



Thomas Munko ist seit neun Jahren als Chief Concierge im »The Ritz-Carlton« in Berlin tätig. 2010 wurde er vom »Hotel Management International Magazin« zum European Concierge of the Year gewählt.



IN SERVICE
THROUGH
FRIENDSHIP



Charmant und diskret liest er dem Gast jeden Wunsch von den Augen ab. Karten für die längst ausverkaufte Premiere von »Jedermann«, eine Spritztour im Aston Martin DB10 oder ein Abendessen im angesagtesten Restaurant der Stadt? Ihr Wunsch sei mir Befehl! Nichts ist unmöglich in der Welt eines Concierge.

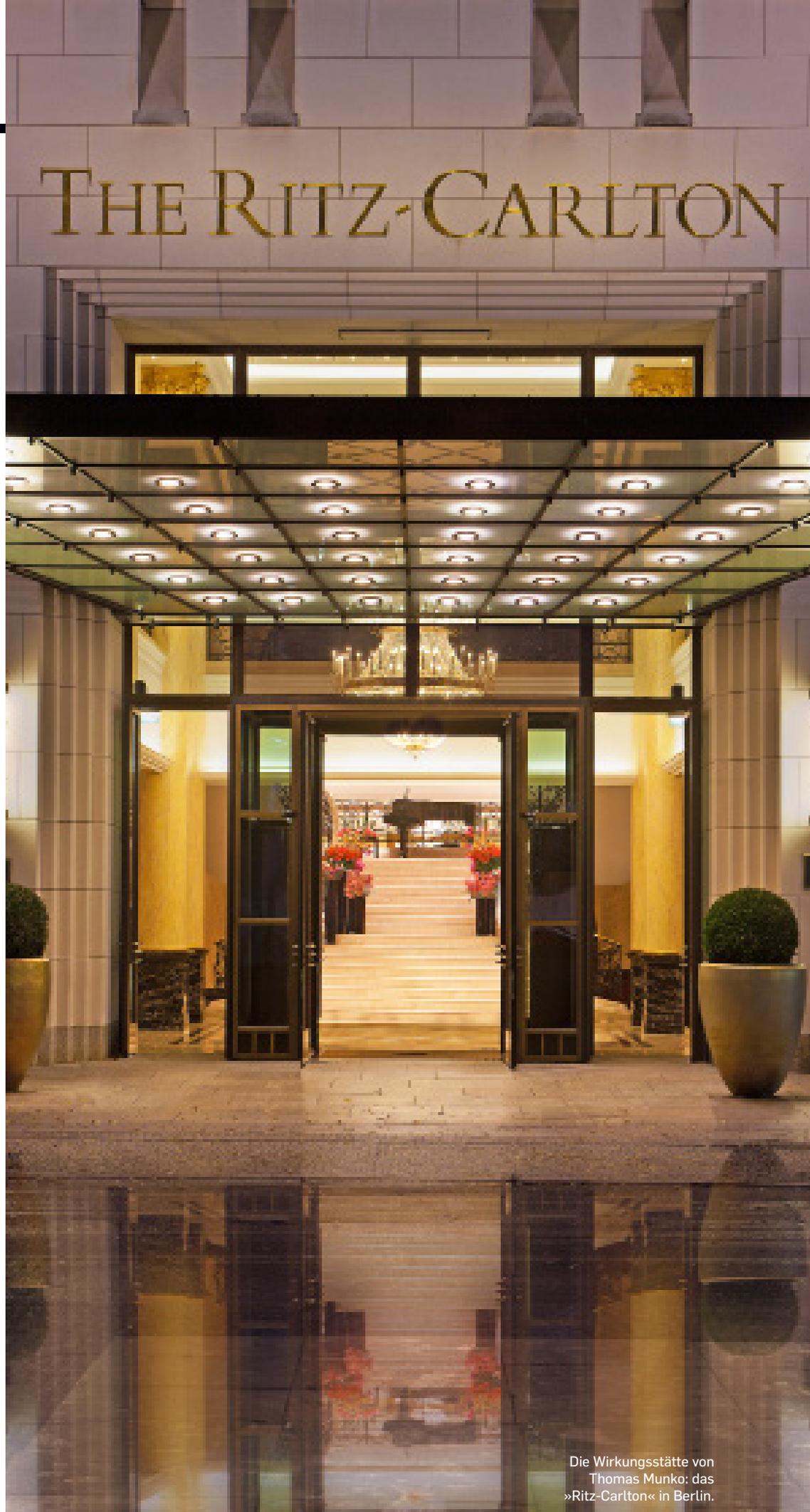
TEXT ALEXANDRA GORSCHÉ

Der Concierge ist heute meist nur in der Luxushotellerie anzutreffen. Im Fokus seiner Tätigkeit steht die persönliche Betreuung des Gastes. Potenzielle kaufkräftige Hotelgäste zu erkennen und sie als Stammgäste zu gewinnen zählt ebenso zum Aufgabengebiet des Concierge wie die Überwachung der Hotelhalle, die Ausbildung, Beaufsichtigung und in manchen Fällen auch Einstellung des Voituriers, des Portiers, des Liftiers, des Grooms und des Bagagisten.

EINE FAST UNSICHTBARE BEZIEHUNG

Diskret, aufmerksam, verständnisvoll und verschwiegen präsentiert sich der Concierge dem Hotelgast. Seine Profession ist es, das Befinden des Gastes zu ergründen. Stetiger Begleiter und wichtigstes Hilfsmittel ist sein »Cardex«, ein Buch, in dem er sich Notizen zu den Vorlieben und Gewohnheiten der Stammgäste macht – heute wird es allerdings immer öfter vom Computer abgelöst. Der Beruf ist mehr als eine Dienstleistung, es ist eine Kunst, berichtet Massimo Francucci, Chef Concierge des »Vier Jahreszeiten Kempinski« München: »Wichtig ist die unsichtbare Verbindung zum Gast. Man muss sich in ihn hineinversetzen können. Das Verhältnis zwischen Gast und Concierge ist tiefer als zu den Mitarbeitern anderer Abteilungen.« Umso schneller der Concierge ein Vertrauensverhältnis aufbaut, umso besser lernt er den Gast kennen und kann auf ihn eingehen.

