



A Humble Man on a High Horse

The Spaniard **Jose Luis Calle** is the Founder and Managing Director of Singaporean based Lifestyle Retreats, comprising a family of enthusiastic, positively committed and like-minded tourism professionals offering a new management solution for privately owned boutique hotels and resorts.

INTERVIEW BY Dewald Haynes PHOTO BY Lifestyle Retreats Doc.

up close & personal

boutique management company that would work closely with like-minded hotel owners, developers and architects in creating unique boutique hotels and resorts or retreats. With that in mind I started my own vision founding Lifestyle Retreats on April 2005.

I wanted to create a fresh and dynamic hotel management company specializing in responsible and sustainable retreats providing the necessary tools to assist individuals (guests and employees) to improve their lifestyles while also identifying new, unusual and unique selling points, then expertly position properties in the market place by transforming them into true retreats. Each of them unique in design and facilities or services depending on their location, but all sharing the same concept, service standards and our passion for life!

What are the services you provide to create prosperity?

Besides day to day management of all aspects of a hotel or resort we are very experienced and able to provide detailed market analysis, marketing strategies, positioning, etc.. We have assisted many hotel owners with trouble shooting of their operations, prepared feasibility studies for others prior to development of their hotels, consulting, conceptualizing unique projects locally and abroad, project management, pre-opening, and lots more!

Basically we provide all type of services to hotel owners and developers related to hospitality. In contrary to many hotel companies, to me personally, hotel owners and developers are key elements in our organization as I truly enjoy working closely with them and together, developing successful properties. They have a dream, I want to help them to make it happen in a responsible and feasible way so everyone shall benefit from it.

Every project we encounter or assignment we take on represents an opportunity to make new friends and establish new relationships. Even if after a feasibility study, the project does not materialize, we have always kept outstanding relationships with our clients and actual partners – owners which truly relate to the character of the company where human relationships come first. I feel very grateful having met so many wonderful people



Property Management may seem like a very competitive industry aimed to appease the mile high club, high rollers and high end consumer, however Dewald Haynes was surprised how down to earth and relaxed Jose was during a lunchtime interview.

With his casual relaxed style, pony tail and laid back – easy going approach, you would think that you were meeting the musician or painter yet while in Jose's company you understand the success he is enjoying through not only having a genuine passion for people but also a "passion for life"! as he defines the mantra of Lifestyle Retreats.

When and why did you start Lifestyle Retreats?

The idea started in the back of my mind right after the festive season of 2004. After more than two years from the time I took over The Bale in Nusa Dua right after the Bali Bombings on 2002, I felt that my job was very much done and needed to get onto a new challenge. I can't stand still. Those who know me would confirm that. Life without challenges is like a river with no water...!

After a lot of work to revamp the business after such a terrible event, but also having lots of fun along the way working with the team through that period in paradise, I felt it was time for me to start up something on my own. Having worked in hospitality for nearly 20 years at that time, from restaurants, large business hotels to boutique luxury resorts, I believed there was an opportunity to create a

through all these years.

How many properties are under your management in Indonesia?

Lifestyle Retreats currently manages four properties in Bali: IZE and The Amala, both in Seminyak, The Menjangan, located within West Bali National Park and our flagship retreat, The Bale in Nusa Dua. We are currently working on our 5th resort on the island, this time at Umalas due to open on March 2014 while we shall next be moving to Ubud where we envision a Bale branded property to complement our resorts in the South and West Bali. East Indonesia is also an area of interest to the company due to its natural beauty and genuine hospitality of its people.

Do you have any properties in your portfolio outside of Indonesia?

We have a Bale branded resort signed up in Mui Ne, Vietnam due to start construction next year while currently working on some other opportunities but nothing concrete at the moment... although it's a business and we need to push things a bit, we are not a company driven by certain number of hotels and all the usual blablabla.... With four resorts I am happy, if we have less or more I would be equally satisfied. To me, it's about being contented and grateful with what it's being entrusted to you. If a project does not materialize or simply it gets cancelled, it wasn't meant to be and a better one is lined up along the way.

With so many properties how do you manage to be 'hands on'?

