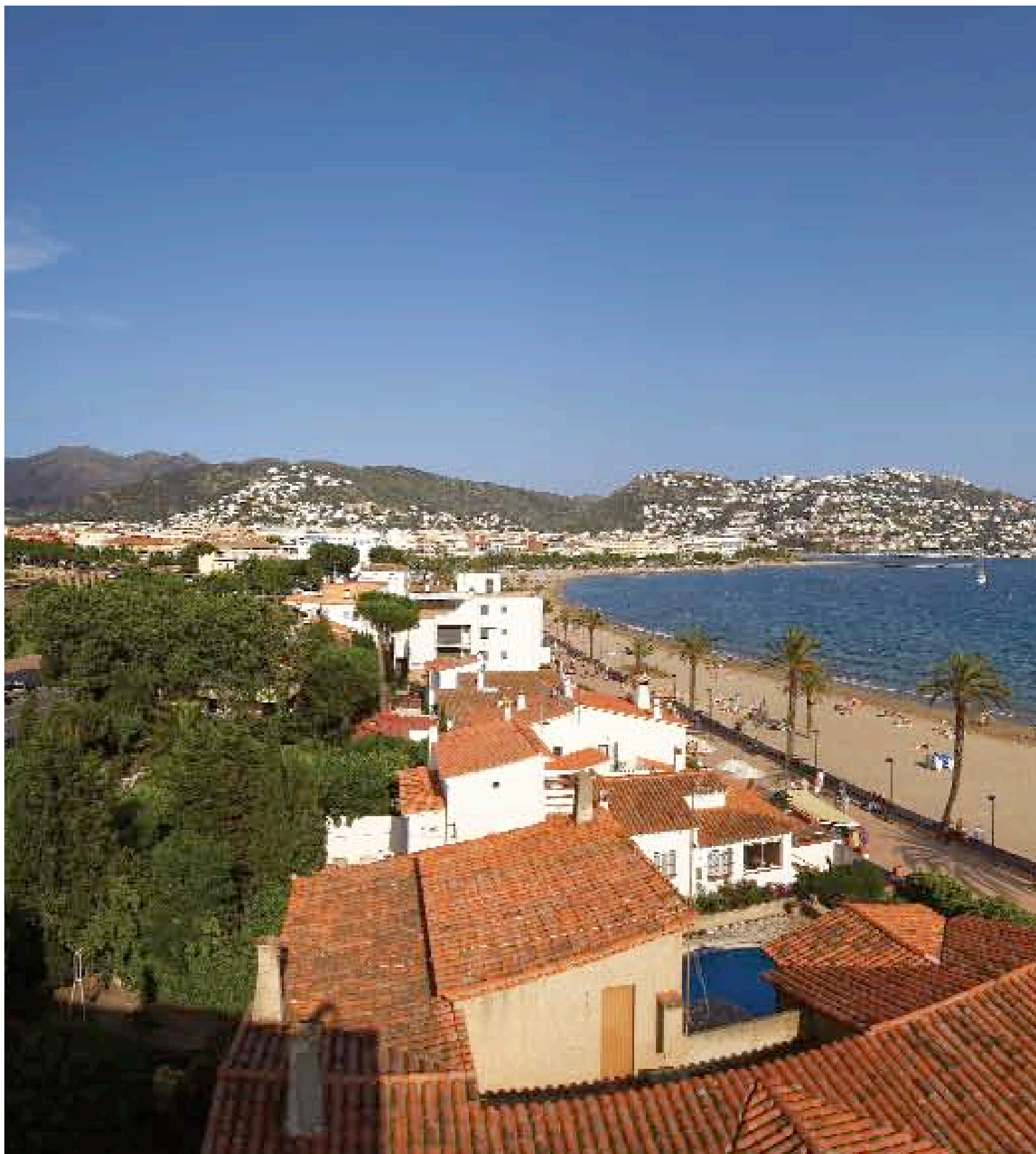
Prefereixen el Terraza a altres opcions per diversos factors, com ara la seva situació davant de mar i la cuina, que, si bé ha anat canviant d'estil amb cada nova generació, ha sabut mantenir la qualitat i el tracte al client.

Les seves contínues visites els han permès conèixer els empleats, sempre diligents i amables, que s'han anat jubilant amb el pas dels anys, o compartir la tristor per la mort dels avis i d'en Norat pare. Han viscut la infància dels quatre germans, i encara recorden com els agradava, de petits, estar constantment a l'aigua i que quan els veien sempre corrien a fer-los un petó. Consideren la família Gotanegra uns bons amics, respectuosos i amables, amb qui mai –insisteixen en aquest punt– no han tingut cap problema.

El primer que els agrada fer als Srs. Allaman així que arriben és deixar el cotxe i anar a peu a tot arreu, passejar i relaxar-se. Quan eren més joves feien moltes activitats, però ara que s'han fet grans prefereixen una estada més tranquil·la. Han recomanat el Terraza moltes vegades i solen agafar fullets per repartir-ne entre aquells dels seus amics que saben que apreciaran un bon tracte, gent polida i respectuosa que es pot trobar a gust al Terraza, ja que, com ells mateixos diuen, «tout le monde est content de l'hotel».

Sempre demanen la mateixa habitació, que, en la mesura que es pugui, solen aconseguir, i si haguessin de descriure l'hotel amb una paraula, aquesta seria *excel·lent*. Els agrada tant el Terraza que fins i tot el van escollir com a escenari per a la celebració del seu cinquantè aniversari de casament: amb la família i els amics, un menú especial, *champagne* i visites a l'entorn –Roses i la Ciutadella–, la festa només podia ser un èxit. Consideren el Terraza el número u i és per això que el van triar, i mai no han tingut la temptació de canviar d'hotel. Exclamen, una mica per resumir el seus sentiments vers l'hotel: «On est enchantés!».

Pans Schomper va néixer a Indonèsia el 1926, tot i que viu a Holanda des del 1947. D'ençà que va emigrar, buscava un lloc similar a Indonèsia on passar les vacances, però que estigués situat una mica més a prop de casa seva. Va descobrir Roses l'any 1962 i li va semblar un lloc paradisiàc, amb les muntanyes nevades al fons i la platja als seus peus. De seguida es va enamorar del paisatge, que li recordava el del seu país. Així doncs, va adquirir terrenys a Roses i hi va construir fins





El paisatge de Roses, un dels actius
de l'Hotel Terraza

*El paisaje de Roses, uno de los
principales activos del Hotel Terraza*

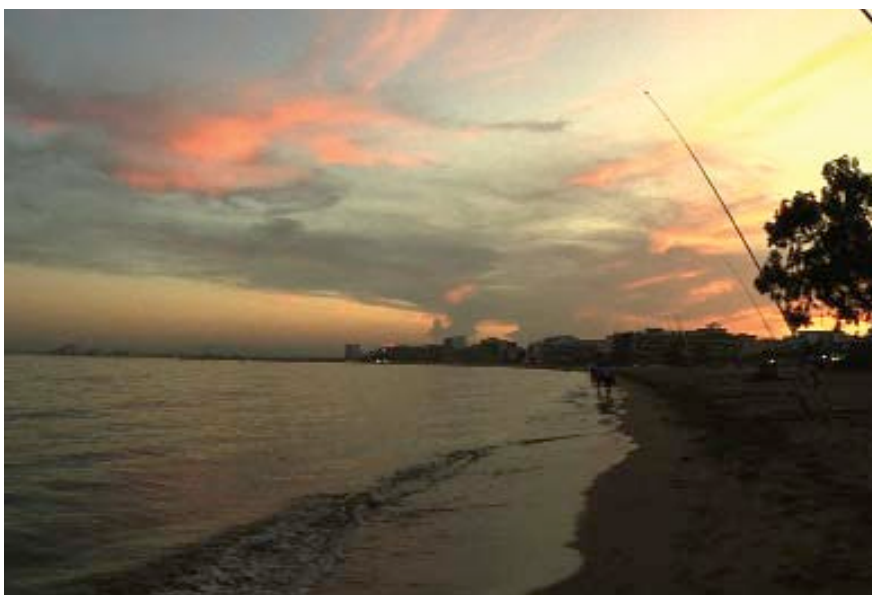
Vista aèria de la piscina i el jardí

Vista aérea de la piscina y el jardín



Capvespre davant del mar

Atardecer junto al mar



a quatre cases, es va comprar un vaixell i, d'aleshores ençà, ha vingut cada any. En les seves primeres estades a l'Empordà parava a l'Hotel Duran de Figueres, però un dia, mentre anava de visita d'obres a Roses per comprovar l'evolució de les seves cases en construcció, va descobrir el Terraza. Li va agradar i s'hi va quedar.

De l'hotel en valora tota una combinació de factors: d'una banda, troba positiu que l'establiment el porti una família catalana i poder relacionar-se així amb gent del país; el Terraza no és com els hotels regentats per estrangers, que poc tenen a veure amb la realitat de la zona. Considera excel·lent la qualitat del servei, l'amabilitat i la diligència dels empleats i adora la cuina del Terraza: ja li agradava molt en temps d'en Norat pare, a qui considerava un molt bon cuiner, i creu que en Toni ha agafat el relleu davant els fogons d'una manera immillorable. També valora molt positivament les reformes que s'han anat duent a terme a les instal·lacions, sobretot els últims anys, i que han contribuït a millorar cada cop més els serveis.

Ha recomanat l'hotel a diverses persones, amics i companys d'empresa, i tots aquells que han seguit els seus consells n'han sortit encantats. Troba l'ambient acollidor i li agrada el menjar, les habitacions amb vista al mar, el perfecte estat de les instal·lacions i el tracte afable. Malgrat tenir cases a Roses, s'hostatja sempre al Terraza, on troba totes les comoditats i se sent realment a gust. No li agrada canviar i fins i tot s'entristeix si algun cop ha vingut durant els pocs mesos que l'hotel és tancat i s'ha hagut d'instal·lar en un altre lloc. Sol venir a Roses cada dos mesos a passar-hi una setmana i a l'estiu se n'hi està



tres. Pans Schomper té molts bons records de l'hotel, uns records que ha acumulat durant tots aquests anys d'estades contínues. Un dels moments que li vénen al cap quan pensa en el Terraza, potser perquè ell mateix és músic, són les magnífiques vetllades als salons de l'hotel, acompanyat per les seves filles i escoltant la música que anava desgranant el pianista. Si ha de descriure l'hotel ras i curt, diu: «In my opinion, the perfect best hotel from Roses», el millor i el més perfecte. Està molt content que la família Gotanegra hagi complert el setanta-cinquè aniversari al capdavant de l'establiment i desitja al Terraza una vida llarga i pròspera.

Jove Graftdyk està d'acord a valorar l'atmosfera catalana que es respira a l'hotel i el marc natural en el qual es troba situat. Per ella, els valors més importants del Terraza són l'amabilitat en el tracte, que en fa un lloc altament confortable, i les reformes constants que any rere any es van incorporant a les instal·lacions per tal d'oferir cada temporada un servei millor. Si bé reconeix que cada estació té el seu encant —excepte l'agost, època en què hi ha massa gent per al seu gust—, prefereix venir a Roses a la primavera, quan els arbres estan florits. Una de les coses que més li agraden del Terraza és que, quan entra per la porta, se sent com si tornés a casa.

I si els clients són una peça imprescindible en la marxa de qualsevol establiment turístic, l'altra cara de la moneda, i un puntal tant o més necessari, és l'equip que treballa darrere els taulells perquè tot

Els clients del Terraza poden gaudir de la millor cuina

Los clientes del Terraza pueden saborear la mejor cocina

Una copa de vi, complement imprescindible de tot bon àpat

Una copa de vino, complemento imprescindible de toda buena comida

A qualsevol hora, el bar del Terraza acull els visitants

El bar del Terraza acoge a los visitantes a cualquier hora





funcioni com una seda, el conjunt de les persones que, cadascú des del seu lloc de treball de major o menor responsabilitat –però tots importants: recordem que l’hoste aprecia la perfecció en els detalls i això només és possible si totes i cadascuna de les tasques es fan amb eficiència–, aconsegueixen fer del Terraza un lloc especialment apreciat pels seus serveis. Sovint, quan gaudim del que ens ofereix una instal·lació hotelera o un restaurant no posem prou atenció a la feina que s’amaga rere les accions més quotidianes: les habitacions a punt per als hostes, el restaurant preparat per als àpats, les instal·lacions en perfecte estat de revista... Aconseguir que el client només vegi uns bons resultats implica la tasca de tot un equip eficient, organitzat i ben coordinat que, com un exèrcit sovint invisible, s’ocupa que els visitants no puguin tenir cap queixa.

Pedro Bacallao és el màitre del Terraza. Treballa a l’hotel des del 1995 i la seva feina consisteix a atendre el client al menjador. Una de les característiques principals que ell destacaria de l’hotel és que aquí els clients es troben a gust. Al restaurant, sovint es deixen aconsellar pel personal a l’hora d’escollir un plat o de valorar les alternatives del





Un moment de calma enmig del tràfec diari

Un instante de calma en medio del trajín diario

Pedro Bacallao, maïtre del Terraza,
en plena acció

*Pedro Bacallao, maïtre del Terraza,
en plena acción*

Les noves tecnologies ajuden al desenvolupament
de la feina

*Las nuevas tecnologías contribuyen al buen
desarrollo del trabajo*

menú, i si no es troben prou en forma tenen la confiança suficient per demanar un arròs bullit o una sopa de verdures.

En Pedro comenta que ser maïtre al restaurant d'un hotel no és el mateix que ser-ho en un establiment exclusivament dedicat a la restauració. A l'hotel es coincideix amb el client gairebé cada dia a l'hora d'esmorzar i sovint també en els àpats; malgrat que la pensió no és obligatòria, molts hostes mengen habitualment a l'hotel perquè els agrada la cuina del Terraza, i això implica una mena de relació diferent a la que es manté amb el client ocasional. Entre els estadants habituals n'hi ha que sovint confien a en Pedro l'elecció del menú, ja que es refien del seu criteri i s'estimen més deixar-se guiar, i d'altres que fan la seva pròpia tria perquè tenen molt clares les seves preferències; explica en Pedro que cal aplicar una mica de psicologia per saber distingir entre aquells a qui resulta convenient recomanar un plat i aquells dels quals cal esperar que facin la seva pròpia elecció. Ocasionalment fins i tot hi ha algun client a qui es pot oferir alguna especialitat fora de menú si realment no troba res del seu gust entre els plats de l'àpat.

L'edat mitjana de la clientela del Terraza, actualment, ronda els cinquanta anys; aquesta dada cal tenir-la en compte a l'hora d'elaborar la





carta i fixar els horaris del menjador, que també depenen una mica del país d'origen del client: els hostes francesos i més aviat grans volen sopar sovint més d'hora que els catalans o espanyols, i això permet fer diversos torns en cada àpat. Moltes vegades, l'hotel organitza als vespres, després del servei de menjador, vetllades al saló que s'amenitzen amb música en viu o amb algun espectacle.

A més de la qüestió de l'horari, la nacionalitat dels clients marca moltes diferències entre ells; creu en Pedro que els tòpics, malgrat ser-ho, tenen una base real i que cal prendre en consideració les característiques de cada país a l'hora d'atendre els hostes al seu gust. Actualment, la majoria dels clients són francesos; la clientela alemanya ha baixat molt els últims anys. L'evolució del turisme també s'ha notat força en els costums: ara la gent menja i beu menys, i el client del Terraza prefereix la qualitat a la quantitat.

El fet que els clients se sentin ben acollits per l'hotel genera un clima de simpatia que fa que també els empleats empatitzin amb els hostes; així, es crea un ambient de cordialitat en el qual és més fàcil treballar. L'hoste, segons l'opinió d'en Pedro, valora l'alt grau de connexió que caracteritza aquesta relació entre establiment i client, i que permet establir uns vincles de confiança i complicitat elevats; recorda, a tall d'exemple, que en una ocasió un client va tenir un accident i el personal de l'hotel va avisar els seus familiars i fins i tot els va anar a buscar a l'aeroport. A més d'aquesta relació gairebé personal entre visitant i empleat, en Pedro destaca la confiança del client en l'honestedat de l'hotel: l'hoste sap amb absoluta certesa que només se li carregaran aquells serveis que hagi utilitzat; aquest clima fa que es confiï i es relaxi, que és, en definitiva, la finalitat per la qual ha vingut de vacances.

En Pedro considera que un dels pilars fonamentals perquè la seva feina funcioni és l'equip de treball, en dues direccions: d'una banda, la cuina —en aquest sentit, manté una relació excel·lent amb Toni Gota-negra i la resta dels cuiners, amb els quals pot comentar qualsevol detall referent a l'elaboració dels menús— i, de l'altra, els empleats de menjador, la coordinació dels quals és funció seva —en Pedro prefereix una bona persona a un bon cambrer: la segona característica es pot adquirir, la primera no—. Per ell és imprescindible que en el seu equip es respiri companyonia, ja que això facilita la feina i crea un clima agradable que el client nota de seguida i que fa que se senti a gust.

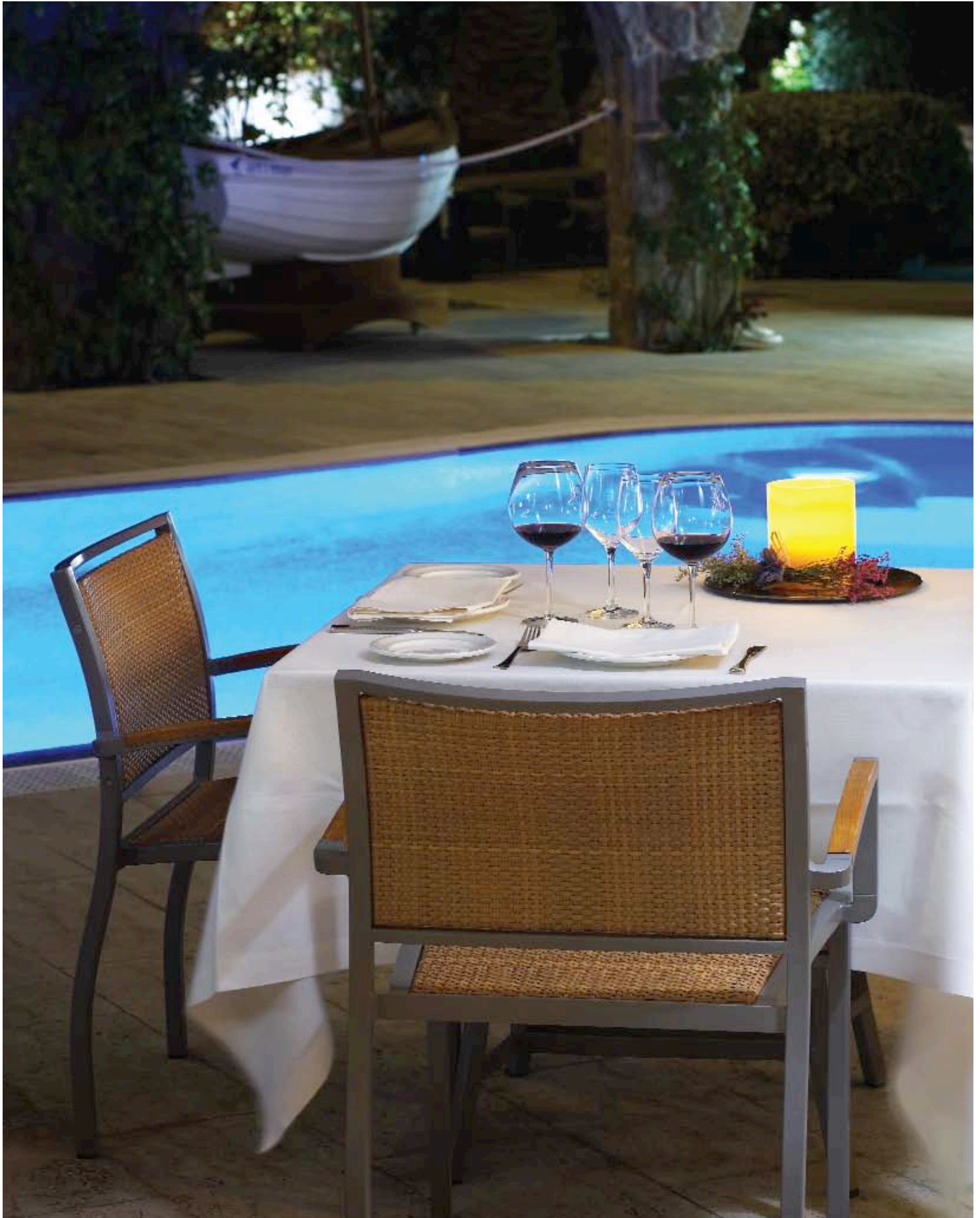
Al seu parer, la feina en un hotel familiar no té res a veure amb la feina en una cadena d'hotels. En un negoci com el Terraza la implicació personal és molt important, mentre que en un establiment pertanyent a una cadena hotelera els empleats arriben, fan exclusivament les tas-

El jardí davant del mar, un oasi de pau i tranquil·litat (pàgina anterior)

El jardín frente al mar, todo un oasis de paz y tranquilidad (página anterior)

L'objectiu de l'Hotel Terraza: fer sempre agradable l'estada als seus clients

El objetivo del Hotel Terraza: hacer la estancia lo más agradable posible a sus clientes





Francisco Javier Hornos, cap de recepció

Francisco Javier Hornos, jefe de recepción

La recepció de l'hotel, centre neuràlgic
de la relació amb el client

*La recepción del hotel, centro neurálgico
de la relación con el cliente*

ques que tenen assignades durant la jornada i marxen: en aquests casos no es té una visió global del negoci, una visió en la qual el paper de cadascú és fonamental i el resultat final depèn de la suma de l'esforç de tots.

La relació amb la direcció és també molt diferent: al Terraza la confiança entre cap i empleat és molt fluida, i els treballadors senten que tenen el suport del comandament a l'hora de prendre decisions. Tot i que hi ha una sèrie de protocols que s'han de seguir davant alguns problemes estandarditzats, no es poden preveure totes les circumstàncies, i és possible que el responsable d'alguna de les àrees es trobi en una situació en la qual calgui prendre una decisió determinada: aleshores, l'encarregat la pren basant-se en el sentit comú i sabent que la seva decisió no serà qüestionada, sinó que, a tot estirar, si la direcció no la considera prou encertada, se li faran privadament els comentaris oportuns per a quan es tornin a presentar unes circumstàncies similars.