>



Die Wirkungsstätte von Thomas Munko: das »Ritz-Carlton« in Berlin.



Florian Weidenbach ist
Vizepräsident von
»Les Clefs d'Or Germany«.

»Früher waren die Gäste ›hilfloser‹. Durch das Internet haben sie bereits viele Informationen parat. Der Concierge von heute muss besser informiert sein als das Internet. Im Idealfall sollte er alles selbst erlebt haben, um eine First-Hand-Experience beschreiben zu können und festzustellen, ob beispielsweise das Lokal zum Gast passt.«

JENS MAIER
Assistant Chef Concierge »The Dolder Grand« Zürich

Dank vieler Kontakte ist es dem Concierge möglich, den Gast immer wieder mit neuen Ideen zu beeindrucken. Ein Termin beim Jungdesigner inklusive Anprobe oder ein Besuch in der High-Society-Galerie außerhalb der Öffnungszeiten natürlich im Beisein des Künstlers gehören zum Standardrepertoire eines Concierge. Mit zunehmendem Alter wird ein Concierge immer besser, erzählt Thomas Munko, Chef Concierge im »The Ritz-Carlton« Berlin: »Ein Concierge wird für ein Hotel immer wertvoller, da er sich im Laufe der Zeit hervorragend vernetzt hat. Der Aufbau dieses Netzwerkes beginnt am ersten Tag und endet nie. Wichtig ist es, dieses wie Freundschaften zu pflegen, sonst wird es brüchig.«

DAS NETZWERK ALS GÜTESIEGEL

Aber der Concierge ist keineswegs ein Einzelkämpfer. Ganz nach dem Motto »In service through friendship« von »Les Clefs d'Or«, dem internationalen Berufsverband der Hotel-Concierges, der mittlerweile

