Communiqué de presse, septembre 2023

«Check-in Check-out» L'hospitalité dans tous ses états

29. septembre 2023
– 19 mai 2024

L'exposition « Check-in Check-out. L'hospitalité dans tous ses états » au Musée Alpin Suisse donne un aperçu du fichier explosif des hôtes du grandhôtel Waldhaus et établit un parallèle avec la culture d'évaluation actuelle de TripAdvisor.

L'exposition présentée dans la salle « Biwak » prend pour thème l'hospitalité et se penche sur un pan de l'histoire du tourisme en Suisse. Le fichier explosif des clients du grandhôtel Waldhaus à Vulpera sert de point de départ : pendant des décennies, le personnel a tenu un registre de ses clients, pour la plupart fortunés. Toutes les bizarreries et observations ont été consignées sur quelque 20 000 fiches datant des années 1921 à 1960. En 1989, le Waldhaus a entièrement brûlé, mais son registre a survécu aux flammes. L'exposition « Check-in Check-out » présente pour la première fois une sélection de ces fiches en version originale en dressant un parallèle avec la culture d'évaluation actuelle de TripAdvisor.

La numérisation au cœur du changement

Si autrefois, le personnel de l'hôtel laissait des commentaires à propos des clients, aujourd'hui, c'est généralement l'inverse qui se produit avec l'avènement du numérique dans le secteur du tourisme : 24 heures sur 24, les séjours à l'hôtel sont évalués par les vacanciers sur des portails publics. Le personnel est sous surveillance permanente et le monde entier peut consulter ces appréciations. Les hôtes, quant à eux, veulent offrir à leur clientèle le meilleur séjour possible et sont tributaires de bonnes évaluations. Dans la nouvelle réalité des réseaux sociaux, il n'est pas rare que des influenceuses et influenceurs soient engagés pour partager leurs commentaires positifs sur des offres touristiques. Les contenus de bien-être, mais aussi les commentaires négatifs se propagent telle une traînée de poudre sur les portails publics, obligeant les hôtesses, les hôtes et les établissements touristiques à relever de nouveaux défis. L'exposition reflète ces changements et les confronte aux anciennes fiches sur les hôtes du grandhôtel Waldhaus.

Témoignages de professionnels de l'hôtellerie

L'exposition donne la parole à des professionnels du secteur hôtelier sur qua-

tre bornes d'écoute : aujourd'hui, quelle vision les directrices et directeurs d'hôtels ont-ils d'une bonne hospitalité ? Comment gèrent-ils les clients difficiles ? Claudia Züllig, gérante de l'hôtel Schweizerhof de Lenzerheide, Markus Marti, directeur du Grand Hôtel Zermatterhof, ainsi que Claudia Schmid de l'école hôtelière EHL de Pasugg parlent d'empathie, d'« hospitalité affective », du principe d'évaluation et des nombreuses exigences posées aujourd'hui aux professionnels du tourisme par la clientèle mondiale. Les visiteurs sont invités à évaluer l'exposition et le Musée Alpin Suisse en tant qu'hôte sur TripAdvisor.

Pour de plus amples informations :

Sandra Dalto
Communication
Musée Alpin Suisse
sandra.dalto@alpinesmuseum.ch

Le Musée Alpin Suisse fait partie du projet d'avenir du «Museumsquartier» de Berne. Onze institutions du quartier de Kirchenfeld à Berne travaillent main dans la main pour mettre en place un nouveau lieu de ville et de découverte.

Soyez notre invité·e

Ce qui est généralement interdit dans les musées est explicitement souhaité dans cette exposition : 4-8 invités du musée peuvent s'asseoir à une table festive dans l'exposition et savourer un menu à trois plats dans l'exposition.

du lundi au vendredi, de 12h à 14h

La table de midi peut être réservée sur lasalps@alpinesmuseum.ch.

Plus d'informations sur www.alpinesmuseum.ch

Une table de petit déjeuner dressée sur le balcon de l'hôtel Waldhaus, Vulpera, 1907, Kunstanstalt Brügger, Meiringen
© Musée Alpin Suisse

Livres sur l'exposition et offres de manifestations

Le livre de l'exposition

«Keine Ostergrüsse mehr! Die geheime Gästekartei des Grandhotel Waldhaus in Vulpera».

Édité par : Lois Hechenblaikner Andrea Kühbacher und Rolf Zollinger, Edition Patrick Frey, Zürich 2021.

