

LES TROIS ROIS

Basel, Oktober 2017

Medienmitteilung

Die Sonntagszeitung kürt Cristina Bally zur «Concierge des Jahres»

Chef-Concierge Cristina Bally vom Grand Hotel Les Trois Rois in Basel hat die Jury der Schweizer Sonntagszeitung überzeugt – sie wurde als «Concierge des Jahres» ausgezeichnet. Die Anerkennung für Cristina Bally ist Teil des legendären Hotelratings, mit dem die Zeitung jetzt schon zum 16. Mal die «150 besten Hotels der Schweiz» vorstellte. Zur Jury gehören unter anderem Christoph Ammann, Leiter der Reisedredaktion der Sonntagszeitung, die Hotelautoren Hans Amrein und Karl Wild und der Chefredakteur der Zeitschrift Hotelrevue, Gery Nievergelt.

Cristina Bally ist eine der wenigen Frauen mit diesem Beruf in der Schweiz – sie arbeitet seit 12 Jahren im Grand Hotel Les Trois Rois. Als Mitglied der Schweizerischen Concierge-Vereinigung, der Clefs d'Ors, in der nur zwei Frauen Mitglied sind, freut sie sich ganz besonders: «Diese Wertschätzung ist mir persönlich eine grosse Ehre, zugleich möchte ich die Anerkennung weitergeben: an das ganze Hotel, an das Personal und an die Gäste!»

Als Chef-Concierge eines Traditionshauses, das auf mehr als 330 Jahre Geschichte zurückblicken darf, ist Cristina Bally überzeugt, dass es in Zeiten der Hektik, von Google und Smartphones, vor allem auf eines ankommt – den Menschen: «Den Unterschied macht immer noch der persönliche Service und die Beziehung zum Gast, auch in turbulenten Zeiten; wir gehen zwar mit der Zeit, aber nicht mit jeder Mode – das ist auch meine Motivation, in diesem anspruchsvollen Beruf jeden Tag mit Engagement und Herzblut dabei zu sein.»

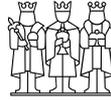
***Interview von Cristina Bally – Erschienen im Magazin Marmite
Aufgezeichnet von Sabrina Glanzmann***

„Wir liefern die persönlichen i-Tüpfelchen“

Die „Concierge des Jahres“ im Karl Wild Hotelrating 2017/18 über Diskretion, Vertrauensbeweise und Parallelen von Hotellerie und Theater.

„Kürzlich war ich in Basel an einem wichtigen Anlass eingeladen – und kein Mensch kannte mich. Ich fand das toll, denn es ist ein gutes Zeichen für eine Concierge. Diskretion und Zurückhaltung sind die Basis unserer Arbeit, man sollte sich selbst nicht so wichtig nehmen, denn der Gast ist wichtig. In diesem Beruf wird niemand glücklich, der mit klassischer Dienstleistung und Servicebereitschaft seine Mühe hat. Ich finde es grossartig, für jemand anderen bedingungslos da zu sein, Vertrauen aufzubauen, vorauszudenken ... Die Vorlieben und Wünsche, die mir die Gäste erzählen, sind mein Kapital, ich speichere sie in meinem Kopf ab und nicht im Computer. Auch das gehört für mich zu Diskretion und Verschwiegenheit dazu. Ganz viel kommt zurück. Wenn mich Stammgäste zum Beispiel anrufen, um direkt bei mir ihr Zimmer zu reservieren, und sagen ‚Alles so wie immer‘, dann ist das der schönste Vertrauensbeweis.“

Grand Hotel LES TROIS ROIS
Blumenrain 8 | CH-4001 Basel | Switzerland
T +41 61 260 50 50 | F +41 61 260 50 60 | info@lestroisrois.com
www.lestroisrois.com



LES TROIS ROIS

Ich weiss nie, was mich an meinem Arbeitstag erwartet. Natürlich gibt es auch bei uns Routinen – die Post machen, alle Autos bereitstellen, überprüfen, wer an- und abreist. Aber jeder neue Tag birgt mit jedem neuen Gast ebenso neue Überraschungen. Allerdings: Das Bild vom Concierge, der dauernd die verrücktesten und ausgefallensten Anfragen erhält, das wird oft etwas gar bunt gemalt. Viele solcher Anfragen kommen heute gar nicht mehr zustande, weil die Gäste viel selbstständiger sind, eigene Assistentinnen mitbringen – und weil jeder ein Smartphone hat. Schon nur Restaurantadressen googeln oder Infos zur Destination einholen kann jeder selbst. Aber oft kommen Gäste dann mitsamt der Tripadvisor-Empfehlung auf dem Gerät zu uns und möchten wissen, wie Restaurant A oder B ist. Mit gezielten Nachfragen und Gespür finde ich heraus, welches Lokal wirklich zu ihnen passt – und das ist vielleicht eben nicht das bestbewertete. Solche persönlichen i-Tüpfelchen kann kein Gerät liefern.

Concierge ist oft nach wie vor eine Männerdomäne, ja – ganz anders in den USA, wo mich vor 25 Jahren ein Hoteldirektor in Denver in meinen Traumberuf einführte. Ich bin im Hotel aufgewachsen und wollte etwas ganz Anderes machen, begann ein Theatermanagement-Studium in London ... Und doch landete ich in der Hotellerie. Das Schöne ist: Sie hat viele Parallelen zum Theater. Wir alle arbeiten für jeden Gast immer wieder auf eine Premiere hin, das Timing und die Abläufe müssen stimmen. Damit er hoffentlich sagt: ‚Wow, war das toll, ich möchte wiederkommen.‘“

Medienkontakt & Pressebilder

Caroline Jenny, Head of Marketing & Communications
Tel. +41 61 260 50 31 | Caroline.jenny@lestroisrois.com



Grand Hotel LES TROIS ROIS
Blumenrain 8 | CH-4001 Basel | Switzerland
T +41 61 260 50 50 | F +41 61 260 50 60 | info@lestroisrois.com
www.lestroisrois.com