



Gràcies, professors i estudiants per la seva presència i per a convidar-me i donar-me la oportunitat de dirigir-me a vosaltres. Amb la vostra presència interpreto que el món empresarial s'intensifica i que el sector te corda per a una bona estona.

FRIUSA, com be ha dit el Sr. Martorell, va ésser fundada l'any 1978 per a la ejecució de projectes d'equipaments hotelers.

Des de la seva fundació fins avui la nostra empresa ha pogut mantenir un creixement permanent gràcies a la gran labor comercial i la gran qualitat dels productes y feines fetes. Feines, que a més estan avalades per la nostra gran introducció en el mercat hotelier espanyol, mercat que es molt exigent amb la qualitat y bon servei a las seves demandes y que es de gran reconeixement mundial per el seu excel·lent "segell de qualitat"

Aquest creixement continuat ha duit a la nostra empresa a instal·lar-se amb una estructura i mitjans propis en el mercat internacional.

Les empreses del grup y associades son aquestes:

Clima Insular, S.A.
Ermotel, S.L.
Carpintería Hotelera, S.L.
Equipos Hoteleros de Menorca, S.L.
Menalbar Mallorca, S.L.
Friusa Madrid, S.L.
Friu Canarias, S.L.
Friusa Milan
Team Network Friusa (Sicilia)
Friusa de México S.A. de C.V.
Friusa Iberoamericana, S.A.
Friusa Cuba

I estam preparant les delegacions de:

Cataluña
Granada
Valencia

Si be ja hi tenim un servei de post-venda.

Els meus avis varen emigrar a l'Argentina, mon pare va estar molts d'anys fent feina a "Buenos Aires", el meu padrí va morir allà, i encara hi tenim família per allà dalt...

De ben jovenet jo acompanyava a mon pare per a diferents pobles. Vos dic això per que vos ne doneu conte de que em varen ensenyar a fer feina des de ben jovenet.

Quant feia feina a l'empresa de fred, que feia referencia el Sr. Martorell, devers l'any 64, vos puc assegurar que les coses no estaven millor del que estan avui, però jo tenia un objectiu: mai anar-me'n a dormir sense haver fet qualche venda. Després de set anys, els propietaris varen tancar l'empresa. Ells ja havien arribat als seus objectius i se'n varen anar amb els negocis a unaltre banda.

En aquell moment vaig acceptar una oferta de una altre empresa similar a la nostra, en la que vaig estar fent-hi feina com a cap de equip de vendes. Allà vaig tenir un bon professor, que era l'amo, que tenia bon ull per els negocis, i un sext sentit que li fallava molt poques vegades.

Aquí vaig aprendre que s'empresa está montada per a ha de tenir beneficis.

Una de les lliçons que en va donar va ésser quan vàrem aconseguir la climatització del edifici de GESA, juntament amb un altre company, i molt contents d'haver aconseguit la feta, quant li vàrem dur l'acceptació de la comanda ens va demanar:

- Hem guanyat molt?
- No, però aquesta instal·lació ens donarà renom i molt prestigi.

en poc temps li vàrem presentar la comanda per a climatitzar Mare Nostrum, avui Clinica Rotger..., i ens va tornar a demanar si aquest cop havia deixat molt de benefici. Igual que l'altre vegada li vàrem contestar que no, però que ens donaria molt de prestigi. S'aixecà amb ràbia i va partir digent: "Noltros tenim una empresa per a guanyar duros, a més del prestigi".

Quan es va fundar Friusa, el primer any no havia carència al sector, però vàrem ésser valents i vàrem començar a caminar. Vaig aprendre que el client segueix mes a la cara que a la casa, la resposta dels meus antics clients va ésser positiva. La gran majoria ens va seguir.

Els negocis començaven a canviar, va començar el "boom" turístic i es ja es construïen molts d'hotels a les Balears. D'alguna manera, nosaltres érem especialistes en muntatges industrials: cuines, climatització, càmaras frigorífiques, ventilació, etc. ja teníem experiència, ens vàrem tenir que enfrontar a molta competència que va sortir en el mateix moment que Noltros.

