

Bürgenstock Hotels & Resort Lake Lucerne:

More than a view!



Depuis le milieu du mois de septembre 2017, le plus grand complexe hôtelier intégré de Suisse reçoit à nouveau ses clients – le Bürgenstock Hotels & Resort Lake Lucerne! Il comprend quatre hôtels avec un total de 383 chambres, 67 suites Residence, douze restaurants et bars, un Alpine Spa de 10 000 mètres carrés et un centre de conférences doté d'un aménagement de pointe.

Ce projet de grande ampleur, inspiré par le Managing Director Bruno H. Schöpfer et désormais réalisé pour un montant de 550 millions de francs suisses, promet au Bürgenstock une nouvelle réputation mondiale et l'arrivée de très beau monde!

Texte: Claudia Steiger, photos: Rolf Neeser et m.à d.

Un «Paquet global» pour le tourisme suisse

Le Bürgenstock Resort Lake Lucerne comprend un total de 383 chambres et suites réparties dans les quatre hôtels suivants: le Bürgenstock Hotel & Alpine Spa, le Palace Hotel & Conferences, le Waldhotel Health & Medical Excellence et la Taverne 1879.

Le complexe comporte également douze restaurants, bars et lounges, un grand Alpine Spa et de nombreux locaux de congrès et de réunion dotés d'un équipement ultra-moderne.

L'histoire du Bürgenstock fournit une contribution déterminante au nouveau complexe. Les pionniers touristiques Franz et Josef Bucher-Durrer ont acquis en 1871 l'alpage Tritt – l'actuel Bürgenstock – pour y inaugurer deux ans plus tard le premier hôtel. 1888 fut l'année d'inauguration du chemin de fer de montagne Bürgenstock et du Park-Hotel; en 1905, ce fut au tour de l'inauguration de l'ascenseur du Hammetschwand – qui reste jusqu'à aujourd'hui le plus haut ascenseur d'Europe!

L'histoire du Bürgenstock est empreinte de nombreux hauts et bas touristiques. Les hôtels du Bürgenstock ont changé de propriétaire à plusieurs reprises. Au début des années 50 du siècle dernier, le propriétaire de nombreuses centrales électriques, ingénieur en électricité et hôtelier Fritz Frey a reçu les hôtels Bürgenstock en héritage de son père Friedrich Frey-Fürst et a fait du Bürgenstock un complexe hôtelier unique en son genre et réputé dans le monde entier dans lequel les célébrités internationales se donnaient rendez-vous: le premier chancelier allemand de l'après-guerre, Konrad Adenauer, y passait régulièrement les mois d'été et gouvernait son pays depuis là-haut. Les présidents indiens Nehru et Indira Gandhi ainsi que de nombreux autres hommes d'Etat y étaient des clients fidèles. C'était aussi le cas de célébrités du cinéma telles que Sophia Loren et son époux Carlo Ponti ou encore l'inoubliable Audrey Hepburn («Breakfast at Tiffany») qui a choisi la petite chapelle du Bürgenstock pour y célébrer son mariage avec la star hollywoodienne Mel Ferrer. Le président des USA Jimmy Carter, «James Bond» Sean Connery et d'autres célébrités y ont également séjourné. Fritz Frey, un charmant «hôtelier de la vieille école», avait pour habitude de conduire ses illustres clients sur sa Vespa à travers tout le complexe.

Au cours de la deuxième moitié du 20ème siècle, plusieurs autres changements de propriétaires ont eu lieu jusqu'à ce qu'en 2008, la Katara Hospitality Holding – un fonds étatique du Qatar – ne rachète le Bürgenstock Resort tout en fondant simultanément le label «The Bürgenstock Selection» qui est composé des hôtels suivants en Suisse:

- ▶ le Bürgenstock Hotels & Resort Lake Lucerne;
- ▶ le Schweizerhof Hotel & Spa Berne;
- ▶ le Royal Savoy Hotel & Spa Lausanne.



Le nouveau Bürgenstock Hotels & Resort Lake Lucerne est le nouveau symbole touristique de la Suisse centrale: les hôtes en provenance du monde entier sont accueillis dans la zone d'entrée aux généreuses dimensions comportant le hall d'entrée de l'hôtel et la Lake View Lounge & Bar. Ils se sentiront vite à l'aise dans leurs chambres et leurs suites aux généreuses dimensions.



Le pavillon de verre «flottant dans le vide» qui abrite l'exceptionnel restaurant Spices Kitchen & Terrace servant des spécialités japonaises, chinoises, thaïes et indiennes offre une vue panoramique unique en son genre sur le lac des Quatre-Cantons et la Suisse centrale. La gastronomie du complexe comprend également le Restaurant RitzCoffier et le Restaurant Sharq Oriental.

