

# LOOK

mallorca



## SUMMER

BEST BEACHES // PALMA DE MALLORCA CITY GUIDE // TOP ACTIVITIES  
MEJORES PLAYAS // GUÍA DE PALMA // ACTIVIDADES ACUÁTICAS  
DIE BESTEN STRÄNDE // PALMA GUIDE // TOP AKTIVITÄTEN

WRITER

—  
*Olivier Heuchenne*

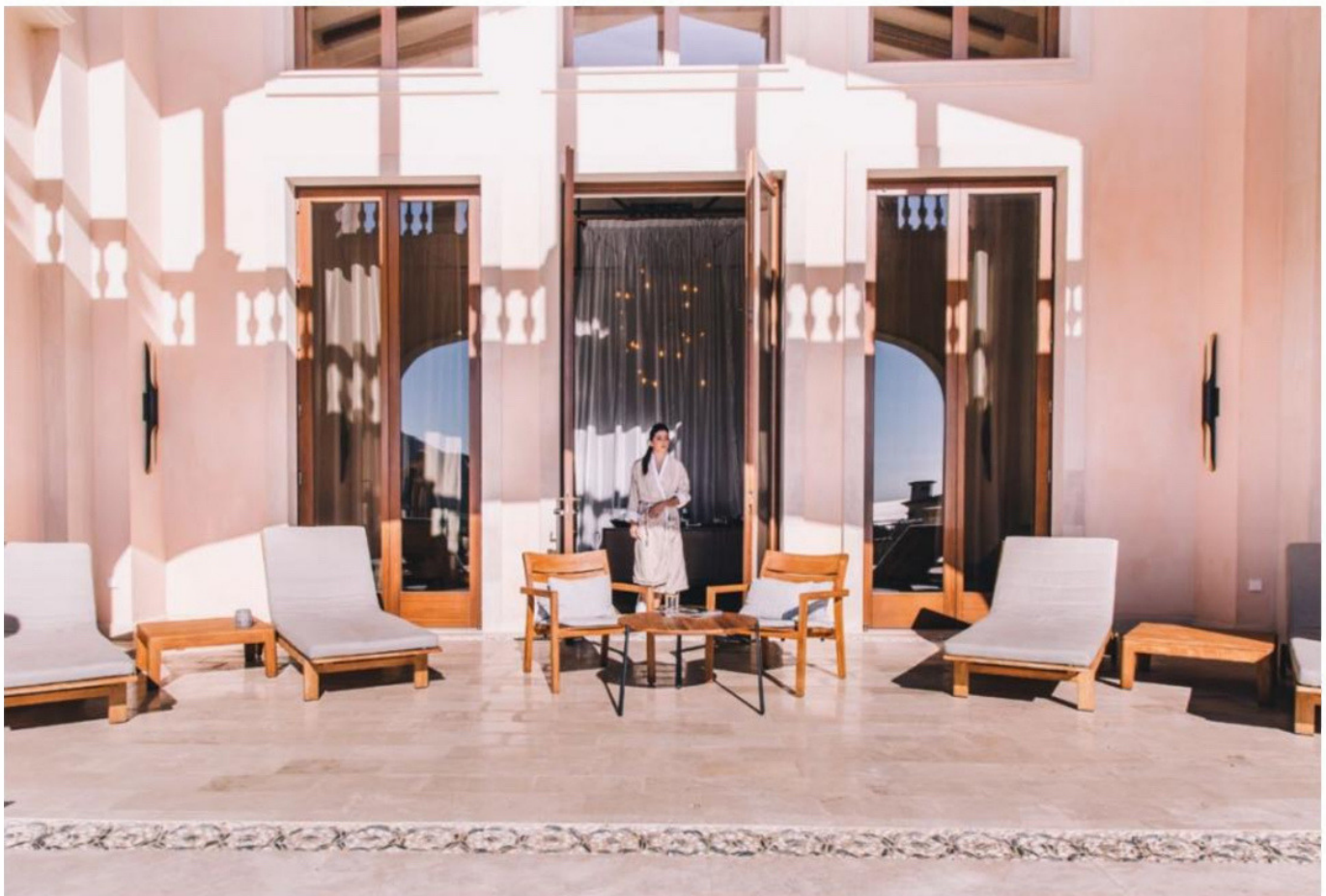
PHOTOGRAPHY

—  
*Pernilla Danielsson*

## LUXURY LIFE

# What REALLY makes a hotel a LUXURY hotel?

Luxury as a word has become too broad these days. It's as though it needs to be replaced with other words to explain how special a place can be. But what exactly is it that makes a hotel a luxury hotel?



