



Raphaella Rehberg/la trompette

## Service cinq étoiles

La voie du don en action.

- Joel Hilliker
- [15/12/2024](#)

Pour notre 25e anniversaire de mariage, ma femme et moi avons réussi à rassembler un tas de points issus de différents programmes de voyage et à obtenir un séjour à prix très réduit dans un complexe cinq étoiles au Mexique, le plus beau que nous ayons jamais vécu.

Aussi beau qu'était l'établissement, ce qui le rendait vraiment spécial, c'était le personnel. Ils ont élevé le service client à un autre niveau : aimable, courtois, amical et vraiment heureux. Ils voulaient que chaque détail de notre séjour soit parfait.

PT\_FR

Nous avons d'abord été mal à l'aise face à l'attention qu'ils nous portaient : ils plaçaient la serviette sur nos genoux, déplaçaient notre chaise sur la plage, assuraient le service en soirée. Dans le restaurant le plus agréable de l'établissement, nous avons été surpris par l'accent britannique de notre serveur. Il a vécu à Londres pendant *huit ans* pour suivre des cours et étudier l'hôtellerie. Ils prennent leur travail au sérieux, et l'excellence qu'ils ont atteinte était inspirante.

J'ai pensé à la reine de Saba, profondément impressionnée par sa visite à Jérusalem. Le récit dans 1 Rois 10 montre comment elle a été frappée par la sagesse de Salomon, par la qualité royale de nourriture nutritive, l'ordre des officiers et des personnes distinguées assises à la table du roi, le service formidable et les uniformes immaculés de son personnel de service. Vous pouvez imaginer la symphonie de leur mouvement.

L'Auberge de Little Washington, un restaurant trois étoiles Michelin situé en Virginie, accueille de nombreux dignitaires. Il y a quelques années, le chef cuisinier a engagé le directeur artistique du Washington Ballet pour animer un cours de danse et de mouvement à l'intention de son personnel. « Chaque fois que vous entrez dans une pièce, vous ajoutez ou vous retirez quelque chose », a-t-il déclaré. « La neutralité n'existe pas. Je veux qu'ils soient conscients de leur propre importance. Une seule personne peut détruire l'expérience, tout comme dans un film où un acteur est mal distribué ou dans un ballet lorsque quelqu'un n'est pas synchronisé » (le *Washingtonian*, 26 septembre 2012). *Fast Company* a écrit que le personnel de l'auberge « essaie discrètement de détecter et d'enregistrer l'état émotionnel de chaque personne lors d'un dîner sur une échelle de 1 à 10. Leur objectif est de vous faire atteindre au moins un « 9 » avant le long trajet du retour à la maison. Ce système d'évaluation simple permet au personnel de l'auberge de procéder à des ajustements très subtils du service tout au long de la soirée, de sorte que même une personne qui arrive pour dîner dans un état d'esprit grave finira probablement par être sur un petit nuage avant la fin de la soirée. »

C'est certainement ce genre d'exemple que Salomon a donné. Lorsque la reine l'a vu, elle a été *émue* ! C'était une *reine*, une femme difficile à impressionner. Elle a déclaré qu'aussi éclatante que soit la réputation de Salomon, cela n'était pas à moitié aussi superbe que la réalité. « Heureux tes gens, heureux tes serveurs qui sont continuellement devant toi, qui entendent ta sagesse ! », s'est-elle exclamée (1 Rois 10 : 8). Ces hommes étaient sincèrement *heureux* de participer à quelque chose d'aussi spécial. Et cette expérience a en fait tourné cette reine vers Dieu ! (verset 9).

Dans les bureaux de la *Trompette*, nous accueillons souvent des invités. Nous parrainons une série de concerts de la plus haute qualité. Nous formons notre personnel à faire preuve de gentillesse et d'attention, à traiter chaque visiteur comme quelqu'un de spécial et à s'efforcer de créer des expériences du type « reine de Saba ». Nos invités font souvent des commentaires comme celui d'un spectateur récent : « Il y a d'autres endroits avec des lustres magnifiques, des fenêtres et des fontaines splendides, mais l'auditorium Armstrong déborde de virtuosité et de beauté qui va au-delà de l'aspect visuel ».

Ces efforts vont au-delà de la simple réussite d'un concert. Ils créent un état d'esprit qui se soucie des gens, qui prête attention, qui essaie de les servir et de les inspirer. C'est le mode de vie béni et heureux (Actes 20:35).

Séjourner dans ce complexe au Mexique m'a appris quelques choses. Il serait bon d'en tenir compte à chaque fois que vous organisez un événement. En réalité, ces choses profiteraient à toutes nos relations.

*Faites en sorte que chaque personne se sente importante.* Le personnel là-bas vous salue *toujours* lorsque vous passez. Dans le café le premier matin, ma femme a commandé un café. Le lendemain, le barista l'a reconnue et s'est souvenu de sa commande et de son nom. Ne voyez pas seulement un client ou un collègue : voyez une *personne* et intéressez-vous à cette personne.

*Soyez attentif aux possibilités de servir.* Dans un restaurant en plein air, j'ai mis mon chandail sous la table. Lorsque nous nous sommes levés après le repas, un serveur qui n'était même pas en train de nous servir l'a ramassé et me l'a tendu. Cela exige de la vigilance et de la prévoyance.

*Soignez les détails.* À notre retour d'une promenade dans la ville locale, le gardien nous offrait une bouteille d'eau fraîche et une serviette de toilette fraîche pour notre visage. Même les petits détails contribuent à une expérience parfaite.

*Soyez sincèrement heureux de servir.* La gratitude sincère est merveilleuse. Les agences d'évaluation de voyage s'attendent à ce que les hôtels rendent l'expérience des clients exceptionnelle, voire parfaite. Ils le font parce que *cette voie fonctionne*. C'est essentiellement la *voie du don*. Qu'ils le réalisent ou non, au niveau humain, ils montrent l'amour désintéressé de Dieu.

« La charité est patiente, elle est pleine de bonté. La charité n'est point envieuse ; la charité ne se vante point, elle ne s'enfle point d'orgueil. Elle ne fait rien de malhonnête, elle ne cherche point son

intérêt, elle ne s'irrite point, elle ne soupçonne point le mal. Elle ne se réjouit point de l'injustice, mais elle se réjouit de la vérité » (1 Corinthiens 13 : 4-6). Ce sont des qualités que nous devrions rechercher dans nos relations. C'est un haut niveau de conduite. Il s'agit en fait d'une norme *parfaite*, d'une norme *cinq étoiles*.