

## WIKIPEDIA

### GRUP SERHS

Grup SERHS és una corporació catalana, present en tres continents, formada per 80 empreses actives, una plantilla mitjana de 2.800 treballadors i una base accionarial de 1.450 socis, una tercera part dels quals són treballadors de SERHS. Se'ns qualifica com el "primer grup turístic de Catalunya" i ens posicionen entre els líders a nivell de l'Estat espanyol.

El nostre portafoli de negoci presenta una important diversificació amb l'objectiu final d'oferir un servei integral als nostres clients. El grup s'estructura en sis àrees operatives: distribució i logística, turisme i viatges, hotels, gestió i Ens adreçem bàsicament al sector turístic i de serveis: a l'hostaleria, la restauració i les col·lectivitats, presentant un ampli ventall d'activitats estructurades amb la voluntat d'oferir productes específics o serveis globals d'acord amb cadascun dels nostres àmbits d'actuació.

Al llarg de la nostra trajectòria iniciada el 1975, hem aplegat una experiència significativa que ha anat teixint el nostre propi know how i, alhora, conformant una forta cultura organitzativa que té com a pilars bàsics la vessant humana, la gestió econòmica i l'entorn social, i que ens permeten avui projectar la nostra cultura empresarial més enllà del nostre país.

### LA MISSIÓ

Continuar millorant per oferir béns i serveis bàsicament als sectors turístic, d'hostaleria i alimentació a través d'una gestió acurada, amb un know how propi, cercant la participació activa i el treball en equip, entenent la creació de prosperitat i la generació de benestar per a totes les persones vinculades al grup "com una manera pròpia de fer empresa i país".

### LA VISIÓ

Ser un referent en el nostre sector a nivell europeu com a empresa catalana que actua sobre principis humans i amb criteris de qualitat, servei i eficàcia.

### ORIGENS

La SERHS, que va néixer com a cooperativa el 1975, avui és una gran corporació catalana amb una clara projecció internacional.

L'any 1974 havia finalitzat amb un cúmul de preocupacions per als hotelers de Calella (Maresme) i la seva zona d'influència, els quals acabaven de viure un "estiu negre". La greu conjuntura que travessava la Gran Bretanya, fruit de la crisi energètica, va provocar que nombroses agències britàniques suspenguessin un enorme contingent de vols i anul·lessin un gran nombre de places hoteleres a la zona, provocant també la fallida d'importants operadors turístics. Per altra part, la celebració l'any 1974 del Mundial de Futbol a Alemanya, mercat emissor que tenia un pes molt important a Calella, va provocar una alteració d'aquest segment vacacional.

Això va comportar que, durant el mes de març de 1975, els industrials Ramon Bagó, Josep Janer i Cristóbal Villegas acaronessin la possibilitat d'unir esforços per formar una cooperativa, amb l'objectiu de millorar l'explotació, la comercialització i la rendibilitat dels seus establiments. Així, van acollir-se a la formulació cooperativa, testimoniant la seva voluntat de mantenir unes relacions mercantils humanitzades.

El 30 de desembre de 1975 es convocà una reunió de tots els hotelers, "cafeters" i qualsevol industrial del món turístic de Calella que estigués interessat a formar part de la nova cooperativa, la futura SERHS. D'aquesta manera va néixer l'entitat de Serveis Mancomunats d'Hostaleria i Similars Societat Cooperativa (SERHS SCOOP), que inicialment va aplegar 17 socis i un capital de 850.000 pessetes (5.108 euros actuals).

L'esperit d'obertura va fer créixer i diversificar l'entitat: hotels, restaurants, bars i col·lectivitats com hospitals, escoles i geriàtrics, van formar, de mica en mica, el gran gruix de la SERHS i van configurar també la seva implantació territorial al llarg de la costa catalana. Aquesta cooperativa va esdevenir el nucli del Grup SERHS, que ha rebut nombrosos reconeixements. L'any 2001 és distingida amb la "Placa d'Honor del Turisme de Catalunya"; l'any 2003 rep la Placa al Mèrit Turístic en la seva categoria d'or, guardó aprovat l'agost de 2003 en Consell de Ministres presidit per S.M. el Rei d'Espanya, i l'any 2005 la corporació és distingida amb el Premi Príncep Felipe a l'Excel·lència Empresarial.

## **VILARS RURALS**

La filosofia amb la que van néixer els Vilars, els ha portat sempre a ubicar-se en un entorn rural, culturalment ric i amb interès etnogràfic, amb la finalitat que fossin un motor de promoció turística per a la seva zona d'influència i contribuïssin modestament al reequilibri territorial de Catalunya.

El primer Vilar Rural que es va inaugurar, el maig de 2003, va ser el de Cardona (El Bages), i podem dir que ha contribuït al desenvolupament turístic i econòmic de la zona. No només com a oferta d'allotjament sinó pel benefici indirecte que ha irradiat en el seu entorn i també per la generació d'ocupació, ja que més del 90% dels treballadors són del municipi. En aquest sentit, cal destacar el reconeixement rebut per part de l'Ajuntament de Cardona, a l'haver estat guardonat el dia 3 de juny del 2007 amb el "Saler d'or de la vila de Cardona".

