



CONCIERGE

WEITERBILDUNG

Know-how für den Job

Les Clefs d'Or, die internationale Vereinigung der Hotelconcierges, hat ihre Schulungsaktivitäten in Corona-Zeiten ins Web verlegt. Welche Kursinhalte hier geboten werden, welche Veränderungen die Pandemie für den Berufsstand bedeutet und wie dessen Zukunft aussieht.

Derzeit ist der Berufsalltag von Concierges nicht einfach – viele arbeiten gar nicht, nicht in ihrer Position oder sie sind ganz oder teilweise in Kurzarbeit. Entsprechend sind auch Weiterbildung und laufender Trainingsbedarf coronabedingt nur sehr eingeschränkt möglich. Der jährliche Schulungstag für Hotelconcierges, die in der internationalen Vereinigung Les Clefs d'Or organisiert sind, fiel sogar ganz aus.

Das nahm das internationale Ausbildungs- und Trainingskomitee der Vereinigung zum Anlass, das geplante „Live“-Schulungsprogramm in ein Online-Training zu konvertieren. Während des ersten Lockdown wurden so verschiedene Module mit zertifizierten Kursen entwickelt.

Seminarpaket als Rückhalt im Lockdown

Die Schulungen basieren auf den sogenannten sieben Schlüsselthemen, die aus der Schulungstagung im vergangenen Jahr hervorgegangen sind. Unter der Leitung von Thomas Munko, Chef Concierge im The Ritz-Carlton Berlin und Präsident der nationalen Vereinigung „Die Goldenen Schlüssel Deutschland“, wurden sie bedarfsgerecht aufbereitet. Sie befassen sich mit berufsrelevanten Management-Themen wie Führungsstil, Netzwerk, berufliche Entwicklung bis hin zum Kreieren der eigenen Marke.

„Wir sind sehr froh, unseren Mitgliedern ein Seminarpaket als Rückhalt anbieten zu können, mit dem wir ihnen trotz gezwungener Abwesenheit vom Arbeitsplatz die Lerninhalte getreu unseres Mottos ‚Together, creating tomorrow‘ näherbringen können“, sagt Sascha Domm, Vorsitzender des

internationalen Ausbildungs- und Trainingskomitees von Les Clefs d'Or und zugleich Chef Concierge im Brenners Park-Hotel & Spa in Baden-Baden. Zusammen mit seinen neun Komitee-Kollegen aus Spanien, Kanada, USA und Großbritannien, hat er seit Mai drei Module mit je drei zertifizierten Kursen auf den Weg gebracht. Dafür wurden von Les Clefs d'Or-Mitgliedern moderierte und von Führungskräften der internationalen Hospitality präsentierte Seminare aufzeichnet und den Mitgliedern per Mediathek „on demand“ zugänglich gemacht. So können alle Sitzungen unabhängig von Zeitzonen oder Terminkalendern abgerufen werden.

Während Kursmodul 1 unter anderem die Rückkehr an den Arbeitsplatz thematisierte, beleuchtete in Kursmodul 2 beispielsweise Heather Jacobs, Senior Vice President of People & Culture bei Four Seasons Hotels & Resorts, das Thema „Kontaktaufnahme zu anderen hinter der Maske“. Ihr Fazit: Im Transport von Gastlichkeit sind Hotelmitarbeiter nicht beschränkt auf die Mimik. „Wir können mit den Augen strahlen, mit Gesten willkommen heißen oder Dank ausdrücken“, so Jacobs. Mit Abstand auf Menschen zuzugehen, schließe herzliche Gastgeberschaft nicht aus: „Ähnlich wie wir gelernt haben, auch am Telefon zu lächeln, sprechen wir klar, deutlich und etwas langsamer“, so Jacobs. „So können Gäste unsere Freundlichkeit hören, auch wenn sie unser Lächeln nicht sehen.“

Ein weiteres Thema: „Mutig führen in der Hotellerie – lebendig bleiben in und nach der Pandemie“. Kate Buhler, Cheftrainerin bei Profitable to Train, zeigte den Concierges Möglichkeiten auf, Gäste auf neue Weise zu bedienen, dabei lebendig zu bleiben, Umsatz zu generieren und die Kundenbindung zu erhöhen. Ihr Statement: „Wichtig sind eine ‚Can do‘-Einstellung und die Lernbereitschaft, um neue Fertigkeiten zu lernen.“ Ein Concierge müsse gerade jetzt als Botschafter agieren, wissend, dass einige Gäste Angst davor haben, wieder zu reisen. Ihr Rat: Reservierungen und Reiserouten sollten daher im Vorfeld der Gästeankunft geplant werden. Zugleich würden Gäste wahrscheinlich mehr private Touren und Fahrdienste anfordern. Außerdem könnte die Nachfrage nach Speisen im Hotelzimmer, privaten Dining-Rooms und Fitnesskursen steigen.

