

# Schlüssel zum Glück

**HOTEL-CONCIERGES** – Dem Image des Türöffners sind sie längst entwachsen. Als eine Art Manager helfen Concierges auch Geschäftsreisenden mit kleinen und größeren Gefallen.

TEXT: SILKE LIEBIG-BRAUNHOLZ

Selbstverständlich hatte Thomas Munko bereits vor der Präsentation des iPhone 7 seine Kontakte alarmiert, damit sie ihm bei Bedarf Geräte bereitstellen können – für seine Gäste. Kein Einzelfall in der heutigen Zeit, in der immer mal wieder Geschäftsreisende ihr Handy verlieren und schnell Ersatz brauchen.

Für Munko, Chef-Concierge im Ritz-Carlton Berlin, steht fest: „Ein Concierge muss die Bedürfnisse von Geschäftsreisenden vorausahnen. Besonders gut ist er, wenn er die Lösung einer Aufgabe schon bereithält, bevor der Gast seinen Wunsch äußert“, sagt Munko, der zugleich Vorsitzender der Concierge-Vereinigung Les Clefs d’Or Germany ist (Die Goldenen Schlüssel). „Geschäftsreisende wollen mit unserer Hilfe schneller ans Ziel kommen. Es muss alles von jetzt auf gleich umgesetzt werden.“ Dafür seien ein großes Netzwerk und viel Fingerspitzengefühl nötig.

## Herzlichkeit als A und O

Einen Stammgast des Luxushotels The Lansborough in London verblüffte gar die technische Kompetenz des Concierge-Teams: Dieses stellte dem Geschäftsmann nach dem Verlust des Handys sämtliche Daten auf dem Ersatzgerät wieder her. „Eine wesentliche Eigenschaft in unserem Beruf ist Empathie. Wir müssen ein wahrhaftiges Verständnis für die missliche Lage des Gastes haben und vorbereitet sein, ihm diese Last zu nehmen, damit sein Aufenthalt so angenehm wie möglich verläuft“, sagt Simon Thomas, Chef-Concierge im Lansborough und 1. internationaler Vize-Präsident der Clefs d’Or.

In dieser Vereinigung sind gut 4000 Concierges aus 60 Ländern miteinander verbunden. In Deutschland sind es etwa 180 aktive Concierges, die sich in den Vier- und Fünf-Sterne-Hotels der Metropolen, aber auch im Allgäu, in Aachen, Weimar, Leipzig oder Essen



**LÖSUNGEN FÜR ALLES:** Die Anforderungen an Concierges sind sehr hoch.

den sogenannten Schlüsselwerten verpflichtet haben. Ihre Mission ist dabei von Respekt, Ehrlichkeit, Zuverlässigkeit, Vertrauen und Traditionsbewusstsein geprägt. „Dieser Beruf erfordert außer guten Manieren vor allem Herzlichkeit. Wer eine gute Kinderstube mitbringt, ist bei uns gern gesehen“, sagt Munko.

Er selbst lebt die Idee des diskreten Dienens. Nach der Ausbildung zum Hotelfachmann und einem Auslandsaufenthalt in den USA bei Walt Disney ist er ganz in der Philosophie des Ritz-Carlton aufgegangen. Ständig erweitert er sein Wissen über die Welt des Reisens. „Wir müssen dem Gast auf Augenhöhe begegnen, deshalb sehr belesen und mittlerweile auch technikaffin sein“, sagt er. „Menschenkenntnis und Fingerspitzengefühl sind

unsere täglichen Begleiter im Alltag mit den Gästen.“ Ein Nein wird in diesem Job einfach nicht akzeptiert.

Deshalb sind ihm auch die Kontakte innerhalb der weltweiten Vereinigung so wichtig. Diese lassen sich heute sekundenschnell über die WhatsApp-Gruppe aktivieren. Während Munko in Berlin beispielsweise ein Privatjet zum WM-Finale organisiert, hat Maria C. Wittorp-Dejonne, Chef-Conciierge im St.-Regis-Hotel New York, binnen weniger Minuten die Karten für eine Aufführung in der Metropolitan Opera organisiert.

„Durch das Internet hat sich auch unser Business verändert. Gerade die Geschäftsreisenden sind gut informiert“, sagt Wittorp-Dejonne. „Früher drehte sich unsere Welt um Li-

mousinen-Services, gute Tipps in der Stadt, kurzfristige Bereitstellung der Manschettenknöpfe oder um das Geburtstagsgeschenk für die Ehefrau. Heute drucken wir Bordkarten, Reisedokumente und bereits bestellte Tickets aus Portalen wie Stub Hub, organisieren Übersetzungsdienste für geschäftliche Dokumente oder übernehmen das Babysitting, wenn die Ehefrau und das Kind mitreisen.“

### Jetlag-Massage mit Detox-Kur

Ihr Moskauer Kollege Andrey Korystov, Chef-Conciierge im Metropol-Hotel und Präsident der Clefs d'Or Russland, beobachtet zudem ein verstärktes Interesse der Geschäftsreisenden für die Gesundheitsvorsorge. „Wir bieten insbesondere für Vielreisende spezielle Programme zur körperlichen Fitness und Genesung, etwa eine Jetlag-Massage mit Detox-Kur.“ Letztendlich ginge es seiner Branche darum, dass Gäste einen nachhaltigen Eindruck vom Hotel mit nach Hause nehmen.

Dabei appellieren Concierges an die Reisenden, ihre Dienste und Empfehlungen zu nutzen. Immerhin sind sie kostenlos und werden von den Hotelkonzernen seit einigen Jahren sogar aufgestockt. Während das Ritz-Carlton in Berlin 2004 noch drei Concierges beschäftigte, sind es heute fünf Kollegen. Auch, weil der Beruf vielfältiger geworden ist. „Zum einen betreuen wir auch das Spa- und Businesscenter mit“, sagt Thomas Munko. „Zum anderen sind wir für die Generation Y in den sozialen Netzwerken aktiv.“

### Diskret und verschwiegen

Concierges sollen mutmaßlich kaufkräftige Hotelgäste erkennen, um sie – durch Erfüllen auch höchster Erwartungen – zu Stammgästen zu machen. Sie überwachen die Hotelhalle, kümmern sich um Portiers, Liftiers und Kofferjungen, und sie handeln stets **DISKRET, AUFMERKSAM, VERSTÄNDNISVOLL UND VERSCHWIEGEN**. Eher einfache Aufgaben sind Weckdienst, Ausflugsbuchung, Gepäcktransport und Buchung anderer Hotels – aber eben auch sehr viel mehr. Viele Concierges sind im Berufsverband **LES CLEFS D'OR** zusammengeschlossen. Mitglieder tragen zwei vergoldete übereinander gekreuzte Schlüssel am Revers. Voraussetzung: fünf Jahre in der Hotellerie und eine Empfehlung von mindestens zwei anderen Mitgliedern.



**THOMAS MUNKO**,  
Chef-Conciierge im Ritz-Carlton Berlin



**SIMON THOMAS**,  
The Lanesborough London