

EL LUJO DEL ILLA D'OR: EL FACTOR HUMANO

(Extraído del capítulo del libro "Hotel Illa d'Or 1929-2004 – 75 aniversario")

Desde que los mismos propietarios delegaron la dirección del hotel allá por los años 60, varios directores han contribuido al éxito del actual Illa d'Or, entre los cuales podemos nombrar a: Sr. Juan Cifre y Sr. Gabriel Bota (durante los años 60), Sr. Francisco Serra y Sr. Juan Estepa (en los 70), Sr. Gabriel Sastre (hasta mediados de los 80) y Sr. Mateo Bibiloni, quien dirigió el hotel desde 1986 hasta el 2000, año en que asumió este cargo el actual director Sr. Miguel Salom.

En todo momento, los directores del hotel han sabido proyectar en sus funciones la filosofía y el espíritu de servicio de la familia fundadora y sus descendientes transmitiéndolos a sus colaboradores.

No menos meritoria es la labor realizada por nuestros empleados, cuyos nombres sería imposible citar en breves líneas y que han permitido mantener durante 3 generaciones nuestra calidad de servicio. Se sabe que la plantilla del hotel fue evolucionando al ritmo marcado por la actividad económica de cada época; así, remontándonos a finales de los años 50 había 17 empleados, casi todos vecinos de la zona de Pollença, mientras que una década más tarde y en plena temporada, se veía incrementada la plantilla rozando las 70 personas, muchas de ellas procedentes de Andalucía y Galicia.

En la actualidad, el Illa d'Or cuenta con 95 empleados en temporada alta. Catorce de ellos llevan una década de vinculación al hotel mientras que otros trece tienen en su haber una dedicación a la empresa de más de veinte años: Joan Torrandell Bisquerra, Ramón Vila Ochogavía, Isidro Lendínez Milla, Guillem Ramis Crespí, Joana Cerdà Barceló, Joan Torrandell Vives, Antonio Hueso Valle, José Moreno Torres, Margalida Alemany Sastre, José Ayala Olivares, Gabriel Font Luís, Francisco T. García Martín y Josefa García Ramírez.

Consciente de la evolución del sector, la dirección ha organizado a lo largo de los últimos 5 años numerosos programas formativos con el objetivo

THE TREASURE OF THE ILLA D'OR – THE HUMAN FACTOR

(Excerpt from the book "Hotel Illa d'Or 1929-2004 – 75th anniversary)

Since the owners themselves delegated the hotel management, back in the 1960's, various directors have contributed to the success of the present Illa d'Or. To mention but a few; Mr. Juan Cifre and Mr. Gabriel Bota (during the 60's), Mr. Francisco Serra and Mr. Juan Estepa (during the 70's), Mr. Gabriel Sastre (until the mid 80's) and Mr Mateo Bibiloni, who managed the hotel from 1986 through to 2000, year in which the present director, Mr. Miguel Salom, assumed his responsibilities.

In every stage, the directors of the hotel have known how to project to their collaborators, the philosophy and spirit of the service envisaged by the founding family and the following generations.

No less of merit, are our staff members, who through their continuous work and dedication have maintained the quality of service for three generations. Too many are the names to include them in these short lines. The workforce evolved with the economic activity of each era. Going back to the 50's, there were 17 employees, of which the majority were neighbours of the Pollença area, whilst a decade later, the number of employees was close to 70, many of them proceeding from Andalucía and Galicia.

At present, and during the high season, the hotel has 95 employees, 14 of which have been involved with the hotel a decade and another 13 who have dedicated over 20 years to the establishment: Joan Torrandell Bisquerra, Ramón Vila Ochogavía, Isidro Lendínez Milla, Guillem Ramis Crespí, Joana Cerdà Barceló, Joan Torrandell Vives, Antonio Hueso Valle, José Moreno Torres, Margalida Alemany Sastre, José Ayala Olivares, Gabriel Font Luís, Francisco T. García Martín and Josefa García Ramírez.

