

Der geborene Concierge

Concierge zu sein ist seine Berufung und der Job als »Wunscherfüller« bedeutet ihm einfach alles. Schon während seiner Ausbildung zum Hotelfachmann hat Thomas Munko (Präsident der bundesweiten Conciergevereinigung Goldene Schlüssel Deutschland e.V.) sein »Gastgeber-Gen« entdeckt. Auch heute noch bringt der Chefconcierge des The Ritz-Carlton, Berlin Tag für Tag seinen Gästen sowohl das Haus als auch seine Heimatstadt Berlin näher



Was muss ein Concierge der Luxushotellerie haben, um seine Gäste glücklich machen zu können?

In der Luxushotellerie sollte der Concierge hervorragend vernetzt sein. Er sollte sein Hotel, seine Stadt und seine Gäste kennen, immer diskret, seriös und aufrichtig auftreten und zu jeder Zeit Botschafter des Hotels und seines Berufes sein. Auch sollte er eine gewisse Internationalität besitzen. Doch vor allem sollte er die richtige Einstellung zur Dienstleistung haben.

Welches war der verrückteste Wunsch, den Sie einem Gast in Ihrem Berufsleben als Concierge bislang erfüllt haben?

Die Siamkatze mit zwei verschiedenen Augenfarben... vielleicht verrückt, aber nicht unmöglich.

Jeder Concierge muss »seine« Stadt in- und auswendig kennen, um immer die aufregendsten Tipps aus dem Ärmel zu schütteln. Testen Sie alles selbst aus, bevor Sie es den Gästen empfehlen?

Ja, prinzipiell ist jede Empfehlung, die bei uns am Concierge-Tresen ausgesprochen wird, von einem Concierge unseres Teams persönlich ausprobiert worden. Nur so können wir sicherstellen, dass wir unsere Gäste bestmöglich beraten.

Was hat es mit dem sogenannten »Cardex« auf sich?

Ich hoffe sehr, dass das gute, alte schwarze Büchlein, was vom Chef Portier nur heimlich raueholt wurde, mittlerweile ausgestorben ist und jede Concierge-Loge ihr Wissen teilt. Denn als moderner Concierge ist es meine Aufgabe sicherzustellen, dass jeder Mitarbeiter dieselben Möglichkeiten hat, die Gäste bestmöglich zu betreuen. Selbst wenn der Concierge mal nicht im Haus ist. Unsere Ansprechpartner bei diversen Berliner Partnern sind alle in einem Telefonbuch hinterlegt, auf welches das gesamte Hotel Zugriff hat. Ob sie den gewünschten Tisch noch bekommen, liegt an ihrem Geschick.

Wie wichtig ist die Vereinigung Goldene Schlüssel Deutschland e.V. für Ihre Arbeit?

Wir haben tagtäglich Anfragen und Wünsche, die man nur durch ein funktionierendes Netzwerk erfüllen kann. Unsere Gäste sind größtenteils Jetsetter, die überall auf der Welt zu Hause sind und wir müssen gewährleisten, dass wir sie auch überall betreuen können, wenn sie das wünschen. Unser nationales und weltweites Netzwerk der Les Clefs d'Or basiert auf Freundschaft und Hilfsbereitschaft. Wir helfen uns gegenseitig, tauschen uns aus und stehen uns beratend zur Seite.

Welche Ziele haben Sie sich als Präsident der Vereinigung zusammen mit ihrem nationalen Team gesetzt?

Stets innovativ zu bleiben, ohne dabei unsere Tradition zu vernachlässigen. Noch mehr Wertigkeit und Qualität in die Arbeit der Goldenen Schlüssel Deutschland zu legen und den Nachwuchs zu fördern. Ein großes Ziel haben wir bereits umsetzen können: Wir haben den Weltkongress der U.I.C.H. Les Clefs d'Or für 2017 nach Berlin holen können. Es wird uns eine Ehre sein, als Gastgeber unser Land und Die Goldenen Schlüssel Deutschland repräsentieren zu dürfen.

Vielen Dank für das Gespräch. Infos: www.hotelconciierge.de

Born wish-fulfillers

 Thomas Munko (President of the The Society of the Golden Keys of Germany) discovered his »hosting gene« during his education in the hotel trade. Even today, the Head Concierge at The Ritz-Carlton, Berlin conjoins guests with the hotel, and his native Berlin too.

What must a concierge in the luxury hotel business have in order to make his guests happy?

»A luxury hotel concierge should be an excellent networker«, says Munko. »We help each other with our national and global network: Les Clefs d'Or.« For further information see www.hotelconciierge.de.