El mes d'agost de 2004 es va inaugurar el Vilar Rural de Sant Hilari Sacalm (La Selva), al bell mig d'un entorn paisatgístic de primer ordre amb grans recursos turístics. També la seva construcció ha representat la creació de llocs de treball i un nucli de difusió d'activitat comercial a la zona.

Amb la inauguració oficial, el propassat dia 2 de juny de 2007, del tercer establiment, el Vilar Rural d'Arnes (La Terra Alta), hem fet un pas més cap a la consolidació d'aquest nou concepte d'allotjament rural i d'imatge de marca "Vilars Rurals", i s'han començat a estandarditzar processos en la seva gestió i explotació i també a aprofitar sinèrgies en la seva promoció i comercialització.

Els Vilars Rurals tracten bàsicament amb dos grans segments de mercat molt diferenciats. Per un costat, el client particular, especialment famílies amb nens, que gaudeix dels Vilars bàsicament els caps de setmana, els ponts i durant les vacances principals i altres dies festius. Són clients que busquen en els Vilars un espai d'esbarjo, entreteniment i, sobretot, busquen gaudir del seu ric entorn rural i paisatgístic en contacte amb la natura. La granja, l'hortet, Ca la Masovera, les activitats lúdiques que organitzen i dinamitzen els monitors, són valors afegits que els nostres clients valoren molt en els nostres Vilars.

Aquest 2006 s'ha treballat per consolidar aquesta oferta i poder-la complementar amb les activitats i recursos existents a cadascuna de les zones com: manifestacions folklòriques, fires i mercats, activitat cultural, pràctica del turisme actiu. Aquest tipus de client representa avui el 60% del total al Vilar Rural de Cardona i el 50% al Vilar Rural de Sant Hilari Sacalm.

Per altra banda, un altre segment de clientela, és el format per empreses i organismes com ara consorcis, corporacions, estaments universitaris i docents que, atrets per l'entorn rural on s'ubiquen els Vilars, valoren altament la tranquil·litat i la modernitat de l'allotjament, i esdevenen els seus ideals per a la celebració de reunions d'empresa i de treball, i també per fer presentacions de productes. En aquesta línia disposem de programes adients per alternar el treball productiu amb

el gaudi del lleure. Així, els oferim animació que fomenta la participació, el treball en equip, com és el cas de les activitats pensades expressament com les anomenades de "Team Building".

La comercialització dels Vilars Rurals vers aquest col·lectiu disposa d'un equip comercial que aquest any 2006 s'ha consolidat i ha permès que aquests dos establiments, el de Cardona i el de Sant Hilari, hagin generat un total de 85.000 estades.

### **SERHS Natal Grand Hotel**

Qualificat des de la seva inauguració, l'1 de novembre de 2005, com "la joia de la corona" de Grup SERHS, el que és el primer hotel de la nostra corporació a l'estranger, s'alça a Natal, capital de l'estat de Rio Grande do Norte (Brasil), aquest establiment de categoria 5 estrelles –segons estàndards europeus-. La seva capacitat propera a les 1.000 places, gràcies a la diversitat de tipus d'habitacions, un total de 396, juntament amb la seva bona ubicació a primera línia de mar, en plena Via Costeira, davant del Parque das Dunas, i al bell mig de les paradisiàques platges d'Areia Preta i Ponta Negra, el converteixen en un hotel emblemàtic.

No en va ha estat premiat com "O MELHOR RESORT DE PRAIA" de Brasil, per la prestigiosa guia de viatge "Quatro Rodas", un símil de l'acreditada Guia Michelin europea, i que compta amb una trajectòria de 42 anys com a guia de referència del país i amb un tiratge de més 240.000 exemplars. El lliurament d'aquest guardó es va oficialitzar el dia 9 d'octubre de 2006, en el transcurs de la "Noite das Estrelas", coincidint amb la festa de celebració del 20è. aniversari d'aquesta editorial, que va tenir lloc al Tom Brasil Nações Unidas de Sao Paulo, on fou presentada la "Nova Guia Brasil 2007" i la "Guia de restaurants amb estrelles del Brasil", que destaca també un dels restaurants de l'hotel, el "Tapiro Grill", especialitzat en carn. Aquest guardó i acreditació han vingut a reconèixer l'entusiasme esmerçat per tot l'equip humà i de professionals d'aquest establiment hotelier, format per 400 persones, que han sabut transmetre una atenció personalitzada amb un gran accent en l'hospitalitat.

Per altra part, la revista d'informació turística "Brasil Travel News", amb el suport de l'Associació Brasileira d'Agències de Viatge (ABAV), van atorgar durant el mes d'abril de 2007 al SERHS Natal Grand Hotel, un dels premis "10 Más del Turismo" en la categoria de "Millor hotel resort de platja". Aquesta publicació d'aparició mensual gaudeix d'un tiratge de 55.000 exemplars i compta amb 20 anys d'implantació al Brasil.