Aware of the sector's evolution, over the past five years, the management has organised numerous training programs, with the objective of helping the professional staff adapt to

DER SCHATZ DES ILLA D'OR: DER FAKTOR MENSCH

(Abschnitte des Buchs « Hotel Illa d'Or 1929-2004 – 75. Jubiläum »)

Seit den 60er Jahren hatten die Eigentümer die Hotel-Leitung verschiedenen Direktoren übertragen, die entscheidend zum Erfolg des heutigen Illa d'Or beigetragen haben. Zu ihnen gehörten u.a. die Herren: Juan Cifre und Gabriel Bota (in den 60ern), Francisco Serra und Juan Estepa (in den 70ern), Gabriel Sastre (bis Mitte der 80er), Mateo Bibiloni, der das Hotel von 1986 bis 2000 leitete und vom jetzigen Direktor, Herrn Miguel Salom abgelöst wurde.

Die Direktoren des Hotels wussten bei ihrer Arbeit stets den Mitarbeitern die Geschäfts-Philosophie der Gründer und ihrer Nachkommen zu vermitteln: „Der Gast ist König“.

Auch die Leistungen unserer vielen, wegen der Kürze ungenannten, Mitarbeiter haben dazu beigetragen, drei Generationen lang unseren Qualitätsstandard aufrecht zu erhalten. Der Personal-Stand des Hotels entwickelte sich parallel zur jeweiligen wirtschaftlichen Epoche. Ende der 50er Jahre beschäftigte das Illa d'Or 17 Angestellte, die meisten von ihnen aus der Umgebung von Pollensa. Ein Jahrzehnt später stieg die Mitarbeiterzahl in der Hochsaison bis auf knapp 70 Personen, viele von ihnen Andalusier und Galizier.

In der Hochsaison zählt das Illa d'Or heutzutage 95 Mitarbeiter; davon sind 14 dem Haus länger als zehn Jahre verbunden. Und mehr als 20 Jahre sind bei uns: Joan Torrandell Bisquerra, Ramón Vila Ochogavía, Isidro Lendínez Milla, Guillem Ramis Crespí, Joana Cerdà Barceló, Joan Torrandell Vives, Antonio Hueso Valle, José Moreno Torres, Margalida Alemany Sastre, José Ayala Olivares, Gabriel Font Luís, Francisco T. García Martín und Josefa García Ramírez.

Auf Grund der Veränderungen in der Branche hat die Hotel-Leitung während der letzten 5 Jahre zahlreiche Fortbildungsprogramme durchgeführt, um das große Fachwissen des Personals den Ansprüchen eines 4-Sterne Hotel anzupassen; in allen Hotel-Bereichen

de adaptar la gran profesionalidad del personal a los requerimientos de un moderno hotel de 4 estrellas; la respuesta de los miembros de todas las secciones del hotel ha sido, como siempre, implicada y ejemplar.

Dentro de la plantilla del Illa d'Or se combina el "know-how" y la creatividad de las nuevas generaciones que se han incorporado al hotel con la inestimable experiencia de los trabajadores de la hostelería tradicional. Todo nuestro equipo humano conoce la política de calidad de la empresa -ofrecer el mejor servicio al cliente- a la vez que comparte un objetivo común: la mejora continua.

El estímulo permanente de nuestra labor han sido nuestros clientes, quienes año tras año han marcado la evolución del hotel tanto en sus preferencias a la hora de realizar sus vacaciones como en sus exigencias, contribuyendo con ellas a los parámetros de calidad actuales.

Tradicionalmente Mallorca ha sido un destino muy atractivo para quienes practican el "turismo de sol y playa". Este hecho, favorecido por las agradables temperaturas y las aguas cristalinas de su mar, ha propiciado la gran afluencia de visitantes durante los meses de verano, pero también ha significado como contrapartida el fenómeno de la estacionalidad hotelera.