A Friusa érem 4 persones i avui, el grup, suma mes de 300 col·laboradors. Fa temps vàrem aprendre que havíem d'estar als mercats exteriors. La nostra experiència a Mallorca era bàsica per a aixecar el vol cap a altres bandes, i en poc temps, vàrem començar l'exportació i muntatge de hotels a Cuba. Va ésser gràcies a que ens va

convidar una empresa mallorquina: els de “Royaltur Internacional”, els desplaçaments es varen repetir gràcies a la expansió dels hotelers de Balears, que començaren a construir hotels a Cuba, República Dominicana, Mèxic, Costa Rica, Panamà, Veneçuela, de totes maneres ja treballavem els mercats de Canàries i Península.

El segon desplaçament que vàrem fer va ésser a República Dominicana, convidats per “Hoteles Barceló”. A aquella època crec que tenia molt de mèrit tothom que hi participava en aquell projecte, destacant la família Barceló, que obria camí amb ‘machetes’ entre els manglars, i amb personal d’una altra cultura, totalment diferent a la nostra i amb moltes dificultats, però sempre arribant a la meta. Això sí, uns paratges meravellosos i unes platges impressionants.

Posteriorment varem anar a Costa Rica i ferem ses instal·lacions de diversos hotels.

Vos contaré una anècdota que em va passar a un dels primers viatges cap el carib: Anavem cap a les instal·lacions, varem partir desde Cancun fins a la Ribera Maya amb un col·laborador. A mitjan camí ens varem trobar a la policia que ens va fer “s’alto”, ens aturam, i el policia ens demanà:

- Donde van?
- A la Ribera Maya
- Van armados?
- No!
- ¿Como?! No no es seguro ir por estos caminos sin ir armados... teneis suerte, os puedo vender esta pistola por 100\$.

Ens va obligar a comprar-la. Li donarem els 100\$ i la posarem a la guantera. Vàrem seguir, i amb aixó, que a 3 kms. Ens vàrem tornar a trobar la policia que ens tornà a fer s’alto. Ens varem tornar a aturar...

- Donde van?
- A la ribera Maya
- Van armados?
- Si, si... su compañero precisamente nos acaba de vender un arma.
- Pues aquí está prohibido ir armados sin licencia, pagenme 100\$ de multa y denme el arma.

De cada lloc vos podria contar moltes anècdotes, has d’aprendre a treure els contenidors molt aviat de les aduanes, per llocs molt difícils. Et valoraven el materials tres vegades mes del que costava en realitat i se retresaven les entregues. Estaven ben organitzats; en aquests països tot tenia un preu, no es únicament convèncer al client i fer les instal·lacions, també has saber treure la maquinaria ben aviat de les aduanes, si no, fas tard a l’entrega i es retrasa el proces de montatge.

Avui, el nostre grup es propietària d’una zona franca a Punta Cana i tot es molt mes fàcil.

Posteriorment varem obrir una benzineria. Tots els consells dels experts de per allà, eren que no m’hos posasem en aquests tipus de negoci, pues hi havia una gent que dominava tot es “cotarro”, es a dir, tenia la exclusiva. Varem lluitar durant tres anys, negociacions

i corregudes entre altres coses. Avui es una de ses tres primeres benzineres del país en facturació.

Això ara ja no passa, però vos ho cont perquè vegeu amb quins fets t'has d'enfrontar.

Les instal·lacions dels de Balears donaven enveja a qualsevol, les indústries hoteleres que s'han fet son "tipo ressort" edificacions baixes, cuitant molt la ecologia, el paisatge, ses aigües... Passat un temps vàrem acabar les instal·lacions de Iberostar, Fiesta, Grupo Matutes, Sol Meliá, Hoteles Piñero, Viva Hotels Renthotel, Iberotel, Grup Oasis entre d'altres. Una de les solucions de la nostra empresa pasa per una reconversió de la mateixa, es a dir, esteim lluitant fort per a aconseguir hotels o establiments "clau en ma".

