

Mais de um século de um refúgio encantador



O Belmond Reid's Palace é um hotel secular que nasceu da ambição e sonho do seu criador, William Reid, escocês de origem e empreendedor por natureza. Ciriaco Campus, o atual diretor-geral do hotel, revelou-nos toda a história que nele reside.

Tendo percebido as potencialidades turísticas da Madeira já em 1850, o fundador, que já possuía negócios na área hoteleira, idealizou a construção de um hotel de luxo. Assim, adquiriu 40 mil metros quadrados de terreno situados numa falésia – uma rocha em bruto –, com uma vista deslumbrante, e do nada começou a estruturar este espaço, começando pelos jardins e pela criação de “um ambiente saudável”, conforme nos diz o diretor. “Infelizmente, faleceu alguns anos antes da abertura do hotel, mas o negócio foi mantido pela sua família e posteriormente adquirido pela família Blandy”, acrescenta. Hoje, classificado com cinco estrelas, integra a cadeia internacional Belmond mas a ligação histórica mantém-se viva.

Com cerca de 123 quartos e 35 suites, e contando com uma equipa de cerca de 250 funcionários, o serviço de excelência é a palavra de ordem, com a premissa de proporcionar um ambiente familiar para os seus hóspedes. Para isso, inclui três piscinas, SPA e seis opções de restauração: o William, com uma estrela Michelin, a requintada The Dining Room, o italiano Ristorante Villa Cipriani, o Pool Terrace (mais informal e descontraído), o Cocktail Bar e o Terraço do chá da tarde, que é o ex-líbris da propriedade, conhecido mundialmente pelas maiores personalidades e servido conforme a tradição inglesa, sob reserva.

“Com tanta oferta, tem sempre uma opção para cada cliente, que em média tem uma estadia de quase sete dias”, explica Ciriaco Campus, que, aquando da sua vinda para aqui em 2008, percebeu que teria que direcionar a oferta também para famílias. “Eu penso que este é um hotel intergeracional”, salienta, sendo algo que acontecia desde a sua génese. Os seus clientes são sobretudo ingleses (45%), alemães, franceses, suíços, americanos e também russos.

A diferenciação do Belmond Reid's passa por acompanhar o tempo, mantendo a tradição, o nível de serviço elevado e a genuinidade do pessoal, aspetos que primam ao estabelecerem um contato próximo com o hóspede, que o faça sentir-se em casa. O diretor revela que “faz questão de, durante o dia, dar uma volta para cumprimentar o maior número de clientes possível” e, à segunda-feira, convida-os “a tomar uma bebida, num momento de interação e de criação de amizade”.

Para o empresário, “o momento turístico atual da Madeira é de cautela, por via de outros destinos turísticos desviarem alguns clientes” e, por isso, impera o cuidado na qualidade da oferta. Todavia, crê que “tem tudo para oferecer aos turistas, a nível natural, de atrações, de atividades e sobretudo ao nível da segurança e do clima. A nossa grande aposta tem de ser na qualidade e excelência do serviço, não só nos hotéis, mas também nas ofertas que existem fora deles e isso passa por todas as entidades que estão ligadas ao turismo”, sublinha.

Tendo feito importantes obras de remodelação no hotel, a sua direção pretende continuar nesse sentido, sem nunca perder a ligação à história e à tradição. “Nós não podemos esquecer que se estamos aqui agora é porque há uma história por detrás, e a reputação do Reid's é um dos valores mais altos na vertente económica do hotel”, conclui Ciriaco Campus.