Cal destacar que l'Hotel disposa d'una variada oferta de sales de reunions amb una ambientació versàtil i serveis especialitzats. En total hi ha 10 sales que possibiliten diferents utilitzacions en funció de les necessitats. Això permet disposar des d'un auditori per a 500 persones, o per a un màxim de 600 persones, si aquest és per a cocktails, o bé per a 290, si es tracta d'un banquet. L'hotel disposa també d'una sala per a exposicions de 486 m<sup>2</sup>.

És significativa la cada vegada major activitat política, cultural i social desplegada per les institucions de l'estat de Rio Grande do Norte i de la seva capital, Natal, al SERHS NATAL Grand Hotel, on també hi tenen lloc reunions d'alt nivell, fet que fa que tinguem com a hostes la majoria dels governadors i ministres del Brasil. Aquesta elecció també l'han fet corporacions empresarials com el Banc del Nordeste do Brasil, que hi celebrarà la seva convenció anual, o el cas de multinacionals automobilístiques, com FIAT, que hi van presentar la gamma de nous models per a l'Amèrica del Sud o, recentment, la reunió de caps de les forces aèries dels països del continent americà (Conjefamer), o la XXII Trobada Internacional d'Audiologia, on hi han participat 700 professionals d'aquest sector.

Aquest exercici s'ha viscut intensament a l'hotel pel que fa a visites de personalitats VIP allotjades com és el cas dels dos futbolistes, veritables cracks campions del món amb la "canarinha", la selecció de Brasil, com són Edmilson del Futbol Club Barcelona i Ronaldo, ara al Milà Club de Futbol que, sens dubte, van donar notorietat a l'establiment degut a la gran repercussió mediàtica que aporten.

La bona imatge desplegada pel SERHS Natal Grand Hotel ha fet que sovint les autoritats de l'estat s'avinguin a consensuar les polítiques de promoció turística a l'hora de projectar aquesta destinació en el mercat internacional. Per altra part, cal esmentar que el SERHS NATAL Grand Hotel fou la base d'operacions del programa de viatges i aventura, "Km 33", de TV3, Televisió de Catalunya, que va presentar un capítol dedicat al Brasil, de 30 minuts de durada, emès el setembre de 2006 i que es torna a reposar al maig de 2007, en el que el protagonista del reportatge travessa 800 Km de platja en buggy des de Natal, i el sorprèn el rètol situat al hall de l'hotel, "Som i serem"; com es menciona en el film: "Un clar missatge que l'establiment havia estat promogut per un grup empresarial català".

## **RAMON BAGÓ I AGULLÓ**

Ramon Bagó és una de les figures claus de la indústria del turisme a casa nostra. Ho és, d'entrada, per la seva responsabilitat com a president del grup Serhs, el més important del sector a Catalunya, però ho és sobretot per una llarga trajectoria professional marcada pel lideratge i el compromís personal amb el desenvolupament d'una activitat essencial per la nostra economia.

Amb només 26 anys, Ramon Bagó i Agulló va deixar la seva fulgurant carrera en el món de la banca —que havia iniciat amb només 16 anys— per acceptar la gerència de l'hotel Goya, de la seva Calella natal. Corria l'any 1960 i aquell jove despert i inquiet intuïa que el turisme de sol i platja estava a punt de viure un boom sense precedents, que acabaria per transformar la societat i el país en el seu conjunt. Van ser anys intensos en els que Bagó va intervenir en la construcció i gestió d'altres establiments a Calella mateix i a Salou.

La seva visió clara del negoci el va portar a participar el 1975 en la fundació de l'entitat Serveis Mancomunats d'Hostaleria i Similars, Societat Cooperativa (SERHS), de la que va ser nomenat president, càrrec al qual, a partir del 1987, amb la transformació de l'entitat en holding, sumaria el de conseller delegat del grup d'empreses.

Paral·lelament al seu ascens professional, Ramón Bagó augmenta el seu compromís amb el sector i amb el país. Impulsa la creació del Gremi d'Empresaris d'Hostaleria del Maresme i n'assumeix la presidència. També es responsabilitza de comandar el comitè executiu del III Congrés de Turisme de Catalunya el 1978.

Un any després és nomenat alcalde de Calella i en les eleccions del 1983 i del 1987 repeteix amb majoria absoluta.

El president de la Generalitat, Jordi Pujol, el crida el 1980 per fer-se càrrec de la direcció general de Turisme fins que quatre anys després renuncia voluntàriament.

L'any de les olimpíades de Barcelona participa en la fundació del Saló Internacional de Turisme de Catalunya (SITC), que ha esdevingut un aparador de l'oferta domèstica i internacional i que ha contribuït a estimular el turisme emissor.

Avui dia, Ramon Bagó presideix un grup català amb una gran projecció internacional, que té empreses a diversos països i que factura prop de 500 milions d'euros. Convertida en una de les persones més influents de la indústria turística, la seva presència ha esdevingut imprescindible en els principals forums que analitzen

el futur del sector i el seu discurs, motiu de reflexió dels responsables polítics per ser la consciència sempre crítica dels empresaris.