

abcMallorca

4,95 €   

GIVING YOU THE BEST EXPERIENCE OF MALLORCA

Spring
on the island

Discover

SECRET PLACES
LUGARES SECRETOS
GEHEIMTIPPS

Unmissable
MALLORCA'S
NEWCOMERS

The extra miles as the key to success

After 3 years of construction, 5-star Hotel "Es Princep" opened its doors on 1st of February. Inspiration for the hotel's name was the adjacent fortification, the counterpart to Es Baluard. German hotel director Ilka Karl tells about her way into the hotel industry, how she made her career there and about the challenge of offering an outstanding service.

“
The hotel industry is a men's world,
but there are more and more
women in leadership positions.
”

Ilka Karl

IR SIEMPRE UN POCO MÁS ALLÁ

En obras durante tres años, el hotel de cinco estrellas Es Príncipe abrió sus puertas el 1 de febrero. Su nombre está inspirado en la fortificación adyacente, contraparte de Es Baluard. La directora del hotel, la alemana Ilka Karl, nos cuenta cómo empezó en la hostelería, cómo se ha desarrollado su carrera y cómo afronta el reto de ofrecer un servicio excelente.

KARRIERE NUR MIT DER EXTRA-MEILE

Nach 3 Jahren Bauzeit öffnete am 1. Februar das 5-Sterne Hotel Es Príncipe seine Pforten. Namensgebend war die angrenzende Befestigungsanlage, das Pendant zum Es Baluard. Die deutsche Hoteldirektorin Ilka Karl erzählt über ihren Weg in die Hotellerie, wie dort das Karriere machen gelingt und die Herausforderungen, einen herausragenden Service zu bieten.

Text by Jan d'Alquen · Photos by Sara Savage & Nando Esteva

Actually, Ilka Karl's story is only known to physicians. "When I was a kid, I watched the series Emergency Room, so I wanted to become a doctor..." That's what you hear on the sterile floors of hospitals. But not in the lobby of hotels, is it? Well, it was not Dr. House or Grey's Anatomy which sparked the enthusiasm of the native of Bremen for the hospitality industry at a young age, but "Hotel", a series from the 1980s with James Brolin. As one should say, television sometimes is good education for children. Since the family's decision to leave the far north and emigrate to Mallorca, can be considered a happy coincidence for the hotel career. She has been on the island since the age of ten, for more than 34 years. Although she could imagine living somewhere else, "but always thinking of coming back. Mallorca is my home." Typical Mallorquin, though. She graduated from Balears International College, where she laid the basics for her language skills and subsequently studied tourism at the Felipe Moreno University of Applied Sciences. Then, step by step, she worked her way up from reception to hotel director, always following the advice of her biologist teacher: "Change the job if you are not happy!" Loving the job is generally considered a good

De hecho, la historia de Ilka Karl podría ser la de un médico. "De niña, veía la serie Urgencias, y por eso quería ser médico...". Eso es lo que se oye en los asépticos hospitales, no en los vestíbulos de los hoteles, ¿no?

Pues bien, ni *House* ni *Anatomía de Grey* despertaron el temprano interés de esta mujer de Bremen por la hostelería, sino *Hotel*, una serie de James Brolin de los años 80. No se puede decir que la televisión no sea a veces buena para la educación infantil.

La decisión de la familia de Ilka Karl de dejar el norte y trasladarse a Mallorca fue otra de las felices circunstancias que contribuyeron a la carrera en la hostelería de esta alemana, que lleva en Mallorca desde los diez años, ahora hace ya más de 34. Se imagina viviendo en otro lugar, "pero siempre con idea de volver a casa, a Mallorca". Típico de los mallorquines, sin duda.

Se formó y aprendió idiomas en el Balears International College y luego estudió Turismo en la Escuela Universitaria Felipe Moreno. Después, fue ascendiendo poco a poco, desde las recepciones de los hoteles hasta sus despachos, siempre siguiendo el consejo de un profesor suyo de Biología: "¡Cambia de trabajo si no estás contenta!".

Se dice que estar contento en el trabajo es un factor imprescindible para hacer una buena carrera. ¿Pero hay algo más? "Tienes que ir un poco más

Eigentlich kennt man Ilka Karls Geschichte nur von Medizinern. „Ich habe als Kind die Serie Emergency Room geguckt, deshalb wollte ich Arzt werden...“ So hört man es oft auf den sterilen Fluren von Krankenhäusern. Aber nicht in den Lobbies von Hotels, oder doch? Nun, bei der gebürtigen Bremerin war es eben nicht Dr. House oder Grey's Anatomy, sondern "Hotel", eine Serie aus den 80er Jahren mit James Brolin, die in jungen Jahren ihre Begeisterung für das Gastgewerbe entfachte. Da sollte noch einer sagen, Fernsehen sei schlecht für Kinder.