À partir de mars 2024

Check-in Check-out. Un livre de cartes postales

Éd. Musée Alpin Suisse, Scheidegger & Spiess, Zurich 2024 (à paraître en mars)

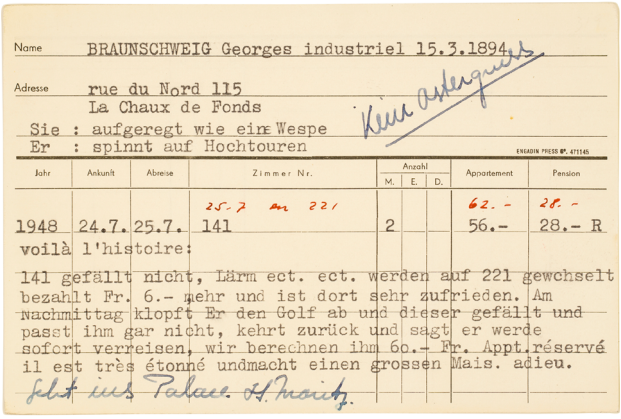
Retrouvez le programme des manifestations sur la page : https://www.alpinesmuseum.ch/fr/manifestations/biwak

Photos

Les images peuvent être téléchargées sur https://www.alpinesmuseum.ch/fr/medias
Des aperçus de l'exposition seront disponibles sur cette même page à partir de début octobre.

Hôtel Mischabel (vers 1960). Kunstanstalt Brügger, Meiringen © Musée Alpin Suisse

Des hôtes lisent devant le grandhôtel Waldhaus © Fundaziun Fotografia Feuerstein



Name BRAUNSCHWEIG Georges industriel 15.3.1894

Adresse rue du Nord 115
La Chaux de Fonds

Sie : aufgeregt wie eine Wespe
Er : spinnt auf Hochtouren

Jahr	Ankunft	Abreise	Zimmer Nr.	Anzahl M.	Anzahl E.	Anzahl D.	Appartement	Pension
			25.7 an 221				62.-	28.-
1948	24.7.	25.7.	141	2			56.-	28.- R

voilà l'histoire:

141 gefällt nicht, Lärm ect. ect. werden auf 221 gewchselt bezahlt Fr. 6.- mehr und ist dort sehr zufrieden. Am Nachmittag klopft Er den Golf ab und dieser gefällt und passt ihm gar nicht, kehrt zurück und sagt er werde sofort verreisen, wir berechnen ihm 60.- Fr. Appt.réservé il est très étonné undmacht einen grossen Mais. adieu.

Carte tirée du fichier des hôtes du grandhôtel Waldhaus © Lois Hechenblaikner, Andrea Kühbacher, Rolf Zollinger, «Keine Ostergrüsse mehr! », Edition Patrick Frey, 2021

Salon de l'hôtel Waldhaus, Vulpera, 1907, Kunstanstalt Brügger, Meiringen © Musée Alpin Suisse

Vue extérieure de l'hôtel Waldhaus, Vulpera, 1907, Kunstanstalt Brügger, Meiringen © Musée Alpin Suisse

Mentions légales

Direction de projet :	Beat Hächler
Idée / recherche :	Lois Hechenblaikner, Rolf Zollinger, Andrea Kühbacher
Montage :	Arjen Damen, Timo Müller
Scénographie, conception graphique de l'exposition :	Atelier Philipp Clemenz, Luzern
Illustration :	Luigi Olivadoti
Communication :	Beatrice Häusler, Sandra Dalto, Alexandra Walz
Mise en page communication :	Miro Jakob
Médiation et manifestations :	Kim Gremignger, Carmen Siegenthaler
Bornes d'écoute :	Markus Marti, directeur du Grand Hotel Zermatterhof, Zermatt
	Claudia Schmid, coordinatrice Hospitalité affective, école hôtelière EHL, Passugg
	Claudia Züllig, gérante du Grand Hotel Schweizerhof, Lenzerheide
	(entretiens menés par Gisela Feuz)
Partenaires du projet :	Bank EEK, Bern
	Carmine Home GmbH, Ostermundigen
	Hotellerie Suisse
	Archives Hotelières Suisses
Partenaires institutionnels :	Office fédéral de la culture (OFC)
	canton de Berne
	ville de Berne
	Club alpin suisse CAS