D'altra banda, i per a la tranquil·litat d'empleats i clients, sempre hi ha algun membre de la família Gotanegra disponible –ja sigui en persona a l'hotel o localitzable per telèfon–, algú a qui poder recórrer si urgeix fer una consulta. La Mercè és, potser, el cap més visible, la persona que passa més hores al Terraza: la seva vida està tan íntimament lligada a l'hotel que l'empatia amb l'establiment és total. La seva filosofia de treball ha esdevingut tot un exemple per a tothom i és la veritable *alma mater* del Terraza.

Francisco Javier Hornos, Xavi, és el cap de recepció: va començar a treballar al Terraza pel març del 2000 i la seva funció consisteix a controlar les reserves, les entrades i sortides dels clients i els torns del seu equip. La recepció és, com el seu nom indica, el punt d'acollida dels hostes, el lloc on es recullen tots els seus comentaris, peticions i possibles reclamacions. Calen recursos i fluïdesa per solucionar els imprevistos que es puguin plantejar al llarg del dia, i també vitalitat i imaginació per complaure les demandes dels clients; sovint la recepció és el centre de l'hotel, i des d'aquí s'han de transmetre les indicacions adients als diversos departaments per satisfer el que necessiten els estadants. Sempre hi ha d'haver algú de guàrdia: cal organitzar torns i coordinar les diferents persones que hi seran durant la jornada. S'imposa la necessitat de dur un registre en el qual s'apunten totes les incidències, per tal que el responsable que hi hagi a recepció en qualsevol moment estigui al cas de totes les particularitats del dia –si un hoste ha demanat algun servei extern, si calia cercar-li alguna informació o si s'havia d'anotar una reserva al restaurant–. És important que la informació passi d'un torn a l'altre sense trencar la cadena, ja que, d'aquesta manera, el client està segur que les seves demandes seran ben ateses. Un cop més, cal avançar-se al visitant, escoltar-lo, demostrar-li que els seus comentaris

Mercè Portell: l'Hotel Terraza és la seva vida

Mercè Portell: el Hotel Terraza es su vida



són tinguts en compte, atendre'l —sempre que sigui possible— en el seu idioma i fer que se senti còmode i ben acollit.

Des del seu lloc de cap de recepció, en Xavi té un grau d'autonomia elevat per resoldre problemes; tot depèn, naturalment, de la seva magnitud. Si parlem d'un canvi d'habitació no hi ha gaire dificultat, però és possible que sorgeixin altres imprevistos que requereixin una consulta a direcció. En aquest sentit, en Xavi considera que té un suport constant. Sap que en qualsevol moment del dia o de la nit la direcció es manté sempre localitzable per atendre'l i per buscar conjuntament possibles solucions, de manera que treballa amb la tranquil·litat i la confiança que li dóna la cobertura dels caps. Aquest plantejament permet adoptar solucions ràpides que el client agraeix, ja que no comporten demores ni retards innecessaris.

En Xavi procura que en el seu equip hi hagi un bon ambient de treball, sempre amb el màxim respecte envers les particularitats personals de cadascú. Com a cap del servei és receptiu als suggeriments que aporten els treballadors i flexible a l'hora d'incorporar idees que puguin millorar la feina: es tracta de conservar allò que funciona bé i d'aprofitar les iniciatives noves que contribueixin a perfeccionar el funcionament d'alguns aspectes.

D'altra banda, la relació de la recepció amb els altres departaments de la casa està molt ben coordinada. En Xavi considera el Terraza com una petita família i, per tant, li sembla lògic que es treballi per un objectiu comú: cal tenir una perspectiva global, saber que tots els elements estan relacionats i aconseguir que flueixin sense entrebancs; d'altra manera, és el client qui ho pateix. Ajuda a reforçar aquesta determinació el fet que el gruix dels membres del personal són veterans al Terraza i treballen junts des de fa molt de temps. Un equip estable crea sentit d'empresa, i la bona imatge del Terraza és important per a qualsevol dels empleats de l'hotel. En Xavi és partidari de fer la seva feina de la millor manera possible per a la seva satisfacció personal, tot esperant també que això redundi en benefici de l'empresa. L'interessa que el Terraza sigui un hotel excel·lent en tant que ell mateix en forma part. L'objectiu que es marca és que el client quedi content i això el dugui a hostatjar-se a l'hotel en una altra ocasió, però també que el recomani als seus parents o amics. En la dinàmica de treball del Terraza, la importància del boca-orella és primordial i aporta un tipus d'hoste que visita l'establiment perquè n'ha sentit a parlar. Es tracta d'una manera de fer que deixa el negoci lliure de la dependència de tercers —operadors turístics o viatges organitzats—, ja que el client de l'hotel és un client directe en un 95% dels casos. Aquestes dues opcions de treball són incompatibles, i el Terraza ha preferit, des de sempre, el tracte directe amb els seus hostes.

Elegància i distinció també a l'hora de menjar

Elegancia y distinción también a la hora de comer

La relació humana entre els membres de l'equip, fonamental perquè tot rutlli

La relación humana entre los miembros del equipo, esencial para que todo marche a la perfección





En Xavi insisteix, un cop més, que la proximitat al client és el fet diferencial de l'hotel. L'objectiu consisteix a fer que el visitant se senti com si es trobés en una segona residència, i aquesta atenció per tenir cura de la relació crea uns vincles molt especials, propers a l'amistat. Quan el client fa una reserva, si ja s'ha hostatjat prèviament al Terraza se'l reconeix i se'l recorda; és com si, d'alguna manera, arribés un familiar de l'hotel. El plantejament d'en Xavi, veritable filosofia del Terraza, es podria resumir en la pregunta següent, que ja s'ha convertit en la consigna dels empleats de l'establiment: «Què puc fer jo, des del meu lloc de treball, perquè el client se senti més bé?».

Aquesta relació entre clients i hotel genera un grau de confiança elevat; comenta en Xavi com hi ha hostes que, quan arriben, aparcuen el Ferrari i li deixen les claus, tot autoritzant-lo a moure'l si cal, i demostrant així que confien les seves possessions a l'hotel amb una tranquil·litat absoluta. Aquesta confiança, però, ha de ser corresposta. L'hotel té l'obligació d'estar a l'altura de les expectatives que genera. És vital que la informació proporcionada sigui fiable al cent per cent, i el Terraza és molt curós en aquest aspecte. La persona que ve de vacances probablement ja fa molt de temps que les espera, i se l'ha de

La sala de reunions, un altre dels serveis que ofereix l'Hotel Terraza

La sala de reuniones, otro de los servicios que ofrece el Hotel Terraza



complaure des del primer moment: no hi ha res més enutjós que començar una estada fora de casa amb mal peu. Quan el client arriba, és imprescindible que tot vagi com una seda; la primera impressió que suggereix l'hotel sovint marca el to del temps que s'hi estarà. «El caràcter del client quan arriba», comenta en Xavi, «i el caràcter del client quan marxa són completament diferents». És tasca de l'hotel operar aquest canvi: rebre un visitant estressat, nerviós i amb perspectives de gaudir de l'estada i acomiadar un hoste relaxat, content i satisfet.

En Pedro i en Xavi coincideixen a assenyalar que el personal del Terraza és molt versàtil. Malgrat que tothom té la seva feina perfectament definida, en un moment concret pot donar un cop de mà en una altra secció de l'hotel; l'entesa entre els diversos departaments és molt fluida. Entre tots reuneixen la informació necessària sobre el client per atendre'l de la millor manera, ja que hi ha hostes que tenen més relació amb la recepció, amb el personal de menjador o amb el servei d'habitacions, segons els seus hàbits o preferències. Per tots dos, el secret de la longevitat de l'hotel és aquest: que el client sigui la prioritat.

Les instal·lacions de l'hotel, sempre a punt per servir el client

Las instalaciones del hotel, siempre a punto para servir al cliente





El mar i les muntanyes al fons, un
dels atractius de Roses

*El mar con las montañas al fondo,
uno de los atractivos de Roses*





Elisabeth van den Bergh, Lisa, treballa a l'Hotel Terraza des de fa tretze anys. En un principi, la seva feina se cenyia al sector del màrqueting i consistia a potenciar la imatge de l'hotel fora de Roses. L'objectiu era la promoció del Terraza: visualització a les fires, una major presència a Internet, potenciació del web... D'aleshores ençà, i seguint les passes de l'hotel, que ha crescut també en dimensió de negoci, la feina de la Lisa ha canviat molt. El que d'entrada era tasca per a una sola persona s'ha convertit ara en feina per a tot un equip, i encara que al començament les obligacions de la Lisa abraçaven més àmbits –podia portar temes tant de direcció com comercials i fins i tot fer, si calia, una suplència a recepció o estar una mica pendent de les necessitats del càmping–, finalment s'ha acabat centrant més aviat en la secretaria de gerència i especialitzant-se en temes de recursos humans, certificacions mediambientals i tramitacions diverses, una paperassa fonamental per a la bona marxa de l'hotel. La Lisa valora molt haver format part del procés de transformació de l'hotel, i se sent orgullosa d'haver treballat perquè es dugués a terme tot aquest conjunt de canvis que han convertit el Terraza en un establiment millor.

Elisabeth van den Bergh, secretària de direcció

Elisabeth van den Bergh, secretaria de dirección



L'oficina del Terraza, a ple rendiment

La oficina del Terraza, a pleno rendimiento

La Lisa troba que en una empresa familiar com ara el Terraza és fonamental que hi hagi comunicació. En una multinacional es perd molt de temps debatent qualsevol tema de departament en departament, en reunions supèrflues i en passos intermedis fins que s'arriba a parlar amb la persona que realment pot decidir. Aquí el contacte és més directe, més proper, i els anys de treball conjunt han acabat d'arrodonir aquesta relació tan fluida. La feina de la Lisa l'ha dut a treballar estretament amb Miquel Gotanegra, que, segons la seva opinió, és una persona molt receptiva a totes les propostes, idees, opcions de millora i fins i tot crítiques que ella pugui plantejar. La dinàmica de treball del Terraza fa que tota proposta esamenti i debati en reunions periòdiques amb la família –les decisions sobre l'hotel es prenen conjuntament–, i això agilita qualsevol tràmit. El que serien interminables reunions de junta d'empresa es resolen aquí en trobades familiars, i de seguida que es comprova la necessitat d'introduir una millora es planifica el procés per incorporar-la en un futur.

La filosofia d'empresa del Terraza, comenta la Lisa, es percep a còpia de treballar-hi. De vegades resulta difícil resumir la trajectòria

de l'hotel i explicar-ne el mètode de treball, sobretot en períodes de màxima feina, però és una cosa que s'aprèn de seguida tot fent camí. Cada cap de departament sap integrar molt bé el personal del seu equip i transmetre-li les consignes bàsiques del Terraza, ja sigui amb explicacions o amb el propi exemple, fonamental per demostrar la manera de fer de l'hotel. Ells són els encarregats de comunicar les pautes de treball i la política empresarial, sobretot al personal eventual que treballa per primer cop a l'hotel; el que és estable o treballa cada any amb ells ja està amarats d'aquest esperit d'empresa.

Una de les coses que més agraden a la Lisa de l'Hotel Terraza és la seva implantació a Roses. Comenta que la família Gotanegra està molt pendent de les millores urbanístiques o de les instal·lacions del municipi, que les celebra i que s'hi adequa perquè la millora de la ciutat repercuteix en tots aquells que hi habiten. Si Roses prospera, els seus habitants tenen millor qualitat de vida i l'hotel segueix avançant. Aquesta qüestió és important per al Terraza, que, si pot escollir, prefereix treballar amb proveïdors o contractistes locals, potenciant així les empreses arrelades al teixit empordanès, i fer tractes amb els seus conciutadans.

La Lisa està contenta de la naturalesa de la seva feina, que considera molt creativa: sempre s'ha d'estar empescant estratègies per millorar i proposar-se noves fites que doten d'al·licient una tasca ja per si mateixa gens monòtona. De Miquel Gotanegra, el seu cap directe, en destaca justament aquesta característica, el torrent d'idees constants que necessita deixar sortir i plasmar en accions concretes i que sempre tenen com a objectiu la millora del Terraza. Valora molt positivament l'experiència de treballar amb ell.

En tots aquests anys de treball freqüent amb la família Gotanegra, la Lisa ha sentit a parlar molt de Norat Gotanegra pare, de la seva tasca de més de trenta anys al capdavant del Terraza i de la seva visió precursora. Li hauria agradat conèixer aquest home innovador i avançat al seu temps, que sabia evolucionar i apostar per iniciatives capaces d'aportar un valor afegit a l'establiment i que, de ben segur, ha inspirat els seus fills. Pel que fa al futur, creu que el fet que el Terraza s'hagi diferenciat dels altres establiments –tot assumint que el turisme de sol i platja és una limitació a la qual cal buscar alternatives– i que s'hagi avançat a la competència amb idees sempre noves li assegura una parcel·la pròpia en el panorama turístic del segle XXI. La Lisa està segura que, amb els anys, seran els ara encara nens Gotanegra els que lluitaran per aquest espai.

I és que el repte que representa l'Hotel Terraza, obert amb iniciativa ara fa setanta-cinc anys i continuat durant dècades amb en-

La badia de Roses, magnífic atractiu per al visitant

La bahía de Roses, un atractivo magnífico para el visitante

El jardí del Terraza, un espai ideal per descansar

El jardín del Terraza, un espacio ideal para el descanso



tusiasme i esforç, caldrà que el desenvolupi la propera generació; el traspàs de pares a fills serà el relleu natural que tots preveuen per d'aquí a un temps en la direcció del Terraza, un traspàs que abans ja s'ha donat dues vegades. La incorporació gradual de la saba nova, de les idees d'una gent jove que voldrà dir-hi la seva i que aportarà altres punts de vista i altres coneixements, forjarà una nova etapa d'aquest negoci que ha passat el testimoni de pares a fills i de fills a néts i que –la família Gotanegra n'està segura– el transmetrà també de néts a besnéts, en una línia ininterrompuda de continuïtat des del ja llunyà fundador de l'hotel, Norat Gotanegra i Marcó, un jove em- prenedor que, ara fa setanta-cinc anys, va tenir la pensada de fer un hotel a la platja de Roses.

Els diferents logotips de l'hotel al llarg dels anys

Los diferentes logotipos del hotel a lo largo de los años

Mercè Portell amb els seus néts, la nova generació del Terraza

Mercè Portell con sus nietos, la nueva generación del Terraza



75
aniversari
1935-2010

★★★★
HOTEL & SPA
TERRAZA

HOTEL
LA TERRAZA

HONORATO GOTANEGRA

*

HOTEL LA TERRAZA



ROSAS

HOTEL LA TERRAZA



ROSAS

COSTA BRAVA - ESPAÑA

HOTEL
TERRAZA ***

★★★★
HOTEL
TERRAZA

★★★★
HOTEL
TERRAZA

★★★★
HOTEL & SPA
TERRAZA
ROSES - COSTA BRAVA

Distincions

Al llarg dels anys, l'Hotel Terraza ha rebut diverses distincions:

Any 1966. Títol de Maître Rôtisseur, atorgat al Sr. Honorat Gotanegra i Marcó per la Confrérie de la Chaîne des Rôtisseurs.

Any 1973. Títol de Pioner de l'Hostaleria a la Província de Girona, atorgat al Sr. Honorat Gotanegra i Vilà per la Chaîne des Rôtisseurs, el Sindicat Provincial d'Hostaleria i Activitats Turístiques, la Delegació Provincial del Ministeri d'Informació i Turisme i la Comunitat Turística de la Costa Brava.

Any 1986. Diploma Turístic de la Generalitat de Catalunya, atorgat a l'Hotel Terraza.

Any 1994. Medalla de Turisme de Catalunya, atorgada al Sr. Honorat Gotanegra i Vilà.

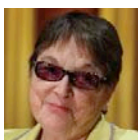
Any 1995. Premi de l'Escola de Turisme Ferran Agulló de Girona, concedit a la família Gotanegra, de l'Hotel Terraza, durant la XIX Nit del Turisme, «Per mantenir una tradició dins del món de l'hostaleria».

Any 2006. Diploma de Reconeixement als Establiments de més de 50 Anys, atorgat a l'Hotel Terraza per l'Associació d'Hostaleria de l'Alt Empordà.

Els protagonistes

Aquest llibre ha estat possible gràcies a tot un seguit de persones que han volgut i sabut compartir els seus records i experiències. Parlant amb elles s'ha pogut reconstruir la història del Terraza, els detalls de cada època i el punt de vista dels qui la van viure.

Tot el que explica *Quan el desig es fa realitat. Hotel Terraza, Roses, 75 anys* és fruit d'aquestes converses, al llarg de les quals els protagonistes d'algun tram d'aquests setanta-cinc anys han anat desgranant episodis de les seves vides en relació amb l'hotel. Sense ells no hauria estat possible escriure aquesta història, memòria viva que és de justícia preservar.



Mercè Portell i Poch



Norat Gotanegra



Neus Gotanegra Vilà



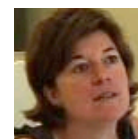
Francisco Javier Hornos



Miquel Gotanegra



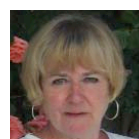
Pans Schomper



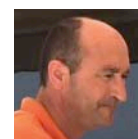
Elisabeth van den Bergh



Antoni Gotanegra



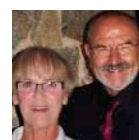
Jove Graftdyk



Pedro Bacallao



Neus Gotanegra



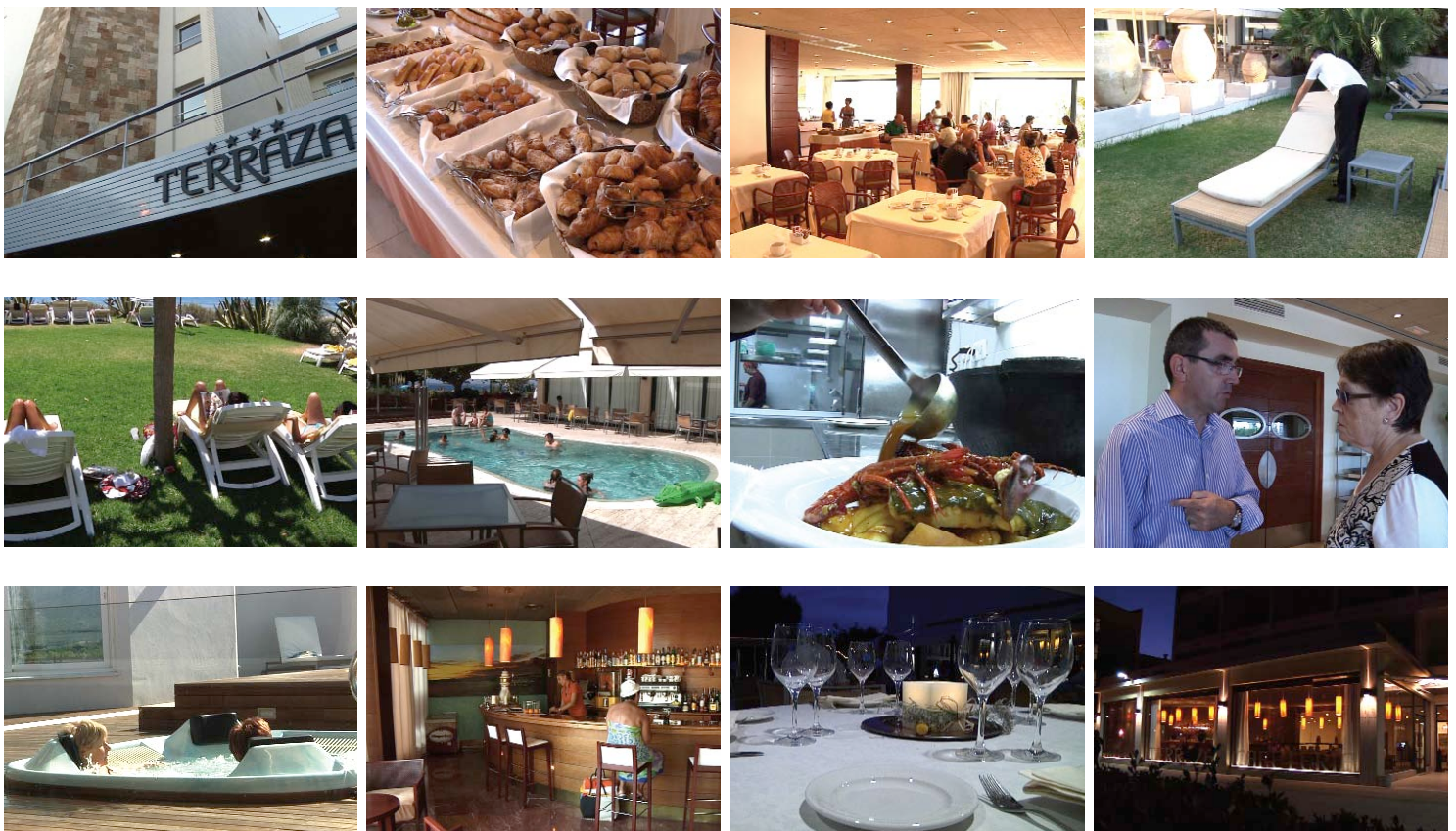
Sr. i Sra. Allaman



Lluís Fernández

EI DVD

El DVD documental que acompanya el llibre permet descobrir el funcionament diari de l'Hotel Terraza al llarg de tota una jornada de treball, des que el servei s'inicia a primera hora del matí fins ja entrada la matinada. Reviu, al costat de la família Gotanegra i el seu equip, com és el dia a dia a l'hotel en plena temporada alta i com cadascú –des dels germans Gotanegra fins al personal eventual– aconsegueix les seves tasques amb la il·lusió posada en un objectiu comú: satisfer les expectatives dels clients i aconseguir que cada jornada es converteixi en un nou èxit col·lectiu. Aquesta ha estat la raó de ser de l'Hotel Terraza durant els darrers setanta-cinc anys.