L'ensemble du volume d'investissement et de rénovation de la Bürgenstock Selection se monte à environ un milliard de francs suisses! «Ce qui a été réalisé sur le Bürgenstock n'est pas un complexe sans âme. C'est avec fierté que nous considérons l'histoire de cette montagne que nous avons, dès le début, intégrée à la conception et à la réalisation du nouveau complexe» souligne Dominik Stalder, assistant F&B Director de la société Bürgenstock Hotels AG. Bruno H. Schöpfer, Managing Director de la «The Bürgenstock Selection», aura considérablement contribué à cette préservation.

Le Bürgenstock entend bien être un complexe ouvert à tous. Ainsi, toute la restauration est accessible au public, tout comme la zone spa. Toutes les facilités telles que le terrain de golf Alpine de neuf trous, les courts de tennis à la norme de la coupe Davis ou encore le propre cinéma du complexe sont accessibles à tous les clients et visiteurs.

Caractères régional et saisonnier en cuisine

Douze restaurants, bars et lounges font partie du très grand complexe Bürgenstock. Mike Wehrle, Culinary Director de la société Bürgenstock Hotels AG, est le responsable de tout le secteur culinaire de la restauration du Bürgenstock. Sa devise en cuisine est: «Back to Basics». «Avec mon équipe, je mise sur des produits naturels provenant de la région qui demeurent aussi peu 'élaborés' que possible. Nous ne présentons au maximum que trois composants différentes sur l'assiette afin que le goût incomparable des divers composants ne se perde pas» explique Mike Wehrle, Culinary Director de la société Bürgenstock Hotels AG.

C'est ainsi qu'il mise avant tout sur des produits locaux et des spécialités – pour le Culinary Director, la qualité reste toutefois toujours déterminante: le Bürgenstock abrite aussi des ruches d'abeilles et des vignes et les producteurs locaux fournissent du fromage et de la viande séchée. Dans les cuisines du complexe, l'ensemble d'un animal est utilisé pour les mets à base de viande, ceci dans la mesure du possible. Ainsi, le client peut déguster plusieurs pièces de viande différentes sur son assiette.

Spécialités d'Extrême-Orient et arabes

Le Culinary Director réalise également de nouveaux concepts culinaires. Ainsi, le restaurant Spices Kitchen & Terrace est composé de quatre cuisines. Dans la cuisine ouverte de démonstration extrême-orientale du restaurant, la cuisine est japonaise, chinoise, thaïe ou indienne. «Ici, nous vouons une très grande attention à l'authenticité. Nos cuisiniers viennent des pays correspondants et les plats sont donc empreints de leur originalité et de leur authenticité. Un Phad Thai servi au Spices doit avoir exactement le même goût qu'un Phad Thai à Bangkok» insiste le Culinary Director Mike Wehrle. Il en va de même pour le restaurant Sharq Oriental où l'on cuisine de manière traditionnelle à l'orientale et à la libanaise.



Toute l'infrastructure de débit de café du Bürgenstock Hotels & Resort Lake Lucerne se base sur les machines à café automatiques de la marque Egro et sur les machines à café traditionnelles de la marque mondiale Rancilio: dans le secteur des congrès et des réunions, s'utilisent les machines à café automatiques stationnaires et mobiles Egro BYO et Egro ONE. Dans les «back offices» et dans le Bürgenstock-Shop se trouvent principalement les très performantes et compactes machines à café automatiques Egro ONE de la maison Egro Suisse AG.



Un «Paquet global» pour le débit de café

Pour un projet aussi important que celui du Bürgenstock Resort, la collaboration avec des partenaires fournisseurs compétents et fiables est déterminante. Parmi ceux-ci, on trouve également la maison Egro Suisse AG. En réaction à l'appel d'offres, de nombreux fournisseurs suisses de machines à café ont envoyé leur réponse. Le paquet global que la maison Egro Suisse AG a pu présenter aura été le plus convaincant. «La maison Egro Suisse AG est en mesure de tout nous livrer de première main – aussi bien les machines à café automatiques que les machines à café traditionnelles. De plus, le rapport prix/prestations est excellent et les projets de référence de cet entreprise traditionnelle suisse nous ont impressionnés et convaincus» souligne Dominik Stalder, assistant F&B Director de la société Bürgenstock Hotels AG.

La maison Egro Suisse AG est une entreprise du groupe Rancilio avec ses machines à café automatiques de la marque Egro ainsi que la traditionnelle machine à café à tamis Rancilio. L'entreprise peut ainsi proposer deux technologies d'infusion d'un seul et même fournisseur. Les machines à café Egro sont développées dans l'Egro LAB à Dottikon.