Zum Herbst wurde nun Schulungsmodul 3 gestartet, das technische Innovationen in den Blick nimmt, wie Sascha Domm berichtet. „Hier geht es etwa darum, ob die Erfassung von Gästkontakten, sprich Anzahl, Intensität

Das Netzwerk

In Les Clefs d'Or, der internationalen Berufsvereinigung von Hotelconcierges, haben sich weltweit rund 4000 Mitglieder aus 80 Ländern und 530 Destinationen zusammengeschlossen. Der deutsche Verband „Die Goldenen Schlüssel“ zählt derzeit 150 aktive Mitglieder. Etwa 10 Prozent davon nutzen bereits das Schulungsangebot von Les Clefs d'Or international. Alle Schulungen finden in englischer Sprache statt.

und Art der Anfragen/Berührungen, die für das Management messbar sind, so analysiert werden können, dass sie zur Optimierung des Aufenthalts beitragen und den Wert des Concierges sichtbar machen.“ Das betreffe etwa eigene Buchungscode bei Zimmerreservierungen. Auch Fragen der Mitarbeiter, wie sie zum Unternehmenserfolg beisteuern können, oder welche Informationen sie von ihrem Gast benötigen, würden hier geklärt. Zugleich würden Technologien und Arbeitsweisen vorgestellt, die Arbeitsschritte vereinfachten, sodass Concierges wichtige Zeit für den Gast gewinnen können.

Auswirkungen von Corona auf die Arbeit

Wie hat Corona den Concierge-Alltag verändert? Der erste Lockdown sei eine einschneidende Erfahrung gewesen, sagt Sascha Domm: „Die Hotellschließung im Brenners Park Hotel erfolgte sehr schnell. In der Zeit davor gab es tägliche Veränderungen, auf die sofort individuell reagiert werden musste.“ Während der Schließung sei er Teil eines Kernteams gewesen, das Maßnahmen erarbeitet hat, um ein besseres Hotel wieder zu eröffnen. „Das betraf die Analyse und Verbesserung von Arbeitsabläufen, Sauberkeit und Desinfektion, Instandhaltung und auch räumliche Veränderungen“, so Domm. Die Schutzmaßnahmen zur Eindämmung des Virus beim Valet Parking oder Kofferservice würden konsequent mit Maskenpflicht für Mitarbeiter, Abstandsregelungen und für Gäste sichtbarer Händedesinfektion umgesetzt – ohne Kompromisse bei der Qualität zu machen. Wie es ande-

ren Kollegen geht, darüber informiert sich Domm in der Members Lounge von Les Clefs d'Or: „Hier berichten Concierges von den jüngsten Geschehnissen und Maßnahmen in ihren Hotels. Diese Erfahrungen helfen mir und anderen Kollegen bei der Findung eigener Lösungen“, sagt er. Für die nächsten zwei bis drei Jahre sieht Domm eine positive Entwicklung – „wenn wieder vermehrt internationale Reisen möglich sind“. Seiner Ansicht nach werde sich die Concierge-Arbeit in der Luxushotellerie dabei nicht verändern: „Derzeit gibt es durch die neuen Reisebedingungen nur mehr Inlandsreisen. Doch dabei repräsentieren wir weiterhin unsere Destination, wir schenken Zeit, und bereiten den Gästen einen maßgeschneiderten Aufenthalt“, so Domm.

Der Kern des Gastgebertums, die Hauptaufgabe eines jeden Concierge, werde sich nicht wandeln, nur ihre Ausführung. So werde ein Concierge künftig vermehrt andere Tools nutzen, wie Messenger oder Chats, oder mehr Emails beantworten. „Doch er bleibt ein Menschenfreund, ist von einer positiven Neugier geleitet und weiß mehr als Google, weil nicht ein Algorithmus agiert, sondern ein Mensch mit Herz und Verstand“, so Chef Concierge Domm. Empfehlungen würden künftig auch über (eigene) Online-Portale und interaktiv gegeben, selbst wenn der Gast nicht persönlich vor Ort sei. Ein Beispiel hierfür sei der „Your Key to the City“-Travelblog von Les Clefs d'Or.

Astrid Filzek-Schwab

“ Der Concierge bleibt ein Menschenfreund, ist von einer positiven Neugier geleitet und weiß mehr als Google, weil nicht ein Algorithmus agiert, sondern ein Mensch mit Herz und Verstand.

“

SASCHA DOMM,
CHEF CONCIERGE IM BRENNERS
PARK-HOTEL & SPA, BADEN-BADEN



Foto: Brenners Park-Hotel & Spa

9 Tipps für die Praxis

Der Beruf des Concierge erfordert eine gute Allgemeinbildung und das Interesse immer „up to date“ zu sein. Kathrin Beulshausen, Concierge im Marriott Hotel Hamburg und verantwortlich für Public Relations bei den Goldenen Schlüsseln Deutschland, gibt online neun Tipps wie das gelingt.

→ tinyurl.com/yxpxhd5s

Foto: Colourbox.de

Anzeige

Die Akademie für Hotel- & Gastrohelden!

- # Berufsbegleitende Weiterbildungen
- # Inhouse-Schulungen
- # NEU: Offene Trainings & Seminare!

DHA
DEUTSCHE HOTELAKADEMIE

Begeistern Sie Ihre Mitarbeiter!

www.dha-akademie.de