By focusing closely on employee welfare and development as we believe that it's all about people: a happy staff means a happy clientele, so within each resort's infrastructure we nurture the essence of a family, a team that works efficiently and happily as one unit. As you know and could see during your visit, I get involved personally in the start up of all the projects until we get the hotel up to the right level I would consider optimum for a Lifestyle Retreat, then a Resort / General Manager would take charge so I can move on to another project while regularly visiting all properties to spend time with respective Managers, catch up on latest happenings and visit the family at each retreat while



MAIN PLAZA AT THE BALE

I put all my heart in our projects and in making it all happen regardless whether they are big or small, high end or less luxury. It does not really matter.

recharging batteries with their always amazing positive energy!

I believe that it's better to do one or two projects at the time than taking on too many that would simply compromise the essence of the company which is what makes Lifestyle Retreats different from our competitors and the reason why certain owners want us to help them managing their assets and so many employees working with us in running those lovely hotels with a heart.

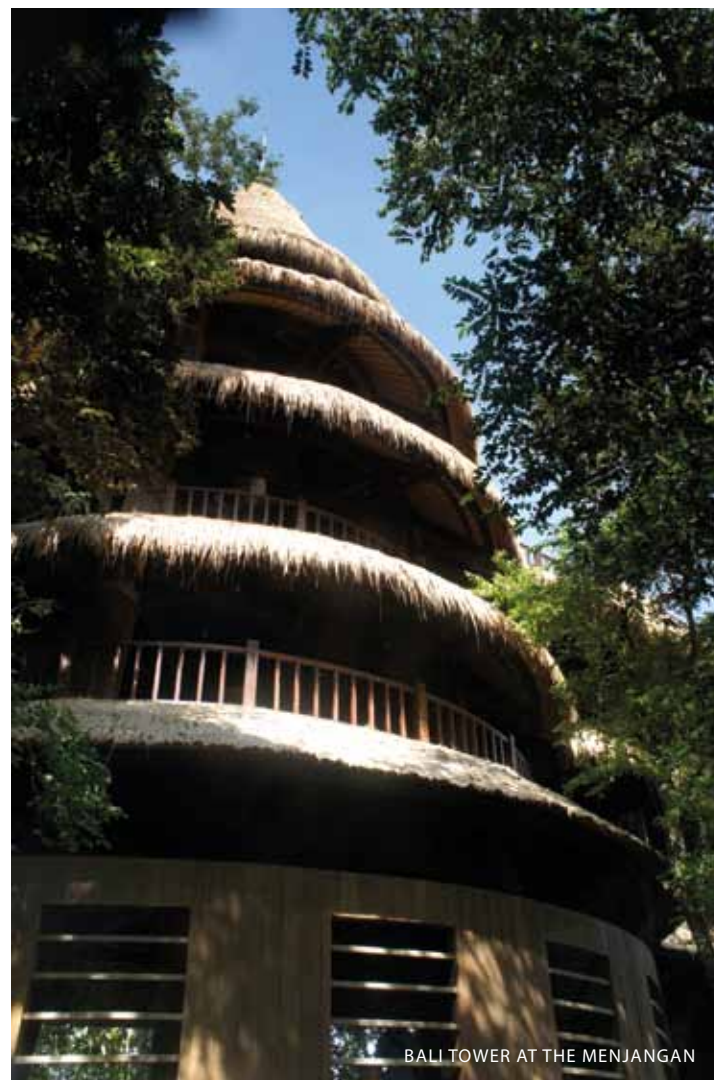
What are the characteristics of each of the resorts in your portfolio? Are there similarities between them or are each one of them unique?

As you know from our interview and your visit to several of them, each resort is different in style, design, number or type of rooms and facilities, all depending on their location and also the vision behind them coming from the owners, architects and

management company as we work closely together in making it all happen. What's similar in all is the level of accommodation, unparalleled personal service together with a wide selection of lifestyle programs and activities designed specifically for each property depending on their location, concept and character.

While The Menjangan focuses more on activities in direct contact with nature due to its location within West Bali National Park, The Amala is cute and intimate resort in the middle of Seminyak focused on wellness, The Bale in Nusa Dua is all about romance due to its adult only policy making it a favorite for honeymooners and IZE, our latest addition to the family, a hip boutique urban resort right in the heart of Seminyak as featured in Indonesia Design.

