

CARL EMBERSON (50)

“Me quedó el espíritu y la onda del argentino”

Dirige el St Regis Punta Mita Resort, como antes Las Leñas, el Park Haytt Mendoza y el restó Bice. Del Gato Dumas a James Cameron.

Hombre de buen vivir, Carl Emberson nació en Fidji y se aventuró por el mundo. Hotelero y empresario gastronómico, tiene tantas ciudades en su haber como experiencias aprehendidas. Argentina fue el país donde más vivió. Fue gerente en Las Leñas, director del Park Haytt Mendoza y dueño de Bice en Puerto Madero, entre otras cosas. Aprendió con Francis Mallmann y Gato Dumas, cocinó en televisión y se hizo fanático de Boca. Antes y después, trabajó en diez países. Desde hace tres años es director general del St Regis Punta Mita Resort, en México. La hotelería, la cocina, el golf y la familia son sus pasiones. Está casado hace 25 años, tiene dos hijas y planea retirarse a vivir en Punta del Este, su lugar soñado.

NOTICIAS: ¿A qué se considera lujo hoy?

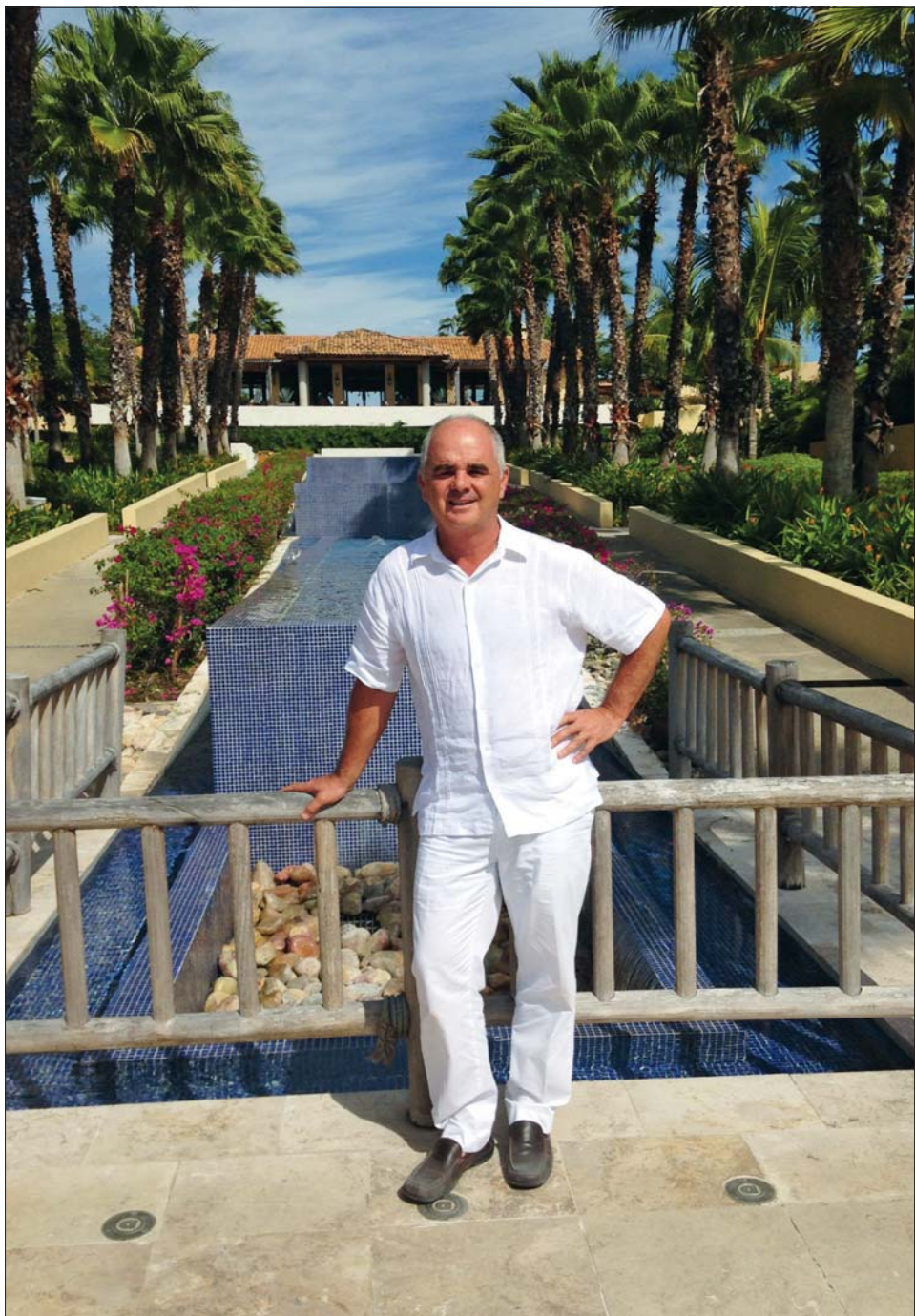
Carl Emberson: Los consumidores de lujo coleccionan experiencias y viajes. Buscan experiencias exclusivas con un enfoque local y un servicio personalizado. Por ello, hoteles, restaurantes y líneas aéreas implementan programas con perfiles personalizados para VIPs.

