

LES TROIS ROIS

Bâle, octobre 2017

Communiqué de presse

La Sonntagszeitung nomme Cristina Bally «concierge de l'année»

La cheffe concierge Cristina Bally du Grand Hotel Les Trois Rois, à Bâle, a convaincu le jury de l'hebdomadaire suisse Sonntagszeitung: elle a été nommée «concierge de l'année». Cette distinction de Cristina Bally fait partie de la célèbre évaluation des hôtels, dans le cadre de laquelle cet hebdomadaire présente, cette année, pour la 16^{ème} fois déjà, les «150 meilleurs hôtels de Suisse». Le jury comprend notamment Christoph Ammann, directeur de la rubrique «voyages» de la Sonntagszeitung, les hôteliers Hans Amrein et Karl Wild, ainsi que le rédacteur en chef de Hotelrevue Gery Nievergelt.

Cristina Bally est l'une des rares femmes exerçant ce métier en Suisse – elle travaille depuis 12 ans au Grand Hotel Les Trois Rois. En tant que membre de l'association suisse des concierges Clés d'Or, qui ne compte que deux femmes, elle est particulièrement heureuse de cette nomination: «Je suis personnellement très honorée par l'estime liée à cette distinction. Parallèlement, j'aimerais transmettre cette estime à l'ensemble de l'hôtel, au personnel et aux clients de l'hôtel!»

En tant que cheffe concierge d'un établissement de longue tradition, dont l'histoire remonte plus de 330 ans en arrière, Cristina Bally est convaincue qu'à notre époque trépidante, à l'ère de Google et des smartphones, l'essentiel reste l'humain: «C'est toujours le service individuel et la relation avec les clients qui fait la différence, y compris dans des époques turbulentes; nous allons avec notre temps, mais pas avec chaque mode – c'est également ma motivation pour faire chaque jour mon travail avec engagement et passion, dans ce métier exigeant.»

***Interview de Cristina Bally – parue dans le magazine Marmite
Réalisée par Sabrina Glanzmann***

«Nous offrons les petits plus personnalisés»

La «concierge de l'année» dans l'évaluation 2017/18 des hôtels par Karl Wild, à propos de discrétion, de preuves de confiance et de parallèles entre hôtellerie et théâtre.

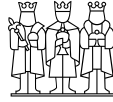
«Récemment, j'ai été invitée à une manifestation importante, à Bâle – et personne ne m'a reconnue. Je trouve cela fantastique, car c'est un bon signe pour une concierge. La discrétion et la retenue sont les bases de notre travail; on ne doit pas trop accorder d'importance à soi-même, car les personnes importantes, ce sont les clients. Dans ce métier, personne ne trouvera son bonheur en se limitant aux prestations et au service classiques. Je trouve formidable d'être entièrement au service des clients, d'établir des liens de confiance, d'anticiper leurs attentes... Les préférences et les souhaits que me confient les clients représentent mon capital. Je les enregistre dans ma

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



swiss
historic
hotels





LES TROIS ROIS

mémoire et non dans l'ordinateur. Cela aussi fait partie, à mon sens, de la discrétion et de la confidentialité. Nous recevons beaucoup en retour. Par exemple lorsque des clients habituels m'appellent pour réserver directement une chambre en précisant <comme d'habitude>. C'est la plus belle marque de confiance.

Je ne sais jamais de quoi sera fait mon quotidien. Il y a bien sur des routines – envoyer le courrier, préparer les voitures, contrôler qui arrive ou repart. Mais chaque jour et chaque nouveau client apportent leur lot d'imprévus. L'image du concierge qui reçoit sans cesse les demandes les plus extravagantes est toutefois un peu exagérée. Un grand nombre de ces demandes ne sont, aujourd'hui, même plus formulées, du fait que les clients sont beaucoup plus autonomes, certains ayant leurs propres assistantes – et parce que tout le monde a un smartphone. Tout un chacun peut, par exemple, googler des adresses de restaurants ou trouver des informations sur la destination. Souvent, des clients viennent toutefois vers nous avec des recommandations de Tripadvisor et veulent savoir comment est le restaurant A ou B. A l'aide de questions ciblées et d'un bon flair, je parviens à déterminer quel adresse leur conviendrait – ce n'est pourtant pas ce service qui est le mieux évalué. Aucun appareil n'est en mesure d'offrir ces petits plus personnalisés.

La conciergerie reste toutefois un domaine très masculin – ce qui n'est pas le cas aux Etats-Unis où, il y a 25 ans, un directeur d'hôtel de Denver m'a permis d'entrer dans mon métier de rêve. J'ai grandi dans l'hôtel, mais je voulais faire quelque chose de complètement différent et j'ai commencé des études de gestion de théâtre à Londres... Et je suis finalement revenue à l'hôtellerie. Il y a beaucoup de parallèles avec le théâtre: nous travaillons régulièrement à monter une première pour chaque client, et le timing et le déroulement doivent être parfaits. Afin que le client se dise, si tout va bien: <Wow, c'est formidable, je veux absolument revenir>.»

Contact médias et illustrations pour la presse

Caroline Jenny, Head of Marketing & Communications
Tél. +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