Our project at Umalas will be yet another unique concept catering to a niche clientele. As you can see although each is different



BALI TOWER AT THE MENJANGAN

all share the same vibe, positive energy and enthusiastic team spirit.

You have a very casual laid back attitude in a very competitive market; do you think this is to your advantage or disadvantage?

I never thought about it to be honest with you. What you see is what you get. There are no second agendas or something that would surprise anyone when people get to know me. I am a genuinely open, caring and giving individual but at the same time straight forward. I put all my heart in our projects and in making it all happen regardless whether they are big or small, high end or less luxury. It does not really matter. Once we have that synergy with our owners in making it all happen, we give 100%.

So thinking it over, I guess most definitely an advantage, not just to me but those I work

with. It is important to set the tone from the inside out and this industry is about people, not only about business although we need to be profitable as well of course as it's the only way to keep on in the market. Working in hospitality how can customer could feel relaxed around stressed out staff members and their management? Empowerment and coaching are crucial here. Attentiveness does not mean you worry it means you care.

In your opinion do you think Bali's popularity as a holiday destination is sustainable or will it decline in the future?

Bali has indeed many competitors when it comes to holiday destinations in Asia and globally but I believe Bali's magic is and will be very much alive! I can't deny that the recent construction "madness" and traffic has affected the image of the destination, but I feel positive that it will all settle in well as soon as ongoing improvements in infrastructure are completed and projects that are under construction are finished.

Talking about the future what can we expect from Lifestyle Retreats in the future?

I think you can expect some exciting retreats in a number of locations through the next few years while the Lifestyle Retreats family will also grow with many new team members, owners, architects, associates, supporters and many new friends as that's what drives the company, our "passion for life"!

In reality, only God knows. We do our part and He takes care of the rest as He knows what is best for all of us!

Berasal dari Spanyol, Jose Luis Calle merupakan pendiri dan Managing Director Lifestyle Retreats, sebuah perusahaan berbasis di Singapura yang terdiri dari para professional di bidang pariwisata—orang-orang penuh semangat, berkomitmen serta memiliki wawasan yang sama. Para professional yang tergabung di sini selalu siap memberikan solusi terbaru di bidang manajemen bagi butik hotel dan resort milik pribadi.

Walaupun tampaknya pekerjaan di industri ini sangat kompetitif dan senantiasa harus memuaskan klien-klien papan atas

serta konsumen berdompet tebal, Dewald Haynes sempat terkejut melihat betapa sederhana dan santainya Jose saat mereka bertemu untuk wawancara di tengah-tengah jam makan siang.

Dengan gayanya yang santai dan kasual, pria berkuncir kuda ini sangat ramah dan mudah didekati, sampai-sampai sempat terlintas di pikiran bahwa ia adalah seorang musisi atau pelukis, bukan seorang pebisnis. Meskipun demikian, setelah berbincang dan mendengarkannya menjelaskan semboyan Lifestyle Retreat, "passion for life" Anda akan mendapati bahwa kesuksesan yang dinikmatinya sekarang itu bukan hanya berasal dari passion-nya dalam berhubungan dengan orang lain, tetapi juga gairah yang sangat tinggi untuk kehidupan.

Kapan dan mengapa Anda mendirikan Lifestyle Retreats?

Idenya muncul setelah musim liburan tahun 2004. Setelah lebih dari dua tahun mengambil alih The Bale di Nusa Dua setelah tragedi Bom Bali tahun 2002, saya merasa tugas saya di sana sudah cukup dan perlu mencari tantangan baru. Saya orang yang tidak bisa diam. Orang-orang yang mengenal saya akan mengatakan hal yang sama. Hidup tanpa tantangan seperti sebuah sungai kering tanpa air...!

Setelah bekerja keras untuk membangkitkan kembali bisnis turisme yang sempat terpuruk akibat tragedi itu—walaupun di saat yang sama saya juga merasa gembira bisa bekerja sama dengan tim saya di pulau dewata—saya merasa tiba saatnya untuk mendirikan perusahaan sendiri. Selama hampir 20 tahun bekerja di bidang hospitality, mulai dari restoran, hotel bisnis, sampai butik resort mewah, saya merasa ada kesempatan untuk menciptakan sebuah perusahaan manajemen yang bisa bekerja sama dengan para pemilik hotel, developer dan arsitek yang memiliki visi sama dalam membangun butik hotel, resort atau tempat berlibur yang unik. Berbekal keyakinan itu, saya mendirikan Lifestyle Retreats pada bulan April 2005.