NOTICIAS: ¿Las crisis económicas afectan a ese segmento?

Emberson: El lujo, y en especial los viajes de lujo, fue uno de los menos afectados. Igual, vimos un impacto. La exigencia de los clientes sigue alta y ahora hay un consumo más responsable.

NOTICIAS: ¿Quiénes son los grandes consumidores de lujo?

Emberson: Hay un gran enfoque en los países en desarrollo y en mercados emergentes. La riqueza fluctúa hacia fortunas e industrias nuevas: tecnología, deportes y entretenimiento. Como nunca, existe la oportunidad de hacerse rico más joven y hay más mujeres con fortunas propias. La lista de billonarios de “Forbes” 2013 incluyó 1.426 nombres, 210 más que





AMOR TODO TERRENO. Con la uruguayaya Sabine Steverlyncck estudió hotelería en la Escuela Les Roches, en Suiza, y lleva 25 años de casado.

el año pasado, con un valor neto de 5,4 trillones de dólares, contra 4,6 trillones del año anterior. Y, aunque los Estados Unidos aún lidera con 422 billonarios, la riqueza mundial se está emparejando. Asia-Pacífico tiene 386, Europa, 366, y existen otros 232 en economías emergentes. En América Latina, Brasil lidera con 46 billonarios, seguido por México y Chile con 14 cada uno, Perú con 10, la Argentina con 5, igual que Colombia, Venezuela con 3, St. Kitts and Nevis con 1, igual que Belize.

NOTICIAS: ¿Qué define a la hotelería de primer nivel?

Emberson: La búsqueda de la excelencia. Ninguna solicitud carece de importancia y cada huésped es tratado como si fuera el único. En nuestro hotel el equipo está comprometido para anticipar y exceder los deseos y necesidades de nuestros huéspedes. El servicio de mayordomo St. Regis ejemplifica a la perfección la hotelería de lujo.

NOTICIAS: ¿Qué valor agregado debe tener un hotel para ser superlativo?

Emberson: El servicio personalizado es lo que realmente marca la diferencia. Nosotros llamamos a los huéspedes por su nombre y conocemos sus gustos y preferencias, y hacemos que se sientan parte de nuestra gran familia. El St Regis transmite un legado de lujo, exclusividad y servicio que nos remonta a su fundador, el coronel John Jacob Astor IV, que construyó el primer St. Regis en Nueva York, como la expresión más refinada de arte y arquitectura. Todos nuestros hoteles en el mundo exudan innovación y tradición. Tradiciones como las flores frescas, el té de la tarde y los eventos con cena a la

medianoche se realizan con la misma perfección que hace más de un siglo. El St Regis de Punta Mita fue considerado en el puesto 10 de los hoteles de mundo en Trip Advisor y 45 por la revista "Travel & Leisure".