Amb la cartera de comandes que tenim avui, tenim feina per a estona, gràcies a aquest fons de comerç i a aquest "know-how" es molt gratificant que te cridin de les Antilles, Panamá, Miami, Sicília, Madeira, Grècia, Cabo Verde, clients que no coneixem o que no coneixiem de res, però que gràcies a aquestes referències i a les oportunitats que ens varen donar els de Balears o a que simplement han vist per el mon les nostres instal·lacions i es varen fer clients nostres.

Això si, s'ha de cuidar. Lluitam a diari amb els nostres col·laboradors, perquè la nostra marca deixi rastre, la nostra bona feina i el comercialitzar i fabricar de cada dia millor, seguint amb les sortides a fora.

En aquests moments feim les instal·lacions de dos edificis hotelers a Oporto, "claus en mà". Ens han confiat totes les instal·lacions menys l'obra civil. ¿Com ens varen conèixer? Noltros instal·larem l'Hotel Occidental Sevilla en temps de "la expo", i uns portuguesos varen veure ses instal·lacions i es posaren en contacte amb noltros. La comanda d'aquest projecte, va ésser de 12.000.000 € i feina per a molta estona. Aquesta instal·lació será entregada dins s'estiu que ve. Avui es propietat del banc "Espirito Santo", que es banc mes gros de Portugal.

A Itàlia ens hem associat amb uns constructors i cimenters molt importants en aquest país per a la realització de tres hotels, el primer és unaltre "clau en ma", ara en fase de construcció a Punta Maroma (Sicília) el nostre client es Alpitour, el Tour-operador mes important d'Itàlia i la comanda puja 38.000.000 €.

La majoria de negocis han vengut per a referències. Vos estic explicant i posant exemples per que vegeu els logros de una empresa, ja sigui gran, petita o mitjana. La empresa dura si dones solucions als teus clients, a la societat, s'ha de lluitar per a ésser competitiu, no només en preus i servei post-venda si es de servei, cercam sempre l'èxit, hem de trobar en el mercat projectes gratificats que et donin prestigi i benefici.

En aquests moments estem desenvolupant un hotel – restaurant en el centre de Mallorca, de 5 estrelles, de luxe. La explotació la du "Hoteles es Bulli", del cuiner Ferran Adrià, per noltros es una operació de molt d'èxit, ja que en Ferran esta considerat per els experts el millor cuiner del mon, ho diu n'Arzak, Paul Bocouse, Joel Robinson... El taller será una escola per a futurs cuiners on faran feina entre 70 i 100 persones que aniran rotant contínuament. Es farà una instal·lació modèlica.

Per a donar-vos una petita idea de qui es aquest professional, obri les reserves el dia 15 de gener i el dia 20 del mateix mes ja tanca els telèfons sense poder admetre mes reserves. A l'any 2002 ha deixat d'atendre a 82.000 comensals, que es queden sense poder provar els seus arts culinaris.

A tots ens agradaria tenir una empresa amb aquestes característiques, de poder dir "passi un altre dia, no li podem atendre".

Tots els que passeu per l'autopista cap a l'Aeroport o anau de viatge podeu veure dues torres acristalades. Noltros feim les instal·lacions d'aire acondicionat, fontaneria, i electricitat per ésser la nostra associada, Clima Insular, la que va donar millors solucions de les empreses espanyoles que es varen presentar. El temps d'execució es de dos anys, el pressupost inicial era de 4.200.000 € i avui està en 7.200.000 €. Tambè vos he de dir que fa no res, hem guanyat el concurs de les instal·lacions del edifici de dret i econòmiques de l'UIB.