Saya ingin menciptakan sebuah perusahaan manajemen hotel yang fresh dan dinamis dan menghususkan diri pada tempat-tempat berlibur yang bertanggung jawab pada lingkungan serta berkelanjutan. Perusahaan ini akan menyediakan bantuan-bantuan yang diperlukan untuk menolong

up close & personal

orang-orang (tamu serta karyawan hotel atau resort) meningkatkan kesejahteraan dan gaya hidup mereka, selain juga menawarkan selling point yang baru, unik, dan lain daripada yang lain. Setelah itu, perusahaan akan menempatkan dengan jitu properti tersebut di pasaran sebagai sebuah tempat berlibur yang menarik. Tiap-tiap properti memiliki desain dan fasilitas/ servis unik sesuai dengan lokasinya, tapi mereka semua punya konsep, standar servis yang sama, dan yang tak kalah pentingnya, semboyan passionforlife! kami.

Apa saja servis yang Anda tawarkan untuk membangun sebuah properti?

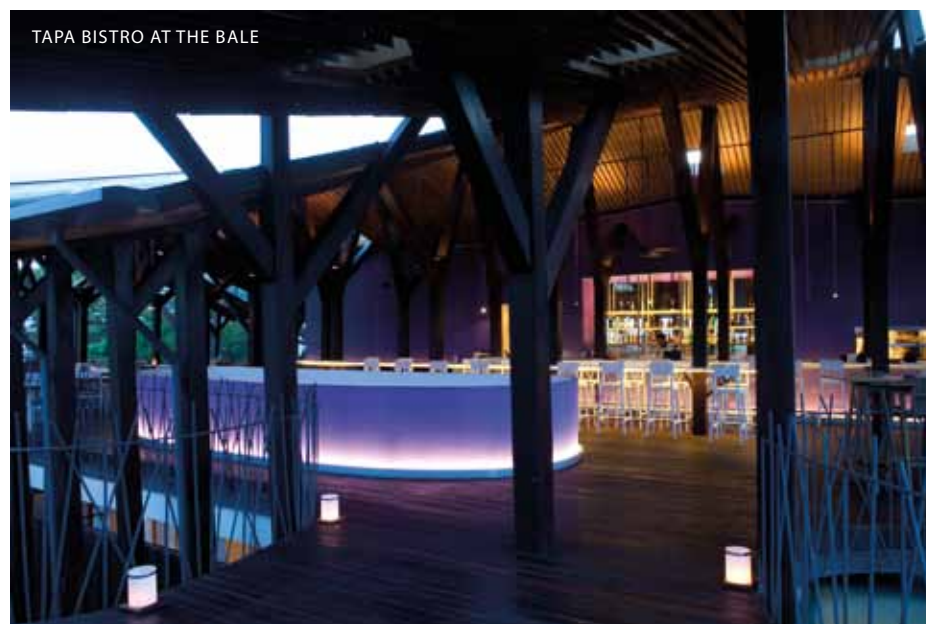
Selain semua aspek manajemen sehari-hari bagi hotel atau resort, kami juga memiliki banyak pengalaman dan bisa memberikan market analysis, strategi marketing dan positioning yang mendetail, serta banyak lagi. Kami telah membantu banyak pemilik hotel dalam melakukan troubleshooting properti mereka, menyiapkan studi kelayakan bagi pemilik-pemilik hotel baru sebelum dibangun, memberikan konsultasi, mengkonsepkan proyek-proyek unik di negeri ini dan di luar negeri, menangani manajemen proyek, pre-opening, dan masih banyak lagi.