Cuando el deseo se hace realidad. Hotel Terraza, Roses, 75 años

Presentación

El libro que ahora presentamos pretende ofrecer, bajo el título *Cuando el deseo se hace realidad. Hotel Terraza, Roses, 75 años*, un repaso a la historia de los setenta y cinco años de existencia de «la Terrassa», como se conoce popularmente el hotel entre los habitantes de Roses, y poner de relieve la tarea desarrollada por todos aquellos que nos precedieron y a quienes debemos poder estar hoy aquí.

En primer lugar, quisiéramos dedicar un recuerdo especial a nuestro abuelo Norat, un visionario que sentó los cimientos de este maravilloso proyecto setenta y cinco años atrás, después de recorrer medio mundo aprendiendo este fantástico oficio; él fue siempre un pionero que, a modo de fin de carrera, decidió afincarse en su pueblo natal, al que dedicó en cuerpo y alma el resto de su vida y en el que pasó largas temporadas de penuria, especialmente entre los años 1939 y 1950, momento en que se abrieron las fronteras y empezaron a llegar los primeros turistas. Y con él, queremos recordar también a la abuela Visitació, que, pese a su delicado estado de salud, estuvo siempre a su lado: juntos sacaron adelante el hotel hasta mediados de la década de los sesenta.

En segundo lugar, este libro quiere ser un homenaje a nuestro padre, Norat Gotanegra Vilà, un hotelero creativo y moderno y un hombre adelantado a su tiempo, responsable de la reestructuración del Terraza tal como lo conocemos hoy, siempre a la vanguardia, y una persona que vivió exclusivamente por y para su familia y su hotel y que, junto con nuestra madre, Mercè Portell, verdadero puntal de la familia desde que él murió, llevó las riendas del negocio hasta el año 1995.

Por último, con este libro quisiéramos rendir también homenaje a todo el equipo de colaboradores que nos ha dado su apoyo a lo largo de estos años, por lo mucho que han hecho y aportado al hotel, así como a todos los gestores municipales que, con su dedicación al pueblo, han convertido Roses, nuestro escenario, en un destino de excelencia turística. Y he querido dejar para el final a los más importantes, a nuestros estimados clientes, que, con su gran fidelidad, han permitido realizar el sueño de nuestro abuelo, la construcción de un hotel en la playa de su querida Roses, y la aspiración de nuestro padre, que luchó por hacerlo crecer y situarlo en la posición que ocupa hoy, setenta y cinco años después.

Así pues, muchas gracias a todos: a nuestros clientes, a nuestros colaboradores, a los gestores municipales y, muy especialmente, a nuestros abuelos y a nuestro padre, que hoy ya no están con nosotros, pero que iniciaron y consolidaron este proyecto y supieron dejarnos todo su *savoir-faire* como legado.

MIQUEL GOTANEGRA PORTELL

Saludo de la alcaldesa de Roses

Hace 75 años, el abuelo Norat visualizó y predijo que Roses se convertiría en un referente de excelencia turística, y comenzó a construir un futuro sólido y de calidad a base de esfuerzo y trabajo. Más tarde, su hijo Norat, junto con su esposa Mercè Portell, supo consolidar con inteligencia y constancia los pilares de uno de los mejores restaurantes y hoteles de Cataluña.

Gracias a vosotros, Miquel, Antoni, Norat y Neus, el sueño del abuelo Norat se ha hecho realidad. Habéis superado con creces las expectativas, habéis añadido gusto, innovación y compromiso total con Roses. El Terraza, el hotel de Norat, tiene un futuro inmejorable de la mano de vuestros hijos. Con vuestro esfuerzo, habéis hecho de Roses un lugar especial y único. Muchas gracias y felicidades.

MAGDA CASAMITJANA AGUILÀ
ALCALDESA DE ROSES

Saludo de elBulli

Desde elBulli queremos dar la enhorabuena a la familia Gotanegra por este 75 aniversario del Hotel Terraza, una efeméride que es el reflejo de muchos años de esfuerzos y dedicación hasta llegar a convertir el hotel en lo que es hoy: un establecimiento de referencia. Juntos nos hemos visto crecer, evolucionar, adaptarnos a las nuevas realidades, y de estos momentos compartidos ha nacido una larga amistad. ¡Muchas felicidades y adelante!

FERRAN ADRIÀ Y JULI SOLER

Un hotel en la playa

En 1935, Honorat Gotanegra Marcó inaugura un hotel en la playa de Roses: el Hotel Terraza. La idea parece descabellada y, para algunos, demasiado original, pero el joven Norat sabe muy bien lo que quiere: construir un establecimiento junto al mar. No en el pueblo, en la plaza o en el paseo, sino justo al borde del agua. Lo podemos imaginar de pie, a una distancia que le permita disfrutar de una buena perspectiva, fumando un cigarrillo y contemplando el edificio blanco y solitario, fruto de una idea que, finalmente, ha tomado forma concreta.

Este hombre de treinta y cuatro años, emprendedor y activo, procede de una familia con empuje: su madre se dedicaba ya a comprar pescado y a distribuirlo entre las vendedoras de Olot y Besalú en una época en que no era habitual ver a una mujer con tanta energía y decisión. Heredero de este carácter resuelto, Norat es aún lo bastante joven como para conservar la ilusión pero también lo bastante mayor como para haber tenido tiempo de viajar y adquirir experiencia. En esta época —el primer tercio del siglo xx— no es insólito morir en el mismo pueblo en que se ha nacido, sin haber salido nunca de los límites de la comarca, pero Norat, movido por un afán de observar y aprender, ha viajado por Europa y América. Sus estancias en París, Amberes y Argentina le han ayudado a conocer la maquinaria hotelera de otros países, a acumular experiencia y conocimientos para hacer realidad su proyecto. Un proyecto que, como recuerda su hija Neus, resultaba atrevido y audaz a ojos de muchos y despertaba poca confianza entre amigos y no tan amigos, pero que él estaba completamente seguro de que triunfaría.

Estamos en los inicios de los años veinte, y París, que ha estrenado el siglo con la Exposición Universal de 1900 y los Juegos Olímpicos, vive inmersa en la *Belle Époque*. La ciudad es un hervidero de artistas y de ideas y recibe centenares de visitantes deseosos de conocer la *ville lumière*. En 1919 se inaugura la primera línea aérea comercial que une París con Londres, dos de las grandes metrópolis europeas de la época, y la capital francesa se convierte en parada obligatoria de visitantes que quieren admirar sus maravillas —la Torre Eiffel, el Sena, el Jardín des Plantes, el Museo del Louvre—, cenar en restaurantes selectos y probar sus especialidades culinarias. Aquí, Norat se instala durante algún tiempo en el hotel de los padres de Jeanne Moreau, la que sería posterior icono del cine francés; el padre de la futura actriz, Anatole Désiré Moreau, es restaurador —regenta un *bistrot* en Montmartre— y también hotelero, y a su lado Norat tiene la ocasión de conocer los secretos de la cocina francesa. Norat Gotanegra permanece cuatro años en París —y, posteriormente, dos más en Amberes—, aprendiendo las técnicas culinarias europeas y el funcionamiento de la restauración en una ciudad acostumbrada a recibir visitantes y poseedora de una maquinaria turística que funciona a pleno rendimiento.

Después de Europa será el turno de Argentina, donde Norat tiene un familiar que le podrá introducir en el negocio de la restauración. Sin pensárselo dos veces, decide embarcarse rumbo a Buenos Aires, cruzar el Atlántico para continuar aprendiendo, en una época en que el viaje Europa-América se hacía en barco y tenía una duración que ponía a prueba la paciencia y los nervios.

La capital argentina es, en este primer tercio del siglo xx, una de las ciudades más grandes del mundo, tanto por el número de habitantes como en lo que se refiere a riqueza cultural y volumen comercial. Allí, Norat trabaja seis años en el restaurante Munich Constitución I y allí observa, reúne información, conocimientos y experiencia, y reflexiona sobre todas las prácticas turísticas que podrá llevarse consigo al volver a casa y que le ayudarán a hacer realidad su sueño: construir el hotel en la playa. Con este objetivo, además de Buenos Aires visita también Mar del Plata —situada en la costa del sureste de la provincia—, que en esta época es, por su ambiente selecto y aristocrático, la ciudad turística de las clases altas, frecuentada por personajes que toman baños de sol, juegan a la ruleta y practican el golf. A los parientes de Argentina les gustaría que Norat se quedara, pues le han tomado afecto (con el paso de los años vendrán a visitarle varias veces a la Costa Brava), pero él tiene las ideas muy claras: su destino está en Roses, donde hace tiempo que ya sabe qué proyecto quiere acometer.

El año 1935 no es quizá el mejor momento para comenzar un negocio, pero Norat Gotanegra no lo ha escogido: es la época que le ha tocado vivir. Lo que el joven emprendedor no puede sospechar es que, apenas un año después, el futuro del nuevo edificio que se alza en plena playa quedará truncado por el estallido de la guerra. De todo el esfuerzo empleado en la construcción del hotel, de todas las ideas nuevas incorporadas —incluso hay centralita y teléfono en todas las habitaciones— y de toda la ilusión depositada en el proyecto, no podrá disfrutar como había pensado.

La Guerra Civil estalla en julio de 1936, y dos modelos de país se enfrentan de la peor manera posible. Mientras que en las poblaciones donde los sublevados contra la República se imponen y llegan al poder se hace limpieza de los elementos de izquierdas —socialistas, comunistas y anarquistas son encarcelados y pasados por las armas sin miramientos—, en los núcleos que se mantienen en zona republicana la situación es diferente. En Roses, como en otros pueblos fieles al gobierno legítimamente establecido, se comienza a llevar a cabo, precisamente a causa del inicio del conflicto bélico, una serie de experiencias revolucionarias que pretenden la transformación económica y social de la población. Se producen, así, toda una serie de incautaciones, expropiaciones o colectivizaciones en diversos sectores, se interrumpe la publicación de la hoja parroquial de Santa María de Roses o se persigue a algunos miembros del clero. Afloran las tensiones políticas y también, desafortunadamente, otras personales, viejas desavenencias y, a veces,

revanchas pendientes. La violencia contra los elementos considerados disidentes —sacerdotes, políticos locales de derechas o simples ciudadanos conservadores— también se da entre las filas republicanas. El verano de 1936 es especialmente funesto en lo que se denominan *paseos*, palabra que se refiere, en trágica metáfora, a la acción de llevarse a alguien y ejecutarlo.

La guerra es, sin duda, una experiencia terrible para cualquier ciudadano. Los hombres y las mujeres de la calle, sin implicaciones políticas ni preocupaciones especiales más allá de los problemas cotidianos, sufren también las consecuencias de estos tiempos de caos: nadie puede estar seguro de permanecer sano y salvo en un momento en que se precipitan muchas acciones y se actúa de urgencia, sin tiempo ni control. Los excesos se cometen tanto en territorio republicano como en territorio golpista, y a menudo para perpetrarlos basta con una denuncia o una simple sospecha. Cualquier argumento puede ser motivo de represalia, según el bando que ocupe el poder en la zona: tener dinero o pertenecer a un partido de izquierdas, frecuentar la iglesia o creer en la justicia social. A menudo, a los empresarios se los asocia con la ideología que defienden los nacionales, y a Norat Gotanegra le avisan de que le están buscando para darle un «paseo». Son momentos de angustia y de miedo. Algunos amigos le recomiendan que cruce la frontera para salvar la vida, que huya a un lugar más seguro y allí espere a ver cómo se desarrollan los acontecimientos. A regañadientes, Norat, que está casado con Visitació Vilà y es padre de una niña pequeña, Neus, nacida ese mismo año, deja a su mujer y a su hija en Castelló d'Empúries, donde la familia de ella tiene casa. Norat espera que eso les permitirá mantenerse relativamente a salvo para parar este primer golpe y, así, él podrá marchar con una cierta tranquilidad de espíritu al otro lado de la frontera. El hotel queda abandonado, a merced de los acontecimientos.

Como tantos otros edificios, el del hotel es saqueado y ocupado, y se hacen fogatas en su interior. Los sucesos que se van produciendo lo deterioran y lo destrozan, en una triste paradoja: un espacio destinado al ocio y a las vacaciones es arrasado, en un tiempo en el que la idea de pasar un buen rato, de ser feliz alojándose unos días cerca de la playa y en un ambiente tranquilo y relajado es sustituida por la necesidad de sobrevivir, por el horror, la miseria y la muerte. La guerra trae consigo tiempos difíciles e incerteza, y también otro hijo para los Gotanegra, Norat, que nace en 1937.

Pero la guerra, como todo, también se acaba. Cuando la familia Gotanegra vuelve a casa, con Visitació enferma de los pulmones y dos niños pequeños, se encuentra con un panorama desolador. El hotel está muy deteriorado y hay que rehacerlo por completo —pintar de nuevo, reparar desperfectos y ponerlo todo a punto— si se quiere volver a comenzar. Es imprescindible no dejarse vencer por el desánimo y aprender a vivir con la nueva situación; si se quiere

remontar, sólo hay una solución, la que toda la vida ha dado los mejores resultados: trabajar.

El hotel inicia su andadura en unos tiempos que son difíciles para todos. Estamos en la primera posguerra, una época en que las autoridades franquistas quieren tener a la población controlada, y el Terraza debe cumplir con una serie de formalidades, como anotar en el registro de entradas del hotel el número de pasaporte y también el de salvoconducto, un documento en aquel entonces necesario para viajar por el interior del país y que podía ser pedido y revisado en cualquier momento por la policía; posteriormente, el establecimiento debía entregar este registro de clientes a las autoridades. En aquellos años, el turismo es casi inexistente y Norat se ve obligado a aceptar toda clase de clientes. El hotel sobrevive con banquetes de militares, señores de Figueres que vienen a pasar el día con sus amiguitas o huéspedes acogidos al programa Educación y Descanso, una de las obras sociales de la organización sindical franquista creada en 1940, que se dedica a promover, dentro de los parámetros del régimen, actividades culturales, deportivas y lúdicas, entre ellas estancias de diversos colectivos en establecimientos de recreo.

Poco a poco, los tiempos duros de la posguerra inmediata van pasando y comienzan los años cincuenta. Neus Gotanegra, entonces apenas una adolescente, recuerda que en aquel momento el Hotel Terraza, uno de los pocos de Roses, se nutría de una clientela consistente en huéspedes del Estado, mayoritariamente catalanes, pero también de Madrid. El establecimiento disponía de sólo 16 habitaciones —que llegarían a 60 al final de la década— y de un personal integrado por chicas de la comarca, de Pau y de Palau, que hacían toda clase de trabajos —primero las habitaciones y después el servicio de comedor—, llevaban uniforme y ofrecían un servicio muy atento y cordial a los clientes.

Comienzan a celebrarse banquetes de boda, y las familias de Figueres, Girona o Barcelona que se lo pueden permitir celebran las nupcias de sus hijos o hijas en el hotel. Del trabajo de despacho se encargan Visitació, la mujer de Norat, y Neus, que, al igual que su hermano, se incorpora tan pronto como puede a las labores del hotel.

Uno de los rasgos que Neus Gotanegra más recuerda de su padre es que era un hombre de ideas innovadoras. Así, siempre pensando en mejorar y renovar el negocio, se le ocurrió un nuevo proyecto para el comedor: los *diners dansants*, es decir, las cenas con música. Para ello, instaló un tocadiscos en la sala, cerca de las mesas, y la gente podía escuchar música mientras comía y después, si quería, bailar un poco.

La amargura que trajo consigo el conflicto bélico comienza a diluirse. Los hombres y las mujeres que han vivido la guerra como ciudadanos anónimos, sin implicaciones políticas, quieren recuperar la alegría y las ganas de vivir y necesitan motivos —o excusas— para volver a estar contentos. El Hotel Terraza, que dispone de comedor interior y, haciendo honor a su nombre, también en la terraza,

ofrece la posibilidad de disfrutar de una velada romántica, o quizá sólo agradable, contemplando las estrellas; después de tanto tiempo, las cenas se amenizan de nuevo con música y los clientes tienen la oportunidad de soñar, mientras prueban las especialidades de la casa y escuchan a los cantantes de moda, que las cosas sólo pueden mejorar.

Otra iniciativa de Norat es la construcción de unas duchas en la parte exterior del restaurante, de manera que, al volver al hotel, los veraneantes que han pasado todo el día en la playa disfrutando del sol y del mar, pueden ducharse y cambiarse antes de sentarse a disfrutar de una buena cena mientras escuchan a Antonio Machín, The Platters, Frank Sinatra o José Luis y su Guitarra. La idea de amenizar las veladas con música es tremendamente popular, y no sólo entre los asiduos al restaurante, sino también entre aquellos que no se pueden permitir comer fuera de casa. Las canciones se extienden por la playa y eso propicia que todo el mundo disfrute de ellas. Explica Neus que había gente de Roses que decía: «Vamos a escuchar la música de Norat», y se instalaban cerca del hotel, en la arena, donde podían charlar y reír mientras disfrutaban de melodías como *Bye bye love* o *Quizás, quizás, quizás*. Esta idea, recuerda, la había importado su padre de Argentina, país en el que este tipo de restaurantes con música tenía una gran acogida.

En los años cincuenta comienza la llegada cada vez más masiva del turismo, que se ve favorecida por la proximidad de la frontera europea, el clima benigno y unos precios asequibles en comparación con los de la vecina Costa Azul francesa. La actividad comercial vinculada al turismo, promovida por el régimen de Franco como estímulo económico de la sociedad, comporta al mismo tiempo un cierto grado de libertad añadida, ya que implica contacto con los visitantes y, por ende, un mayor conocimiento del mundo exterior.

Así pues, los europeos —en esta primera época, mayoritariamente franceses y suizos— llegan de vacaciones a nuestra costa y lo hacen al volante de automóviles de película: los Mercedes, Volkswagen, Dodge o Volvo son admirados por los autóctonos como verdaderas maravillas del motor conducidas por los extranjeros, esa gente de costumbres tan diferentes que viene de más allá de los Pirineos. El hotel funciona a toda máquina y, además de un buen servicio —marca de la casa—, una exquisita atención al cliente, un clima agradable y unos precios más competitivos que los de la vecina Europa, ofrece como gran aliciente la gastronomía del país. Norat es un cocinero excelente, y su formación, experiencia e intuición hacen de él un auténtico artista de los fogones; entre los platos de su carta se pueden probar las recetas más emblemáticas de nuestra tierra: suquet de pescado, arroz, lenguado, calamares, langosta a la plancha o pollo con langosta, la especialidad de la casa. En el restaurante, las langostas se conservan en un vivero y los propios clientes tienen la oportunidad de ver cómo el crustáceo sale vivo del agua, pasa por la cocina y, al poco rato, acaba condimentado en la mesa.

Los menús que propone Norat, elaborados en función de la clientela del hotel, establecen una serie de platos para cada día de la semana: macarrones los lunes, arroz a la cazuela los jueves, y los domingos, champán de Peralada, pastel borracho con crema de café y carajillo. Los clientes suelen venir en familia, con padres, niños y, a menudo, incluso también abuelos, y permanecen quince días o tres semanas en el hotel, normalmente en régimen de pensión completa; de esta forma, hay que ser un auténtico experto en la cocina para elaborar platos sabrosos y variados y, sobre todo, que no cansen al cliente y satisfagan a todos. Para conseguir los productos más frescos, Norat se llega cada día al mercado a bordo de su Vespa y vuelve cargado como un burro con sus alforjas: la moto, enterrada entre cestas, apenas se ve.

Muchos clientes se hacen fotografías con el cocinero y su familia (Visitació, Neus y Norat hijo) y después se las envían en señal de gratitud. La divisa del Terraza —atender al cliente como si se encontrara en casa— está vigente desde los inicios del hotel y se ha sabido mantener hasta el día de hoy; los huéspedes, por su parte, saben apreciar y agradecer este trato preferente que no siempre encuentran en otros establecimientos. Además de los extranjeros, también abundan los clientes ilustres de la tierra, desde Josep Pla —que elogió la cocina de Norat en uno de sus libros— hasta Gala y Salvador Dalí, que vienen a degustar, como muchos otros, los siempre exquisitos platos de Norat.

A principios de los sesenta, Norat comienza a sentirse fatigado: son muchos años batallando y la salud no le acompaña del todo. Y aunque Norat hijo es el relevo natural e imprescindible, el hotel necesita refuerzos. De esta forma, los Gotanegra deciden ponerse en contacto con Lluís Fernández, un joven cocinero que se ha formado en Barcelona y que en aquel momento trabaja en el Motel Empordà de Figueres, inaugurado hace poco. Lluís no es un desconocido para los dueños del Terraza: cuando, después de la guerra, Visitació tuvo que hacer reposo y necesitó aires de montaña, pasó algunas temporadas en Maçanet, donde hizo amistad con los padres del joven. Este conocimiento facilitará el entendimiento y la incorporación del chico a la cocina del hotel.

Lluís aún no ha cumplido los veinte, pero hace ya años —desde los trece— que trabaja detrás de los fogones. A pesar de su dilatada experiencia, aprende mucho junto a Norat, a quien considera un gran cocinero. Con él perfecciona los platos de influencia francesa, las recetas de la gran cocina y la elaboración, sobre todo, de pescado. De su estancia en el Terraza —dos años a pleno rendimiento y alguna temporada más, ya en calidad de amigo que va a echar una mano—, Lluís tiene muy buenos recuerdos: en el Terraza trabajó, pero también se divirtió, conoció a su futura esposa —que llevaba el bar del hotel—, aprendió de un buen maestro y, sobre todo, forjó con la familia Gotanegra una gran amistad que aún se mantiene viva a día de hoy, casi cincuenta años después. Quizá porque

era joven, quizá porque fueron unos años decisivos para él, Lluís recuerda su paso por el Terraza como una época magnífica.

Además del obligado traspaso de responsabilidades que comienza a darse en el Terraza, la actividad del hotel también ha experimentado cambios de otra naturaleza. Neus Gotanegra ha conocido al joven suizo Peter Riegg, de quien se enamora y con quien se casa en 1959 para marchar a Zúrich y comenzar allí una nueva vida. Norat hijo, por su parte, conoce en el hotel a la joven Mercè Portell, en el banquete de bodas del hermano de ella, y se casan en 1961. Los hijos se han hecho mayores y han emprendido su camino.