RECURSOS HUMANS: S'han de cuidar molt, una empresa mai serà mes de el que siguin els seus homes, s'ha de formar constantment al personal per a fer futur, cursos, practiques, no es poden perdre de vista ja que les males experiències solen aparèixer quant menys t'ho esperes, has de guanyar la confiança dels teus col·laboradors, maldament per desgracia alguns se'n van quant ja tenen la lliçó apresada, i es tornen amb el teu pitjor enemic. No pots badar gens ni cantar victòria mai. "No bajar la guardia"

RECURSOS ECONOMICS: Es una part important del negoci, ja que sense fonaments, sense recolzament econòmic no vas a cap banda, és una plataforma per a desenvolupar les teves idees. Primer has de fer empresa, després fer ca vostra i ja vendran les comoditats de la casa, del cotxe o altres signes externs.

Primer empresa, ja que hi ha moltes influències externes per a sortejar, a vegades venen maldades, guerres del petroli o d'altres característiques, crisis, i també fracassos, malalties i a vegades impagats. Quant la empresa va be, que et creus que ho saps quasi tot, que tens èxit, qualque cosa et pot fallar a aquest engranatge, et pots convertir amb la teva mateixa víctima.

En la vida empresarial existeixen lo que s'anomenen cicles econòmics, això ja ve d'enfora, en el antic testament ens parlen de 7 anys bons y 7 anys dolents, de vegades hi ha crisis, de vegades hi ha carència, i de vegades bonança, els cicles dolents venen de cop i volta, mai els esperes. Els cicles bons tarden mes en recuperar-se, les exigències del mercat, la economia mundial està molt connectada, tots tenim present l'atemptat terrorista de l'11 de setembre de l'any passat, va fer tremolar totes les economies. Encara per això i per uns altres factors els negocis i les borses es recuperen poc, les inversions varen davallar a cotes baixes.

I els bancs... tots hem sentit que et donen un paraigües quant fa sol, però quant ve el mal temps, es lo primer que te lleven, i com no facis via a posar-te un chubasquero, et banyes: et rebaixen els crèdits, les pòlisses no les volen renovar, et diuen que l'hosteleria ara no va be, i no els importa el que tenguis entre mans. "Digue'm del que

disposes y te diré el que te deix”, per això hem de saber moure els doblers amb imaginació.

Amb feina tot es supera. Vos puc dir que el món dels negocis “es una jungla”, n’està plena de obstacles i també d’alegries, sempre tenim que estar preparats per quant venen maldades.

Voltros teniu la oportunitat de crear uns bons fonaments, la practica vos puc assegurar que després de 40 anys, aquesta assignatura es practica a diari, a cada moment s’han d’aportar idees, i alerta que no tots els negocis son rentables.

A una empresa de risc es evident que s’han d’analitzar tots els ingredients abans de començar, i procurar ésser un “corredor de fondo”. Un dia vaig escoltar per la radio que li feien una entrevista a Fangio, campió mundial de Formula 1 i li varen demanar: ¿Per que sempre arribes el primer a la meta?, ell contestà: perquè mai mir enrera.

EMPRESA FAMILIAR: Nosaltres som un grup mes be mitjà, ho formen varies empreses i cada una d’elles està comandada per un familiar, o en comandita amb uns altres socis, i amb la precaució, crec que encertada de tenir els fills separats, ja que els problemes que solen venir per temes de generació, son “fotuts”, per a evitar aquest risc cadascú fa feina a diferents edificis i societats. Un dia a la setmana, o dinant o a la oficina, tenim temps per a reunir-nos per a canviar impressions.

DIVERSIFICACIO: Sempre hem procurat no tenir els ous dins el mateix cistell, ni al mateix niu, vull dir que esteim a diferents mercats i a diferents situacions geogràfiques. De vegades uns mercats no funcionen i uns altres van be.

S’ha de sembrar, quant mes portes toquis, mes probabilitats d’èxit, mes possibilitats de vendes. S’ha de tenir una tecnologia per a aconseguir l’èxit i dur-te’n els negocis. Sempre hi ha d’haver un “Lider” que ha de marcar ses pautes.

