



À LA CONQUÊTE DU SOMMET AVEC LE DIRECTEUR DE L'HÔTEL

Le nouveau directeur de l'hôtel Margna, à Sils-Baselgia, randonne une fois par semaine avec ses clients. Parfois, ils partent conquérir un haut sommet de l'Engadine. A l'ère numérique, cette activité est indispensable à la survie des hôtels.

Texte: Rémy Kappeler

La randonnée sur le sommet du Margna était prévue depuis longtemps. Ce matin-là, au réveil, le sol était recouvert d'une légère couche de neige. Le directeur de l'hôtel éponyme et son client ont donc modifié leurs plans et opté pour le Piz Lunghin, moins élevé. «Nous nous sommes mis en route en sachant que nous pourrions rebrousser chemin à tout moment», raconte Luzi Seiler. Pourtant, son compagnon de randonnée n'a rien voulu entendre, même s'il devenait difficile d'avancer. «Finalement, nous avons progressé dans la neige jusqu'à atteindre le sommet», se souvient Luzi Seiler. «Ce n'est pas du goût de tout le monde, mais je savais que mon client y arriverait.» Tous deux ont finalement atteint la cime et sont redescendus sans encombre, enthousiastes. Les randonnées proposées par l'hôtelier ne sont pas toutes aussi audacieuses et difficiles: «Parfois, nous nous promenons simplement autour du lac de Sils.»

Ce type de souvenir est ce que les clients souhaitent retenir de leurs vacances en Suisse. Une simple nuitée dans un hôtel chic de l'Engadine avec sauna et

terrain de golf ne suffit plus. La personnalité de l'hôtelier doit se dévoiler et celui-ci passer du temps avec ses convives. Telle est l'opinion du jeune directeur de 36 ans. Patric Schönberg, d'HotellerieSuisse, confirme: «Aujourd'hui, un bon hôtelier doit consacrer plus de temps à l'encadrement personnalisé de sa clientèle.» Selon lui, il est facile de nos jours de prendre contact avec un hôtel, mais ce contact est souvent impersonnel. «En guise de compensation, le professionnel doit, dans la mesure du possible, prendre soin de chaque client individuellement.»

Nettoyage des chaussures

Luzi Seiler a grandi en Engadine et a hérité de la passion de son père pour la randonnée. Il dirige l'hôtel Margna depuis une bonne année. «Mes clients apprécient que je leur montre des chemins cachés ou que je leur parle de ma région d'origine.» Certains se renseignent même avant leur séjour sur le circuit que Luzi Seiler leur a préparé. «Nos pensionnaires peuvent aussi suggérer des lieux de randonnée où ils désirent aller.» D'autres services à destination des randonneurs ne sauraient manquer dans cet hôtel 4 étoiles de catégorie supérieure: ils peuvent emprunter

des bâtons, des jumelles et des cartes, ils reçoivent un pique-nique dans un sac à dos qu'ils peuvent ramener chez eux et ils jouissent du nettoyage gratuit de leurs chaussures, un service fort apprécié.

Pour parfaire cette expérience, les visiteurs peuvent revenir en Engadine en juin pour la semaine de randonnée consacrée aux fleurs. Depuis



près de 40 ans, Willi Aegerter, moniteur de randonnée, accompagne une fois par an les clients de l'hôtel Margna et leur enseigne la nature, les guidant aux endroits où fleurissent les lys des Alpes et les dro-séras. «De nombreux clients apprécient qu'un spécialiste leur transmette son savoir», explique-t-il.

L'automne dernier, Luzi Seiler a de nouveau atteint son objectif de la saison: le Piz da la Margna. Il a réussi à conquérir ce pic «un jour de grand beau temps engadinois». Seul, malheureusement: «Cette fois-là, l'ascension a été trop rude pour mes clients.» ■

www.margna.ch