**H**aving travelled the world from the USA where our career started to Europe, Asia and Middle East with our home base in Mallorca, it's apparent that over the years what used to be luxury in hotels is now standard in most cases. These days having a great sleeping experience, combined with the best rain shower and of course that morning coffee at your fingertips, isn't enough to justify calling it luxurious.

What makes a hotel a luxury one is really how personalised the experience of one's stay is from start to finish. How much can a hotel get to know upcoming guests, become acquainted enough with them during the stay to become friends and to ensure that they return again as family?

Another element that differentiates a luxury hotel is the level of authenticity and connection to the local scene and its people. These people add the character, story and experience besides the basic standards of quality. Imagine being invited into someone's home for dinner when you truly are a 'guiri' (foreigner) and being able to learn the secret recipes of grandma's cooking. That's how hospitality started when that first innkeeper opened his doors up to strangers. Today it's sought out and considered to be a luxury.

Fundamental luxuries in a hotel are the breakfast and honouring the local and seasonal food that one might not find back home. This is a basic and if it's not 100% covered the luxury unfortunately gets lost.

In Mallorca, the hotel scene has taken an amazing turn thanks to forward thinkers like **Purohotel** and **Hotel Tres** who were the pioneers of boutique hotels. Today luxury hotels have a complete offer from a variety of rooms to suites and even some apartments. In most cases they also feature rooftop, outdoor and indoor pools, a spa, bar and perhaps a choice of restaurants like **Hotel Sant Francesc** that has opened its rooftop terrace to a sushi restaurant.

A hotel's facilities are key elements of luxury. Most have wellness areas and offer massages. One example of a hotel with a world class spa is **Castell Son Claret** in Es Capdellà. It offers spectacular suites with direct access to a private garden, sun deck and pool. Guests can enjoy the spa either indoors or outdoors. Afterwards there are picnics available.

A new player on the block in Palma, **Es Princep**, with its principle of unique luxury meeting Mallorcan charm, has a top spa to compliment its 68 rooms and suites. Cocô Spa Oasis offers you the opportunity to personalise your treatment with the use of its unique brand by Anne Semonin besides its signature body scrubs and massages.

There are different ways of maintaining the idea of luxury. If you were to reserve a room in any of Mallorca's top hotels you would have some sort of luxury brand or product associated with your luxurious experience besides top service and facilities.

Take for example **Summum Prime Boutique Hotel** that opened last December. Parietti Suite with its majestic 50m<sup>2</sup> room, king size bed and a luxurious bathroom preserves the essence of the historic Ca'n Berga Palace. In addition to enjoying the exclusive design and soul of this suite at your disposal is a Porsche Macan S that you can use freely during your stay.

If you were to reserve the Presidential Suite at **Belmond La Residencia** in Deià, you would enjoy a spectacular setting with its ample living space, a 200m<sup>2</sup> terrace with private swimming pool and breakfast on offer. The hotel furthermore offers a unique experience of riding donkeys to the estate's back country with a picnic. The luxury of this hotel lies in the space, the views and the charm Deià has to offer.

Because quality lies in the details **Hotel Formentor, Royal Hideaway Hotel**, offers its guests all imaginable services that can be expected from a great luxury hotel. For a good night's sleep, at Hotel Formentor guests can choose their own pillow that most resembles the one they use at home. The hotel also offers an express service that provides guests who have lost their luggage with everything they need in less than 12 hours. For added convenience before departure they also have a suitcase packing service.

**Park Hyatt Mallorca** offers with Hyatt E-Concierge a unique online service that helps demanding clients customise their trip, save time and create unforgettable experiences. Guests can book and schedule special room requests, spa treatments, restaurant reservations, golf lessons, activities, transportation and more in advance. The personal service fulfils all requests within 24 hours.

On another level of luxury, the probably most opulent hotel in the world, **Burj al Arab in Dubai**, has created an abundance of dreamlike offers. These include massages with tantalising aromas, a stay in a glamorous duplex suite, transfers in a Rolls Royce Phantom and meals in one of the hotel's exclusive restaurants. On the other hand, the **Peninsula Hong Kong and Bangkok** offer a helicopter transfer from the airport to the hotels' very own helipads with a butler check in and on call 24/7.