Norat Gotanegra, nacido con el siglo, tiene cincuenta y nueve años cuando arranca la década de los sesenta: está cansado y enfermo y ha comenzado a dejar paso a las nuevas generaciones, incorporando poco a poco a las decisiones la sangre nueva que se ha criado en el hotel desde que nació y que ya tiene plena capacidad y experiencia para decidir. El relevo generacional es inevitable, y a pesar de que espera que su retirada no sea inmediata, sabe que, cuando llegue el momento, dejará el negocio en las mejores manos.

De padre a hijo

Norat Gotanegra Vilà se casa con tan sólo veinticuatro años. Estamos en 1961 y el hombre todavía no ha llegado a la Luna, los Beatles son una banda emergente y el triunfo de Massiel en Eurovisión no es más que un sueño remoto entre todos los seguidores españoles del concurso.

El día de su boda, Norat mira a su mujer, Mercè Portell —ahora ya de Gotanegra—, espléndida, charlando con los invitados en la sala de banquetes, y no puede evitar pensar que la historia de su relación está vinculada, como la mayoría de las cosas que le suceden, al hotel. Y es que este espacio ha sido —y lo será aún con más intensidad— el escenario de los hechos más importantes de su vida. Allí ha crecido, allí se ha enamorado y allí —aún no lo sabe esta tarde radiante de 1961— criará a sus cuatro hijos. Acaba de volver del servicio militar, es joven, está recién casado y sabe que, poco a poco, deberá ir asumiendo la responsabilidad del negocio familiar (su hermana se ha ido a vivir al extranjero) y perpetuar la saga de hoteleros. A Norat Gotanegra, en 1961, la vida le sonríe.

Es en los salones del hotel donde Norat se fija en Mercè. El padre de su futura esposa era cliente del Hotel Terraza desde siempre y había celebrado allí los banquetes de bodas de sus hijos. Recuerda Mercè que ella y Norat ya habían sido presentados antes —la comarca es pequeña y los jóvenes tienen tendencia a coincidir

en los mismos círculos—, pero que es en la fiesta de boda del hermano de ella donde realmente comienzan a hacer amistad.

Y, en su caso, de la amistad al amor hay sólo un paso. No tardan mucho en prometerse, pero Norat es muy joven y aún no puede disponer a voluntad de su futuro: a finales de los cincuenta hay obligaciones ineludibles que no se pueden dejar a un lado, y una de ellas es el servicio miliar. De esta forma, cualquier planificación se aplaza para después de cumplir con el Estado. A Norat le toca hacer la mili en la Marina, y a causa de su doble condición de cocinero y políglota, recibe diversos destinos dentro del Ejército. El primero, en el que permanecerá poco tiempo, lo obtiene como cocinero a bordo de un submarino, una nave a la que, según dicen, van destinados los mejores en este trabajo. Pero el hecho de hablar varias lenguas —circunstancia inusual en nuestro país a finales de la década de los cincuenta— pasa por delante de su maestría con los fogones y Norat es destinado al buque escuela de la Armada, el *Juan Sebastián Elcano*. Una vez incorporado al barco, su dominio del francés, el inglés, el italiano y el alemán lo cualifican como el más idóneo para un puesto de responsabilidad: asistir al futuro rey Juan Carlos.

A sus apenas veinte años, Norat no ha perdido el tiempo. En verano, cuando hay mucho trabajo, se ha dedicado al hotel, mientras que en invierno, aprovechando el descenso en el volumen de turismo, se ha centrado en el aprendizaje de nuevas técnicas de cocina durante diversos *stages* que realiza en Barcelona, en París y en Suiza. Justo en este país centroeuropeo trabaja en un restaurante de habla alemana, lo que le permite perfeccionar el idioma al tiempo que aprende diversas técnicas culinarias. Además, las particulares características de la Confederación Helvética, con diversas lenguas oficiales que coexisten con normalidad, no sólo le ayudan a practicar el alemán en el restaurante donde recibe la formación, sino también el francés, con algunos amigos, y el italiano, pues muchos compañeros de cocina son hablantes de esta lengua. Norat tiene una gran facilidad para los idiomas y, lo que es quizá más importante, no deja escapar las oportunidades que se le presentan.

Mientras está en el Ejército, aprovecha las llegadas a puerto del *Juan Sebastián Elcano* para visitar hoteles y restaurantes de todas las ciudades en las que atraca; de esta forma, completa sus conocimientos sobre la industria hotelera en otros países, se informa y aprende con el objetivo de mejorar el negocio de la familia cuando vuelva a casa.

Mientras Norat cumple el servicio militar, el tiempo también pasa para los que se han quedado en Roses y trae consigo algunos cambios importantes. Sus padres, Norat y Visitació, han comprado los terrenos aldaños al hotel, hacia el interior, y en este espacio —el futuro emplazamiento del hotel actual— han levantado una ampliación del edificio primitivo, de dos pisos de altura, que les ha permitido oxigenar el establecimiento y aumentar el volumen de negocio. Tam-

bién para Neus Gotanegra, su hermana, hay cambios en perspectiva: prometida con el joven suizo Peter Riegg, se comienza ya a hablar de boda.

Como no podía ser de otra manera, Peter y Neus se han conocido en el hotel gracias, en cierto modo, a su hermano. Durante su estancia en Suiza, Norat había hecho muchos amigos; algunos de ellos vinieron más tarde a verle a Roses y aprovecharon la circunstancia para pasar aquí las vacaciones. Una de las amigas de Norat vino a pasar unos días acompañada de su hermano, Peter Riegg, y de esta forma Neus Gotanegra conoció a su futuro marido. Los caminos del amor siempre son difíciles de predecir.

La boda de Peter y Neus, que tiene lugar en diciembre de 1959, cuando Norat está aún en el Ejército, significa dos brazos menos para el negocio en un momento de pleno auge turístico. El permiso paterno para el enlace sólo llega con la promesa de que la joven volverá en verano a echar una mano cuando la temporada alta llene el hotel. La intención de sus padres es que Neus estudie en la escuela de hostelería y que, de esta forma, siga la tradición familiar aunque sea más allá de nuestras fronteras. Pero la vida tiene otros planes para ella: efectivamente, Neus estudiará y se diplomará en Suiza, pero nunca llegará a llevar ningún negocio relacionado con el sector, sino que se acabará incorporando a la empresa que su marido monta dentro del mercado del automóvil. A partir de este momento, para ella el hotel ya sólo representará el pasado, las vacaciones, la estancia con la familia, el retorno a las raíces durante unas cuantas semanas al año.

Cuando Norat vuelve del servicio militar, sus padres mantienen una conversación con él y con Mercè. Visitació está delicada de salud —tiene los pulmones enfermos y no se siente con las mismas fuerzas que antes— y a ella y a Norat padre les gustaría incorporar a su futura nuera al hotel: hace falta savia nueva para un trabajo que, a veces, puede resultar agotador y querrían que Mercè les viniera a ayudar en verano, cuando llega el pico de turistas. Pero estamos en los años sesenta, y en aquella época las situaciones se resuelven siguiendo unas rígidas normas sociales: una chica no sale de casa para ir a ayudar al negocio de su novio, pero sí que lo hace una mujer casada para incorporarse a la vida de su marido. En plena dictadura, la situación de la mujer no es, ni de lejos, igual a la del hombre, y lo que se considera correcto es pasar de la tutela paterna a la del marido; no existe —al menos en nuestro país— la idea de la mujer independiente que puede decidir por sí misma, trabajar y vivir sin dar explicaciones a nadie. Pertenecer al sexo femenino bajo el régimen de Franco significa necesitar autorización para los actos jurídicos y económicos y no ser libre de administrar los propios bienes, de poner una denuncia o de solicitar un pasaporte; significa vivir, en definitiva, bajo la protección del hombre, preferentemente el marido si ya se está en edad de casarse. Por esto, la incorporación de Mercè al negocio de la familia Gotanegra

se ve como una cosa natural si se produce a través del matrimonio. Mercè recuerda que en un principio sus padres se sorprendieron de su intención de casarse con apenas veinte años, pero que no se opusieron, pues estaban seguros de que su hija era lo suficientemente responsable y madura para tomar sus propias decisiones. Y es así como en casa de los Gotanegra se comienza a hablar nuevamente de boda, con una jovencísima Mercè que llega al matrimonio apenas comenzada la veintena y que se incorpora, desde el primer día, a la actividad del hotel.

Norat y Mercè se casan en 1961, y los hijos no tardan en llegar. El primero, en 1962, se llama Norat, siguiendo la tradición familiar. En 1964 nace Miquel, y en 1966 Toni. Neus, la niña, llegará un poco más tarde, en 1971. En diez años, la pareja se convierte en una familia numerosa, y los jóvenes inexpertos que se acababan de casar, en padres experimentados.

Desde el momento de su boda, Norat y Mercè comienzan a hacerse cargo, poco a poco, de la responsabilidad del hotel. Para Mercè, la vida cambia mucho, y no sólo a causa de su nueva situación de mujer casada, sino también porque descubre lo que significa llevar un negocio de estas características. Ella, que no había trabajado nunca en este sector, se encuentra, en primer lugar, con que se le acabaron los días de fiesta; de repente se ve inmersa en un mundo donde no hay domingos, donde las jornadas son larguísimo y donde siempre toca trabajar cuando los demás descansan. Por otra parte, algunas de las costumbres de los turistas extranjeros resultan chocantes para una chica joven que se ha criado en un pueblo, y a veces Mercè se sorprende de las maneras más relajadas de los veraneantes, que esperan que el hotel les ayude en la organización discreta de sus *affaires*, no siempre de acuerdo con la estricta moralidad nacional. Estamos en los años sesenta, y la llegada del turismo representa toda una revolución para la estrechez de miras imperante en nuestro país, una bocanada de aire fresco que permite ver el mundo por un agujero, que muestra otros modelos de vida y toda una serie de comportamientos absolutamente normales a los ojos europeos pero que no pueden dejar de admirar los habitantes de una nación gris que vive bajo los designios de una dictadura católica y moralista.

Es en esta misma época cuando Lluís Fernández se incorpora a la cocina del Terraza. Norat padre, que comienza a estar delicado de salud, se marca un período de reposo y se va una temporada a tomar las aguas a la localidad francesa de Amélie-les-Bains; en su ausencia, las riendas de la cocina quedan en las manos del joven Norat. De esta forma, Lluís y Norat se convierten en colaboradores en el trabajo y, al mismo tiempo, en fieles amigos y compañeros de un montón de anécdotas. Norat tiene entonces poco más de veinticinco años, y Lluís en torno a veinte: una edad tan próxima y unos caracteres que congenian marcarán para siempre su relación. Norat y Lluís se ocupan de la cocina y, cuando acaban este servicio, hacen

la ronda por las instalaciones. Siempre hay cosas que hacer: arreglar una cisterna o un grifo que pierde cuando el hotel está lleno de clientes, o podar olivos o limpiar la fosa séptica —los residuos de los inodoros van a parar a un pozo negro que hay que vaciar con cubos— cuando el trabajo disminuye. Lluís aún recuerda la desagradabilísima labor, que había compartido con Norat, de limpiar la fosa: los dos entraban en el pozo con una botas de ir a cazar patos y, cubo a cubo, la iban vaciando; todos los detritus —entonces eran otros tiempos— iban a parar al mar. Explica Lluís que después había que ducharse diez, doce, quince veces para intentar desprenderse del hedor. Como esta, Lluís Fernández recuerda muchas otras anécdotas de aquella época de trabajo duro, pero de relaciones afables.

Cuando Norat padre vuelve de tomar las aguas en Francia, lo hace lo bastante recuperado como para ponerse de nuevo al frente de la cocina, pero ya en plena colaboración con su hijo y con la participación del joven ayudante y amigo. En el trabajo, Lluís aprende de la maestría de Norat padre, que le envía a comprar pescado al mercado, al puesto del tío Pere, y le enseña los secretos de sus platos. Fuera del trabajo, la relación es también muy estrecha y Lluís suele acompañar a Norat padre al fútbol. Explica Lluís que salían del hotel a media tarde a bordo de un Fiat Millecento con matrícula de Madrid comprado a la Embajada del Vaticano y, como entonces no todo el mundo tenía coche, Norat padre encendía un puro de los gordos e iban a dar una vuelta por Roses o Figueres antes de llegarse a ver el partido.

En el Terraza, las jornadas de trabajo son duras. Lluís y Norat se levantan temprano para empezar en la cocina, pues hay que preparar la pensión completa para un hotel que, en el pico del verano, está lleno hasta los topes. Entre el desayuno y la comida principal del día, los fogones les mantienen ocupados hasta primera hora de la tarde. Después de comer, cogen la caja de herramientas y se disponen a realizar pequeñas reparaciones: grifos que gotean, cisternas que pierden, puertas que no acaban de cerrar... Y tienen que apresurarse, pues antes de las siete deben estar de nuevo en la cocina para preparar la última comida del día. Su cena viene después, cuando los clientes ya han acabado; a menudo, para combatir el calor intenso del verano, se dan un baño antes de sentarse a cenar a la fresca, a pesar de que los mosquitos, en aquella época, son muchos y muy molestos. Después de cenar desfilan hacia el bar —la futura esposa de Lluís es la encargada— a servir cócteles y a ayudar en lo que haga falta. El local lo frecuentan no sólo los clientes del hotel, sino también muchos ingleses que se hospedan en otros establecimientos pero que prefieren el Terraza para tomar unas copas, en medio del bulli-cio de conversaciones en diversos idiomas; además, muchas noches hay baile hasta las dos o las tres de la madrugada. Y al día siguiente, vuelta a empezar, y así un día tras otro. Hay poco margen para el reposo; no debemos perder de vista que estamos en los sesenta y que las jornadas de trabajo —sobre todo en verano y en la costa— no pue-

den tener una duración estipulada: los turnos se acaban cuando se acaba la tarea y difícilmente se concibe la opción de reivindicar más tiempo para la vida personal y el ocio.

Recuerda Lluís que, mientras trabajó en el Terraza, el hotel fue su vida: allí dormía y trabajaba, y allí tenía la novia y los amigos. Con el tiempo, la vida le llevó a otras ocupaciones, a emprender negocios, a volar por su cuenta. Pero el amor y los amigos los conservó para siempre.

Mientras los hombres se encargan de la cocina y el mantenimiento, Visitació y, sobre todo, Mercè llevan la parte logística del hotel. De cada cliente tienen una ficha en la que además de su nombre, número de habitación y fechas de entrada y salida, anotan también sus preferencias y si hay que tener en cuenta alguna particularidad especial cuando les vuelva a visitar. Toda la gestión —las fichas, las facturas, las reservas— es manual: la tecnología no llegará hasta más adelante, cuando los nuevos tiempos exijan facturas más complejas, la información se archive en un disco duro o se impongan las reservas *on-line*. A pesar de que la informatización posterior ha permitido ganar en rendimiento de una forma extraordinaria, Mercè lamenta que se hayan perdido algunas ventajas del viejo sistema manual, como este histórico del cliente, detallado y construido poco a poco.

En el Hotel Terraza, la actividad es constante: cuando está lleno, la atención a los clientes absorbe tiempo y energías, y cuando la ocupación baja, hay que dedicarse al mantenimiento de las instalaciones, las reparaciones necesarias y las mejoras. Los padres de Norat están delicados de salud, y los niños no tardan en llegar: la vida se convierte, así, en trabajo, sacrificio, esfuerzo. Estando embarazada de su primer hijo, Mercè sufre un accidente con la salida de humos y cenizas de la cocina, y la gestación se complica; al nacer el niño, los médicos determinan que deberá ser operado en los primeros años de vida. Mercè recuerda aún muy vívidamente la angustia con que vivieron aquellos primeros momentos y el sufrimiento por la salud de su hijo.

En 1964, en el transcurso de una de las estancias del pequeño Norat en la Clínica Teknon para ser operado, una nueva desgracia sacude a la familia Gotanegra: Mercè sufre un derrame cerebral. El hecho de que las primeras señales de la enfermedad se manifiesten mientras están en el hospital es decisivo: la alerta salta en seguida y el feliz concurso de un médico amigo de su padre favorece una rápida identificación de los síntomas y un tratamiento inmediato. Haber podido efectuar un diagnóstico precoz posibilita la afortunada recuperación de Mercè.

Durante esos años, la vida transcurre entre el trajín del trabajo y el cuidado de los niños. Al pequeño Norat se le ha añadido Miquel, dos años menor, y Mercè vuelve a estar embarazada. En 1966 llega

a la familia el tercer hijo, Antoni, y también se produce una importante pérdida: la de Norat padre, el fundador del hotel, el hombre de quien surgió aquella idea singular y que, a base de esfuerzo y trabajo, materializó sus sueños en unos tiempos difíciles. La muerte de un padre es siempre algo traumático —y Norat hijo, que no ha cumplido los treinta, es aún muy joven— pero en este caso representa también la desaparición de una parte de la historia del Hotel Terraza. Esta primera generación, la que ha creado y levantado el negocio, queda descabezada: el padre ha muerto y la madre está delicada de salud.

Este hecho marca la incorporación definitiva de Norat y Mercè a la dirección del hotel. Con Visitació enferma y Neus viviendo en el extranjero, la joven pareja se ve obligada a ponerse al timón del negocio. Norat, a pesar de la tristeza por la terrible pérdida, vive este traspaso de responsabilidades de una manera natural: toda la vida ha sabido que debería tomar las riendas del hotel y también que lo haría gustosamente. Y ahora ha llegado el momento de hacerlo. Es, como lo había sido su padre, un hombre con ideas propias y está convencido de que será capaz de hacer crecer el negocio que ha heredado.

Los niños son pequeños, y Visitació se ocupa de ellos mientras Norat y Mercè se dedican en cuerpo y alma a un hotel a pleno rendimiento: ahora tienen que familiarizarse con sus nuevas atribuciones y asumir todas y cada una de las responsabilidades que el vacío del padre ha dejado sin cubrir. La joven pareja es heredera de una época muy dura, y el trabajo se convierte en su consigna. Norat padre había inculcado a su hijo la idea de prosperar a través del trabajo hecho de la mejor manera posible y, con ella, un concepto de la existencia según el cual la vida es el hotel. Y el hotel significa trabajo y esfuerzo, y aunque también reporta satisfacciones, deben invertirse en él todas las horas necesarias, a veces a costa de la vida familiar, que está entrelazada de una forma íntima con la marcha del negocio. Hacerse cargo del hotel representa una carga que no se puede tomar a la ligera: hay que sacar adelante un establecimiento que ya ha traspasado una generación, escoger a los colaboradores y velar por ellos —Norat se ocupa a menudo de buscar otras ocupaciones para los cocineros durante la época de invierno, ya que a partir de 1968 el hotel cierra de octubre a Semana Santa—, estar pendiente de los proveedores, atender a los clientes, solucionar imprevistos... Todo esto pasa, tiene que pasar a la fuerza, por delante de las necesidades familiares, que siempre pueden quedar relegadas a la cola de las prioridades. Al fin y al cabo, el negocio se hace funcionar para la familia: es el futuro de los hijos lo que se asegura si el hotel marcha a toda máquina y prospera. Esta es la filosofía de vida que Norat ha heredado de su padre y la que transmitirá a sus cuatro hijos, la tercera generación, que la adecuará y la hará suya, conservando el espíritu pero modificándola según su criterio de acuerdo con la época que les tocará vivir.

En 1971, la familia de Mercè y Norat se completa con la llegada de la pequeña Neus: por fin una niña después de tres niños rodando por el hotel. Ser la menor de los hermanos y la única chica le comportará disfrutar de atenciones especiales de toda la familia, pero también la presión de crecer rodeada de una mayoría masculina.

A mediados de los setenta, el Hotel Terraza experimenta una gran transformación que marca un nuevo rumbo en su existencia. La ciudad de Roses está cambiando y Norat y Mercè sabrán aprovechar esta metamorfosis para reconvertir las viejas instalaciones de los años sesenta en una estructura moderna e innovadora.

En estos últimos años del franquismo y primeros de la Transición, la fachada marítima de Roses se prepara para transformarse. La ciudad piensa en un gran paseo marítimo que potencie aún más su vertiente turística, que proporcione nuevos aparcamientos y que, ganando terreno al mar, aproveche el corredor de tierra que discurre bordeando la playa. Se trata de un ambicioso proyecto de renovación del frente marítimo que implica dos grandes obras: el mencionado paseo y el puerto deportivo. Pero en la década de los setenta sólo se inicia la primera; para hacer posible la segunda, cuyo emplazamiento ha sido objeto de una gran polémica, ha habido que esperar treinta años.

Para la familia Gotanegra, la consecuencia básica de todos estos cambios viene dada por el hecho de que la futura construcción de esta nueva infraestructura de la ciudad requiere que toda la franja de terreno ubicada delante del mar esté despejada. La reorganización urbanística del núcleo urbano implica, así, una serie de cambios para los ciudadanos y también para el Hotel Terraza. Siguiendo la idea original de Norat Gotanegra de 1935, el establecimiento había sido construido al borde del mar, y ahora hay que retirarlo del lugar que ocupa desde hace cuarenta años para situarlo definitivamente veinte metros hacia el interior, donde ya se halla la primera ampliación.

Norat aprovecha esta circunstancia para poner en marcha una profunda y compleja transformación del Terraza, para rediseñarlo. Como resultado de las diferentes fases de ampliación que se han ido llevando a cabo a lo largo de los años, a mediados de la década de los setenta el hotel presenta una estructura dispersa en diversos edificios; Norat decide reagrupar el negocio en una sola unidad que aloje todos los servicios, hasta ahora distribuidos por las distintas instalaciones. Esta decisión representará una metamorfosis radical del establecimiento, una transformación que va mucho más allá de un simple traslado en el espacio y una pequeña reforma, y que implica, de hecho, un cambio de concepto. Así, partiendo de la base de una tradición de cuatro décadas, el Hotel Terraza renacerá en un nuevo edificio más moderno, que englobará todos los servicios existentes y otros nuevos y que marcará un antes y un después en su trayectoria.