Pada intinya kami menyediakan berbagai servis bagi pemilik hotel dan developer yang berhubungan dengan hospitality. Berbeda dengan banyak perusahaan hotel lainnya, saya pribadi merasa bahwa pemilik hotel beserta para developer merupakan pemain kunci di organisasi kami dan saya benar-benar merasa senang bisa bekerja sama dengan mereka dalam mengembangkan properti-properti yang sukses. Mereka memiliki impian dan saya ingin membantu membuatnya menjadi kenyataan dengan cara yang bertanggung jawab dan layak sehingga semua bisa mengambil keuntungan darinya.

Setiap proyek atau tugas yang kami terima mewakili kesempatan untuk mendapatkan teman baru dan menjalin hubungan baru. Bahkan jika setelah dilakukan studi kelayakan ternyata sebuah proyek tidak bisa terwujud, kami selalu memastikan bahwa hubungan dengan klien dan partner serta pemilik tetap terjalin dengan baik. Ini sesuai dengan



SPA WAITING AREA AT THE AMALA



TAPA BISTRO AT THE BALE

karakter perusahaan yang menyatakan bahwa hubungan antar manusia adalah yang terpenting. Saya bersyukur bisa bertemu dengan begitu banyak orang yang menyenangkan selama saya bekerja di sini.

Berapa properti di Indonesia yang sekarang berada di bawah manajemen

Anda?

Lifestyle Retreats sekarang mengelola 4 properti di Bali: IZE dan The Amala, keduanya di Seminyak, The Menjangan di dalam Taman Nasional Bali Barat, serta tempat berlibur flagship kami, The Bale di Nusa Dua. Sekarang kami sedang mengerjakan resort kelima

kami di Pulau Bali, yaitu Umalas yang akan dibuka pada Maret 2014, dan selanjutnya kami akan mencoba lokasi di Ubud di mana kami membayangkan sebuah properti dengan brand Bale untuk melengkapi resort-resort kami di Bali Selatan dan Barat. Indonesia bagian timur juga merupakan area yang menarik bagi perusahaan karena kecantikan alamnya dan juga keramah-tamahan orang-orangnya.

Apakah Anda memiliki properti di luar Indonesia dalam portfolio Anda?

Kami mempunyai resort dengan brand Bale yang akan dibangun tahun depan di Mui Ne, Vietnam, dan sekarang sedang mencari kesempatan lainnya, tapi masih belum ada yang konkret...meskipun ini adalah bisnis dan kami harus bergerak cepat, kami bukanlah perusahaan yang memiliki target berapa jumlah hotel yang harus terpenuhi dan hal-hal lain seperti itu...Dengan empat resort saya sudah merasa bahagia, meskipun kurang dari itu atau lebih, saya akan tetap merasa puas. Bagi saya yang terpenting adalah merasa cukup dan bersyukur dengan apa yang telah dipercayakan kepada saya. Jika sebuah proyek tidak bisa terwujud atau bahkan dibatalkan, berarti memang sudah ditakdirkan demikian dan pasti kesempatan yang lebih baik akan datang kemudian.

Dengan begitu banyak properti, bagaimana Anda bisa terlibat sendiri dalam semuanya?

Dengan cara memfokuskan diri pada kesejahteraan dan pengembangan para pekerja karena kami percaya semuanya kembali pada manusia: staf yang bahagia akan membawa klien bahagia pula. Jadi di dalam infrastruktur tiap resort kami menekankan esensi kekeluargaan, sebuah tim yang bekerja secara efisien dan gembira dalam satu unit. Seperti yang Anda lihat sendiri dalam kunjungan Anda di sini, saya terlibat langsung dalam permulaan semua proyek sampai hotel atau resort tersebut mencapai tingkat yang saya anggap maksimal sebagai sebuah Lifestyle Resort. Setelah itu manager resort atau General Manager akan mengambil alih sehingga saya bisa menangani proyek lain sambil tetap mengunjungi semua properti secara berkala untuk berbincang dengan para manager, bertanya tentang kabar terbaru dan

mendatangi keluarga kami di tiap tempat tersebut dan mengisi ulang baterai saya dengan energi positif mereka yang selalu terpancar.

Saya percaya akan lebih baik mengerjakan satu atau dua proyek saja dalam satu kesempatan daripada menangani terlalu banyak proyek yang bisa mengganggu esensi dari perusahaan kami yang membuat Lifestyle Retreats berbeda dari para kompetitor. Ini juga salah satu alasan mengapa para pemilik hotel meminta kita untuk membantu mengatur manajemen aset-aset mereka, serta mengapa begitu banyak karyawan mau bekerja dengan kita dalam menangani hotel-hotel ini dengan sepenuh hati.