Une flexibilité déterminante

«L'équipement du complexe Bürgenstock avec nos machines à café aura été un processus continu. La planification d'origine des appareils a été révisée à plusieurs reprises durant toute la durée du projet. Aussi bien la quantité des appareils que leurs capacités ont dû être adaptées à de nouveaux besoins et à de nouvelles exigences. La phase de l'installation des appareils au cours du projet a, elle aussi, demandé de tous les participants une sacrée dose de flexibilité. Désormais, si des configurations d'appareils différentes sont bien installées dans tous les emplacements, il s'agit néanmoins toujours du même type d'appareil. Cela facilite le travail des collaborateurs» relève Michael Wehrli, CEO de la maison Egro Suisse AG, pour Pot-au-Feu. Les machines à café automatiques Egro ONE et Egro BYO sont également en usage mobile, ce qui garantit une flexibilité supplémentaire.

Tradition, modernité et mobilité

Le Bürgenstock Resort dispose ainsi d'un total de 30 machines à café automatiques des types Egro BYO et Egro ONE ainsi que quatre machines à café à tamis traditionnelles Rancilio Classe 11 USB G4 Xcelsius de la marque mondiale Rancilio:

► La machine à café automatique Egro ONE est fiable, performante et orientée à la qualité. Avec sa largeur de 30 centimètres, la machine à café automatique Egro ONE est un appareil qui peut s'utiliser de multiples façons, très fonctionnel, pratique et simple à manier. Elle permet d'assurer un débit élevé dans un espace réduit tout en étant équipé d'un nouveau système de lait.





► L'Egro BYO comprend le système BYO (Bring your own) innovateur et permet l'emploi de son propre plateau comme image sur la machine à café. La BYO serait ainsi prête à être commandée par le biais d'une application, ce qui offre de toutes nouvelles possibilités aux responsables. Avec un seul clic, il est possible de sélectionner jusqu'à cinq différents modes d'exploitation. Ainsi, le modèle Egro BYO peut s'utiliser pour des banquets, des restaurants libre service, des restaurants classiques ou pour les buffets de petit déjeuner.

Les machines à café automatiques Egro ONE et Egro BYO disposent de la même base de fonctionnement, ce qui simplifie considérablement le maniement pour les collaborateurs. Elles s'utilisent principalement dans le secteur backoffice où quantité, volume et qualité sont exigés pour le débit de café. Elles s'utilisent également de manière mobile.

► Le secteur «frontoffice» et le bar utilisent la machine à café traditionnelle Rancilio Classe 11 Xcelsius. Cette dernière se distingue par son design, son fonctionnalisme et sa durabilité écologique. Elle est composée de quatre groupes d'infusion et de deux moulins à la demande. Il est possible de régler les deux groupes d'infusion de manière séparée en fonction du profil de température souhaité. La machine à café traditionnelle Classe 11 se manie de manière intuitive et fonctionne avec une commande électronique de la température.

Conclusion

«La collaboration avec le Bürgenstock Resort s'est faite en tout temps de manière très fair-play et professionnelle. En collaboration avec le complexe hôtelier et son fournisseur de café torréfié, nous voulions obtenir un maximum d'efficacité pour le débit de café et une qualité de pointe. Dans ce contexte, les compétences, le design, le fonctionnalisme et la flexibilité sont déterminants. Le café est un produit extrêmement important. Lorsque la qualité et le prix correspondent, il agit comme un ouvrier de porte pour le client» dit Michael Wehrli, CEO de la maison Egro Suisse AG.

«Dans le cadre de la collaboration avec la maison Egro Suisse SA, les prestations de services à la clientèle auront été celles qui nous ont tout particulièrement convaincus. Grâce au partenaire de service de longue date Grüter-Suter Kaffeemaschinen AG à Lucerne, l'entreprise est en mesure de réagir de manière très flexible et d'intervenir sur place dans les meilleurs délais. De plus, ce sont toujours les mêmes techniciens du service technique qui interviennent au Bürgenstock Resort. Ils connaissent donc parfaitement nos besoins» constate Dominik Stalder, assistant F&B Director de la société Bürgenstock Hotels AG.



Lorsqu'il s'agit principalement d'émotions liées au café et de saveurs de café – comme ici dans la Lake View Bar & Lounge sur le Bürgenstock – on a recours aux machines à café traditionnelles Classe 11 de la marque mondiale Rancilio.



Un partenariat client-fournisseur couronné de succès: Dominik Stalder, assistant F&B Director sur le Bürgenstock, en compagnie de Michael Wehrli, CEO de la maison Egro Suisse AG (à droite).