El Illa d'Or, sin embargo, fue concebido para hacer frente a este factor, y así se ha demostrado tanto en el pasado como en épocas más recientes. Si bien la crisis económica de mediados de los 70 tuvo sus repercusiones en el sector, el hotel pudo mantener su fiel clientela y conservar su elevado nivel ocupacional gracias al poder adquisitivo desahogado de sus clientes, quienes hallaban en el establecimiento la tranquilidad y calidad que requerían para pasar sus vacaciones en cualquier época del año. Esta tendencia se ha visto consolidada a lo largo de las últimas décadas hasta nuestros días por la excelente respuesta de un público de clase media-alta que, siendo mayoritariamente británico, cuenta con un creciente número de españoles y de otros países de la Unión Europea.

Entre nuestros clientes ilustres podemos mencionar a:

the requirements of a modern 4 star hotel; the response on behalf of the members of all the areas of the hotel, has been, as ever, implicit and example.

Within the Illa d'Or workforce, the "know-how" and the creativity of the latest generations, who have joined the team, is combined with the inestimable experience of the traditional staff. All of our team know the company's quality policy -offer the best service to the client- as well as sharing one common objective: continuous improvement.

The permanent work stimulus has been our clients, who, year after year, have set the trends of the hotel by making us their preference for their holiday location, along with their general expectations, and have therefore contributed to the present quality parameters.

Traditionally, Mallorca has been an attractive destination for the tourists who enjoy "sun and beach". Due to the area's pleasant temperatures and crystal clear waters, there has been a large affluence of visitors during the summer months, forcing many of the hotels to close for at least six months of the year.

The Illa d'Or, on the other hand, was conceived to face up to this fact and has demonstrated this, both in the past and present. Although the economic crisis of the mid 70's had repercussions on this sector, the hotel was able to maintain its loyal clientele and conserve the high numbers of occupancy due to the client's comfortable situation, who found, in our establishment, the tranquillity and quality which they require for their holidays, at any time of the year. This tendency has seen itself consolidated over the last few decades to the present day, due to the excellent response of the medium to high class, and, although the majority British, now counts with a growing number of Spanish and other European guests.

Amongst our most renown guests, we can mention:

- Writers: Agatha Christie, Carmen de Icaza, Miguel Ángel Asturias (Nobel Prize of literature), Thomas Bernhard (philosopher), Antonio Muñoz Molina, Elvira Lindo and M^a de la Pau Janer.

war der Einsatz der Beteiligten wie immer engagiert und beispielhaft. Unter den Mitarbeitern des Illa d'Or gibt es eine interessante Mischung aus „know-how" und Kreativität der neuen Generationen mit der reichen Erfahrung der Altgedienten des traditionellen Hotel-Fachs. Mit dem gemeinsamen Ziel einer ständigen Verbesserung ist unser gesamtes Team auf die Qualitäts-Politik des Hauses („bester Service für den Gast") eingeschworen.

Ein ständiger Impuls unserer Arbeit sind unsere Gäste, denn sie haben Jahr für Jahr mit ihren Urlaubs-Vorlieben und Ansprüchen die Entwicklung unseres Hotel bestimmt und damit zum heutigen Qualitäts-Standard beigetragen.

Mallorca ist traditionell ein attraktives Urlaubsziel für „Sonne und Strand". Die angenehmen Temperaturen und das klare Meer haben der Insel im Sommer eine große Besucherzahl aber auch die Saisonabhängigkeit beschert.

Das Hotel Illa d'Or wurde jedoch konzipiert, um dieser Abhängigkeit sowohl in der Vergangenheit als auch in jüngerer Zeit entgegen zu wirken. Trotz der Auswirkungen der Wirtschaftskrise Mitte der 70 Jahre auf die Branche, konnte sich unser Hotel Dank seiner ausgesuchten, wohlhabenden Kundschaft auf einem hohen Auslastungs-Niveau behaupten. Unsere Urlaubs-Gäste fanden zu jeder Jahreszeit Ruhe und Qualität bei uns. Diese Tendenz hat sich während der letzten Jahrzehnte bis heute durch ein gehobenes Publikum konsolidiert, zu dem Briten, aber auch immer mehr Spanier und andere EU-Bürger gehören.

