

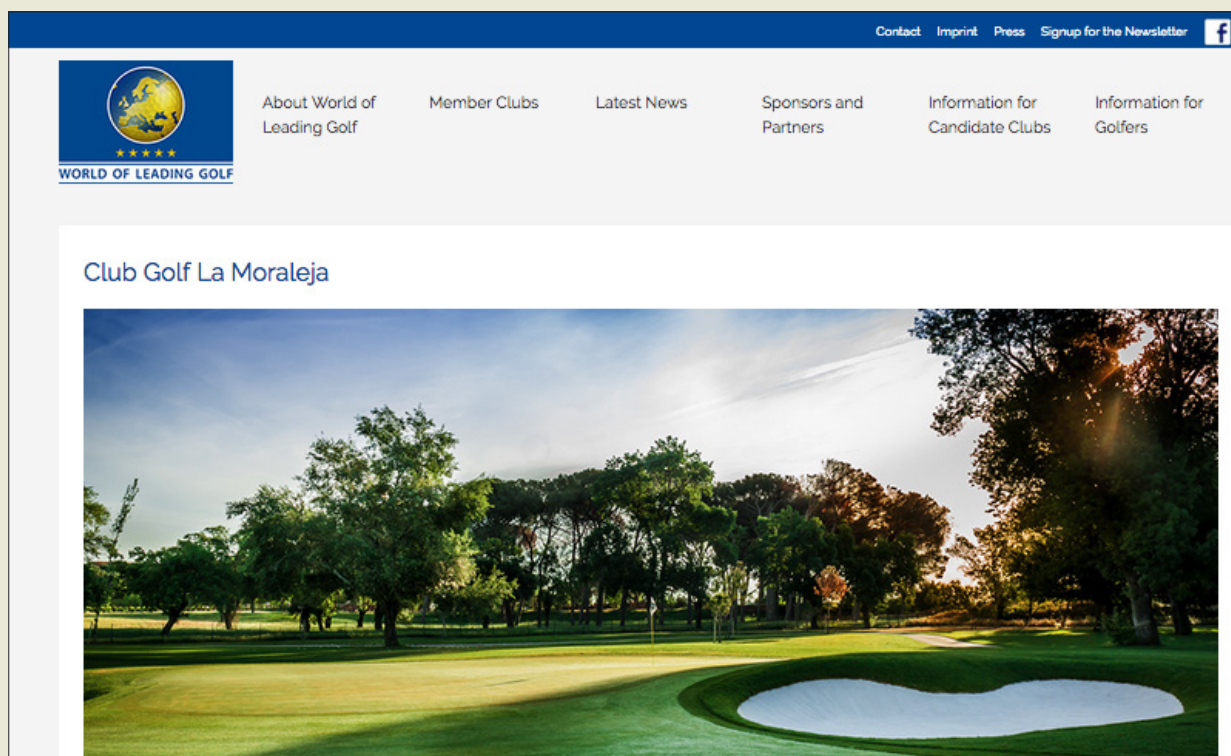
CLAUS FELDT

Director General de World of Leading Golf

«Sólo un 3% de los clubes europeos reúne las condiciones para ser socio de World of Leading Golf»

Desde 2016 nuestro club forma parte de un selecto grupo de clubes de golf: World of Leading Golf (WLG), una organización con unos criterios de admisión muy exigentes a la que sólo la élite puede acceder.

TEXTO J.A.L. / FOTOS WLG / Archivo



Para World of Leading Golf nuestro Club está entre esos pocos que cumplen con los máximos estándares de calidad, en instalaciones y en servicio. Esta organización internacional reúne a un selecto grupo de clubes. Los criterios de admisión son muy rigurosos, pero, además, para conservar este estatus, tienen que superarse evaluaciones periódicas que son llevadas a cabo por profesionales de WLG, que acuden al club sin que éste lo sepa, de incógnito. Este procedimiento ayuda a los clubes a mantener de forma continuada unos procedimientos de gestión que garanticen esos altos estándares de calidad.



¿Existen muchos clubes en Europa que reúnan las condiciones para formar parte de esta organización?

Por su propia naturaleza, el mundo del golf es un mundo exclusivo. Sólo los clubes con los más altos estándares de calidad pueden entrar a formar parte de WLG. Una vez dicho esto, creemos que alrededor del 3% de los campos de golf de cada país europeo podrían, potencialmente, reunir las condiciones necesarias para ser miembros de la organización. Así que WLG todavía tiene potencial para seguir creciendo, dado que los clubes están buscando elevar sus estándares de calidad. Cuantos más clubes formen parte de la asociación, más beneficios tendrán los socios de esos mismos clubes.