»Ein Concierge wird für ein Hotel immer wertvoller, da er sich im Laufe der Zeit hervorragend vernetzt hat. Der Aufbau dieses Netzwerkes beginnt am ersten Tag und endet nie. Wichtig ist es, dieses wie Freundschaften zu pflegen, sonst wird es brüchig.«

THOMAS MUNKO
Chef Concierge »The Ritz-Carlton« Berlin

3500 Mitglieder aus über 50 Ländern zählt, funktioniert das Netzwerk weltweit. Der Gast plant einen Trip nach Florenz zum Shoppen? Kein Problem für Oliver Assandri, Concierge im »Suvretta House« St. Moritz, denn sein Netzwerk ermöglicht es ihm. Kurzerhand ruft er seinen »Les Clefs d'Or«-Kollegen in Florenz an, der die weitere Planung für den Gast übernimmt. »Ich muss mich nur um den Flug kümmern. Mein Kollege übernimmt von der Abholung mit Limousine vom Flughafen über die Shoppingtour bis hin zum Lunch alles Weitere.« Christian Paral, Chef Concierge »Sofitel Vienna Stephansdom« und Präsident »Les Clefs d'Or« Austria, über das Netzwerk: »Im Gegensatz zu vielen anderen Situationen im Leben beruht unser Netzwerk nicht auf dem klassischen ›Quid pro quo‹-Grundsatz. Wir helfen einander ungeachtet einer Gegenleistung.«

DER CONCIERGE IM WANDEL DER ZEIT

»Unser Drehbuch wird jeden Tag neu geschrieben. Nur wenige Dinge wie die Vorbereitung auf den Tag und das Einschwören des Teams auf besondere Herausforderungen wiederholen sich«, berichtet Florian Weidenbach, Chef Concierge »Bayerischer Hof«, aber wie in allen Bereichen hat sich auch der Beruf des Concierge in den letzten Jahren verändert: »Früher waren die Gäste ›hilfloser‹. Durch das Internet haben sie bereits viele Informationen parat. Der Concierge von heute muss



Das Sofitel Stephansdom zählt zu den angesagtesten 5-Sterne-Hotels in Wien.

»Der Besuch von internationalen Kongressen dient dem Ausbau unseres Netzwerkes, im Dienste unserer Gäste.«

CHRISTIAN PARAL
 Chef Concierge »Sofitel Vienna Stephansdom«



Die Mitglieder von »Les Clefs d'Or« tragen eine Art Insignie am Revers, in Form von zwei vergoldeten, übereinander gekreuzten Schlüsseln.



Seit 2009 ist Christian Parol Präsident von »Les Clefs d'Or« Austria.

besser informiert sein als das Internet. Im Idealfall sollte er alles selbst erlebt haben, um eine First-Hand-Experience beschreiben zu können und festzustellen, ob beispielsweise das Lokal zum Gast passt«, verrät Jens Maier, Assistant Chef Concierge im »The Dolder Grand« Zürich.

WIE WERDE ICH CONCIERGE?

Nach wie vor gibt es keine klassische Ausbildung zum Concierge. »Früher war es meist so, dass sich Lehrlinge vom Bellboy über Lohndiener und Wagenmeister zum Concierge hinaufgearbeitet haben. In der heutigen Zeit kommt der Großteil der Concierges von der Rezeption. Die Rezeption ist *das* Sprungbrett in der Hotellerie, die Fluktuation ist dementsprechend hoch. Viele an der Rezeption streben eine Position im Management an. Der Concierge ist dagegen eher als Einbahnstraße zu sehen. Wenn man Freude daran hat, anderen Menschen eine Freude zu machen, Unmögliches möglich zu machen und gerne jeden Tag mit den Gästen arbeitet, dann sollte man eine Laufbahn als Concierge in Betracht ziehen«, gibt Christian Parol zu bedenken. »Gerade Berufsfach- und Tourismusschulen müssen mehr in die Pflicht genommen werden«, fordert Florian Weidenbach. Denn viel zu wenige sind >



Massimo Francucci, Träger des Arbeitsverdienststerns, ist seit 1977 Concierge: »Ich nehme an, dass mir der Beruf im Blut liegt.«



Oliver Assandri ist Präsident der Sektion Graubünden von »Les Clefs d'Or« Schweiz.