Die Entscheidung der Familie, den hohen Norden zu verlassen und nach Mallorca auszuwandern, ebnete die weiteren Schritte in Richtung Hotelkarriere. Seit ihrem zehnten Lebensjahr ist sie auf der Insel und damit mehr als 34 Jahre. Zwar könne sie sich vorstellen, mal woanders zu wohnen, „aber immer mit dem Gedanken, wieder zurück zu kommen. Mallorca ist meine Heimat“. Typisch Mallorquin eben.

Ihr Abitur, das sie am Balears International College absolvierte, legte die Grundlagen für ihre sprachlichen Kompetenzen und ermöglichte das darauf folgende Tourismusstudium an der Fachhochschule Felipe Moreno. Schritt für Schritt arbeitete sie sich dann von der Rezeption bis zur Hoteldirektorin hoch, stets den Rat ihres Biolo-

prerequisite for a successful career. But is there another ingredient? "You have to go the extra mile," she answers without hesitating for a second. And that's exactly what she's proving herself: her initiative takes Es Príncipe to the Leading Hotels of the World Club. "It's like a knighthood!", she enthuses. At the moment, only around 375 hotels worldwide belong to the exclusive hotel alliance.

But even in the hotel industry, the extra mile for women is slightly longer than for men: "Yes, it is a man's world, but you can see that there are more and more women in leadership positions." But she has never had problems with sexism or similar harassment. You have to draw clear boundaries, be able to say stop. Thus a woman is quickly considered to be touchy, but sorry, that's the way it is." For her career, this attitude was certainly not detrimental.

Ilka Karl describes the style of Es Príncipe as a luxury of simplicity or quiet elegance. In terms of architecture, restraint means clean lines. Luxury is for her in detail, can and should even be expressed in simple gestures. "You have to remember how the guest drinks his coffee." After all, it is the exceptional service that is an actual differentiation to other hotels. That's why attention is one of the most important features of a hotel manager.

This mentality has to be transferred to the whole team. "If an employee is dissatisfied, he cannot stand in front of the guest with a genuine smile." Her door stands always open. "I communicate a lot and hold a meeting with the executives every day." Even for her it is often difficult to find good staff and therefore she needs creativity. "We have hired the DHL supplier because he has always delivered the packages to us in such a friendly way." Cordiality and empathy are the top setting criteria for her, as they cannot be trained, as opposed to technical know-how.

So it is not out of question that she pays particular attention to the service during her own hotel visits, to the feeling that the employees convey, rather than to equipment and glamour. The special Mallorcan hospitality is the philosophy that she shares with the owners of the hotel. "The Mallorcans tend to forget everything, when guests come. The guest is treated royally."

Since she has already fulfilled her intentions for 2018 with the inclusion in the Leading Hotels of the World, she is now looking forward to the opening of the new restaurant Bala Roja and the 800 m² roof terrace, of course with bar and pool. "The most beautiful setting Palma can offer right now!" The tables are laid for summer season. •

allá," contesta sin dudar. Y eso es exactamente lo que ella ha hecho: su iniciativa ha llevado a Es Príncipe a poder integrarse en la organización The Leading Hotels of the World. "¡Es como tener un título nobiliario!", dice entusiasmada. En la actualidad, solo hay unos 375 establecimientos en todo el mundo que formen parte de esta exclusiva red de hoteles.

Pero en la hostelería, las mujeres aún tienen que ir un poco más allá que los hombres: "Sí, es un mundo de hombres, pero cada vez hay más mujeres en puestos directivos". No obstante, ella nunca ha padecido sexismo o acoso. "Hay que poner límites, ser capaz de decir que no. A la mujer pronto se la considera demasiado sensible, pero, sintiéndolo mucho, esto es lo que hay". Para su carrera, esta actitud no ha sido ni mucho menos perjudicial. Ilka Karl describe Es Príncipe como sencillamente

gie-Lehrers folgend: „Wechsel den Job, wenn du nicht glücklich bist!“

Den Job zu lieben gilt allgemein als gute Voraussetzung, um erfolgreich Karriere zu machen. Aber gibt es noch eine weitere Zutat? „Du musst die Extra-Meile gehen“, antwortet sie, ohne auch nur einen Augenblick zu zögern. Und genau das stellt sie selbst unter Beweis: Durch ihre Initiative wird das Es Príncipe in den Club der Leading Hotels of the World aufgenommen. „Das ist wie ein Ritter Schlag!“, schwärmt sie. Derzeit gehören weltweit nur rund 375 Hotels zu der exklusiven Hotelallianz. Doch auch in der Hotellerie ist die Extra-Meile für Frauen etwas länger als für Männer: „Ja, es ist eine Männerwelt, aber man merkt, dass es immer mehr Frauen in Führungspositionen gibt“. Probleme mit Sexismus oder ähnlichen Übergriffen habe sie aber niemals erlebt. Man



“

Die Hotellerie ist eine Männerwelt, aber es gibt immer mehr Frauen in Führungspositionen.