El desarrollo y la mejora de la población traen consigo cambios inevitables para las personas que viven en ella, que deben saber adaptarse al avance de los tiempos y a las necesidades del núcleo al que pertenecen. Y los Gotanegra, con una gran visión de futuro, son capaces de sacar partido de este cambio para transformarse y mejorar. La lógica tristeza que les causa la desaparición del edificio primitivo se ve compensada por el entusiasmo de llevar a cabo un nuevo proyecto. Y es que, aprovechando la oportunidad propicia que le brindan las circunstancias que le toca vivir, Norat diseña una infraestructura sin precedentes: hace construir cuatro plantas subterráneas de 800 m² en las que instala toda una serie de servicios —una nueva sala de reuniones, el gimnasio, la lavandería o el garaje— que mejoran los que ya tenía el establecimiento; de esta forma, crea una estructura mucho más reforzada que convierte el Terraza en un hotel moderno y competitivo y lo sitúa en otro nivel. El nuevo edificio supone una obra de ingeniería innovadora para la época —tengamos en cuenta que a pesar de haber retrocedido unos cuantos metros respecto a la ubicación original, los terrenos siguen estando situados delante del mar—, un proyecto atrevido pero conseguido que convertirá el hotel en un establecimiento pionero.

Corre el año 1977 y el país se está transformando. Muerto Franco, el proceso democrático da sus primeros pasos hacia la Transición, intentando no tropezar. El Hotel Terraza se suma a este momento de cambios con una metamorfosis que sabe enfocar de una manera beneficiosa y enriquecedora; el derribo del edificio más antiguo posibilita el nacimiento de unas nuevas instalaciones modernas y centralizadas, y el traslado definitivo se convierte en un paso adelante. Pero a pesar de la ilusión que representa la reubicación del Terraza en una nueva infraestructura, más moderna y con más posibilidades de futuro, la desaparición del edificio original constituye un momento importante en la vida de Norat y Mercè. Para ellos, el antiguo hotel es algo más que cuatro paredes: es el paisaje de sus recuerdos, el escenario de los años que han ido tejiendo el uno al lado del otro. Da pena demolerlo —a menudo parece que los espacios se impregnen de lo que se vive en ellos, y por el viejo Hotel Terraza ha pasado mucha vida...—, pero el futuro debe abrirse paso, inexorable, y avanzar significa siempre dejar cosas atrás.

En los años setenta, un proyecto de esta envergadura debe salvar mil y un obstáculos, algunos más pequeños y otros que no lo son tanto. Como la gran inundación causada en enero de 1977 por unas lluvias torrenciales inesperadas y que alteró por completo la construcción de las nuevas instalaciones, en un momento en que el futuro subterráneo no era más que un enorme agujero al aire libre al cual se tenía que bajar la maquinaria de la lavandería. Pero de la misma manera que afloran, los problemas, si se aplica la suficiente tenacidad y resolución, también se van solucionando. Así, las obras finalizan aquel mismo 1977 con el derribo del antiguo edificio. Una nueva era comienza para el hotel.

Estas mejoras y renovaciones marcan un punto de inflexión en la historia del Terraza. Toda la labor realizada por la generación anterior, que posibilitó la puesta en marcha del negocio, queda transformada gracias a Norat, que sabe hacer del establecimiento un hotel nuevo y mejor, abierto a otras expectativas; de esta forma, las generaciones posteriores podrán disponer de una base sólida y moderna para llegar a lo que ahora es el Hotel Terraza: una instalación con unos servicios excelentes.

Los setenta son una época de transformaciones políticas importantes, de apertura de un país encerrado durante demasiado tiempo en la jaula franquista y que ahora vive un ambiente de renovación que incita a marcar tendencias diferentes. En el hotel, los cambios no se detienen y ahora el Terraza sólo abrirá seis meses al año, de Semana Santa a octubre. Durante estos años también se instalará una pista de tenis y una piscina climatizada, unos servicios que se anuncian como un reclamo para los clientes, ya que no son muchos los establecimientos que disponen de ellos. Norat, fiel a su criterio de hacerse con los avances de cualquier rincón de Europa para mejorar el servicio —pensemos que nuestro país acumula aún un gran retraso respecto al otro lado de los Pirineos—, ha viajado hasta Holanda para conseguir la manta que tapa la instalación acuática. También se incorpora, para la gestión administrativa, una máquina de facturación manual que permite tener esta documentación al día, tal como ahora dispone la ley. En este aparato rudimentario, pero muy moderno en su momento, hay que introducir el saldo del día anterior y todos y cada uno de los movimientos de la jornada. Esto facilita una labor tan pesada como es la de facturar, pero también obliga a dedicar cada noche una hora o una hora y media a valorar los vales de cada habitación y añadirlos a las facturas.

La organización del trabajo en el hotel viene marcada por el flujo turístico que, como una riada imparable, ha ido aumentando desde que se abriera la frontera después de la inmediata posguerra. Los banquetes de boda se han tenido que dejar a causa de la incompatibilidad de esta clase de actos con la actividad del hotel, lleno a rebosar de turistas. También se abandona, a finales de los setenta, la pensión completa, insostenible en un momento en que, en los días de máxima ocupación, el hotel puede acoger hasta trescientas personas. Es necesario racionalizar un poco el volumen de trabajo, calibrar hasta dónde se llega y no querer dar más de lo que se puede ofrecer sin bajar el nivel de calidad ni sobrepasar el límite del esfuerzo.

Los años van pasando y los niños crecen. Apenas comienzan a ser lo bastante mayores, los hijos se incorporan a las labores del hotel según sus posibilidades: limpian fresas en la cocina, montan nata —los franceses estaban encantados con las *fraises chantilly*—, ponen mesas, planchan servilletas —las manos se les quedaban finas con el almidón—, ayudan a trajar la leche o el carbón a la co-

cina, llevan maletas o enseñan las habitaciones a los huéspedes. Explica Miquel que una de las muchas tareas que había realizado era preparar los menús con la multicopista (el ordenador y la fotocopidora eran sueños aún lejanos): la hoja correspondiente a cada comida se escribía a máquina y se hacían las copias, al mediodía y por la noche. Los platos que se servían iban desde la ensalada catalana hasta el pollo al estragón o con pisto, pasando por los canelones Rossini, el *cassoulet*, los ñoquis a la piamontesa, la raya a la mantequilla negra o el melón con jamón. Y, como postre estrella, el «pijama». El hotel había llegado a tener trescientos clientes en pensión completa, lo cual suponía preparar desayuno, comida y cena para trescientas personas cada día: planificar los platos, elaborarlos en la cocina, servirlos, poner y quitar mesas, hacer las copias del menú... Un montón de trabajo que, a finales de la década, se simplifica con la supresión del régimen de pensión completa.

El ambiente en el que se forman los hermanos Gotanegra tiene una serie de consignas que marcarán su carácter, sobre todo en los dos mayores. En efecto, por el hecho de ser los primeros y haber vivido una época de trabajo intensísimo, Norat y Miquel han aprendido a realizar todo tipo de tareas, desde reparar el quemador de la calefacción de fuel hasta rescatar a algún cliente atrapado en un ascensor averiado, pasando por cambiar el cojinete de un grifo, instalar una cama supletoria o desatascar un inodoro. Norat ha enseñado a sus hijos a ser autosuficientes, a depender lo menos posible de los demás, y los conciencia de la necesidad de saber resolver cualquier problema por sí mismos, de aprender idiomas y de estar siempre al corriente de las últimas novedades.

La infancia de los hermanos Gotanegra está ligada al hotel; sus juegos, relacionados con las actividades que en este se desarrollan; y sus entradas y salidas, supeditadas a los horarios que marca el negocio. Norat y Miquel son los mayores y, por tanto, los primeros en incorporarse a esta dinámica, en situarse en primera línea a la hora de participar intensamente en todas aquellas tareas que requieren —y permiten— su concurso. Ellos son los que inician este camino de acuerdo con el concepto de trabajo que les inculcan sus padres: el hotel es la prioridad y hay que atender a todas sus necesidades porque es el negocio de la familia, una fuente de ingresos y de prosperidad que no se puede descuidar y en la que no hay que bajar la guardia. Antoni, sólo dos años más pequeño que su hermano Miquel, les sigue de cerca; Neus, finalmente, también participa en cuanto tiene la edad suficiente para adoptar la pauta que le han marcado sus hermanos mayores. Los chicos no son dueños de su tiempo libre y no pueden quedar con los compañeros para ir a jugar al fútbol a la riera, a tomar un helado o, ya más mayores, pasar la tarde del domingo en el cine. Toni recuerda que, si quería reunirse con los amigos y distraerse un poco, siempre tenía que preguntarles dónde estarían a la hora en que él acababa el trabajo pues, a diferencia de los demás, él

nunca podía salir pronto. Todas las actividades quedan, así, supeditadas a los horarios del hotel, unos horarios que se dilatan y que ocupan todo el día porque siempre hay algo que hacer, un trabajo por acabar o por comenzar, alguna tarea que ha quedado pendiente en algún rincón de este espacio que les acoge y les entusiasma; un espacio que es, en definitiva, su casa, pero que también es absorbente y tiránico y les forja, así, un carácter diferente del de los demás chicos que no tienen negocio, que no viven, disfrutan y sufren el privilegio de ser los hijos del Hotel Terraza.

Porque el hotel también tiene privilegios: es emocionante colarse por todos los recovecos del edificio, ver lo que los huéspedes no ven, lo que hay en la parte de atrás, las entrañas, la maquinaria. Hace sentirse importante poder invitar a los amigos a la piscina climatizada, que les deja boquiabiertos en una época en la que no resulta habitual disfrutar de unas instalaciones de estas características (Neus se recuerda chapoteando con las amigas después de haber cumplido con sus obligaciones). También es divertido ver de cerca los coches europeos, tan diferentes de los que tiene la gente del pueblo, y ser capaces de reconocer en seguida de dónde vienen los extranjeros que llegan de países diversos, aprender algunas palabras en otros idiomas y estar en contacto, de alguna manera, con Europa.

El hotel les obliga y les condiciona, pero también les hace sentirse orgullosos de su posición. Y en esta dualidad, conscientes de que hay que trabajar con esfuerzo y a todas horas para conservar y mantener un negocio que es el patrimonio familiar, y sabiendo también que este patrimonio representa un activo del que muchas otras familias no pueden disfrutar, los hermanos Gotanegra se van haciendo mayores, hasta que llega la hora de decidir su futuro.

Mercè y Norat dejan libertad a sus hijos para que escojan cómo quieren enfocar sus vidas. Si lo desean, se pueden quedar a trabajar en el hotel; si, en cambio, prefieren estudiar alguna otra cosa que no esté relacionada con el negocio familiar, volar lejos del mundo hotelero y probar suerte en otros campos, ninguna imposición paterna se lo impedirá. Desde el principio, los hermanos tienen muy clara su decisión. Los cuatro han nacido, se han criado y han vivido en el hotel, y también han trabajado en él, realizando todas las tareas posibles; de esta forma, los cuatro deciden continuar la labor a la que su padre y, antes, su abuelo dedicaron todos sus esfuerzos: sacar adelante el Hotel Terraza juntos, continuar lo que su padre les ha enseñado e incorporar lo que cada uno, con sus talentos particulares, pueda aportar a la buena marcha del negocio.

En nuestro país es importante que la gestión de las empresas familiares recaiga en alguien que las haya vivido desde dentro, desde pequeño, que las conozca desde la base, que haya pasado por todos los trabajos, que se haya visto obligado a solucionar situaciones difíciles desde todas las posiciones: esta es la mejor manera de controlar todos los mecanismos, de estar preparado para

superar dificultades, de entender y apreciar la complicada maquinaria, que debe funcionar como un reloj para que todo marche de manera sincronizada. La familia Gotanegra ha vivido de esta forma el aprendizaje de un trabajo que ha requerido muchas renunciaciones y muchos esfuerzos, pero que también les hace ser los orgullosos depositarios de una tradición hotelera de tres cuartos de siglo.

A principios de los ochenta, el hotel funciona a toda máquina. Los turistas siguen llegando masivamente –su ciclo de crecimiento no se detendrá hasta la década siguiente– y el establecimiento dispone incluso de una tarjeta con la mención «Hotel completo» y que a menudo deben utilizar en temporada alta. Los hijos Gotanegra, sobre todo los mayores, comienzan a dejar atrás la infancia, y las instalaciones, gracias a las recientes obras, han mejorado. A principios de la década, la actividad más rentable del hotel es el servicio de alojamiento y desayuno, y el Terraza se llena hasta los topes durante las vacaciones, los puentes y los días de fiesta. Un aspecto importante consistía en decidir, antes de asignar las habitaciones, cuál de ellas resultaba más adecuada para cada cliente. Pensemos que en un edificio como este, construido en diversas fases, no todas las habitaciones tienen la misma estructura y disposición; así pues, hay que acertar el tipo de estancia que más le gustará a cada huésped. Recuerda Miquel que, a veces, con sólo una ojeada a la nacionalidad, al coche o al reloj, ya podían aventurar las preferencias del visitante. Paralelamente, también se hace necesario desarrollar estrategias para racionalizar al máximo el espacio de que se dispone: las habitaciones con vistas al mar se asignan, prioritariamente, a grupos de tres personas –doble con suplemento–, y se procura reservarlas para los clientes habituales que realizan una estancia larga antes que a los ocasionales que sólo estarán una noche. Eso sí: por muy lleno que esté el hotel, siempre se mantiene alguna habitación libre hasta las diez de la noche por si se produce algún problema con alguna reserva. La consigna es, por encima de todo, procurar que el cliente no se sienta engañado: hay que estar a la altura de sus expectativas y ofrecerle aquello que ha pedido; no valen excusas de ningún tipo, y por eso hay que cubrirse las espaldas con soluciones estratégicas como esta.

El Hotel Terraza cuenta en aquella época con una amplia plantilla integrada, además de por el personal propio del establecimiento –el de habitaciones, comedor, cocina y recepción–, por un pintor, un albañil y personal de administración –tienen una secretaria sólo para gestionar la correspondencia y los menús–, lo que les permite asumir el ingente volumen de trabajo que el hotel genera.

En 1985, se instala el primer ordenador en el Terraza. La máquina cuesta seis millones de pesetas y requiere una habitación con aire acondicionado; además, Miquel Gotanegra debe realizar un *stage* en el Hotel Princesa Plaza de Madrid para aprender su funcionamiento y el rendimiento que se puede obtener de ella. En el hotel madrileño, Miquel entra en contacto con una organización com-

pletamente diferente y comprende lo que significa pasar de una gestión manual a una automatizada, aunque al principio resulte muy chocante abandonar las fichas físicas y disponer sólo de datos virtuales. La familia Gotanegra aún conserva algunos de estos primeros aparatos informáticos como testimonio de una época de cambios.

Con la informatización llega también un nuevo sistema de gestión y reservas. Norat lo ve en una revista especializada y en seguida entiende el ahorro que implicará en la facturación, que podrá irse construyendo en tiempo real y que no deberá elaborarse cada noche añadiendo los gastos del día, valorando tiques y anotando todos los servicios utilizados por los clientes durante la jornada. Otra mejora es el teléfono automático, cuya incorporación permite desecher el antiguo sistema de pasos –que debían traducirse en coste económico e incorporarse a la factura– y la obligación de integrar el gasto de este aparato a la factura general, y supone, al mismo tiempo, ahorrarse el coste de mantener una persona dedicada a poner conferencias durante todo el turno. Para las habitaciones llega otra novedad: los minibares electrónicos, con los que cada consumición se anota directamente en la cuenta del cliente.

El teléfono automático, la facturación directa de las llamadas y la construcción de la factura en tiempo real son ventajas tentadoras, y Norat decide realizar una importante inversión para situarse a la vanguardia del sector en materia tecnológica.

Pero las vacas gordas no duran eternamente. El mercado fluctúa y, después de unos años de avanzar a toda vela, vienen otros en los que el trabajo afloja. A mediados de la década de los ochenta, cuando comienza a entrever que la avalancha turística bajará de volumen, Norat, siempre emprendedor y adelantándose a los acontecimientos, decide abrir un *grill* en el quinto piso para volver a servir comidas. De esta forma, el hotel dispone de dos servicios de restaurante: al mediodía, el *grill*, donde los huéspedes pueden disfrutar de una buena comida con una vista inmejorable de la bahía de Roses, y por la noche, el *buffet* en la planta baja.

En la década siguiente, la liberalización del transporte aéreo y el abaratamiento de costes de este servicio traen consigo una transformación en el concepto de turismo. Entre los veraneantes se inicia una cierta tendencia, cada vez más fuerte, a salir de casa varias veces al año y a fraccionar las vacaciones en pequeños segmentos de unos cuantos días que se pasan en grandes capitales europeas, donde una apretada agenda no permite ni un minuto de descanso. Las estancias largas en un lugar como Roses –en el que se puede descansar, hacer visitas al entorno cultural y natural, disfrutar de la playa y tener tiempo para toda clase de actividades– se convierten en una opción que no todos escogen, y el volumen de turismo decrece. Y si a estas circunstancias les añadimos el hecho de que Cataluña comienza a percibirse como un destino caro –quizá porque ahora surgen otros más económicos–, el resultado no podía ser otro

que un notable cambio en el panorama. Ha llegado, así pues, el momento de dar un nuevo paso, de adquirir un rasgo distintivo que caracterice al Terraza frente a los demás hoteles, de buscar el factor diferencial que le haga destacar.

Este paso adelante se materializa en 1991, cuando el Hotel Terraza cambia de categoría y sube de tres a cuatro estrellas. La nueva estrella es el resultado de toda una serie de transformaciones destinadas a mejorar las instalaciones y el servicio. Ahora el hotel tiene menos habitaciones estándar y más suites, se especializa en captar un tipo de cliente un poco más exigente de lo habitual, se orienta más bien hacia el mundo de la pareja —a menudo con un poder adquisitivo más elevado y que espera unos servicios más selectos— que al de la familia —con más cargas económicas— y busca un visitante que prefiera alojarse en un lugar tranquilo con un buen servicio, donde sepa que será atendido de una manera exquisita y para el que un precio módico sea un factor secundario frente a la calidad en el trato y las posibilidades que ofrece el hotel.

Durante todos estos años, el Hotel Terraza ha ido cambiando y transformándose al ritmo de la ciudad, del flujo turístico del que vive, de la familia que lo regenta. Ir siempre hacia adelante ha sido la consigna de su permanencia en el panorama hotelero de la ciudad, porque no dar un paso más allá significa quedarse atrás, porque hay que estar en guardia y prever los cambios que se producirán y lo que conviene para el negocio no ya hoy, sino mañana. Esta estrategia es justamente la que ha permitido a la familia Gotanegra celebrar el septuagésimo quinto aniversario del Hotel Terraza.

Un hotel de última generación

El Hotel Terraza se inauguró en los años treinta del siglo pasado, en la misma década en la que William Wellman dirigió la película *Beau Geste*. Protagonizado por Gary Cooper y Ray Milland, este clásico del cine de aventuras narra la historia de tres hermanos que, a causa de un asunto de honor, se alistan en la legión extranjera. A pesar de haber sido tomada por uno de ellos a título individual, los otros dos secundan esta decisión sin vacilar: el vínculo que les une es tan fuerte y profundo que está por encima de cualquier otra consideración. El film se inicia con un texto recitado por una voz en *off* que nos ilustra sobre la naturaleza de la relación entre los hermanos y que se nos presenta en forma de proverbio, casi como si fuera una cita extraída de *Las mil y una noches* —no olvidemos que la acción transcurre en pleno desierto—, y que nos da la clave de la historia: «El amor de un hombre por una mujer crece y disminuye como la luna, pero el amor de un hermano por su hermano es constante y perdurable como la luz de las estrellas».

Y es que la relación entre hermanos es especial y diferente a todas las demás: comporta una historia común, una igualdad de fuerzas y de oportunidades, una competencia sana. Supone cooperación, complicidad, afinidad y, a veces, también contraste de opiniones. Entre hermanos todo se puede decir y todo se perdona, porque el vínculo que los une es más fuerte que las circunstancias concretas que puedan generar conflictos.

Este es el parentesco que une a los componentes de la última generación del Hotel Terraza. Regentado en su día por un matrimonio de propietarios —los fundadores, Norat y Visitació, y los continuadores de su labor, Norat y Mercè—, ahora son los hermanos Gotanegra los que llevan las riendas de su destino.

Además de trabajar allí, la familia Gotanegra también vivía en el establecimiento, que era, literalmente su casa. De esta forma, los cuatro hermanos —Norat, Miquel, Toni y Neus— han crecido en el hotel y con el hotel, se conocen todos sus rincones y han realizado en él los trabajos más diversos, desde subir maletas hasta limpiar fresas, planchar servilletas o buscar aparcamiento a los huéspedes. Han vivido todos los procesos de transformación que han tenido lugar a lo largo de los años, han formado parte del negocio en los inicios y, más adelante, han sido su motor, acompañando siempre la evolución del hotel. Como dice Norat, lo consideran casi un miembro más de la familia.

Desde muy pequeños supieron que trabajarían siempre en el negocio familiar y nunca se les pasó por la cabeza abandonarlo. Por eso, cuando los padres les ofrecen la opción de decidir, de orientar su futuro y de formarse en un campo diferente del hotelero, si eso ha de hacerles más felices, no dudan en rechazar esta posibilidad y en reafirmar su posición: se quedan en el Terraza. Cuando le llega la hora de decidir, cada uno de ellos opta por incorporarse a la vida del hotel, aportando las propias cualidades a las necesidades del negocio y aumentando gradualmente el propio nivel de responsabilidad. Su incorporación se produce, así, de una manera natural.

Llevar un hotel entre cuatro no es tarea fácil. A pesar de que la visión de conjunto sea similar, existen diversidad de opiniones y criterios diferentes a la hora de afrontar los asuntos concretos del día a día. La estrategia de los hermanos Gotanegra para minimizar las interferencias cotidianas, que a menudo desgastan tanto como la disparidad de opiniones en las grandes decisiones, ha consistido en acotar sus respectivas áreas de trabajo, de manera que cada uno de ellos lleva una sección diferente del hotel. Los cuatro se complementan muy bien, se conocen las virtudes y los defectos y se anticipan a las reacciones del otro; esto les permite trabajar mejor, enfocar los temas con delicadeza pero también con franqueza, mantener las posiciones firmes y ser, al mismo tiempo, permeables a las observaciones de los demás. Los muchos años de convivencia y de historia conjunta que tienen a sus espaldas les hacen ser capaces de discutir y hacer las paces sin rencores, de trabajar sin tener en cuenta un

mal humor puntual o un exceso de entusiasmo. Son, de alguna manera, una especie de vasos comunicantes que se compensan el uno al otro y que consiguen el equilibrio —aunque a veces cueste— en un contraste de opiniones siempre enriquecedor, lo cual les permite aprovechar lo mejor de cada uno de ellos. Para facilitar el entendimiento y evitar que se amplíe en exceso el número de personas que deben tomar decisiones sobre la marcha del negocio, los Gotanegra han llegado al pacto tácito de que nadie ajeno a la familia se incorpore a la dirección del hotel. Pero llevar un negocio familiar es complicado, y los cuatro hermanos deben estar siempre disponibles para solucionar cualquier problema, correr para cubrir toda clase de emergencias y dedicar horas y horas para que todo funcione y los imprevistos no se conviertan en impedimentos. A menudo, a las personas más próximas —pareja, hijos, amigos— les cuesta comprender esta dedicación exclusiva y muchas veces absorbente, esta manera de vivir que sólo entiende el que la experimenta y que sabe cuánto cuesta salir adelante con el propio esfuerzo.