NOTICIAS: ¿Cuáles son sus desafíos como director?

Emberson: El desafío es encontrar el balance entre la vida profesional y la personal, ya que un hotel de lujo demanda 24 horas los 365 días del año. Esto implica tener un equipo de primera línea, comprometido, entrenado y ganando el día a día. Me hace acordar cuando era capitán de rugby en Australia. Por otro lado, las innovaciones tecnológicas y las redes sociales nos presionan para ofrecer servicios más competitivos y adaptados a las nuevas formas de hacer turismo.

NOTICIAS: ¿De qué manera impactan estos cambios sociales?

Emberson: Las redes sociales dan un empoderamiento y libertad de expresión a los consumidores como nunca antes. Es una oportunidad maravillosa para conocer más de cerca a nuestros clientes, lo cual nos permite personalizar su estancia o bien realizar ajustes.

NOTICIAS: Le habrán tocado huéspedes difíciles ¿Cuál es el límite para conformar a un cliente?

Emberson: Todos los huéspedes son especiales y atendemos sus necesidades con la misma importancia. Nuestro trabajo es escuchar,

ser empáticos y ofrecer alternativas. No existe un "no" como respuesta, siempre se puede mejorar y hacer que el huésped pase una experiencia inolvidable.

NOTICIAS: Usted también tuvo emprendimientos exitosos en gastronomía, otro mundo fascinante y complejo. ¿Cómo fue su experiencia?

Emberson: La gastronomía es una excelente forma de conocer la cultura de un pueblo. Es algo que valoran mucho los viajeros de lujo. Hotelería y gastronomía me permitieron vivir experiencias que me desafiaron y me enriquecieron. Este año celebramos el IV Punta Mita Gourmet & Golf Classic, un evento para disfrutar de los mejores chefs del Pacífico mexicano. Crear eventos como este u otros en la Argentina (el Master of Food & Wine en Mendoza) me permitió juntar los dos mundos para promover el destino y, al mismo tiempo, dejar un legado.

NOTICIAS: Sé que le gusta cocinar. ¿Cuáles son sus especialidades?

Emberson: Cocinar es una pasión. Recibimos mucho en casa y en el hotel soy el "chef gerente" del asado de los viernes en la playa. Soy fanático de la carne argentina y del malbec, los domingos la parrilla es sagrada y aplico los secretos de mi gran amigo Luis Acuña (ya fallecido, dueño de la parrilla El pobre Luis). Amo también la comida mexicana y experimentar nuevos sabores. Y tengo mis recetas favoritas de distintos países, como el Pavlova, un postre australiano, Kokoda, un ceviche de Fidji, y las empanadas mendocinas. Comer en casa es un lujo.

NOTICIAS: Otra de sus preocupaciones es el cuidado del medio ambiente.

CELEBRITIES. Emberson con Mercedes Sosa, cuando dirigía el Park Haytt Mendoza. Y con Robert Duvall, Gabriela Sabatini y José Octavio Bordón.



“ Los consumidores de lujo coleccionan experiencias y viajes. Buscan experiencias exclusivas con un enfoque local y un servicio personalizado. La exigencia sigue alta. ”

¿Qué está haciendo en ese aspecto?

Emberson: En Starwood, la cadena hotelera, dueña del St Regis, tenemos metas anuales para reducir el uso de energía, agua y emisiones hasta el 2020.

NOTICIAS: Se supone que la gente de buen vivir tiene una perspectiva más armoniosa de la vida. Quizá con menos preocupaciones. ¿Es así?