”

“ La hostelería es un mundo de hombres, pero cada vez hay más mujeres en puestos directivos. ”

lujoso, o discretamente elegante. Arquitectónicamente, la contención implica líneas puras. Para ella, el lujo está en los detalles, incluso en las pequeñas atenciones. "Hay que recordar cómo toma el café el cliente". En definitiva, es la excelencia en el servicio la que marca la diferencia con otros hoteles. No en vano ese es uno de los aspectos más importantes de la gestión hotelera.

Y luego tiene que trasladarse a todo el equipo. "Si un trabajador está a disgusto, no podrá mostrarse ante el huésped con una sonrisa sincera". La puerta de Ilka Karl está siempre abierta. "Me comunico mucho con todos y hago una reunión con los directivos cada día". Incluso para ella es a menudo difícil encontrar buen personal y por eso tiene que ser creativa. "Tenemos contratada la mensajería con DHL porque siempre trabajan con cordialidad". La cortesía y la empatía son dos factores decisivos para ella, porque, a diferencia de los conocimientos técnicos, no se pueden enseñar.

En consecuencia, cuando viaja, se fija más en el servicio y la actitud que muestra el personal que en las instalaciones o el glamur. La particular hospitalidad mallorquina forma parte la filosofía que comparte con los propietarios del hotel. "Los mallorquines siempre dan prioridad a sus invitados; les dan un trato de primera clase".

Con la inclusión de Es Príncipe en The Leading Hotels of the World, se ha conseguido uno de los objetivos de este año, así que ahora se aborda la apertura del restaurante Bala Roja y de la terraza de 800 metros cuadrados, por supuesto con bar y piscina. "¡El emplazamiento más bonito que ahora mismo ofrece Palma!". Las mesas ya están puestas para el verano. •



müsse klare Grenzen ziehen, Stopp sagen können. Als Frau gälte man zwar so schneller als Zicke, aber das sei dann halt so. Für ihre Karriere war diese Haltung jedenfalls nicht abträglich.

Den Stil des Es Príncipe beschreibt Ilka Karl als Luxus der Einfachheit oder stille Eleganz. Im Bezug auf die Architektur bedeutet das Zurückhaltung, klare Linien. Luxus steckt für sie im Detail, kann und soll sich sogar in einfachen Gesten ausdrücken. „Man muss sich daran erinnern, wie der Gast seinen Kaffee trinkt“. Schließlich sei es der außergewöhnliche Service, der eine tatsächliche Differenzierung zu anderen Hotels darstellt. Deswegen sei Aufmerksamkeit eine der wichtigsten Eigenschaften eines Hoteldirektors.

Diese Mentalität gilt es, auf das gesamte Team zu übertragen. „Wenn ein Mitarbeiter unzufrieden ist, kann er nicht mit einem ehrlichen Lächeln vor dem Gast stehen“. Darum stehe ihre Tür immer offen. „Ich kommuniziere viel und halte jeden Tag ein Meeting mit den Führungskräften ab“. Auch für sie ist es oftmals schwer, gutes Personal zu finden und rät daher zu Kreativität. „Wir haben den Lieferanten von DHL eingestellt, weil er uns immer so freundlich die Pakete zugestellt hat“. Herzlichkeit und Empathie seien für sie die Top Einstellungskriterien, da diese nicht antrainierbar seien, im Gegensatz zu technischem Know-How.

So liegt es nicht fern, dass sie bei eigenen Hotelbesuchen vor allem auf den Service achtet, auf das Gefühl, das die Angestellten vermitteln, statt auf Ausstattung und Glamour. Die speziell mallorquinische Gastfreundschaft ist die Philosophie, die sie mit den Eigentümern des Hotels teilt.

„Die Mallorquiner lassen alles stehen und liegen, wenn Besuch kommt. Der Gast wird königlich behandelt“.

Da sie mit der Aufnahme in die Leading Hotels of the World ihre Vorsätze für 2018 bereits erfüllt habe, freue sie sich nun vor allem auf die Eröffnung des neuen Restaurants Bala Roja und der 800 m² Dachterrasse, natürlich mit Bar und Pool. „Die schönste, die Palma derzeit zu bieten hat!“ Der Sommer kann kommen. •



ES PRINCEP

Bala Roja 1, Barrio Calatrava, Palma
Tel +34 971 720 000
www.esprincep.com