Zu den vielen Persönlichkeiten, die das Illa d'Or beehrten, gehören

die Schriftsteller: Agatha Christie, Carmen de Icaza, Miguel Ángel Asturias, (Literatur-Nobelpreis), Thomas Bernhard (Denker), Antonio Muñoz Molina, Elvira Lindo und M^a de la Pau Janer;

die spanischen Journalisten: Victoria Prego, Luis del Olmo, Ana Rosa Quintana, und Antonio Hidalgo; die Kino-Stars: Anthony Quayle, Jameson Clark, Jayne Seymour, Raúl Juliá, Ricky Fulton, Félix de Pomés und Antonita Colomé, sowie der

- Escritores: Agatha Christie, Carmen de Icaza, Miguel Ángel Asturias (Premio Nobel de Literatura), Thomas Bernhard (filósofo), Antonio Muñoz Molina, Elvira Lindo y M^a de la Pau Janer.

- Periodistas: Victoria Prego, Luis del Olmo, Ana Rosa Quintana y Antonio Hidalgo.

- Actores y directores de cine: Anthony Quayle, Jameson Clark, Jayne Seymour, Raúl Juliá, Ricky Fulton, Félix de Pomés, Antofñita Colomé, Luc Besson.

- Cantantes pop: Ricky Martin y Annie Lennox.

- Músicos y artistas clásicos: Natascha Trofimowa, (prima-ballerina de la "Münchener Staatsoper"), Nicanor Zabaleta (arpista virtuoso), Nahum Slusznzy, Pavel Gililov.

- Personalidades del mundo de la pintura y escultura: el genial pintor Joan Miró (que pasó su luna de miel en el hotel en octubre de 1929), José Palmeiro, Hans Bloch e Ian Fleming; la galerista Helga de Alvear y el escultor Lorenzo Quinn.

- Deportistas: Paquito Fernández Ochoa, (campeón olímpico de esquí), los entrenadores de fútbol Luis Aragonés y John B. Toshack, los pilotos Colin McRae (campeón del mundo de rallies) y Marc Gené (Fórmula 1), los futbolistas Steve MacManaman y Eusebio Sacristán, y el gran campeón ciclista Miguel Indurain.

- Políticos: Joaquim Molins, José Luis Alvarez, Joaquín Almunia y Mariano Rajoy.

Las preferencias de ocio han ido evolucionando, y con ellas nuestro hotel, llegando a convertirse en toda una institución dentro de la zona como centro de celebraciones sociales. Así lo verifica la organización de diferentes actividades promocionales y/o patrocinios. El primer paso fue la colaboración en el "I Crucero-Regata al litoral de Mallorca" de 1931; desde 1973 hasta 1976 la organización del "Torneo de Tenis Illa d'Or" y el "Torneo de Golf Illa d'Or" entre 1992 y 1999. Todos los eventos concluían con un acto social de entrega de premios en el hotel y, en ocasiones, incluso con una gran verbena compartida entre participantes y los mismos clientes.

A lo largo de nuestra historia se han ido sucediendo anécdotas y vivencias que han marcado a todos los que viven el día a día del hotel. Por ejemplo, queremos recordar a clientes como Mrs. Emma Lickford quien, a sus 99 años, subió por primera vez a un avión

- Journalists: Victoria Prego, Luis del Olmo, Ana Rosa Quintana and Antonio Hidalgo.

- Actors and film directors: Anthony Quayle, Jameson Clark, Jayne Seymour, Raúl Juliá, Ricky Fulton, Félix de Pomés, Antofñita Colomé, Luc Besson.