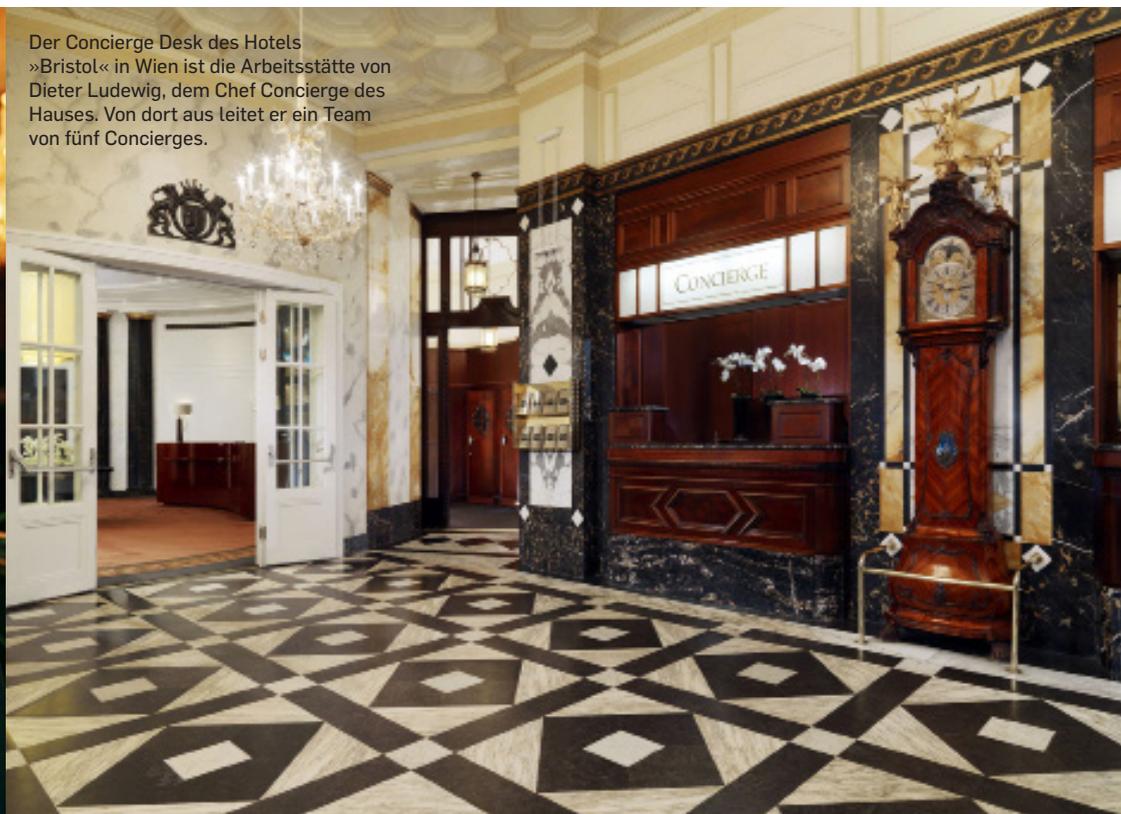
> über das Berufsfeld des Concierge informiert. Nur vereinzelt werden Workshops und Ausbildungen angeboten, wie das »Institut de Conciergerie Internationale« in Paris oder die »Hans Muderlak Concierge Akademie«, die deutschlandweit in jeder größeren Stadt Veranstaltungsreihen ausschreibt. <

»Ein Concierge muss Multitasking sein: belastbar, hellwach, intelligent, Menschenkenntnis haben und nach außen hin absolute Ruhe ausstrahlen.«

OLIVER ASSANDRI Concierge im »Suvretta House« St. Moritz



Dieter Ludwig feiert dieses Jahr sein 20-jähriges Dienstjubiläum im Hotel »Bristol«.