De los cuatro hermanos Gotanegra Portell, el mayor, Norat, estudió Turismo con la certeza de que su futuro estaba vinculado al sector. En la actualidad es el jefe de mantenimiento del Terraza, y su trabajo consiste en ocuparse de las instalaciones y del material y en supervisar que todo funcione como si estuviera recién estrenado. Conoce perfectamente la estructura del hotel, las necesidades y las posibilidades del equipamiento, y trabaja en estrecha colaboración con los técnicos, asesorándoles sobre la manera en que se podría poner a punto cualquiera de las infraestructuras en un momento dado y cómo deberían ser los resultados. Se encarga así mismo de ciertos aspectos relacionados con la seguridad que, en caso de problema, requieren la intervención de alguien de la dirección.

El trabajo de Norat, según él mismo explica, ha cambiado enormemente desde que comenzó a ejercerlo. En esta transformación han tenido mucho que ver las nuevas tecnologías, que le permiten no tener que estar presente físicamente en el hotel a todas las horas posibles, como sucedía en la década de los ochenta. Aunque continúa siendo necesario que se mantenga operativo para cualquier imprevisto, ahora Norat ya no tiene que avisar si se va y dejar dicho dónde estará y cuándo volverá, como debía hacer hace años, cuando empezó a encargarse de su área de trabajo. En aquel entonces tenía que estar siempre disponible por si resultaba necesario solucionar cualquier problema; ahora basta con que se le pueda localizar. Para ello se incorporó en primer lugar un sistema de buscapersonas —avisadores que le enviaban una señal cuando en el hotel necesitaban consultarle alguna cosa y que implicaban tener que hacer una llamada telefónica— hasta que, finalmente, llegó el móvil. Este pequeño aparato fue toda una revolución ya que, gracias a él, Norat consiguió un grado de independencia mucho mayor.

A pesar de haberse introducido desde muy jóvenes en todos los trabajos relacionados con el hotel, la incorporación de los hermanos Gotanegra a las responsabilidades que comporta regentar el Terraza se precipita cuando, a principios de los noventa, su padre se pone enfermo. En este momento, los hijos deben asumir, cada uno desde el sector al cual ha orientado sus intereses, una mayor implicación a la hora no ya de trabajar, sino de tomar decisiones. A partir de entonces, Norat, como jefe de mantenimiento, es requerido para cualquier cuestión relacionada con su responsabilidad: si se estropea la cerradura electrónica de la puerta de alguna habitación y el cliente no puede entrar, o si algún huésped despistado olvida el código que ha introducido en su caja fuerte, Norat tiene que solucionar el problema. Su dedicación al hotel se convierte en una labor casi exclusiva, y se le hace difícil compaginar la vida privada y el tiempo libre con las jornadas de trabajo.

Recuerda Norat que uno de los primeros sistemas de apertura de las puertas con tarjeta implantados en el hotel estaba diseñado de tal manera que, para reparar una cerradura estropeada, había que introducir unos códigos concretos que sólo él conocía, lo que le obligaba a ir en persona a solucionar el problema. En aquella época aún vivía y dormía en el hotel, y alguna vez había tenido que levantarse de madrugada para arreglar las consecuencias de la fuerza de un cliente que había introducido la tarjeta con demasiado ímpetu en la cerradura y había inutilizado el sistema. Hoy día, con el sistema actual, no hace falta que Norat esté físicamente allí para devolver las cosas al estado original: una pequeña señal enviada desde un microprocesador portátil permite componer lo que se ha estropeado.

La familia Gotanegra ha intentado siempre mantener el Hotel Terraza al corriente de las últimas novedades en todos los sistemas (minibares, cerraduras de las puertas, facturación, teléfono automático...). En su afán de dotar al hotel de todas las innovaciones que pudieran mejorar la vida de los huéspedes, Norat padre y Mercè fueron los primeros en incorporar planchas, secadores de pelo, televisores, grifos termostáticos, etc. en las habitaciones y siempre iban a las ferias de turismo, sobre todo a París, a ver novedades. Norat ha continuado esta tendencia de innovación constante, este deseo y, al mismo tiempo, esta necesidad de mantenerse al tanto de cualquier nuevo aparato que pueda mejorar algún aspecto de la vida en el hotel.

Pero no todos los sistemas que se instalan para optimizar el servicio y facilitar el trabajo acaban teniendo los resultados esperados; cuando esto ocurre hay que evaluar si las ventajas superan realmente a los inconvenientes que genera el nuevo sistema y, si no es así, saber corregir la situación. Durante la década de los ochenta, por ejemplo, el Terraza instaló un sistema de minibares electrónicos con puertitas individuales para cada producto que, cuando se

abrían, hacían que la consumición se facturara directamente en recepción, a cargo de la habitación correspondiente. El sistema, moderno e ingenioso, había de traducirse teóricamente en un ahorro de trabajo, pero a la hora de la verdad comportó algunos quebraderos de cabeza: a menudo la gente levantaba las ventanas y volvía a cerrarlas sin elegir nada, de manera que después se tenía que repasar qué había consumido realmente el cliente. La empresa instaladora tampoco cumplió a la hora de hacer las reparaciones y, finalmente, se decidió cambiar de sistema. Ahora, el minibar del Terraza ofrece sólo aguas minerales que el cliente puede consumir de manera gratuita; si quiere cualquier otro producto, dispone del servicio de habitaciones.

Actualmente, estar al corriente de las novedades del sector es más sencillo gracias a las nuevas tecnologías. Con la incorporación de Internet, ya no hace falta que Norat visite las ferias hoteleras ni tampoco se necesitan tantos catálogos, pues toda la información está disponible a través de la Red. Desde el terminal del ordenador se pueden hacer comparativas de precios y prestaciones, ver todos los modelos y —muy importante— leer las opiniones de otros usuarios. También gracias a estas herramientas, Norat ha podido mejorar la gestión de su área de trabajo: ocuparse de las infraestructuras es una labor que a menudo no se valora si funciona, pero que puede representar un verdadero desastre si no marcha como debiera.

El segundo de los Gotanegra, Miquel, dos años menor que su hermano Norat, es el director del hotel. Dentro de sus funciones figura la de diseñar las estrategias para la captación de clientes, ocuparse de coordinar las diversas áreas de trabajo —recepción, bar, habitaciones...— y solucionar los problemas de diferente envergadura que van surgiendo a lo largo del día. Como sus hermanos, Miquel se incorpora plenamente y con mayor responsabilidad a las tareas directivas del hotel a mediados de los años noventa, cuando enferma su padre, y su madre, Mercè, se vuelca en su marido para estar a su lado en este último y doloroso tramo de la vida. Norat padre, alma de esta segunda generación al frente del Terraza, muere en 1995, y el trabajo de llevar el hotel recae en los hijos.

Para Miquel Gotanegra, la divisa que les ha de mantener en primera línea es ir siempre un paso por delante de lo que quiere el cliente. Si se pretende estar un escalón por encima, ser diferente de la competencia, hay que vigilar las preferencias de los usuarios y avanzarse a las nuevas tendencias que se comienzan a consolidar antes de que se popularicen.

En opinión de Miquel, tres son los elementos que diferencian al Terraza de los demás hoteles. En primer lugar, el trato preferente al cliente, que es, al mismo tiempo, el principal objetivo del establecimiento. A partir de la década de los noventa, el hotel comienza a alargar progresivamente la temporada para llegar, en los últimos cinco años, a permanecer abierto desde la primera semana de

marzo hasta fin de año. El hecho de cubrir más meses de actividad facilita que la estructura del hotel se haga más estable y se pueda permitir un personal más especializado. El Terraza, así pues, puede contratar a un equipo que ha hecho del mercado hotelero su oficio y que, por tanto, es profesional: los hombres y las mujeres que lo integran han recibido una formación específicamente dirigida al sector, lo cual permite elevar el nivel de su trabajo y, por ende, mejorar la atención a los clientes. Aunque en los momentos de mayor ocupación del establecimiento el personal se pueda reforzar puntualmente con algún trabajador flotante, la mayor parte de la plantilla es estable, y eso favorece la mejora del servicio. Las reservas también forman parte de este trato prioritario: el Terraza no se ha encontrado nunca en situación de *overbooking*, y cada huésped tiene, al llegar al hotel, exactamente lo que ha reservado y en las condiciones que se han pactado.

El segundo factor diferencial del Hotel Terraza es el restaurante. Al contrario que un gran número de hoteles de vacaciones de la costa, el Terraza no dispone de un buffet. Había tenido uno en la década de los ochenta, bajo la dirección de Norat padre, cuando contar con un buffet era una novedad y una exigencia de los clientes, pero con el paso del tiempo se decidió cancelarlo, pues no permitía elaborar el tipo de cocina que el hotel quería hacer. En este sentido, la apuesta del Terraza consiste en proponer una restauración de calidad, con una cocina basada en el producto de la tierra que combine tradición y nuevas técnicas, con el punto justo de elaboración pero sin sofisticaciones excesivas. No hace falta disfrazar ni adornar el producto: basta con que sea bueno y esté bien elaborado. De eso se encargan Toni, el tercero de los hermanos, y el excelente equipo de cocina que capitanea.

En tercer lugar hay que destacar la incorporación del spa, que fue uno de los primeros en instalarse y que permitió al hotel ofrecer un servicio nuevo. La creciente tendencia entre los clientes de hoteles de vacaciones a buscar otros servicios diferentes de los habituales llevó al Terraza, a finales de los noventa, a implantar un servicio de jacuzzi, sauna y masajes. Más tarde, ante el éxito de la propuesta y al comprobar la tendencia del mercado, la dirección decidió, en el 2004, inaugurar el spa. Ahora la medida se ha popularizado y ya hay diversos hoteles que ofrecen esta prestación, pero el Terraza fue pionero en incorporarla. En estos momentos, y siguiendo con la línea de innovación y renovación constante, ya se está trabajando en nuevos proyectos.

Las nuevas tecnologías son también una pieza clave en el progreso del negocio. No basta con que el hotel tenga servicio de correos o teléfono en las habitaciones: al cliente hay que ofrecerle mucho más. Actualmente, Internet permite la realización de reservas directas a través de la web del establecimiento; además, la plataforma virtual también hace posible recoger las opiniones de los

clientes y, de esta forma, introducir las medidas necesarias para mejorar lo que sea necesario. Hace veinticinco años, estos comentarios quizá no habrían tenido tanta importancia: aún no se había implantado la costumbre de utilizarlos como orientación a la hora de introducir cambios o, simplemente, el cliente no era tan consciente de su derecho a quejarse si algo no funcionaba como debiera. Actualmente, las opiniones expresadas *on-line* por los huéspedes constituyen una autoevaluación constante que ayuda a los responsables de cada una de las áreas a corregir los detalles que no funcionan.

Miquel Gotanegra posee una formación enfocada específicamente al campo del turismo y ha desempeñado los cargos de vicepresidente del Patronato de Turismo Costa Brava Girona y de presidente de Turismo de la Cámara de Comercio de Girona. Además, conoce las ferias hoteleras de Europa y a su amplia formación práctica se le añade la suficiente intuición como para comprender los cambios que constantemente se producen en el sector. Hace unos diez años, en Fitur —el gran punto de encuentro de los profesionales del turismo en Madrid—, un experto en el tema le vaticinó que todos los mayoristas del sector que no incorporaran algún valor añadido a sus productos desaparecerían del mercado en pocos años; su pronóstico —casi de ciencia-ficción en aquel entonces— era que la gente reservaría directamente desde el terminal del ordenador de su casa y que sólo tendrían éxito aquellos que priorizaran el trato directo con el cliente. Miquel recoge esta información y decide poner en marcha una serie de medidas que le permitan no sólo mantenerse sin problemas en el mapa hotelero, sino también destacar en él; para ello, hay que idear estrategias constantemente y, más allá de la política de precios fijos por temporada —en época de Norat padre eso era lo tradicional—, preparar ofertas, paquetes y fórmulas que puedan atraer al cliente, sabiendo que toda acción que resulte efectiva será copiada rápidamente por la competencia.

Dice Miquel que su secreto es haber convertido su trabajo en su pasión: cuando la implicación se produce a gusto, no se escatiman esfuerzos ni horas, y eso forzosamente se tiene que notar.

Toni Gotanegra, el tercero de los hermanos, es el cocinero del Terraza. Su delicada salud durante la infancia hace que pase muchas horas con su padre, que a menudo debe llevarlo al médico. En seguida demuestra un gran interés por la cocina, hasta el punto que uno de sus juegos preferidos es competir con su padre en los métodos de elaboración de determinados platos; pronto se ve claramente que será él quien asumirá la responsabilidad al frente de los fogones del Terraza.

Desde muy joven, aprovecha los meses de invierno, cuando el hotel está cerrado, para recorrer restaurantes y aprender nuevas técnicas. Con apenas dieciséis años sus padres le envían a París, y después vendrán Barcelona, Galicia, Cantabria, el sur de Francia, la Bretaña... Toni pasa unas semanas con un cocinero y unas semanas

con otro y, de esta manera, aprende técnicas diferentes, según el trabajo que haya y la especialidad del restaurante: pasta italiana, cocina al vacío, platos locales... Durante estos años de aprendizaje trabaja con los mejores chefs —en establecimientos que van desde el Ritz hasta restaurantes distinguidos con estrellas Michelin— y a veces coincide con profesionales que habían pasado por el Terraza, que se muestran encantados de enseñar al hijo de su antiguo maestro. Una vez aprendidas las técnicas básicas, los propios jefes de cocina con los que ha estado trabajando lo dirigen a otros restaurantes, donde podrá asimilar maneras distintas de cocinar y nuevas recetas.

En la capital francesa trabaja durante un tiempo en la cocina de un hotel y aprende lo que significa la restauración en un establecimiento de estas características. La cocina de restaurante y la cocina de hotel son dos cosas muy diferentes: en la primera hay más lugar para la creación que en la segunda, y en esta última se necesita más un artesano que un artista. Como dice el mismo Toni, en el restaurante eres compositor, y en el hotel músico. Ser cocinero de un hotel comporta menos lucimiento personal, pero requiere una base sólida que permita elaborar toda clase de platos y superar cada día un examen por parte del cliente. Es posible que durante un breve período de tiempo un huésped coma varias veces en el restaurante del hotel, y este trato continuo hace perder el rango de excepcionalidad al establecimiento; a veces, el cliente está contento, y otras ha tenido un mal día, pero siempre espera comer de primera y es labor del equipo no defraudarlo.

En la cocina del hotel, la variedad también representa un factor primordial: el menú debe cambiarse diariamente para que aquel huésped que pasa tres semanas alojado pueda disfrutar de unos platos variados y diferentes en cada comida y para que haya un poco para todos los gustos. La carta de un restaurante, con veinte platos de temporada que se sirven cada noche a clientes diferentes, se revela ineficaz para un negocio donde noche tras noche hay que atender a la misma clientela; esta circunstancia obliga al cocinero a tener muchos más recursos que en un restaurante convencional.

Para elaborar una buena carta es fundamental el equipamiento con que se cuenta, y el Hotel Terraza dispone de unas instalaciones de calidad, pensadas para ofrecer una buena propuesta gastronómica a sus huéspedes. Desde los tiempos del abuelo Gotanegra hasta el momento en que su nieto Toni se hace cargo de la cocina, el equipamiento ha cambiado mucho. En los inicios, el restaurante del Terraza contaba con una cocina económica, alimentada con carbón, que permitía mantener un restaurante a pleno rendimiento pero que hacía necesario proveerse de carburante, trajinarlo y almacenarlo, con el consiguiente gasto de espacio y de tiempo. La llegada de la cocina de gas fue un gran avance: más cómoda y limpia, permitió ahorrar energía porque ya no hacía falta estar pendiente del suministro de material combustible. El Hotel Terraza tenía una cocina de gas Flores Valles, una marca de cocinas industriales de gran

tradición que ha ido perfeccionando e innovando sus productos para ofrecer al mercado utensilios robustos, fiables y funcionales. Actualmente, el hotel dispone de una cocina francesa de la casa Bonnet, que se dedica a la fabricación de equipos de cocina de alto rendimiento y hechos a medida según las necesidades de cada restaurante. La tecnología más avanzada y las técnicas innovadoras son imprescindibles, y hay que disponer de un aparato de precisión que garantice un control completo de las temperaturas, que sea de fácil limpieza y que consuma poca energía.

En el Terraza, la materia prima que se utiliza para cocinar es la que se encuentra cada día en el mercado. La divisa es dar prioridad al producto local –puestos a escoger, antes un confit de pato que unas albóndigas de ciervo– y elegirlo siempre de la mejor calidad. Este es uno de los criterios inalterables para el Terraza y, por consiguiente, en La Cuina d'en Norat –así se llama el restaurante del hotel, en un claro homenaje a la saga familiar–, Toni y su equipo elaboran toda clase de platos internacionales y tradicionales siempre con productos de temporada y de la máxima calidad.

La cocina del hotel combina una base tradicional catalana –hay que pensar que muchas recetas y trucos han pasado de abuelo a padre y de padre a hijo– con una pincelada de creatividad. En opinión de Toni, al cliente le gusta este punto de innovación: una cocina que tenga como fundamento la que se ha hecho toda la vida pero con un toque diferente, un matiz que no haga perder la esencia al plato pero que lo dote de una cierta originalidad. Este es el punto más difícil de equilibrar: el de reelaborar el plato tradicional y reinterpretarlo, pero sin excesos, haciendo una recomposición que todo el mundo pueda entender. El cliente del hotel no puede comer cada día un plato sofisticado: quiere una cocina elaborada y bien hecha, bien preparada y con un toque personal, pero, al mismo tiempo, lo bastante sencilla para que se pueda comer diariamente.

En La Cuina d'en Norat siempre se tienen en cuenta las preferencias de los huéspedes, y esto implica combinar los platos de toda la vida –unos calamares a la romana, unas croquetas, una verdura cocida en su punto, unos espárragos verdes a la brasa, una tortilla de patatas...– con otros más elaborados y osados, concebidos para los paladares más atrevidos. La clave, según Toni Gotanegra, consiste en mantener un buen equilibrio en la carta, con unas propuestas más sofisticadas y otras más cotidianas.

Una de las características de la cocina del Terraza es que está supeditada al cliente que se hospeda en el hotel: debe tener en cuenta sus horarios, sus preferencias, sus hábitos y sus necesidades. Así, hay que estar preparado para elaborar un menú específico si alguien se encuentra enfermo o si un huésped de toda la vida pide una especialidad concreta que no está en la carta. En lo que se refiere a sus costumbres, el cliente de hotel también es diferente al de restaurante: suele permanecer más tiempo en la mesa y no tiene prisa; se toma un aperitivo, cena y hace sobremesa. Además, suele

ser muy sincero en sus valoraciones, y eso resulta muy satisfactorio para el equipo de cocina, que nunca recibe una alabanza que no esté justificada. A veces, el restaurante del Terraza también recibe clientes de fuera, como los que suelen acudir a las cenas de maridaje que el hotel organiza cada mes.

Muchas de las técnicas que Toni aplica en su cocina las ha aprendido durante sus años de formación en establecimientos diversos, pero una parte de sus trucos culinarios son de herencia familiar. Haciendo gala de su gran intuición para la cocina, Norat padre fue pionero en la utilización de toda una serie de procedimientos que después se pondrían de moda como el *súmmum* de la modernidad; por ejemplo, enseñó a su hijo a cocinar los ingredientes por separado y acoplarlos después en la preparación final del plato cuando eso no era una práctica tan habitual como hoy en día. Toni ha vivido la misma experiencia con otras técnicas, como la cocción en bolsas al vacío, que aprendió en los años ochenta en el Hotel Negresco de Niza, bastante antes de que se popularizara esta manera de cocinar y se desarrollara la tecnología necesaria para aplicarla.

Pero Toni reconoce la gran aportación que cocineros como Ferran Adrià han hecho al mundo de la cocina, con utensilios y técnicas nuevas, un taller permanente de investigación y la voluntad de divulgar nuevos métodos. La cocina está viva y evoluciona, y una nueva hornada de chefs ha permitido inventar nuevas maneras de hacer, introducir nuevos aparatos y reelaborar presentaciones que han revolucionado el mundo de la restauración.

Al respecto, Toni ve con claridad que la cocina ya no puede volver atrás: aunque la base sean los platos tradicionales, todas las innovaciones incorporadas estarán presentes de una u otra forma. Así, a la hora de cocinar un plato, además de criterios básicos como que el alimento esté al punto de cocción y a la temperatura idónea, se buscan otros aspectos: el gusto se potencia con un crujiente, un perfume determinado, un deshidratado, una presentación innovadora... El plato debe entrar por los ojos y contener la ración justa y, por encima de todo, ser sabroso y gustar al cliente, ya que, en opinión de Toni, no hay que perder nunca de vista que el objetivo final es el sabor. Y este elemento no se puede forzar, porque, a pesar de los contrastes y las sorpresas, el plato debe ser, finalmente, agradable al paladar.

De cualquier forma, y a pesar de todas estas reflexiones sobre nuevos métodos y cocina creativa, Toni tiene siempre presente lo que su padre solía decir: para saber si un cocinero es bueno o no, basta con pedirle que elabore una tortilla francesa. Seguramente es en los platos sencillos donde hay que demostrar el *savoir-faire*.

