

# Karriere SPIEGEL

Beruf Concierge: Die goldenen Schlüssel - Insignien der Diskretion

## Im Dienst der Reichen Ein Concierge kennt kein Nein

**Ihr Job:** Gästen im Luxushotel jeden Wunsch erfüllen, sei er noch so absurd. Concierges brauchen dafür Ortskenntnisse, Kontakte, Diskretion. Manche sind selbst in einem exklusiven Klub, der jetzt in Berlin tagt.



DPA

Dienstag, 28.03.2017 17:24 Uhr

Diskretion gehört zum Berufsethos, deshalb verrät Thomas Munko, Concierge in einem Luxushotel am Potsdamer Platz in Berlin, keine Namen. Nur so viel: Der Schauspieler kam aus Los Angeles. Dieser habe seiner Frau zum Hochzeitstag einen handgeschriebenen Brief schicken wollen - einen Tag vor dem Jubiläum. Für Post oder Kurier war es zu knapp. "Wir mussten also einen Flug organisieren und jemanden finden, der sofort ins Flugzeug steigt, den Brief abgibt und wieder zurückfliegt", erzählt Munko.

Munko ist darauf spezialisiert, seinen Gästen im Nobelhotel jeden Wunsch zu erfüllen - und sei er noch so absurd. Ein Katzenbaby mit zwei verschiedenen Augenfarben, ein Ticket für ein ausverkauftes Konzert am Abend, einen Privatjet innerhalb einer Stunde chartern? Hotel-Concierges machen all das möglich.

Der 41 Jahre alte Berliner arbeitet seit 14 Jahren am Potsdamer Platz. "Das Haus und die Umgebung zu kennen, ist unerlässlich", sagt er. "Als Concierge ist man Botschafter seiner Stadt." Nur wer sich hervorragend auskenne, könne den Gästen gute Ausflugs- oder Restauranttipps geben.

## Ferrari mieten am Feiertag? Mit Kontakten kein Problem

Auch Kontakte seien unerlässlich, um an Heiligabend um 17 Uhr noch einen Ferrari für den Gast zu mieten oder am Finaltag einer Fußball-WM noch Flüge und Eintrittskarten zu organisieren.

Munko steht der deutschen Sektion des Berufsverbands der Hotelportiers vor, dem Goldenen Schlüssel Deutschland e.V.. Wer die Insignie, zwei vergoldete, übereinander gekreuzte Schlüssel, am Revers trägt, gehört zum exklusiven Klub. Mindestens zwei Jahre Berufserfahrung sind Pflicht, zudem müssen zwei erfahrene Concierges dafür bürgen, dass der Bewerber die Werte des Verbands verkörpert: Respekt, Höflichkeit, Hilfsbereitschaft und Neugier.

In Deutschland zählt der Verband nur 180 Aktive, 4500 Hotelangestellte gehören weltweit zu den Clefs D'Or. In Berlin trafen sich bis Dienstag 600 der Besten ihres Fachs aus 60 Ländern zum jährlichen Weltkongress.

#### **Im Notfall: Tennistraining mit dem Concierge**

Einer von ihnen ist Malte Masuth, mit 33 Jahren einer der jüngsten und engagiertesten der Branche: Er **war für den Nachwuchs-Award des Weltverbands nominiert**. Durchsetzen gegen ihre zwölf männlichen Mitbewerber konnte sich letztlich die US-Amerikanerin Jessica Gorman, Concierge im Ritz-Carlton Buckhead in Atlanta.

Masuth kümmert sich in einem Fünf-Sterne-Hotel in der Düsseldorfer Altstadt um solvente Gäste. Die Zimmerpreise beginnen bei 250 Euro pro Nacht, der Concierge-Service ist inbegriffen

Masuths Aufgaben reichen von der Tischreservierung im Restaurant bis zu kurioseren Extrawünschen. "Ein prominenter Gast wollte sehr kurzfristig Tennisunterricht nehmen", erzählt er. Doch zu später Stunde fand sich kein Tennistrainer mehr. Masuth, der früher selbst professionell Tennis gespielt hat, bot sich kurzerhand selbst als Spielpartner. "Das ist das Schöne an unserem Beruf: Man weiß nie, was als nächstes kommt", sagt Masuth. Doch was die einfacheren Aufgaben angeht, hat sich der Beruf in den letzten Jahren verändert.

#### **Gäste sind durchs Internet selbständiger geworden**

Als Lars van Meerwijk 2003 Concierge wurde, waren die Gäste noch mehr auf die Hilfe der Hotelangestellten angewiesen. "Heute zeigen uns viele auf dem Handy fünf Restaurants, die sie gegoogelt haben, und fragen, wo sie hingehen sollen", sagt der 38-Jährige, der in einem Edelmotel in Baden-Baden arbeitet.

Die Gäste seien durch das Internet selbständiger geworden, doch ein guter Rat vom Insider sei für die meisten nach wie vor unersetzlich. "Oberflächliche Infos bekommt man überall, deswegen steigt die Nachfrage nach individuellem Service", sagt van Meerwijk.

Der Liebesbrief aus dem Berliner Luxushotel kam übrigens an: Wie Munko sich erinnert, hat einer seiner Mitarbeiter den 40-stündigen Trip Berlin-Los Angeles-Berlin auf sich genommen - der Gast war glücklich. "Wir haben das Wort Nein grundsätzlich aus unserem Wortschatz gestrichen", sagt der Concierge.

*sun/Christoph Koopmann, dpa*

#### **Concierge-Verband "Die goldenen Schlüssel": Insignien der Diskretion**





Masuth, mit 33 Jahren einer der jüngsten und engagiertesten der Branche: Er war für den Nachwuchs-Award des Weltverbands nominiert. Durchsetzen gegen ihre zwölf männlichen Mitbewerber konnte sich letztlich die US-Amerikanerin Jessica Gorman, Concierge im Ritz-Carlton Buckhead in Atlanta



Malte Masuth und Lars van Meerwijk, Chefconciere im Hotel Der Kleine Prinz, auf einer Treppe des Maritim Hotel in Berlin: Die Gäste seien durch das Internet selbstständiger geworden, doch ein guter Rat vom Insider sei für die meisten nach wie vor unersetzlich.

<http://www.spiegel.de/karriere/beruf-conciierge-die-goldenen-schluessel-insignien-der-diskretion-a-1140784.html>