

**Zeitschrift:** Schweizer Hotel-Revue = Revue suisse des hotels  
**Herausgeber:** Schweizer Hotelier-Verein  
**Band:** 39 (1930)  
**Heft:** 18

**Artikel:** Savoir se dominer  
**Autor:** [s.n.]  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-540967>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 02.04.2025

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

### Savoir se dominer

Dans une profession qui nous met en contact avec des milliers de personnes différentes, savoir garder la maîtrise de soi-même est une condition essentielle du succès.

Nos clients, en effet, ne seront pas toujours des modèles de toutes les vertus. Quelques-uns parmi eux montreront de l'entêtement dans leurs prétentions, ou une humeur constamment acariâtre, ou un esprit agressif et dominateur. Nous aurons à servir des égoïstes, des avarés, des faiseurs et des faiseuses d'embarras, des capricieux, des excentriques. Il y a la cliente jamais satisfaite qui proclame à tout venant un bref imaginaire. Il y a même parfois le butor qui répond à la courtoisie par la grossièreté.

Les sujets d'irritation ne nous manquent donc pas. Il importe cependant que nous ne donnions pas libre cours à nos sentiments intérieurs, que nous ne formulions pas des critiques à l'égard du client ou de la cliente dont les défauts mettent notre patience à une rude épreuve. Si nous laissons échapper des paroles aigres, si nous perdons notre calme, nous rendrons difficiles, même impossibles, les rapports ultérieurs entre nos clients et nous-mêmes. La sérénité du caractère ne fait jamais commettre des sottises; l'emportement, les actes dictés par un tempérament trop impulsif et irréfléchi sont la source d'une foule d'ennuis dont nous nous repentons plus tard, trop tard. L'esprit de controverse et de contradiction est un défaut capital dans notre profession, où l'on ne réussit pas sans esprit de conciliation et de tolérance.

D'ailleurs, on peut se faire une idée fautive de ces clients qui paraissent si pénibles. Les défauts qu'ils manifestent peuvent n'être que passagers; ils peuvent avoir des causes qui nous échappent et qui, si nous les connaissons, susciteraient certainement notre indulgence, peut-être notre compassion. Qui sait s'ils n'ont pas des ennuis privés, s'ils ne rencontrent pas des difficultés dans la conduite de leurs affaires, si des personnes qui leur sont chères ne sont pas malades, si eux-mêmes ne souffrent pas d'une maladie qui leur permet de voyager et de se mêler au monde, mais qui n'en est pas moins grave et qu'ils savent devoir raccourcir leur existence?

Une manière inflexible de s'aliéner à tout jamais les sympathies d'un client et surtout d'une cliente, c'est de se permettre une moquerie à leur égard. Le personnel, à ce propos, doit être stylé sévèrement et surveillé de très près.

Certains clients ou clientes peuvent prêter à rire par leur façon d'être, par leur costume, par leurs propos naïfs. Dans la plupart de nos villes et de nos stations de cures et de tourisme, nous avons souvent affaire à des étrangers dont le langage et l'accent peuvent paraître amusants. Ce sont aussi de nouveaux riches, dont l'éducation trop superficielle et trop récente laisse disparaître à chaque instant les défauts primitifs. Si la sérénité et le calme sont nécessaires en présence de gens qui semblent s'ingénier à nous mettre en colère, ils ne le sont pas moins quand nous avons devant nous des clients dont l'attitude et les actes excitent notre gaité.

Rappelons-nous constamment que tout client, quels que soient son aspect physique, sa mise, son caractère, son intelligence, sa classe sociale, est avant tout notre hôte. Nous devons avoir pour lui les égards que nous aurions dans notre ménage privé pour un invité. Par notre bon accueil, par notre courtoisie, par nos attentions, nous devons créer nous-mêmes autour de lui une atmosphère agréable, où il se sente à son aise et en confiance.

### Pour l'écoulement des vins suisses

#### Appel aux membres de la S. S. H.

La situation qui s'est produite sur le marché des vins fait subir à nos vignerons une crise très grave. Obligé de céder sa marchandise à un prix de 70 à 90 fr. l'hectolitre, le viticulteur ne tire de sa récolte qu'un revenu extraordinairement faible. Dans ces pénibles circonstances, il mérite d'être secouru par les autres classes économiques, qui se doivent de manifester une fois de plus, à cette occasion, leur esprit de solidarité.

