

# «Wir liefern die persönlichen i-Tüpfelchen»

Dürfen wir vorstellen? Cristina Bally, Chef-Concierge im Grand Hotel Les Trois Rois in Basel. Die «Concierge des Jahres» im Karl Wild Hotelrating 2017/18 über Diskretion, Vertrauensbeweise und Parallelen von Hotellerie und Theater.

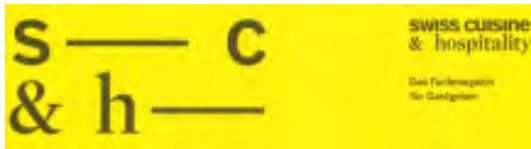


Aufgezeichnet von Sabrina Glanzmann  
Bilder: zVg

«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, vorausdenken ... 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 Stamm-

gäste zum Beispiel anrufen, um direkt bei mir ihr Zimmer zu reservieren, und sagen «Alles so wie immer», dann ist das der schönste Vertrauensbeweis.

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 Restaurantadres-



Swiss cuisine & hospitality  
8048 Zürich  
044/ 450 29 49  
www.swiss-cuisine.ch/

Medienart: Print  
Medientyp: Fachpresse  
Auflage: 10'400  
Erscheinungsweise: 7x jährlich



Seite: 62  
Fläche: 48'957 mm²

Auftrag: 1095521  
Themen-Nr.: 558.009

Referenz: 66677237  
Ausschnitt Seite: 2/2

sen 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.»»

#### **Neue Aussenbereiche für das Basler Luxushotel**

**Landschaftsarchitekt Enzo Enea hat frisches Konzept umgesetzt**

Direkt am Rhein gelegen, verfügt das Grand Hotel Les Trois Rois über eine beliebte und weit über die Stadt hinaus bekannte Terrasse. Pünktlich zur diesjährigen Sommersaison hat das Luxushotel seine Rheinterrasse nun neu gestaltet. Für das Konzept und die Umsetzung zeichnet niemand Geringerer als der international tätige Landschaftsarchitekt Enzo Enea verantwortlich. Japanische Ahornbäume stehen nun symmetrisch zum Haus, um die klassizistische Architektur des Grandhotels zu unterstreichen. Klassisch-moderne Holzmöbel und taupefarbene Kissen schmücken den Ess- und Lounge-Bereich. Die Terrasse beherbergt einerseits das Restaurant Cheval Blanc by Peter Knogl (3 Michelin-Sterne und 19 Gault-Millau-Punkte) und andererseits können die Bargäste in einem Lounge-Bereich einen Drink oder Snack geniessen.

[lestroisrois.com](http://lestroisrois.com)