Els nostres projectes son copiats per tot el mon. Hem après dels hotelers de Balears, ja que ells han fet una indústria rendible, Noltros hem aplicat les tecnologies que ells necessitaven. Avui els projectes de la nostra empresa es copiada per moltes altres espanyoles i estrangeres. Lluitem i anem per tota la geografia, hem confrontat projectes i sempre anem mes evolucionats. Hem participat en el seu moment amb Sanitat de moltes regions per a crear les instal·lacions d’un alt grau sanitari, incorporant pantalles “Anti-Alè” als “show cookings” i mobles Bufet, hem salvat les diferents altures a instal·lacions frigorífiques, i així un carro pot passar sense problemes de escalons, hem incorporat els mobles suspesos a totes les cuines industrials, a l’àrea de climatització, hem proporcionat la idea de un circuit primari de aire “no viciat” i hem aconseguit premis de qualitat a diferents regions i fires.

També hem patit el centralisme, fa uns anys presentàvem pressuposts a centres penitenciaris, constructores i altres ubicats a la Capital, ens consideraven “de províncies”. Avui, al tenir delegació pròpia a Madrid, aportant el “know-how” de unes altres regions, ens tenen en consideració, i hem aconseguit obres. En aquest moments la delegació de Madrid esta renovant 7 paradors nacionals de diferents bandes de la península.

Visitem totes les fires i fabricues mes importants del mon per a estar al dia, per a poder aplicar les noves tecnologies i novetats, nous productes. Arribar el primer te el seu avantatge.

Friusa fabrica molts dels elements dels que venem, tenim fabrica pròpia a Mallorca, Menorca i a República Dominicana, de on es fa la redistribució cap a tot el Carib. Prest, molt prest obrirem fabrica a la península per a evitar costos innecessaris, ja que la matèria primera que manipulam ve de fora, pagant transports d'anada i de tornada, per això el producte s'encareix hem d'evitar aquest cost afegit per a ésser mes competitius.

Els que tenim aquesta vocació hem de ésser pioners, conèixer els diferents mercats, avui en dia amb ses noves tecnologies tenim mes facilitats, els avanços que ens han aportat els mes joves de sa nostra empresa, donen bon resultat. S'ha incorporat disseny en 3 dimensions, programes de cad, "plotters" de darrera generació, vídeo conferencia, e-mails. Poder transmetre per ordinador, traspasant ultramar, quasi sense cost, enviar un disseny, un plànol i rebre-ho al instant des de 10.000 km. de distancia es un avantatge que tendreu que en els nostres començaments noltros no teniem.

Noltros avui en dia podem veure un mal funcionament a una instal·lació, per enfora que estigui, gràcies a un sistema de MODEM, i sense haver d'enviar a un tècnic podem veure el punt exacte del mal funcionament i, evitant desplaçaments innecessaris.

EXPORTACIO: Fa molt de temps que vàrem tenir la ocasió de sortir a fora, com ja he explicat. La nostra experiència a Balears ens resultà bàsica per a aixecar el vol cap a altres bandes. La internacionalització te un preu elevat; viatges, dies d'estar fora de casa, cansament, dormir poc, l'allunyament de la família..., però també te las seves compensacions; fas amics, conèixer unes altres cultures i costums que mai havies imaginat. Aquestes experiències sempre resulten gratificats.

Abans de "invadir" un mercat, s'ha de estudiar; s'ha de fer un estudi d'aquest mateix mercat, du un temps, has de saber arribar prest al consumidor, acertant en la publicitat y, posteriorment consolidar el marcat, això es el que du mes temps.

La segona generació de la nostra empresa s'ha preparat millor, han estodiat als Estats Units, a Londres, a Alemanya... Quant estiguin al front, la lluita els hi serà mes fàcil, però no estarà exempta de dificultats.

La preparació es bàsica. Jo des d'aquí vos podria recomanar lo que faria jo dins la vostra pell: m'esforçaria en estudiar, en dominar llengües, que a mi m'han fet falta, estudiar o treballar a altres països, aprendre altres idiomes... Fugir de "sa roqueta" que tant estimem. Vos puc assegurar que si sortiu vos serà molt mes fàcil.