Der Concierge Desk des Hotels »Bristol« in Wien ist die Arbeitsstätte von Dieter Ludwig, dem Chef Concierge des Hauses. Von dort aus leitet er ein Team von fünf Concierges.



Der sogenannte Hotel-Concierge, französisch »conciergerie d'hôtel« oder »conciergerie de grand hôtel«, findet sich hauptsächlich in der Luxushotellerie.

DER PERFEKTE CONCIERGE

Wir haben nachgefragt und die Top-Eigenschaften festgehalten, die ein Concierge mitbringen muss, um erfolgreich zu sein:

ALLGEMEINWISSEN UND WISSEN ÜBER DIE EIGENE STADT

»Der Tag endet nicht mit Dienstschluss. Ich gehe mit offenen Augen nach Hause: Welches Restaurant hat neu aufgesperrt? Welche Premieren finden zur Zeit statt? Entspricht die Opernaufführung den Kritiken? Man besucht Veranstaltungen und Events, um dem Gast Empfehlungen zu geben, die nicht durch eine Internet-Recherche möglich sind.« Dieter Ludewig

EINFÜHLUNGSVERMÖGEN

»Ein Concierge muss Multitasking sein: belastbar, hellwach, intelligent, Menschenkenntnis haben und nach außen hin absolute Ruhe ausstrahlen. In der Regel möchten alle Gäste gleichzeitig bedient werden, sind untereinander sogar eifersüchtig, wenn es mit einem anderen Gast etwas länger dauert. Es jedem Recht zu machen

ist eine große Herausforderung – es ist die Kunst des Berufs.«
Oliver Assandri

LÖSUNGSORIENTIERTES, KREATIVES DENKEN

»Man muss eine gewisse Hartnäckigkeit bei der Erfüllung der Gästewünsche besitzen und ein simples Nein nicht akzeptieren.« Thomas Munko

DIE RICHTIGE EINSTELLUNG

»Die Arbeitszeiten sind wie im Hotel üblich unregelmäßig, das heißt Früh- oder Spätdienst wie auch am Wochenende und an Feiertagen. Es gibt als Concierge auch keine Karriereöglichkeiten. Wenn man einmal Chef Concierge ist, hat man das Karriereziel erreicht. Dies entspricht häufig nicht mehr den Vorstellungen der jungen Anwärter.« Michael Zürcher

DISKRETION

»Solange die Wünsche der Gäste legal und moralisch vertretbar sind, versuchen wir alles, um diese in Erfüllung gehen zu lassen.«
Christian Paral

FREMDSPRACHENKENNTNISSE UND AUFGESCHLOSSENHEIT GEGENÜBER ANDEREN KULTUREN UND RELIGIONEN

»Es ist spannend, tagtäglich auf viele unterschiedliche Gäste zu treffen und diesen eine auf ihren persönlichen Bedürfnissen basierende Lösung zu präsentieren – und das in fünf Sprachen.« Jens Maier

FREUDE AN DER ARBEIT MIT MENSCHEN

»Umso weiter ich in der Hierarchie der Rezeption aufgestiegen bin, desto weiter habe ich mich von meinen Gästen entfernt. Die administrative Arbeit hinter den Kulissen war wichtiger und umfangreicher als das Arbeiten am Gast. Daher habe ich mich bewusst für den Concierge entschieden.«
Christian Paral

PERMANENTE BEREITSCHAFT UND INTERESSE FÜR INNOVATION

»Als Concierge muss man eine konstante Neugier und Bereitschaft zur permanenten Weiterbildung mitbringen. Concierge ist man nicht nur während seiner Schicht im Hotel, sondern bei jeder Gelegenheit.«
Florian Weidenbach