But no matter how great the luxuries are and what wonders they provide, it's the service that really makes a place extraordinary. A hotel can't be exclusively about design or a product. It has to provide for all the different elements that make up a journey. And the one that's the most vital is the service component.

**T**ras recorrer el mundo entero, desde Estados Unidos hasta llegar a Europa y establecer nuestra sede en Mallorca, pasando por Asia y Oriente Medio, hemos constatado que lo que hace años era «lujo» en los hoteles, se ha convertido en algo estándar. La mejor experiencia de sueño combinada con una fantástica ducha de lluvia y, por supuesto, un café al alcance de la mano no puede considerarse ya «lujo».

Hoy en día, lo que hace a un lugar lujoso es la experiencia personalizada de la estancia, desde el primer momento. ¿Cuánto puede conocer el hotel sobre sus futuros huéspedes y familiarizarse con ellos durante su estancia para hacerse amigo suyo y asegurarse que, cuando vuelva, lo hará como uno más de la familia?

Otro elemento diferenciador de los hoteles de lujo es el nivel de **autenticidad** y la conexión con el panorama local y sus gentes. Esta gente incorporan el carácter, las historias y la experiencia, más allá de los estándares de calidad básicos. Imagínate que te invitan a cenar a casa de alguien y tú, que eres guiri auténtico, aprendes los secretos de las recetas de la abuela. Es así como comenzó el negocio de la hostelería, cuando los primeros posaderos abrieron sus puertas a los forasteros. Hoy en día, esto es algo muy codiciado, y que se considera un lujo.

Los lujos básicos de un hotel son el desayuno y ofrecer la comida local y de temporada que, posiblemente, el huésped no pueda encontrar en casa. Esto es fundamental, y sin no se cubre al 100 %, por desgracia, el lujo se desvanece.

En Mallorca, el panorama hotelero ha dado un giro radical, gracias a innovadores como **Purohotel** y **Hotel Tres**, pioneros del concepto boutique hotel. Los hoteles de lujo actuales presentan una oferta completa de distintas habitaciones, suites y, en algunos casos, apartamentos. En la mayoría de los casos, también ofrecen piscina en la azotea, al aire libre y de interior, spa, bar y posiblemente distintos restaurantes entre los que elegir, como el **Hotel Sant Francesc**, que ha abierto un restaurante de sushi en la azotea.

Las instalaciones del hotel son también claves para poder considerarlo de lujo. La mayoría disponen de zonas de wellness y ofrecen masajes. **Castell Son Claret**, en Es Capdellà, es el ejemplo perfecto de spa de lujo. El hotel ofrece unas suites espectaculares con acceso directo un jardín privado, solárium y piscina privada donde disfrutar del spa interior o al aire libre. Después, se puede disfrutar de un picnic.

A Palma ha llegado también recientemente **Es Princep**, con su concepto de lujo exclusivo fusionado con el encanto mallorquín. El establecimiento ofrece un excelente spa a la entera disposición de los huéspedes de sus 68 habitaciones y suites. Cocò Spa Oasis ofrece la oportunidad de personalizar tu tratamiento con su exclusiva marca creada por Anne Semonin, además de sus exfoliantes corporales y masajes de autor.

Hay distintas formas de mantener la connotación de «lujo». Si reservas una habitación en uno de los mejores hoteles de Mallorca, tendrás alguna marca o producto de lujo asociada a tu experiencia, además de un servicio e instalaciones excelentes.

Tomemos como ejemplo el **Summum Prime Boutique Hotel**, que abrió sus puertas el pasado mes de diciembre. La suite Parietti, con sus impresionantes habitaciones de 50 m<sup>2</sup>, cama king size y baño de lujo, conserva la esencia del histórico palacio Ca'n Berga. Además de disfrutar de su exclusivo diseño y del alma de esta suite, durante tu estancia, tendrás a tu entera disposición Porsche Macan S.


Si decides reservar la suite Presidential en **Belmond La Residencia**, Deià, disfrutarás de un espacio impresionante de 200 m<sup>2</sup>, una terraza con piscina privada y desayuno. El hotel ofrece además la experiencia exclusiva de hacer una excursión por la finca con un picnic. El lujo de este hotel reside en su espacio, en las vistas que la increíble Deià ofrece.