- Pop Singers: Ricky Martin and Annie Lennox.

- Classical Musicians and Artists: Natascha Trofimowa ("Münchener Staatsoper" Prima ballerina), Nicanor Zabaleta (Virtuous harpist), Nahum Slusznzy, Pavel Gililov.

- Persons from the world of paint and sculptures: the great artist Joan Miró, who spent his honeymoon at the hotel in October 1929, the painters José Palmeiro, Hans Bloch and Ian Fleming, the sculpturist Lorenzo Quinn, and the gallery holder Helga de Alvear

- Sportsmen: Paquito Fernández Ochoa (Olympic champion in ski), the football trainers Luis Aragonés and John B Toshack, Colin McRae (Rally driver), Marc Gené (Formula 1 pilot), the football players Steve MacManaman and Eusebio Sacristán, and the great cycling champion Miguel Indurain.

- Politicians: Joaquim Molins, José Luis Alvarez, Joaquín Almunia, Mariano Rajoy.

The preferences with regards to leisure have evolved, and with this, our hotel has converted itself in all of an institution, within the area, as a centre of social celebrations. This is justified by the organising of different promotional events and activities. The first event of this type, is the collaboration in the "I Crucero-Regata al litoral de Mallorca" in 1931. From 1973 to 1976, there was the "Illa d'Or Tennis Tournament" and then the "Illa d'Or Golf Tournament" between the years 1992 through to 1999. All these events, ended with a social act and prize giving in the hotel, and on some occasions, a great gathering turned into a party, mixing guests and participants.

Throughout our history, there are many anecdotes and stories which have marked the day-to-day life of the hotel. We would particularly like to remember clients like Mrs. Emma Lickford, who, at 99 years of age, ascended a plane for the first time in her life in June 1974, with the only objective of spending her centennial birthday in the Hotel Illa d'Or.

Regisseur Luc Besson;
die Pop-Stars: Ricky Martin, Annie Lennox;
die Solisten klassischer Musik: Natascha Trofimowa, (Prima-Ballerina der "Münchener Staatsoper"), Nicanor Zabaleta (Harfen-Virtuose), Nahum Slusznzy und Pavel Gililov;
die Prominente der bildenden Künste: der weltberühmte Künstler Joan Miró, der seine Hochzeit hier im Oktober 1929 erlebte, Helga de Alvear (Galeristin), die Maler José Palmeiro, Hans Bloch und Ian Fleming sowie der Bildhauer Lorenzo Quinn;

die Sportler: Paquito Fernández Ochoa, (Ski-Olympiameister), die Fußball- Trainer Luis Aragonés und John B. Toshack, Colin McRae (Rallye-Pilot), Marc Gené (Formula 1- Pilot), die Fussball-Cracks Steve MacManaman und Eusebio Sacristán, und Miguel Indurain;

die spanischen Politiker: Joaquim Molins, José Luis Alvarez, Joaquín Almunia und Mariano Rajoy;

Mit der Zeit ist das Hotel Illa d'Or auch zu einem eleganten Mittelpunkt gesellschaftlicher und sportlicher Anlässe Pollenças geworden. Immer wieder wurden verschiedene Events organisiert oder gefördert. Schon 1931 nahm das Hotel an der 1. Kreuzer Küsten-Regatta von Mallorca teil. Von 1973 bis 1976 organisierte es das Tennis-Turnier Illa d'Or und von 1992 bis 1999 das Golf-Turnier Illa d'Or. Zu vielen anderen Anlässen fanden Preisverleihungen häufig mit einem brausenden Abschlussfest für Teilnehmer und Gäste im Hotel statt.

Im Laufe unserer Geschichte gab es immer wieder rührende Erlebnisse, die den Hotel-Alltag bereicherten. So erinnern wir uns hier beispielsweise an Mrs. Emma Lickford, die 1974 mit 99 Jahren zum ersten Mal ein Flugzeug bestieg, um ihren 100. Ehrentag im Hotel Illa d'Or zu feiern.