Neus, la pequeña de los Gotanegra, estudió Ciencias Económicas pensando ya en encarar su formación y su talento a las necesidades del negocio. Actualmente se dedica a la administración del

hotel. El hecho de vivir toda la vida en el Terraza y por el Terraza ha creado este amor incondicional por el hotel, del que nunca se planteó marchar: como los demás hermanos Gotanegra, lo lleva en la sangre. A temporadas, y a pesar que tiene su propia casa fuera, Neus aún duerme en el hotel durante breves períodos de tiempo: cuando las gestiones se le acumulan y las jornadas acaban tarde y comienzan temprano, en el hotel aprovecha más las horas y, al mismo tiempo, tiene la oportunidad de recordar los viejos tiempos de su infancia.

Neus quizá habría preferido desarrollar un trabajo que exigiera un contacto más directo con el cliente, pues le encanta atender a los huéspedes y hablar con ellos, explicar los servicios del hotel y las posibilidades que ofrece —por utilizar una metáfora culinaria podríamos decir que, en este campo, se encuentra «en su salsa»—, pero el área de gestión administrativa tiene una gran importancia en este sector y hay que dedicarle todos los esfuerzos necesarios para que funcione sin obstáculos. De vez en cuando, si se le presenta la ocasión, se escapa un rato a recepción o a otros puntos del hotel donde resulta más fácil vivir el ajetreo que más le gusta: las idas y venidas de los huéspedes. Dentro del hotel, Neus trabaja en fuerte penetración con su hermano Miquel, que, por el cargo que ejerce, comparte muchas áreas de trabajo con ella.

Nacida en el hotel, donde creció y vivió, Neus nunca se ha planteado ningún trabajo relacionado con otro sector. Reconoce que su vida se ha visto condicionada, en muchos aspectos, por el hecho de que su familia sea la propietaria del Terraza y lo regente. De pequeña no era ella la que iba a jugar a casa de sus amigas, sino estas las que venían a jugar al hotel. A veces, Neus las hacía trabajar un poco: para tener tiempo libre, primero tenían que ayudarla en algunas de las tareas que tenía encomendadas —por ejemplo, limpiar fresas— y después ya podían disfrutar de la piscina, nadar y chapotear. A pesar de haber estado implicada en el hotel con la misma intensidad que los otros Gotanegra, el hecho de ser la pequeña de los cuatro hermanos y, además, niña, la ha hecho vivir con un punto de contradicción; a veces esta circunstancia le hacía sentirse protegida, y otras, un poco excluida de la piña que hacía el sector masculino. Sin embargo, para desmentir el tópico que durante demasiado tiempo ha vinculado a la mujer a las tareas culinarias hay que decir que no siente ningún interés por los fogones, quizá porque, al haber vivido siempre en el Terraza, no ha tenido nunca la necesidad de cocinar: a las horas de las comidas, siempre se ha encontrado unos platos exquisitos ya preparados en la mesa, y eso —una consecuencia más, en este caso una ventaja, de vivir en un hotel— ha comportado que esta labor concreta no le llamara nunca la atención.

La dedicación casi exclusiva que representa para Neus su trabajo, el hecho de tener que mantenerse siempre disponible, aunque sea fiesta o momento de ocio, ha sido a lo largo del tiempo algo difícil de entender para sus amigos y para la gente de su entorno. El

hotel obliga a estar, de alguna manera, de guardia, y no sólo en lo que se refiere a las labores que cada cual tiene encomendadas, sino también para cubrir los imprevistos que en cualquier momento se puedan producir; la disponibilidad tiene que ser absoluta, o casi. Por descontado, los períodos de máximo trabajo coinciden a menudo con los momentos de ocio del resto de la población que no pertenece al sector: la Semana Santa, el verano y los puentes que los clientes aprovechan para disfrutar del Terraza, la familia Gotanegra y el personal del hotel los pasan trabajando.

En la época de la abuela Visitació, todos los gastos se apuntaban a mano, se hacía una simple suma para calcular el importe que debía satisfacer el cliente y el papelito se archivaba en una carpeta. Pero el trabajo de gestión contable ha cambiado mucho desde entonces: ahora, la responsabilidad de la administración es fundamental para llevar al día cualquier negocio, y el Hotel Terraza no es una excepción. Neus le dedica todas las horas necesarias y, desde su área, contribuye a hacer que el hotel funcione como una seda.

Es en los últimos años cuando el Hotel Terraza se ha transformado de una manera integral. A partir de la desgraciada enfermedad y muerte de su padre, los hermanos se unen más todavía, deciden analizar en profundidad la estructura del hotel para detectar sus posibles carencias y acuerdan no regatear esfuerzos para sacarlo adelante. Llegan así las primeras reformas: integrar más adecuadamente dentro de la estructura del edificio el bar de la planta baja, con vista a la playa, cambiar la piscina, suprimir habitaciones individuales y aumentar el número de suites... Para la realización de los cambios, los Gotanegra se han basado en buena medida en estudios de mercado que explican cuáles son las tendencias actuales del público. Hay que tener en cuenta que los años dorados de la ocupación hotelera total, de tener más trabajo del que se puede asumir ya han pasado a la historia, y que ahora es necesaria una dedicación exclusiva plena y no distraerse ni un minuto si se pretende que el negocio salga adelante. Otro de los cambios se refiere a los banquetes de boda, una práctica que tuvo que arrinconarse cuando el *boom* turístico no permitía más ocupación que atender a los extranjeros que inundaban nuestras playas y que ahora se retoma cuando la temporada baja lo permite. Para celebrar este tipo de eventos ha habido que adecuar los equipamientos necesarios, como salas que se pueden compartir, cocinas especialmente preparadas y equipos de colaboradores externos.

El concepto del Hotel Terraza es el del *work in progress*, el de la obra en marcha, en la cual nunca se puede dar nada por cerrado y sabido, y donde hay que ser permeable a los cambios y constructivo con los problemas. Es una idea de establecimiento cercana al planteamiento del hotel francés, que conserva este espíritu de casa de acogida, que ofrece un servicio personal y donde el cliente es una prioridad.

El Terraza ha pasado, así pues, por tres generaciones. ¿Y el futuro? A los hermanos Gotanegra les gustaría que el hotel continuara siendo una empresa familiar, pero no se les escapa que eso implica un cierto grado de complejidad por el hecho de que la familia ha ido creciendo.

La cuarta generación Gotanegra ha vivido el hotel de manera diferente a sus padres; los más jóvenes ven el Terraza como el negocio del padre o la madre, una ocupación que, sin duda, es importante, pero no el eje fundamental de sus vidas. La gran diferencia de estos jóvenes respecto a sus padres es su grado de implicación, porque ellos ya no han vivido el hotel a toda hora y en todo momento, y se han criado en familias más pluridisciplinares donde uno de los progenitores no está directamente vinculado al establecimiento.

Teniendo en cuenta estos elementos, los hermanos Gotanegra trabajan para inculcar a los jóvenes el espíritu que ha animado al Terraza durante los últimos setenta y cinco años. El objetivo es que esta nueva generación, educada en otros parámetros, comprenda la necesidad y la conveniencia de continuar adelante, y el estímulo que representa hacer crecer un negocio que es un patrimonio familiar desde hace tanto tiempo.

Son conscientes de que esta cuarta generación no tendrá la misma visión que ellos, al igual que ellos la cambiaron también respecto a la de sus propios padres. Los tiempos son otros y ya no se da aquella situación que los cuatro hermanos vivieron cuando, al llegar de la escuela, dejaban las carteras y se ponían a servir cafés, secar cubiertos o fregar platos. Ahora la vida es diferente y, además del hotel, hay otras cosas para los pequeños. No obstante, la familia está segura de saber transmitir la filosofía que ha animado el negocio generación tras generación, y prueba de ello es la incorporación de uno de los miembros de esta última hornada a la plantilla del hotel: Marina Gotanegra, hija de Miquel, con sólo dieciséis años ya trabaja en el establecimiento desde hace dos veranos. Resulta evidente, así pues, que los miembros más jóvenes continuarán la labor iniciada por el bisabuelo y seguirán haciendo del hotel un establecimiento de primera.

La clave del éxito del Terraza radica quizá en la sensación de confianza y seguridad que transmite trabajar con gente de la misma sangre, con personas que están profundamente unidas y comprometidas y para las que ser competentes y hacer bien las cosas es una necesidad. O en la capacidad de ser flexibles y de adaptarse a un medio siempre cambiante en el que a buen seguro habrá que resolver un número considerable de pequeños conflictos. O en el mantenimiento de la estabilidad y el rumbo por encima de los obstáculos y las fluctuaciones.

Lo cierto es que la suma de todos estos factores ha permitido al Hotel Terraza llegar a su septuagésimo quinto aniversario. Felicidades.

Las voces del hotel

El Hotel Terraza es ya toda una institución dentro del panorama turístico de Roses. Su tradición y solidez, la cocina sabrosa y elaborada de su restaurante y los servicios que ofrece lo sitúan entre la élite del litoral de la Costa Brava en lo que a hostelería se refiere. Y todo gracias a un factor que la familia Gotanegra ha tenido siempre muy en cuenta: el cliente. Él es el objetivo de todos sus esfuerzos, el destinatario final de todo su *savoir-faire*. El huésped es la pieza clave de todo el engranaje turístico, el elemento imprescindible sin el cual el sector no puede sobrevivir, la razón de ser de la industria hotelera.

Una de las consignas del Terraza y, al mismo tiempo, una característica que le ha distinguido de otros establecimientos es el trato preferente que brinda a los huéspedes. En contrapartida, muchos han sido los clientes que han recompensado al hotel repitiendo estancia año tras año durante dos, tres, cuatro décadas, pues saben que el Terraza es una apuesta segura y que serán atendidos y acogidos como en su casa.

Fruto de esta fidelidad son los vínculos de relación personal que la familia Gotanegra establece con sus clientes, a los que acompaña, en cierta manera, en los acontecimientos importantes de sus vidas. A menudo, los veraneantes han comenzado a hospedarse con sus hijos pequeños, unos niños a los que el hotel, año tras año, ha visto crecer e independizarse y que se han hecho mayores en el curso de sus estancias en el Terraza; unos niños que, con el tiempo, han formado su propia familia y que, a veces, continuando la tradición familiar, han visitado el hotel también con sus maridos o mujeres y con los niños que van llegando, de manera que consolidan una relación que traspasa generaciones. Otros clientes se divorcian y se vuelven a casar, y siguen veraneando en el hotel con las nuevas parejas, que presentan a los Gotanegra con la seguridad de ser siempre bien acogidos. En el hotel se sienten como en casa y saben que tendrán resueltas todas sus necesidades: el Terraza incluso les concierta hora con el notario, el abogado, el médico o cualquier otro profesional que necesiten, o les consigue entradas para ver un espectáculo, por ejemplo, en el Festival de Peralada.

Y es que el huésped del hotel es la prioridad para el Terraza. Si no se puede atender un banquete o un congreso sin perjudicar a los que están alojados, si no se puede dar mesa en el restaurante a alguien de fuera porque eso supondría negársela a un cliente, no se hace. El objetivo es evitar molestias al huésped y ello comporta ciertas medidas que se adoptan sin vacilar, como no organizar convites de bodas en verano, pues los invitados podrían incomodar al cliente veraneante de toalla y pantalones cortos.

A los visitantes que llegan al Terraza les gusta Roses y se encuentran bien aquí. Algunos descubren el hotel por casualidad, y otros acuden siguiendo la recomendación de algún pariente o

amigo. Poco a poco se hacen al pueblo, descubren los encantos del litoral gerundense y, algunos, deciden incluso comprarse una segunda residencia en la Costa Brava, ya sea en la misma Roses o en los alrededores. Pero no son clientes perdidos: muchos de ellos, a pesar de tener casa en la población, prefieren hospedarse en el hotel para disfrutar de los servicios que este ofrece; valoran enormemente poder relajarse en el spa o saber que tienen un buen restaurante a su disposición. Quizá no lo utilicen cada día, pero les gusta tener la posibilidad de hacerlo.

El cliente del Terraza se siente escuchado, atendido, acogido y confortado por el hotel y por su personal. Y para conseguirlo, los Gotanegra han seguido desde siempre una consigna muy clara: estar en todo momento, personalmente, al pie del cañón. A pesar de la eficiencia y la profesionalidad del equipo que hace posible que el hotel funcione, y no obstante su capacidad contrastada para solucionar los problemas de toda índole que se puedan presentar, debe haber siempre de guardia alguien de la familia, una cabeza visible, un Gotanegra que pueda responder ante el cliente o tranquilizarle en caso de cualquier imprevisto. Y esto también es importante para el personal: la figura de un responsable último que esté a su lado representa un apoyo, alguien a quien recurrir en caso de necesidad, una persona con la autoridad, el poder de decisión o el aplomo suficiente para hacer frente a cualquier eventualidad. Este papel de garantía última, casi centinela del Terraza, lo ejercen asiduamente los hermanos Gotanegra pero, sobre todo, es asumido por la madre, Mercè, para quien el hotel representa toda una vida de velar por el confort de los demás.

El perfil general de los clientes del Terraza, no obstante la fidelidad demostrada por muchos de ellos, ha ido evolucionando con el paso de los años. Hace tres o cuatro décadas, el grueso de los huéspedes del establecimiento estaba constituido por familias o por grupos de personas que se encontraban para pasar juntos las vacaciones y que celebraban en el propio Hotel Terraza toda una serie de actividades conjuntas, como bailes o competiciones de petanca. Con el paso de los años, algunos clientes se han mantenido —Mercè aún recuerda a Mr. Gattoni, un huésped que vino durante cincuenta y un años, hasta su muerte, y que siempre se alojaba el mismo número de días y en la misma habitación, la 114— y otros han ido cambiando. El hotel, por su parte, se ha orientado cada vez más hacia el mundo de la pareja, y también se ha transformado el propio sector, con la desaparición casi definitiva de la opción de pasar una estancia de quince días en la playa con toda la familia.

Los períodos de máxima ocupación también han variado a lo largo del tiempo: mientras en la década de los setenta el hotel estaba completo todo el verano —en los momentos de trabajo fuerte, cuando Internet aún no existía y una gran parte de la gestión se hacía por carta, se necesitaba una persona dedicada exclusivamente a la correspondencia—, ahora el pico de ocupación se sitúa

en la primera quincena de agosto. Los clientes más antiguos, sin embargo, suelen hospedarse en el Terraza en junio o en septiembre, cuando el hotel es más tranquilo, y siempre preguntan por Mercè y recuerdan su dedicación a lo largo de los años: para ellos, la madre Gotanegra forma parte de la esencia del establecimiento.

Otro de los cambios registrados con el paso del tiempo se refiere a la nacionalidad de los visitantes; así, el predominio —según la década— de huéspedes alemanes, ingleses o italianos ha dejado paso a una clientela básicamente francesa y catalana (que, por otra parte, siempre ha tenido presencia en el hotel). Lo que sí se ha mantenido constante a lo largo de estos setenta y cinco años es el trato directo con el cliente: el Terraza no ha trabajado nunca con agencias ni con operadores turísticos, sino que ha gestionado siempre sus clientes uno a uno, y en ningún caso como paquete turístico.

Diversos testimonios avalan estas características del Terraza, que a quien no conociera el hotel y a la familia podrían parecerle una exageración.

Los Srs. Allaman veranean en el hotel desde hace cuarenta y seis años. Esta pareja francesa vino por primera vez al Terraza en agosto de 1963, tras descubrirlo un poco por casualidad durante un recorrido por el litoral catalán. Después de aquella primera estancia, los Allaman nunca han dejado de visitarnos. Al principio venían en verano, pero desde que se jubilaron se desplazan a Roses tres veces al año: en mayo, en julio y en septiembre. En el Terraza han ido haciendo amistad con otros huéspedes, con algunos de los cuales se encuentran todos los meses de julio y mantienen contacto telefónico o por carta. Recuerdan con agrado las competiciones de petanca que se organizaban delante del hotel en los setenta y los ochenta, en las que participaban franceses, belgas, holandeses, alemanes... Por la noche, en el Salón del Terraza todos asistían a la ceremonia de entrega de la copa y el padre Gotanegra galardonaba a los vencedores. Entonces el hotel era más familiar.

Los Srs. Allaman venían al principio con sus hijos, que ya son mayores, y ahora, a veces vienen también con los nietos. Recuerdan perfectamente el hotel de la primera época, con el abuelo Gotanegra a la cabeza, a un joven Norat padre y a un Norat hijo que apenas tenía dos años. Durante los primeros tiempos se alojaron aún en el edificio primitivo, por lo que han vivido las obras de ampliación y el cambio de emplazamiento definitivo; una de las cosas que valoran del Terraza es, precisamente, esta evolución constante y la modernización permanente de las instalaciones, que cada año les sorprende con alguna novedad.

Los Allaman prefieren el Terraza a otras opciones por diversos factores, como la situación del hotel delante del mar y la cocina de su restaurante, que, si bien ha ido cambiando de estilo con cada nueva generación, ha sabido mantener la calidad y el trato al cliente.

Sus continuas visitas les han permitido conocer bien a los empleados, siempre diligentes y amables, e incluso verles jubilarse con el paso de los años, o compartir la tristeza por la muerte de los abuelos y de Norat padre. También han vivido la infancia de los cuatro hermanos; aún recuerdan cómo les gustaba, de pequeños, estar constantemente en el agua y que cuando les veían siempre corrían a darles un beso. Consideran a la familia Gotanegra unos buenos amigos, respetuosos y amables, con quien nunca –insisten en este punto– han tenido ningún problema.

Cuando llegan al hotel, lo primero que hacen los Srs. Allaman es dejar el coche y desplazarse a pie por todas partes, pasear y relajarse. Cuando eran más jóvenes realizaban muchas actividades, pero ahora que se han hecho mayores prefieren una estancia más tranquila. Han recomendado el Terraza muchas veces y suelen llevarse folletos para repartirlos entre aquellos de sus amigos que saben que apreciarán un buen trato, gente educada y respetuosa que se puede encontrar a gusto en el Terraza, ya que, como ellos mismos dicen, «tout le monde est content de l'hotel».

Siempre se alojan, en la medida de lo posible, en la misma habitación, y si tuvieran que describir el hotel con una palabra, esta sería *excelente*. Les gusta tanto el Terraza que incluso lo escogieron como escenario para la celebración de sus bodas de oro: durante la fiesta, que fue todo un éxito, familia y amigos disfrutaron de un menú especial, *champagne* y visitas al entorno (Roses y la Ciudadela). Consideran al Terraza como el número uno y por eso nunca han tenido la tentación de cambiar de hotel. Exclaman, un poco por resumir sus sentimientos hacia el establecimiento: «On est enchantés!».

Pans Schomper nació en Indonesia en 1926, aunque vive en Holanda desde 1947. Desde que emigró, buscaba un lugar similar a su país natal donde pasar las vacaciones, pero que estuviera un poco más cerca de su casa. Cuando en 1962 descubrió Roses, le pareció un entorno paradisíaco, con las montañas nevadas al fondo y la playa a sus pies, y en seguida se enamoró del paisaje, que le recordaba al indonesio. Así pues, adquirió terrenos en la localidad y construyó en ellos hasta cuatro casas, se compró un barco y, desde entonces, ha venido cada año. En sus primeras estancias en el Empordà se alojaba en el Hotel Duran de Figueres, pero un día, mientras iba de visita de obras a Roses para comprobar la evolución de sus casas en construcción, descubrió el Terraza. Le gustó y se quedó.

Del hotel valora toda una combinación de factores. En primer lugar, encuentra positivo que el establecimiento lo lleve una familia catalana, pues eso da la oportunidad a los huéspedes de relacionarse con gente del país: el Terraza no es como los hoteles regentados por extranjeros, que poco tienen que ver con la realidad de la zona. Además, considera excelente la calidad del servicio, aprecia la amabilidad y la diligencia de los empleados, y adora la cocina del Terraza: ya le gustaba mucho en tiempos de Norat padre, a quien

consideraba muy buen cocinero, y cree que Toni ha tomado el testigo ante los fogones de una manera inmejorable. También valora muy positivamente las reformas de que han sido objeto las instalaciones, sobre todo en los últimos años, y que han contribuido a mejorar cada vez más los servicios.

Ha recomendado el hotel a diversas personas, amigos y compañeros de empresa, y todos aquellos que han seguido sus consejos han quedado encantados. Él mismo, a pesar de tener casas en Roses, se aloja siempre en el Terraza, donde dispone de todas las comodidades y se siente realmente a gusto: encuentra el ambiente acogedor y le encantan la comida, las habitaciones con vistas al mar, el perfecto estado de las instalaciones y el trato cordial. No le gusta cambiar e incluso se entristece si alguna vez ha venido durante los pocos meses en que el hotel está cerrado y ha tenido que instalarse en otro lugar. Suele pasar en Roses una semana cada dos meses, y en verano se queda tres semanas.

Durante todos estos años de estancias continuas, Pans Schomper ha ido acumulando toda una serie de buenos recuerdos del hotel. Uno de los momentos que le vienen a la mente cuando piensa en el Terraza, quizá porque él mismo es músico, son las magníficas veladas en los salones del hotel, acompañado por sus hijas y escuchando las melodías que iba desgranando el pianista. Si tiene que describir el hotel en pocas palabras, dice: «In my opinion, the perfect best hotel from Roses», el mejor y el más perfecto. Está muy contento de que la familia Gotanegra haya cumplido el septuagésimo quinto aniversario al frente del establecimiento y desea al Terraza una vida larga y próspera.

Jove Graftdyk coincide en valorar la atmósfera catalana que se respira en el hotel y el marco natural en que se encuentra situado. Lo que más aprecia del Terraza es la amabilidad en el trato, que hace del establecimiento un lugar altamente confortable, y también las reformas constantes que año tras año se van incorporando a las instalaciones para ofrecer cada temporada un servicio mejor. Aunque reconoce que cada estación tiene su encanto –excepto agosto, época en la que hay demasiada gente para su gusto–, prefiere venir a Roses en primavera, cuando los árboles están floridos. Una de las cosas que más le gustan del Terraza es que, cuando entra por la puerta, se siente como si volviera a casa.