Cette situation précaire de la viticulture n'est pas restée inaperçue dans l'hôtellerie. Le Comité central de la S. S. H. s'en est occupé à plusieurs reprises et, dans sa dernière réunion, il a décidé d'adresser aux sociétaires, par l'intermédiaire de notre organe, la demande instante de favoriser dans toute la mesure du possible, durant la prochaine période des approvisionnements, notre industrie viticole et vinicole suisse.

Nous accomplirons ainsi un devoir patriotique envers des concitoyens éprouvés par

la dureté des temps. En favorisant la production nationale, nous rendons service au pays tout entier. Dans le cas spécial des vins, nous pouvons beaucoup pour encourager la vente de nos bonnes marques régionales, qui ne le cèdent en rien aux meilleurs crus de provenance étrangère.

Chaque hôtelier se fera un honneur de contribuer pour sa part à la restauration économique de notre viticulture suisse. A cet effet, il aura soin surtout de revoir ses prix de vente et de les adapter aux conditions actuelles du marché. En agissant ainsi dans l'intérêt général, il servira par le fait même son propre intérêt.

#### SOCIÉTÉ SUISSE DES HOTELIERS

Le président central:

Dr H. Seiler.

Le directeur du Bureau central:

Dr M. Riesen.

Nous ne nous repentirons jamais en tout cas d'avoir fait preuve de politesse. Evidemment, nous devons parfois, peut-être souvent, nous faire violence et lutter contre notre tempérament. Mais c'est là une question de volonté, donc une chose possible. Ce qui nous aura paru difficile au début, nous finirons, avec le temps et l'habitude, par l'accomplir avec aisance.

(Adapté de *Hermès*, organe de l'Association suisse des voyageurs de commerce)

### Bétail de boucherie

Nous signalons ailleurs, dans nos « Informations économiques », la décision du Conseil fédéral d'adoucir momentanément les conditions de notre approvisionnement en bétail de boucherie, en ouvrant la frontière, pendant quelques semaines, à l'importation d'une quantité très limitée de bétail étranger.

On sait que, sous prétexte de fièvre aphteuse, l'importation du bétail d'abatage avait complètement cessé depuis le 18 août 1928. Bien que l'état sanitaire à l'étranger ne soit pas encore satisfaisant, disent les communiqués à la presse (Est-il meilleur en Suisse en ce qui concerne l'exportation de notre bétail de race pour l'élevage? *Réd.*), le Département fédéral de l'économie publique s'est cependant résolu à autoriser l'importation d'un certain contingent de bœufs et de taureaux pour prévenir de nouvelles hausses du prix de la viande par suite de la rareté croissante de l'offre en bétail de boucherie du pays.

Ces contingents seront répartis entre les principaux centres de consommation: Bâle, Zurich, Berne, Lucerne, La Chaux-de-Fonds et Glaris, ainsi que dans les stations d'étrangers des cantons de Vaud et du Tessin.

Il s'agit de l'importation d'une trentaine de wagons par semaine. Momentanément, l'autorisation sera donnée pour 34 wagons.

La durée des autorisations dépendra de la situation du marché intérieur (Ceci est un aveu, peut-être un peu naïf, mais en tout cas très clair, que la fièvre aphteuse continue à n'être qu'un prétexte et que le motif essentiel est l'application de notre politique protectionniste. *Réd.*) Et on prépare

évidemment déjà le retour à la fermeture totale de la frontière en ajoutant: « En ce moment, de nombreuses pièces de bétail sont à l'engrais en Suisse et pourront être abattues prochainement. »

On annonce d'autre part que les importations envisagées proviendront de la Tchécoslovaquie et de la Hongrie et, pour autant que les conditions sanitaires le permettront, aussi des pays limitrophes. L'importation de taureaux ne sera en tout cas autorisée que jusqu'au milieu de mai. Il est possible que celle des bœufs gras soit permise un peu plus longtemps, mais les informations de presse laissent nettement entendre que l'on reviendra bientôt à la fermeture hermétique de la frontière.

Il est évident dans ces conditions que la mesure prise ces jours est absolument insuffisante pour protéger efficacement les intérêts légitimes de la boucherie et de l'hôtellerie. Le *Journal suisse des bouchers* du 17 avril dépeint la situation actuelle de la boucherie comme tout à fait mauvaise et souligne l'augmentation croissante du chômage comme la fréquence des faillites et des sursis concordataires dans cette branche. La seule possibilité d'améliorer la situation des bouchers, dit-on dans cet article, serait l'autorisation d'importer, dans une mesure convenable, des bœufs gras et des taureaux (*Wurstmuni*). Ceci est d'une urgente nécessité.