Viele Gäste besuchen uns schon seit über 25 Jahren und bilden eine große Familie. Ihnen gilt an dieser Stelle unsere Verehrung und unser besonderer Dank für das Vertrauen, ihre schönste Zeit des Jahres, nämlich ihren Urlaub, in unsere Hände gelegt zu haben.

en julio de 1974, con el único objetivo de celebrar su centenario en el hotel Illa d'Or.

Muchos de nuestros clientes nos visitan desde hace más de 25 años, con ellos y sus vivencias ha sido posible completar nuestra historia. Todos ellos conforman una gran familia a la que, desde estas líneas, queremos rendir un pequeño homenaje y sobre todo agradecer la confianza que nos han depositado, al dejar en manos de este hotel sus momentos más preciados del año: sus vacaciones.

Many of our clients have been visiting us for over 25 years, and with them and their experiences, we have been able to complete our history. All of them form part of a large family, to whom, within these lines, we would like to pay our special tribute, and above all, thank them for entrusting us and leaving into the hotel's hands, their most precious moments of the year: their holidays.

«BALEARES» - 21 Julio 1974 - Pág. 7

PARA VIAJAR, CUALQUIER EDAD ES BUENA

MRS. EMA LICKFORD, TURISTA BRITANICA, CELEBRA SUS PRIMEROS 100 AÑOS EN MALLORCA

El verano pasado recibió su «bautismo del aire» para volar a nuestra isla



Cien años y su mar: turista en Puerto Polanco.

Quien dijo que cualquier edad es buena para viajar, saldrá inmediatamente de su error al tener conocimiento de la historia de la Sra. Ema Lickford, inglesa, que tuvo sus vacaciones en el Hotel Illa d'Or, de Puerto de Pollença. La Sra. Lickford descubrió el placer de viajar en avión cuando, contra su propia y avanzada edad de 100 años.

Ella lo cuenta con toda sencillez:

«El año pasado volé por vez primera en mi vida. Vine a Mallorca, a esta nuestra isla. Y pensé que debería para decirlo así, comenzar.»

Y ha vuelto, con un siglo de vida. La Sra. Lickford nació el día 21 de Junio de 1874. Hoy mismo tiene cien años y un mes. Está aquí, tan sana de su casa, feliz y satisfecha, visitando otros maravillosos voladores. La edad, ¿qué importa? Le hemos pedido a esta sorprendente turista que nos cuente algo de su vida.

«Vivo en la ciudad inglesa de Southcote, en el condado de Sussex.»

«Muchos hijos?»

«Cuatro hijos.»

«¿Vivido?»

«Brazada hace sesenta y tres años. Nunca me volé a casar.»

«¿A la larga de esta vida, señora, qué es lo que le hace más feliz, lo que más le ha impresionado?»

«Yo sirvo a los turistas y diez años, con cuatro hijos menores a mi cargo. Toda mi preocupación fue hacer saber la alegría. Solo me preocupé de trabajar. Claro que apreciar, sobre todo, me impresionó, como otros viajeros.»

«¿Mucha discreción?»

«—Doce nietos y cinco bisnietos.»

«Se prepara, por cierto, una gran fiesta en el Hotel Illa d'Or, en honor a la Sra. Lickford. Uno de sus nietos llegará desde el Canadá, para reunirse con el abuelo y demás familia. Ella dice:»

«He viajado con una hija mía. Premio «Magna» para y también mi nieto, que es constructor y vive en Canadá. Lo veo una vez al año.»

«En el Hotel Illa d'Or le proporcionamos una recepción especial a esta maravillosa turista británica y en el aeropuerto organizamos, antes de emprender el vuelo, un momento particular.»

«—El vuelo de la BHC para nosotros es maravilloso y siempre quedamos impresionados. Les deseo la bienvenida.»