¿Podría describirnos el proceso que se sigue para seleccionar esos clubes?

Cada país tiene sus propios estándares de referencia, porque cada mercado es diferente. Y nosotros analizamos cada uno de esos mercados de forma individualizada con objeto de establecer en cada caso las normas que aplicamos a esa selección, tanto a nivel nacional como europeo. La idoneidad de cada club viene determinada por los resultados de nuestras pruebas (que realizamos de incógnito) en relación a esos criterios. Muchos clubes desean ser miembros de WLG, pero no todos presentan el nivel de calidad que requerimos, así que no todas las solicitudes que recibimos consiguen superar el corte.

En el caso de Golf La Moraleja, ¿qué elementos apreciaron que lo convertía en un club idóneo para formar parte de WLG?

Golf La Moraleja es una institución en España. Cuenta con una historia muy consolidada –ha albergado varias competiciones del Circuito Europeo–. Es el único club en Europa con cuatro recorridos de golf de Jack Nicklaus. Pero, lo que es más importante, el club ha establecido –y mantiene– los más altos estándares. De hecho, el Campo 3 es uno de los mejores campos que hemos podido observar y examinar en toda Europa.

¿Cuántos clubes forman parte ahora mismo de WLG?

Actualmente contamos con más de 60 clubes en 18 países y, en estos momentos, hay otros 25 clubes candidatos que están pasando por el proceso de pruebas para establecer su idoneidad. Como he dicho, esas candidaturas se someten a un examen riguroso que se lleva a cabo de forma individualizada.

Ahora que Golf La Moraleja es un "Club WLG", ¿cuáles son las principales ventajas que van a encontrar nuestros socios?

Entre los clubes miembros de WLG en España se encuentran, por ejemplo, Finca Cortesín, Aloha, Las Brisas ...; en Portugal: Monte Rei, Palacio Vidago y Praia d'el Rey; en Francia: Le Golf National, sede de la Ryder Cup de 2018; en el Reino Unido: Trump Turnberry, Stoke Park, Roehampton... Esto, sólo por citar algunos. Como se ve, se trata de clubes exclusivos y de primera calidad. Todos esos clubes mantienen entre sí un acuerdo de reciprocidad, de modo que, cuando un socio de Golf La Moraleja visita otro club WLG, recibirá un trato especial, exclusivo. Los clubes WLG consideran un honor recibir a golfistas de otros clubes. Si usted es socio de Golf La Moraleja y visita otro club WLG, ya sea en Londres, Milán, Munich o en cualquier otro lugar, se le dará la bienvenida como a un socio más.

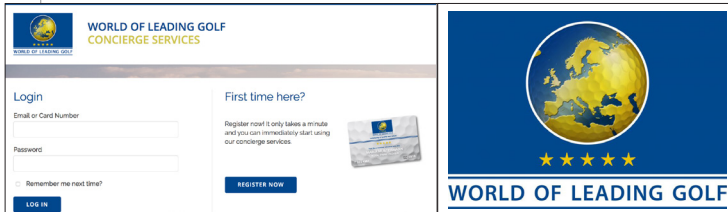
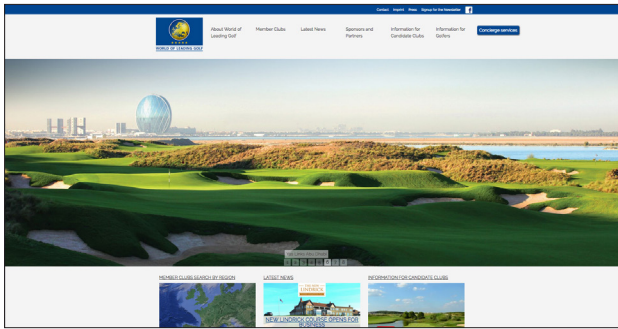
«El Campo 3 es uno de los mejores recorridos de golf que hemos podido observar y examinar en toda Europa».

¿Y cuáles son los principales beneficios para Golf La Moraleja como entidad?

Ser miembro de WLG es una seña distintiva, un "sello" que certifica la calidad de excelencia del club, ya no sólo en España o en Europa, sino en todo el mundo. En segundo lugar –y esto es de especial importancia en la gestión– el club se beneficia de nuestros denominados "mystery test" (análisis y visitas de incógnito), unas pruebas con las que se certifica la calidad de las instalaciones y servicios. Estas constantes evaluaciones sirven para garantizar la continuidad de los altos estándares de calidad. Pertenecer a WLG supone estar sometido constantemente a evaluación, superar evaluaciones periódicas.