La décision du Conseil fédéral tient-elle suffisamment compte de cette situation? — Il est permis d'en douter.

Il est frappant en tout cas de constater que d'après des rapports concordants et malgré les prix très élevés de la viande, la situation de la boucherie est actuellement extraordinairement précaire. Nous voyons par conséquent que les paysans se plaignent des bas prix du bétail, que les bouchers ne peuvent plus s'en tirer dans les conditions présentes et que l'hôtellerie souffre, d'un côté de l'insuffisance de l'offre en viande de qualité et de l'autre des prix trop forts qu'on lui impose et qui la handicapent lourdement dans sa lutte contre la concurrence étrangère. Le protectionnisme fédéral aboutit donc à ce beau résultat de mécontenter tout le monde: producteurs, intermédiaires et consommateurs!... Rien ne peut mieux que les réclamations des trois grands groupements d'intéressés illustrer l'impossibilité de maintenir artificiellement la situation actuelle sur le marché suisse de la viande de boucherie.

### Nécessité de l'organisation

En relevant dans le rapport de gestion pour l'exercice 1929 le développement satisfaisant du nombre des membres de l'Association hôtelière du Valais, le secrétaire de cet important groupement professionnel, M. le Dr Walther Perrig, écrivait:

« Nous sommes heureux de pouvoir vous signaler ce progrès réjouissant, qui est un encouragement précieux pour votre comité et pour votre association. Il démontre à l'évidence qu'on commence enfin à mieux comprendre la nécessité de l'union forte et saine pour la réalisation des intérêts communs, qui touchent à un haut degré aussi les petits soucis et accrocs de la vie journalière et privée. Cette vie ne peut plus de nos jours être vécue dans l'isolement et dans l'égoïsme néfaste, car elle serait fatalement handicapée dans son essor et condamnée à végéter péniblement.

« Le caractère collectif et l'interdépendance des entreprises dans la vie économique actuelle se sont accentués depuis la crise mondiale. L'hôtellerie n'a pas échappé à l'influence de ce phénomène constaté. L'association professionnelle permet à chacun de ses membres, sans que ceux-ci ne perdent rien de leur autonomie industrielle et commerciale, de bénéficier de tous les avantages de ce groupement des efforts. »

Après avoir reproduit un passage de notre article sur la concentration des efforts dans l'hôtellerie, publié dans notre numéro 21 de 1929, et résumé les grandes tâches des groupements professionnels, l'auteur du rapport ajoute:

« L'une des caractéristiques de l'industrie hôtelière est d'être répartie sur l'ensemble du territoire d'un pays, dans toutes les grandes villes, toutes les stations touristiques, climatiques et balnéaires. Il faut donc à cette industrie dispersée et diverse plus que toutes les autres un lien d'ensemble, un centre de travail organisant méthodiquement les efforts pour tout le pays. Si les associations hôtelières internationales et nationales sont nées de ce besoin et arrivent à avoir une influence indiscutable sur les pouvoirs publics et sur les grands organismes économiques, il est nécessaire, pour que cela dure et puisse encore se développer, que les groupements professionnels locaux et régionaux aient conscience de leur rôle de pionniers et remplissent leurs tâches. La concentration des efforts sur le terrain régional donne la base solide pour celle des efforts sur le terrain national et international. L'obligation pour chaque sociétaire reste donc encore la même: « Renforcer et développer nos rangs; combattre l'isolement qui expose au danger d'une dispersion des forces; éviter l'éparpillement des moyens d'action. »

« Pour pouvoir réaliser cette obligation, une collaboration très étroite s'impose, dans une parfaite loyauté et dans un salubre esprit de solidarité. Si nos sociétaires sont résolus de l'appuyer dans son travail pratique pour la communauté, l'association arrivera nécessairement à s'imposer et à conquérir l'estime voulue pour la prise en considération de la situation particulière et souvent très ardue et compliquée de l'industrie touristique. »

### A propos de rationalisation

#### L'attitude envers le travail

On a beaucoup critiqué l'emploi du mot *rationalisation*, qui en effet a été utilisé à tort et à travers pour désigner toutes sortes d'élucubrations en matière d'organisation et de surorganisation, c'est-à-dire d'organisation irréaliste. Pour nous, la rationalisation consiste avant tout à former et à