Apa karakteristik setiap resort di portfolio Anda? Apakah ada persamaan atau berbeda untuk tiap-tiap properti?

Seperti yang telah Anda ketahui dari wawancara kita dan kunjungan Anda ke beberapa resort, setiap properti berbeda dalam desain, banyak kamar dan jenisnya, serta fasilitas yang ditawarkan. Semua tergantung lokasi dan visi yang diinginkan pemilik, arsitek dan manajemen karena kami bekerjasama dengan mereka untuk mewujudkannya. Yang sama adalah level akomodasi, servis personal yang tiada bandingnya serta pilihan program gaya hidup dan aktivitas yang dirancang secara khusus untuk tiap properti sesuai lokasi, konsep dan karakter.

The Menjangan mengutamakan aktivitas yang berhubungan dengan alam karena lokasinya di dalam Taman Nasional Bali Barat, The Amala adalah sebuah resort mungil yang cantik di tengah Seminyak yang menekankan gaya hidup sehat, sedangkan The Bale di Nusa Dua cocok untuk pasangan yang berbulan madu karena memiliki aturan adult only di dalam resort. Sedangkan resort terbaru kami yang telah diulas dalam Indonesia Design, IZE, dengan lokasi di tengah Seminyak, adalah sebuah butik urban resort yang trendi.

Proyek kami di Umalas juga akan menampilkan konsep unik yang ditujukan bagi klien-klien tertentu. Walaupun berbeda, yang sama dari resort-resort kami adalah suasana, energi positif dan semangat tim yang bergairah.

Anda memiliki pembawaan yang santai

dan kasual meski berada di pasar yang sangat kompetitif; apakah ini sebuah keuntungan atau kerugian?

Sejujurnya, saya tidak pernah berpikir tentang hal ini. Yang Anda lihat adalah yang Anda dapat. Tidak ada agenda khusus atau rahasia yang mengejutkan jika Anda mengenal saya lebih dalam. Saya orang yang terbuka, peduli dan murah hati, tapi pada saat yang sama sangat terbuka dan jujur. Saya memberikan seluruh jiwa saya dalam mengerjakan setiap proyek, baik besar maupun kecil, mewah atau biasa-biasa saja. Semua sama, begitu kami menemukan sinergi dengan para pemilik, kami memberikan perhatian 100% pada proyek itu.

Jadi jika dipikirkan, hal ini sesungguhnya merupakan keuntungan, bukan hanya bagi saya tapi juga orang-orang yang bekerja sama dengan saya. Sangat penting menekankan pentingnya karakter dari dalam ke luar, dan memberi tahu semuanya bahwa industri ini adalah tentang manusia, tidak hanya bisnis, walaupun tentu saja kami harus mengambil keuntungan karena itu satu-satunya jalan untuk bertahan di pasar yang kompetitif. Saat Anda bekerja di bidang hospitality, bagaimana membuat konsumen merasa rileks jika para staf dan manajemen mengalami stress? Pemberdayaan dan pelatihan sangat penting di sini. Memberi perhatian tidak berarti Anda khawatir, tapi artinya Anda peduli.

Menurut Anda, apakah Bali akan terus bertahan sebagai destinasi liburan populer atau apakah posisinya akan tergeser?

Memang Bali memiliki banyak kompetitor sebagai tujuan wisata di Asia dan juga di seluruh dunia, tapi saya percaya daya tarik magis Bali akan terus hidup! Saya tidak bisa menyangkal bahwa pembangunan 'gila-gilaan' dan kemacetan yang terjadi akhir-akhir ini telah mempengaruhi image Bali tapi saya merasa yakin semuanya akan menjadi baik begitu perbaikan-perbaikan infrastruktur sudah berakhir dan proyek-proyek yang sedang berlangsung telah selesai.

Berbicara tentang masa depan, apa yang bisa diharapkan dari Lifestyle Retreats selanjutnya?

Akan ada tempat-tempat berlibur menarik yang kami bangun di banyak lokasi dalam