Aixó es unaltre assignatura, es diu "Mundologia", a més quant se torna, es confirma una vegada mes lo que s'estima Mallorca. Pero com heu vist al principi, segurament molts dels vostres padrins, els meus i incluit mon pare varen tenir que emigrar i lo unic que sabien fer era feina, no es pasava massa be. El consell que jo vos don es que faceu el mateix pero amb preparació. Que anau a ensenyar els vostros coneixements per tot el mon, aquest servei constant es convertirà en gent preparada.

He tingut que substituir la carència dels estudis amb moltes hores de feina, no perdeu el temps, el món d'avui és el món dels preparats, dels formats, dels que tenen iniciativa. Noltros constantment incorporem nous dirigents a les distintes delegacions, prest es convertiran en gestors. Noltros tenim el compromís de integrar a les nostres empreses a gent emprenedora i preparada, com Voltros, no hi ha res fàcil, però hi ha espai suficient per a que podeu desenvolupar les vostres activitats, llaurar-vos un futur i ajudar a progressar aquest país i repartir per tot el que heu après. Joves: el futur és vostre, i vos tocarà millorar-ho.

Aquests darrers anys han anat molt de presa, ha hagut negocis ràpids, tots hem viscut darrerament escàndols financers, “pelotazos” econòmics, “gescartera”, pre-jubilacions milloraries, stock-options fraudulentas, lo que es conegut com a “cultura del pelotazo”. Això no és serio, és enganyar a la gent, és no ésser honest, aquesta gent no han previst el futur, s’han beneficiat d’ell en detriment de la gent. Planifiqueu bé el futur, no sempre va tot bé.

Una empresa té raó de ésser si aporta beneficis a la societat, no és el mateix començar amb 1 € que amb 500.000 €, però poden tenir el mateix èxit però no és mateix mèrit.

Un empresari ha de tenir projecte, passió, esforç, lluitar amb la competència. En tots els sectors hi ha alguns que es queden en el camí per molts motius, sobre tot aprenem dels èxits i dels errors. S’ha de tenir seny, has de distingir lo bo de lo dolent. Intuïció, aprendre i fer equip, escoltar els altres i aprendre a través de la experiència. Informació, comunicació, llegir revistes especialitzades, llibres, aprendre a manar, a comandar, no equivocar-nos, tenir poder i saber usar aquest poder.

Els recursos econòmics són una base important, el mèrit ve quant ho saps gestionar, si tens visió de futur per a fer l’esforç suficient per a sortir cap a avant, s’han de posar els mitjans necessaris per a sortir i triomfar, fer números i si el números no surten, posar-hi remei, imposar austeritat, no “despilfarrar”, no fer els números de “el Gran Capitán”; des de el cost, la compra i la venda, hi ha un marge. Ha de ésser suficient per a cobrir despeses (viatges, desplaçaments, etc..) i beneficis. Les empreses han de tenir beneficis, s’han de dur amb honestat, ma dura i comprensió a la vegada.

A les nostres oficines hem instal·lat un sistema de presència; quant ens anem l’aire acondicionat s’atura, la llum s’atenua o s’apaga, s’ha de començar per aquí.

Els empresaris, socialment, a alguns sectors no estan ben vistos, però aquests sectors no pensen que és el segment més important dins la societat, és el sostén de la economia. Hisenda som tots, però Noltros paga'm més, i només es pot aconseguir ésser un bon empresari a base d’anys, resultats, i filar prim a base de “sopegar”.

LA EXPERIENCIA: Si el motor de les empreses no funcionen o van al “ralentí”, la economia del mercat sofrirà les conseqüències.

Aprofito aquestes dates per a desitjar-vos a tots bones festes.

Gràcies.

Llibres recomenats:

Educar La intuición.

Quien ha robado mi queso.

Emprendedor