Dado que la calidad reside en los detalles, el **Hotel Formentor, Royal Hideaway**, ofrece a sus huéspedes todos los servicios que se puedan esperar de un gran hotel de lujo. Para garantizar el mejor descanso, el hotel permite elegir entre distintos tipos de almohada y encontrar la que más se parece a la de casa. El hotel ofrece además un servicio exprés que ofrece a los huéspedes que han perdido su equipaje todo lo que necesitan en menos de 12 horas. Para mayor comodidad antes de la salida, el hotel ofrece además el servicio de un «packing master», un experto que se encargará de hacer tu maleta.

**Park Hyatt Mallorca** ofrece con Hyatt E-Concierge un exclusivo servicio online que ayuda a los clientes más exigentes a personalizar su viaje ahorrar tiempo y disfrutar de una experiencia inolvidable. Los huéspedes pueden reservar y planear extras para su habitación, tratamientos de spa, reservas de restaurantes, clases de golf, actividades, transporte y mucho más. El servicio personal responde a todas las solicitudes en 24 horas.

En otro nivel de lujo, el **Burj al Arab en Dubái**, probablemente el hotel más opulento del mundo, cuenta con una amplia oferta de ensueño, como masajes, seductores aromas y la estancia en un glamuroso dúplex, traslados en un Rolls Royce Phantom y comidas en los exclusivos restaurantes del hotel. Por otra parte, el **Peninsula Hong Kong y Bangkok** ofrecen traslados en helicóptero desde el helipuerto del hotel al aeropuerto, y un mayordomo disponible 24/7.

Pero independientemente de los exquisitos lujos y maravillas que se puedan ofrecer, en realidad, lo que hace a un lugar extraordinario es el servicio. Un hotel no puede centrarse exclusivamente en el diseño del producto, debe tener también en cuenta todos los elementos que son importantes en un viaje.



El término «lujo» ha adquirido un significado muy amplio. Es como si necesitaran nuevas palabras capaces de explicar lo especial que puede ser un lugar. Pero, ¿qué es exactamente lo que hace que un hotel sea un hotel de lujo?

**N**achdem wir die Welt bereist haben von den USA bis Europa, Asien und zum Mittleren Osten, mit unserem Standort in Mallorca, wurde uns klar, dass im Laufe der Jahre vieles, was damals in Hotels als Luxus bezeichnet wurde, nun Standard ist.

Ein großartiges Schlaferlebnis, kombiniert mit der besten Regendusche und natürlich dem Morgenkaffee, wird nicht mehr als luxuriös genug angesehen.

Was ein Hotel wirklich zu einem Luxushotel macht, ist, wie persönlich der Aufenthalt von Anfang bis Ende gestaltet ist. Wie gut kann ein Hotel Gäste kennenlernen und eine freundschaftliche Beziehung zu ihnen aufbauen, um dafür zu sorgen, dass sie als Familie wiederkommen?

Ein weiteres Element, das ein Luxushotel auszeichnet, ist das Niveau der Authentizität und der Verbindung zur lokalen Szene. Diese Leute ergänzen die grundlegenden Qualitätsstandards um einen gewissen Charakter. Stellen Sie sich vor, Sie wären als echter "Guiri" (Ausländer) zum Abendessen bei jemandem eingeladen und würden die geheimen Rezepte von Omas Küche lernen können. So begann die Gastfreundschaft, als der erste Wirt seine Türen für Fremde öffnete. Heute wird dies als exklusiver Luxus betrachtet.

Ein wesentlicher Luxus in einem Hotel sind das Frühstück und das Angebot von lokalen und saisonalen Speisen, die man nicht zu Hause findet. Wenn diese Grundlage nicht 100% abgedeckt ist, geht der Luxus leider verloren.

Auf Mallorca hat die Hotelszene dank der Vordenker von **Purohotel** und **Hotel Tres**, die Pioniere der Boutique-Hotels, eine erstaunliche Wendung genommen. Heute bieten Luxushotels ein komplettes Angebot von verschiedenen Zimmern über Suiten bis hin zu Apartments an. In vielen Hotels gibt es auch einen Rooftop-, Außen- und Innenpool, ein Spa, eine Bar und eine Auswahl an Restaurants wie im **Hotel Sant Francesc**, auf dessen Dachterrasse sich ein Sushi-Restaurant befindet.

Die Einrichtungen eines Hotels sind luxuriöse Schlüsselemente. Die meisten verfügen über Wellnessbereiche. Ein Hotel mit Weltklasse-Spa ist etwa das **Castell Son Claret** in Es Capdellà. Dieses Hotel bietet spektakuläre Suiten mit direktem Zugang zum eigenen Garten, einer privaten Sonnenterrasse und einem individuellen Pool, sodass Sie das Spa auch im Freien genießen können. Danach können Sie sich an einem Picknick erfreuen.

