

# Le sens de l'accueil de Sarah Serisser à l'honneur

Pour son 25e anniversaire le Trophée Bucherer a sacré la réceptionniste de l'Hôtel Président Wilson, à Genève. Elle représentera la Suisse au David Campbell Trophy, en février à Varsovie.



Sarah Serisser avec son trophée.

Bild: ldd

Les célébrations du 25ème anniversaire du Trophée Bucherer ont connu leur apothéose samedi soir, 9 novembre avec la victoire de Sarah Serisser, (Hôtel Président Wilson, à Genève) couronnée meilleure réceptionniste de Suisse. Sur le podium, à la deuxième place Laura Moser (Dolder Grand Hotel, Zurich) et troisième, Camille Chauvy (Hotel Ritz-Carlton, à Genève).

Aux dires du jury: «Sarah Serisser a su se démarquer par rapport aux autres 10 finalistes - toutes et tous extrêmement bien préparés - grâce à sa capacité à rester concentrée sur l'essentiel; son écoute attentive et constante des besoins du client lui a permis de proposer des solutions appropriées dans le respect des procédures.» Mais ses talents ne se résument pas à cela : le jury a été impressionné de voir Sarah prendre des notes précises tout en gardant en permanence un contact visuel avec le client pendant un jeu de rôle particulièrement exigeant, dont voici le scénario: «Un délégué de l'ambassade du Japon se présentait à la réception pour donner les détails de la visite de leur délégation VIP qui séjournerait au Beau Rivage Palace pour rencontrer le président du CIO dans le cadre de l'organisation des JO de Tokyo en 2020. Ses recommandations portaient sur la confidentialité de cette visite pendant laquelle la discrétion était le mot d'ordre. Et voilà qu'au même moment surgit la secrétaire du syndicat de Lausanne - très pressée et insistante - pour livrer des cadeaux de bienvenue Bucherer à mettre dans les appartements du couple impérial japonais et de l'ambassadeur.»

Comment faire pour gérer cette situation dans laquelle protocole et mesures de sécurité ne font pas toujours bon ménage? «Sarah a su relever le défi haut la main, tout en gardant son sang froid, un sourire bienveillant et une fermeté exemplaire», selon les considérations du jury.

Les épreuves du concours ne se limitaient pas uniquement au jeu de rôle: les candidats devaient répondre à 40 questions techniques en format choix multiple et soumettre une vidéo de deux minutes dans laquelle ils devaient proposer des mesures concrètes permettant d'améliorer la pénurie de réceptionnistes des hôtels en Suisse.

La remise des prix a eu lieu dans la salle Sandoz du Beau Rivage Palace avec la présence de Christian Zutter, Chef du Protocole et représentant la Ville de Lausanne, Nathalie Seiler-Hayez, directrice du Beau Rivage Palace (membres du jury) ainsi que 140 invités qui ont assisté à un dîner de gala. Parmi les invités, les gagnants des 24 éditions précédentes qui ont contribué par leur présence et témoignages à rendre cet anniversaire tout simplement mémorable. Lauréate du Bucherer Trophy 2019, Sarah Serisser ira défendre les couleurs de la Suisse au David Campbell Trophy, concours international du meilleur réceptionniste qui aura lieu à Varsovie le 6 février 2020. (htr/aca)

[aicrinternational.org/switzerland-section/](http://www.aicrinternational.org/switzerland-section/) (<http://www.aicrinternational.org/switzerland-section/>)

Publiert am Montag, 11. November 2019