¿Los mystery tests son absolutamente válidos para todos los clubes, independientemente de sus diferencias o ubicación geográfica?

Un bunker o un green en perfectas condiciones son siempre, en todas partes, un bunker y un green en perfectas condiciones, ya sea en España, Carolina del Sur o Mauricio. Es un tipo de calidad cuantificable a nivel internacional y puede medirse de forma objetiva en todos los campos de golf del mundo. Hay, eso sí, algunos aspectos y condicionantes culturales que pueden afectar a otros servicios: estos elementos también los tenemos en cuenta a la hora de establecer los puntos de referencia y los procedimientos de evaluación que se aplican en cada área geográfica. Es más, de igual forma, nos esforzamos por medir elementos que no son cuantificables en términos de negro o blanco.



Sí, porque entre los parámetros que miden incluyen "aspectos emocionales"...

Así es. Esto es lo que entendemos por elementos que no son simplemente negros o blancos, sí o no, o a los que no se puede asignar una calificación numérica. Carácter, ambiente, estética...; estos aspectos emocionales –podría decirse incluso subjetivos– son una tendencia en auge en Estados Unidos y, aunque no pueden medirse técnicamente, pueden juzgarse. Precisamente por eso tenemos una categoría que denominamos "experiencia global", que permite respuestas más subjetivas y emotivas.

Las ventajas de ser miembro de WLG

Una organización con largo recorrido: World of Leading Golf tiene su origen en el año 2002 con la creación de la primera asociación Leading Golf, que nace con el objetivo de representar a los mejores clubs de golf de Austria, bajo el título *The Leading Golf Courses of Austria*. Desde el inicio se introdujeron una serie de criterios exigentes para evaluar objetivamente la calidad de los clubs. La iniciativa tuvo tanto éxito que, cuatro años después, Alemania y Suiza contaban con sus propias formaciones a imagen y semejanza de la ya implantada en Austria.

En la actualidad, World of Leading Golf cuenta con clubs asociados en Austria, Bélgica, Bulgaria, República Checa,

Grecia, Lituania, Portugal, España, Escocia, Eslovaquia, Estonia, Francia, Reino Unido, Rusia, Turquía y Abu Dhabi. En España, solo ocho clubs, incluyendo el nuestro, forman parte de World of Leading Golf.

Para el Club Golf La Moraleja, como entidad, formar parte de este selecto club supone un plus de prestigio y posicionamiento, pero, además, los denominados *mystery test* (análisis y visitas "de incógnito" constituyen una herramienta valiosa de gestión, ya que evalúan la calidad de las instalaciones y los servicios y lo hacen de tal modo que el club tiene que estar siempre preparado para superar estos *exámenes*, en cualquier momento.

Beneficios para nuestros socios, con esta tarjeta

Entre esos beneficios destaca la posibilidad de jugar en algunos de los mejores clubs de golf de Europa con descuentos muy importantes, además de otros atractivos. Los socios de los clubs miembros de World of Leading Golf tienen a su disposición una plataforma online con ofertas especiales (por ejemplo, green fees a mitad de precio), paquetes VIP, torneos exclusivos, etcétera, que sólo pueden disfrutar los socios de un club WLG y que no se encuentran en ningún otro canal de venta o promoción. Los socios



recibirán próximamente en sus domicilios la tarjeta World of Leading Golf: con su número de identificación y contraseña preasignados podrán acceder a la sección de la web www.world-of-leading-golf.com denominada **Concierge Services**, donde encontrarán las ofertas que los clubs van añadiendo periódicamente.



De acuerdo con su experiencia, ¿ha encontrado diferencias relevantes (modelos de gestión, servicios específicos, expectativas de clientes ...) entre clubs de golf en diferentes regiones de Europa?

Dado que cada país tiene diferentes culturas y tradiciones, existen diferentes modelos de gestión para el golf en Europa y en el mundo. Somos muy conscientes de ello y por eso nuestros *mystery tests* se adaptan. Estamos constantemente aprendiendo y adaptándonos para poder aplicar nuestros estándares de calidad, teniendo en cuenta las diferentes maneras en que los gerentes entienden la gestión y las diferentes formas de vivir el golf en cada región. Debido a estas variaciones regionales, no se puede hablar de una ciencia exacta a la hora de hacer evaluaciones, pero sí que hay elementos comunes a todos ellos, como la calidad y el mantenimiento de los campos. La única forma que entendemos de gestionar un club es hacerlo teniendo siempre como objetivo la perfección. Si lo haces así, eso quedará reflejado en nuestros *mystery tests*.