Eins der neuen Hotels in Palma, **Es Príncep**, mit seinem Prinzip "einzigartiger Luxus trifft mallorquinischen Charme", hat ebenfalls ein Top-Spa. **Cocó Spa Oasis** bietet Ihnen die Möglichkeit, neben den üblichen Körperpeelings und Massagen Ihre Behandlung mit der einzigartigen Marke **Anne Semonin** zu personalisieren.

Es gibt viele Möglichkeiten, Luxus zu interpretieren. Reservieren Sie ein Zimmer in einem der besten Hotels Mallorcas, dürfen Sie neben einem erstklassigen Service und Einrichtungen auch eine Luxusmarke oder ein Produkt erwarten.

Nehmen Sie zum Beispiel das **Hotel Summum Prime Boutique Hotel**, das im vergangenen Dezember öffnete. Die **Parietti Suite** mit ihrem majestätischen 50m<sup>2</sup> Zimmer, Kingsize-Bett und einem luxuriösen Badezimmer bewahrt die Essenz des historischen **Ca'n Berga Palace**. Neben dem Genuss dieser exklusiven Suite steht Ihnen ein **Porsche Macan S** zur Verfügung, den Sie während Ihres Aufenthalts kostenlos nutzen können.

Wenn Sie die **Präsidentensuite** in **Belmond La Residencia** in Deià buchen, dürfen Sie eine große Wohnfläche und eine 200 m<sup>2</sup> große Terrasse mit privatem Swimmingpool genießen. Das Hotel bietet außerdem einen einzigartigen Ausritt mit Eseln in das Hinterland des Anwesens und ein dortiges Picknick an.

Weil Details Qualität ausmachen, bietet das **Hotel Formentor, Royal Hideaway Hotel**, seinen Gästen jegliche Dienstleistungen, die man von einem Luxushotel erwarten kann. Für eine erholsame Nachtruhe können die Gäste ihr eigenes Kissen wählen, das dem zu Hause am meisten ähnelt. Das Hotel bietet auch einen Express-Service, der Gästen, die ihr Gepäck verloren haben, alles, was sie brauchen, in weniger als 12 Stunden zur Verfügung stellt. Für mehr Komfort vor der Abreise bietet das Hotel einen Kofferpackservice an.

**Park Hyatt Mallorca** bietet mit **Hyatt E-Concierge** einen einzigartigen Online-Service, der anspruchsvollen Kunden hilft, ihre Reise individuell zu gestalten, Zeit zu sparen und unvergessliche Erlebnisse zu schaffen. Die Gäste können spezielle Zimmerwünsche, Spa-Behandlungen, Reservierungen im Restaurant, Golfunterricht, Transport und mehr im Voraus buchen und planen. Der persönliche Service erfüllt alle Wünsche innerhalb von 24 Stunden.

Auf einem anderen Luxusniveau hat das wohl opulenteste Hotel der Welt, das **Burj al Arab** in Dubai, eine Fülle an traumhaften Angeboten geschaffen. Dazu gehören Massagen zu verlockenden Aromen, ein Aufenthalt in einer glamourösen Duplex-Suite, Fahrten in einem **Rolls Royce Phantom** und Mahlzeiten in einem der exklusiven Restaurants des Hotels. Die **Peninsula Hotels in Hong Kong und Bangkok** wiederum bieten einen Helikoptertransfer vom Flughafen zu den hoteleigenen Helipads mit einem Butler-Check-in und persönlichen Service rund um die Uhr an.

Egal, wie großartig der Luxus sein mag, es ist der Service des Hotels, der es wirklich außergewöhnlich macht. In einem Hotel sollte es sich nicht nur um Design oder Produkte drehen, es müssen alle Elemente einer Reise berücksichtigt werden. Und die wichtigste ist die Service-Komponente.



Based in Mallorca, **Heuchenne Bauge** is a boutique hospitality consultancy. Their team is made up of a Belgo-Swedish power couple passionate about hotels, service, discovery, travel and people. Consulting in hotel projects, representing luxury holiday villa rentals, crafting local experiences and conducting mystery shopping and training, they become an extension of your team and provide inside advice.

Das Wort "Luxus" wird heutzutage zu weitläufig genutzt. Man müsste es durch andere Worte ersetzen, um zu erklären, wie besonders ein Ort sein kann. Aber was genau macht ein Hotel zu einem Luxushotel?