Emberson: Descubrí mi pasión muy temprano, soy hotelero de corazón y cada día es una aventura. Vivo con ganas y alegría, agradecido y con humildad. No creo tener menos preocupaciones, ya que soy padre y líder. Trato de tener una actitud positiva, un espíritu innovador y la mente abierta, escuchar los consejos y aprender de otros en el camino.

NOTICIAS: ¿Cómo fue su vida en la Argentina?

Emberson: Amo la Argentina. Vivimos más de 12 años, en Las Leñas, Buenos Aires y Mendoza, y pude visitar gran parte del país. Tengo amigos del alma y padrinos de nuestras hijas. También historias: un accidente de helicóptero, abrir el primer restó de Puerto Madero, cosechar vinos con Laura Catena, cocinar con el Gato Dumas y Ramiro Rodríguez Pardo, viajes con Francis Mallmann, trabajar con Tito Lowenstein en Las Leñas, o en el maravilloso Park Hyatt Mendoza de la Familia Liberman. Recuerdo los asados, los partidos de fútbol en la Bombonera con mi amigo Ale Pont Lezica, gritando por mi Boca, el golf en Mendoza y los partidos de los Pumas. Me quedó el espíritu y la onda del argentino. Nací para estar en ese ambiente.

NOTICIAS: De las personalidades que pudo conocer, ¿quiénes le llamaron la atención?

Emberson: James Cameron, por su sencillez, visión y creatividad. Un señor y un gran defensor de la sustentabilidad. Gato Dumas, por su espíritu positivo, alegre y contagioso. Agustín Pichot, por su empuje, liderazgo y



coraje. Y el presidente Enrique Peña Nieto, por cómo efectuó reformas para tener un México mejor.

NOTICIAS: ¿Cómo lo acompaña la familia en su vida tan ajetreada?

Emberson: Sabine (Stevelyneck, uruguaya, manejó el restaurante

BON VIVANT. Le apasiona el golf, cocinó con Gato Dumas, cosechó vinos con Laura Catena y vivió en diez países.

Katrine en Puerto Madero) es mi fiel compañera, gran amiga, el amor de mi vida y la base de mi éxito. Es hotelera y RRPP en Punta Mita. Celebramos 25 años de casados, somos una pareja global, sociable, con los pies en la tierra, y priorizamos la educación de nuestras hijas, la religión, la familia y los amigos. Mi hija Tatiana (21) estudia administración de empresas en la Universidad de Bath, en Inglaterra, y piensa trabajar en Brasil o México. Chiara (18) termina su colegio en Inglaterra y cursará hotelería en la Escuela Les Roches, en Suiza, donde nos graduamos Sabine y yo.

NOTICIAS: ¿Cómo le va con el golf?

Emberson: Soy un apasionado, el golf implica caballerosidad, honestidad, dedicación. Me dio amistades, relaciones de negocios y me permitió ser parte de las comunidades. Tengo 11 de hándicap y donde vivo hay dos campos maravillosos, diseñados por Jack Nicklaus. También juego al stand up paddle.

NOTICIAS: Otra de sus pasiones es viajar. ¿Qué tipo de viajero es?

Emberson: Nos encanta descubrir lugares nuevos y también volver a visitar amigos donde hemos estado. Soy práctico y tranquilo, y busco lo local en cada lugar. Lugares donde pueda comer bien, jugar al golf y pasar un buen rato en familia. Mis favoritos son Punta del Este, Buenos Aires, Mendoza, San Francisco, Sidney y París.

NOTICIAS: Planifica su retiro en Punta del Este, ¿no?

Emberson: Sí, algún día. En Punta del Este empezamos este largo viaje con Sabine, abrimos nuestro primer restaurante, La Pomme, y siempre soñamos con volver a ese amor. ●



CECILIA ESCOLA

“ Recuerdo los asados, gritar por Boca en la Bombonera con mi amigo Ale Pont Lezica, el golf en Mendoza y los partidos de los Pumas. Nací para estar en ese ambiente. ”