Y si los clientes son una pieza imprescindible en la marcha de cualquier establecimiento turístico, la otra cara de la moneda, y un puntal tanto o más necesario, es el equipo que trabaja detrás de los mostradores para que todo funcione como una seda. Cada uno desde su puesto, ya sea de mayor o menor responsabilidad, pero siempre importante –no debemos olvidar que la perfección en los detalles tan apreciada por los huéspedes únicamente es posible si todas y cada una de las tareas se desempeñan con eficiencia–, los

trabajadores del Terraza consiguen hacer del establecimiento un lugar especialmente apreciado por sus servicios. A menudo, cuando disfrutamos de lo que nos ofrece una instalación hotelera o un restaurante no pensamos en el trabajo que se esconde tras las acciones más cotidianas —las habitaciones a punto para los huéspedes, el restaurante preparado para las comidas, las instalaciones en perfecto estado de revista...—, pero conseguir que el cliente sólo vea unos buenos resultados implica la labor de un equipo eficiente, organizado y bien coordinado que, como un ejército a menudo invisible, se ocupa de que los visitantes no puedan tener ninguna queja.

Pedro Bacallao es el maître del Terraza. Integrante de la plantilla del hotel desde 1995, su trabajo consiste en atender al cliente en el comedor. Una de las características principales que destacaría del establecimiento es que aquí los clientes se encuentran a gusto. En el restaurante, a menudo se dejan aconsejar por el personal a la hora de escoger un plato o de valorar las alternativas del menú, y si están indispuestos tienen la confianza suficiente para pedir un arroz blanco o una sopa de verduras.

Comenta Pedro que ser maître en el restaurante de un hotel no es lo mismo que serlo en un establecimiento exclusivamente dedicado a la restauración. En el hotel se coincide con el cliente casi cada día a la hora de desayunar y a menudo también en las comidas —aunque la pensión no es obligatoria, muchos huéspedes comen habitualmente en el hotel porque les gusta la cocina del Terraza—, y este contacto diario implica una relación diferente a la que se mantiene con el cliente ocasional. Entre los clientes habituales hay quienes suelen depositar en manos de Pedro la elección del menú, ya que confían en su criterio y prefieren dejarse guiar, mientras que otros hacen su propia elección porque tienen muy claras sus preferencias. Explica Pedro que para saber distinguir entre aquellos a quienes resulta conveniente recomendar un plato y aquellos de los que cabe esperar que hagan su propia elección es necesario aplicar una cierta dosis de psicología. Ocasionalmente, incluso hay algún cliente a quien se le puede ofrecer alguna especialidad fuera de menú si realmente no encuentra nada de su gusto entre los platos propuestos.

A la hora de elaborar la carta y fijar los horarios del comedor hay que tener en cuenta diversos factores como por ejemplo la edad de la clientela —actualmente, la edad media del cliente del Terraza se sitúa en torno a los cincuenta años— o su país de origen: los huéspedes franceses y de una cierta edad suelen querer cenar más temprano que los catalanes o los españoles, y eso permite hacer varios turnos en cada comida. Por las noches, después del servicio del comedor, el salón del hotel acoge con frecuencia veladas que se amenizan con música en vivo o con algún espectáculo.

La nacionalidad de los clientes no sólo es relevante en la cuestión de los horarios, sino que marca muchas diferencias entre ellos. En opinión de Pedro, los tópicos, a pesar de serlo, tienen una base

real y hay que tomar en consideración las características de cada país a la hora de atender a los huéspedes a su gusto. La clientela alemana ha bajado mucho en los últimos años, y en la actualidad la mayoría de los clientes son franceses. La evolución del turismo también se ha notado mucho en las costumbres: ahora la gente come y bebe menos, y el cliente del Terraza prefiere la calidad a la cantidad.

El hecho de que los clientes se sientan bien acogidos por el hotel genera un clima de simpatía que hace que los empleados, a su vez, también se identifiquen con los huéspedes, de manera que se crea un ambiente de cordialidad en el que es más fácil trabajar. Pedro está convencido de que el huésped valora el alto grado de conexión que caracteriza esta relación entre establecimiento y cliente, que permite forjar unos vínculos de confianza y complicidad elevados; recuerda, a título de ejemplo, que en una ocasión un cliente tuvo un accidente y el personal del hotel avisó a sus familiares e incluso los fue a buscar al aeropuerto. Además de esta relación casi personal entre visitante y empleado, Pedro destaca la confianza que el cliente tiene en la honestidad del hotel: el huésped sabe con absoluta certeza que sólo se le facturarán aquellos servicios que haya utilizado. Este clima permite al cliente relajarse por completo, que es, en definitiva, para lo que ha venido de vacaciones.

Uno de los pilares fundamentales para que todo funcione es, en opinión de Pedro, el equipo de trabajo, en su doble vertiente: por un lado, la cocina —en este sentido, el maître mantiene una relación excelente con Toni Gotanegra y el resto de los cocineros, con los que puede comentar cualquier detalle referente a la elaboración de los menús— y por otro, los empleados de comedor, cuya coordinación es función suya —Pedro prefiere una buena persona a un buen camarero: la segunda característica se puede adquirir, la primera no—. Para él es imprescindible que en su equipo se respire compañerismo, ya que ello facilita el trabajo y crea un clima agradable que el cliente nota en seguida y que le hace sentirse a gusto.

Según él, el trabajo en un hotel familiar no tiene nada que ver con el que se lleva a cabo en una cadena de hoteles. En un negocio como el Terraza, la implicación personal es muy importante, mientras que en un establecimiento perteneciente a una cadena hotelera los empleados llegan, realizan exclusivamente las tareas que tienen asignadas durante la jornada y se van: esto impide tener una visión global del negocio, una visión en la cual el papel de cada uno es fundamental y el resultado final depende de la suma del esfuerzo de todos.

La relación con la dirección es también muy diferente según el tipo de establecimiento. En el caso del Terraza, la comunicación entre jefe y empleado es muy fluida, y los trabajadores sienten que tienen el apoyo de sus superiores a la hora de tomar decisiones. Aunque el establecimiento cuenta con una serie de protocolos que deben seguirse ante algunos problemas concretos, es imposible

prever todas las circunstancias y en ocasiones el responsable de alguna de las áreas se encuentra en la obligación de tomar una decisión; en estos casos, la persona en cuestión decide siguiendo el sentido común y sabiendo que su actuación no será cuestionada, sino que, todo lo más, si la dirección no la considera lo bastante acertada, se le harán privadamente los comentarios oportunos para cuando se vuelvan a presentar unas circunstancias similares.

Por otra parte, y para la tranquilidad de empleados y clientes, siempre hay algún miembro de la familia Gotanegra disponible —ya sea en persona en el hotel o localizable por teléfono—, alguien a quien poder recurrir si urge hacer una consulta. Entre todos ellos, la cabeza más visible, la persona que pasa más horas en el Terraza es quizá Mercè: su vida está tan íntimamente ligada al hotel que la empatía con el establecimiento es total. Su filosofía de trabajo se ha convertido en un ejemplo para todos y es la verdadera alma máter del Terraza.

Francisco Javier Hornos, Xavi, es el jefe de recepción. Trabaja en el Terraza desde marzo del 2000 y su función consiste en controlar las reservas, las entradas y salidas de los clientes y los turnos de su equipo. La recepción es, como su nombre indica, el punto de acogida de los huéspedes, el lugar donde se reciben todos sus comentarios, peticiones y posibles reclamaciones. En un puesto como este hay que tener recursos y fluidez para solucionar los imprevistos que se puedan plantear a lo largo del día, y también vitalidad e imaginación para complacer las demandas de los clientes. En ciertos aspectos, la recepción es el epicentro del hotel, el punto desde el cual deben transmitirse las indicaciones adecuadas a los diferentes departamentos para satisfacer las necesidades de los clientes; por ello, siempre tiene que haber alguien de guardia. Además de la organización de turnos y la coordinación de las diferentes personas que trabajarán durante la jornada, se impone la necesidad de llevar un registro en el que se apunten todas las incidencias, a fin de que el responsable que en cada momento haya en la recepción esté al corriente de todas las particularidades del día —si un huésped ha solicitado algún servicio externo, si había que buscarle alguna información o si tenía que apuntarse una reserva al restaurante—. Es importante que estos datos se comuniquen de un turno al otro sin romper la cadena, ya que, de esta manera, el cliente está seguro de que sus demandas serán bien atendidas. Una vez más, hay que adelantarse al visitante, escucharlo, demostrarle que sus comentarios son tenidos en cuenta, atenderle —siempre que sea posible— en su idioma y hacer que se sienta cómodo y bien acogido.

Desde su puesto de jefe de recepción, Xavi cuenta con un elevado grado de autonomía para resolver problemas, aunque todo depende, naturalmente, de la magnitud de los mismos: un cambio de habitación, por ejemplo, no comporta mucha dificultad, pero es posible que surjan otros imprevistos que requieran una consulta a di-

rección. En este sentido, Xavi sabe que tiene un apoyo constante y que en cualquier momento del día o de la noche la dirección está siempre localizable para atenderle y para buscar conjuntamente posibles soluciones, de manera que trabaja con la tranquilidad y la confianza que le da la cobertura de los jefes. Este planteamiento evita demoras y retrasos innecesarios y permite, así, adoptar soluciones rápidas que el cliente agradece.

Xavi procura que en su equipo haya un buen ambiente de trabajo, siempre con el máximo respeto hacia las particularidades personales de cada uno. Como jefe del servicio es receptivo a las sugerencias que aportan los trabajadores y flexible a la hora de incorporar ideas que puedan mejorar los resultados: se trata de conservar aquello que funciona bien y de aprovechar las iniciativas nuevas que contribuyan a perfeccionar el funcionamiento de algunos aspectos.

Entre la recepción y los demás departamentos de la casa existe una relación muy bien coordinada. El Terraza es para Xavi como una pequeña familia y, por tanto, considera lógico que se trabaje por un objetivo común: hay que tener una perspectiva global, saber que todos los elementos están relacionados y conseguir que fluyan sin obstáculos; de otra forma, es el cliente quien lo sufre. Esta determinación se ve reforzada por el hecho de que el grueso de los miembros del personal son veteranos del establecimiento y trabajan juntos desde hace mucho tiempo. Un equipo estable crea sentido de empresa, y la buena imagen del Terraza es importante para cualquiera de los empleados del hotel. En su trabajo —que procura realizar siempre de la mejor manera posible—, Xavi no sólo busca su satisfacción personal, sino que también espera que su esfuerzo redunde en beneficio de la empresa: le interesa que el Terraza sea un hotel excelente en tanto él es parte integrante del mismo. El objetivo que se marca es que el cliente quede contento y eso le lleve a regresar al hotel en otra ocasión, pero también que lo recomiende a sus parientes o amigos. Al respecto, señalar que en la dinámica de trabajo del Terraza el boca a boca tiene una importancia fundamental y aporta un tipo de huésped que visita el establecimiento porque ha oído hablar de él. Gracias a esto, el cliente del hotel es un cliente directo en el 95% de los casos, de manera que el negocio queda libre de la dependencia de terceros —operadores turísticos o viajes organizados—. Se trata de dos opciones de trabajo incompatibles, y el Terraza ha preferido, desde siempre, el trato directo con sus huéspedes.

La proximidad al cliente es el hecho diferencial del hotel, insiste Xavi, y el objetivo consiste en hacer que el visitante se sienta como si se encontrara en una segunda residencia. Fruto de este afán por cuidar la relación son los especiales vínculos que se establecen, próximos a la amistad. Cuando el cliente hace una reserva, si ya se ha hospedado previamente en el Terraza se le reconoce y se le recuerda; es casi como si quien llegara al hotel fuera un familiar. El plantea-

miento de Xavi, verdadera filosofía del Terraza, se podría resumir en la siguiente pregunta, que ya se ha convertido en la consigna de los empleados del establecimiento: «¿Qué puedo hacer yo, desde mi puesto de trabajo, para que el cliente se sienta mejor?».

Esta relación entre clientes y hotel genera un elevado grado de confianza. A título de ejemplo, Xavi comenta que hay huéspedes que, cuando llegan, aparcan el Ferrari, le dejan las llaves y le autorizan a moverlo si hace falta, con lo que demuestran que confían sus posesiones al hotel con una tranquilidad absoluta. Pero esta confianza debe ser correspondida, y el hotel tiene la obligación de estar a la altura de las expectativas que genera. Que la información proporcionada sea fiable al cien por cien resulta absolutamente vital, y el Terraza es muy cuidadoso en este aspecto. La persona que viene de vacaciones probablemente ya hace mucho tiempo que espera estos días de descanso, y se debe complacerla desde el primer momento: no hay nada peor que comenzar una estancia fuera de casa con mal pie. Es imprescindible, así pues, que todo vaya como una seda ya desde el primer momento en que el cliente pisa el establecimiento, pues la primera impresión que ofrece el hotel a menudo marca el tono de la estancia que se pasará en él. «El carácter del cliente cuando llega», comenta Xavi, «y el carácter del cliente cuando se va son completamente diferentes». Y es tarea del hotel operar este cambio: recibir a un visitante estresado, nervioso y con perspectivas de disfrutar de la estancia y despedir a un huésped relajado, contento y satisfecho.

Pedro y Xavi coinciden en señalar que el personal del Terraza es muy versátil. A pesar de que cada cual tiene su trabajo perfectamente definido, en un momento concreto todos pueden echar una mano en otra sección del hotel. En este sentido, el entendimiento entre los diversos departamentos es muy fluido: se intenta reunir y compartir toda la información necesaria sobre el cliente para atenderle de la mejor manera, ya que hay huéspedes que tienen más relación con la recepción, con el personal de comedor o con el servicio de habitaciones, según sus hábitos o preferencias. Para Pedro y Xavi, el secreto de la longevidad del hotel es este: que el cliente sea la prioridad.

Elisabeth van den Bergh, Lisa, trabaja en el Hotel Terraza desde hace trece años. En un principio, sus atribuciones se ceñían al sector del marketing y consistían en potenciar la imagen del hotel fuera de Roses, en promocionar el Terraza –visualización en las ferias, mayor presencia en Internet, potenciación de la web...–, pero, siguiendo la evolución del hotel, que ha crecido también en dimensión de negocio, su trabajo ha cambiado mucho y lo que de entrada era labor para una sola persona ahora se ha convertido en ocupación para todo un equipo. Las obligaciones de Lisa en sus primeros tiempos en el hotel abarcaban diversos ámbitos –podía llevar temas tanto de dirección como comerciales e incluso, si era necesario, hacer una suplencia en recepción o estar pendiente de las necesi-

dades del camping–, pero finalmente se ha acabado centrando básicamente en la secretaría de gerencia, desde donde lleva todo lo referente a recursos humanos, certificaciones medioambientales y tramitaciones diversas, un papeleo que resulta fundamental para la buena marcha del establecimiento. Lisa valora mucho haber tomado parte en el proceso de transformación del hotel y se siente orgullosa de haber contribuido a hacer posible todo este conjunto de cambios que han convertido el Terraza en un establecimiento mejor.

Para Lisa, en una empresa familiar como el Terraza, la comunicación es fundamental. Mientras en una multinacional se pierde mucho tiempo debatiendo cualquier tema de departamento en departamento, en reuniones superfluas y en pasos intermedios hasta que se llega a la persona que realmente puede decidir, aquí el contacto es más directo, más cercano, y los años de trabajo conjunto han acabado de redondear esta relación tan fluida. En el cumplimiento de sus funciones, Lisa ha tenido que trabajar estrechamente con Miquel Gotanegra, a quien considera una persona muy receptiva a todas las ideas, opciones de mejora e incluso críticas que ella pueda plantear. En el Terraza, toda propuesta se comenta y se debate en reuniones periódicas con la familia –las decisiones sobre el hotel se toman conjuntamente–, y esta dinámica de trabajo agiliza cualquier trámite. Lo que en cualquier otra empresa serían interminables reuniones de la junta se resuelve aquí en los encuentros familiares, y en cuanto se comprueba la necesidad de introducir una mejora, se planifica el proceso para incorporarla en el futuro.

La filosofía de empresa del Terraza, comenta Lisa, se percibe a fuerza de trabajar en el establecimiento. A veces resulta difícil resumir la trayectoria del hotel y explicar su método de trabajo, sobre todo en períodos de máxima ocupación, pero es algo que se aprende en seguida haciendo camino. Cada responsable de departamento sabe integrar muy bien al personal de su equipo y transmitirle las consignas básicas del Terraza, ya sea con explicaciones o con el propio ejemplo, fundamental para demostrar la manera de hacer del hotel. Ellos son los encargados de comunicar las pautas de trabajo y la política empresarial, sobre todo al personal eventual que presta sus servicios por primera vez en el hotel; el que es estable o trabaja cada año aquí ya está embebido de este espíritu de empresa.

La implantación del establecimiento en Roses es uno de los aspectos del Terraza que más gusta a Lisa, que comenta cómo la familia Gotanegra está muy pendiente de las mejoras urbanísticas y de las instalaciones del municipio, las celebra y se adecua a las mismas porque sabe que el progreso de la ciudad repercute en todos sus habitantes. Si Roses prospera, sus ciudadanos tienen mejor calidad de vida y el hotel sigue avanzando. Esta cuestión es importante para el Terraza, que, si puede escoger, prefiere trabajar con proveedores o contratistas locales, potenciando así a las empresas

arraigadas en el tejido ampurdanés, y mantener relaciones comerciales con sus conciudadanos.

Lisa está contenta de la naturaleza de su trabajo, que considera muy creativo: siempre hay que estar ideando estrategias para mejorar y proponerse nuevas metas que dotan de aliciente a una actividad ya de por sí nada monótona. De Miquel Gotanegra, su jefe directo, destaca justamente esta característica: el torrente constante de ideas que necesita dejar salir y plasmar en acciones concretas y que siempre tienen como objetivo la mejora del Terraza. Valora muy positivamente la experiencia de trabajar con él.

A lo largo de estos años de trabajo codo con codo con la familia Gotanegra, Lisa ha oído hablar mucho de Norat padre, de su labor de más de treinta años al frente del Terraza y de su visión precursora. Le habría gustado conocer a este hombre innovador y avanzado a su tiempo, que sabía evolucionar y apostar por iniciativas capaces de aportar un valor añadido al establecimiento y que, a buen seguro, ha inspirado a sus hijos. En lo que se refiere al futuro, cree que el hecho de que el Terraza haya sabido distinguirse de los demás establecimientos, asumiendo que el turismo de sol y playa es una limitación a la que hay que buscar alternativas, y que se haya avanzado a la competencia con ideas siempre nuevas le asegura una parcela propia en el panorama turístico del siglo XXI. Lisa está segura de que, con los años, serán los ahora aún niños Gotanegra los que lucharán por este espacio.

Y es que el reto que representa el Hotel Terraza, abierto con iniciativa ahora hace setenta y cinco años y continuado durante décadas con entusiasmo y esfuerzo, deberá desarrollarlo la próxima generación. El traspaso de padres a hijos —que ya se ha dado dos veces en el establecimiento— será el relevo natural que todos prevén para dentro de un tiempo en la dirección del Terraza. La incorporación gradual de savia nueva, de las ideas de una gente joven que querrá expresar su opinión y que aportará otros puntos de vista y otros conocimientos forjará una nueva etapa de este negocio que ha pasado el testigo de padres a hijos y de hijos a nietos y que —la familia Gotanegra está segura de ello— lo transmitirá también de nietos a bisnietos, en una línea ininterrumpida de continuidad desde el ya lejano fundador del hotel, Norat Gotanegra Marcó, un joven emprendedor que, hace ahora setenta y cinco años, tuvo la idea de construir un hotel en la playa de Roses.

Distinciones

A lo largo de su historia, el Hotel Terraza ha recibido varias distinciones: **Año 1966.** Título de Maître Rôtisseur, otorgado al Sr. Honorat Gotanegra Marcó por la Confrérie de la Chaîne des Rôtisseurs.

Año 1973. Título de Pionero de la Hostelería en la Provincia de Girona, otorgado al Sr. Honorat Gotanegra Vilà por la Chaîne des Rôtisseurs, el Sindicato Provincial de Hostelería y Actividades Turísticas, la Delegación Provincial del Ministerio de Información y Turismo y la Comunidad Turística de la Costa Brava.

Año 1986. Diploma Turístico de la Generalitat de Cataluña, otorgado al Hotel Terraza.

Año 1994. Medalla de Turisme de Catalunya, otorgada al Sr. Honorat Gotanegra Vilà.

Año 1995. Premio de la Escuela de Turismo Ferran Agulló de Girona, concedido a la familia Gotanegra, del Hotel Terraza, durante la XIX Noche del Turismo, «Por mantener una tradición dentro del mundo de la hostelería».

Año 2006. Diploma de Reconocimiento a los Establecimientos de más de 50 Años, otorgado al Hotel Terraza por la Asociación de Hostelería del Alt Empordà.

Los protagonistas

Este libro ha sido posible gracias a toda una serie de personas que han querido y sabido compartir sus recuerdos y experiencias. Hablando con ellas se ha podido reconstruir la historia del Terraza, los detalles de cada época y el punto de vista de los que la vivieron.

Todo lo que se explica en *Cuando el deseo se hace realidad. Hotel Terraza, Roses, 75 años* es fruto de estas conversaciones, a lo largo de las cuales los protagonistas de algún tramo de estos 75 años han ido desgranando episodios de sus vidas relacionados con el hotel. Sin ellos no habría sido posible escribir esta historia, memoria viva que es de justicia preservar.

El DVD

El DVD documental que acompaña al libro permite descubrir el funcionamiento diario del Hotel Terraza a lo largo de toda una jornada de trabajo, desde que se inicia el servicio a primera hora de la mañana hasta ya entrada la madrugada. Junto a la familia Gotanegra y su equipo podrá conocer cómo es el día a día en el hotel en plena temporada alta y cómo cada cual —desde los hermanos Gotanegra hasta el personal eventual— realiza su trabajo con la ilusión puesta en un objetivo común: satisfacer las expectativas de los clientes y que cada jornada se convierta en un nuevo éxito colectivo. Esta ha sido la razón de ser del Hotel Terraza durante estos setenta y cinco años.



Índex

Presentació	7
Salutació de l'Alcadessa de Roses	9
Salutació d'elBulli	11
Un hotel a la platja	15
De pare a fill	37
Un hotel de darrera generació	77
Les veus de l'hotel	109
Distincions	142
Els protagonistes	143
EI DVD	145
Versió castellana	147

