

LE CONCIERGE

DIE GOLDENEN SCHLÜSSEL

FACHJOURNAL UND ORGAN DER
VEREINIGUNG DER HOTELPORTIERS
DEUTSCHLAND

MÜNCHEN 3/2014 | 43. JAHRGANG



Zur 32. Nationalen Tagung der Goldenen Schlüssel Deutschland
in der Gläsernen Manufaktur

Inhalt

Ausgabe 3/2014

3	Vorwort
4	Seite des Präsidenten
5	Sektion Berlin/Brandenburg: Hans-Muderlak-Concierge- Akademie
6–12	„Brücken bauen, Werte leben.“ 32. Nationale Tagung der Goldenen Schlüssel Deutschland. Berichte von Katharina Protz sowie Barbara Breuer-Fernandez und Malte Masuth
13	Sektion Sachsen/Thüringen: Nach der Tagung ist immer auch vor einer Tagung ...
14–15	Sektion Berlin/Brandenburg: Educational-Part
16	Sektion Bayern: Cotton Club München
17	Sektion Baden-Württemberg: Hotel Der Blaue Reiter
18–19	Freunde in Baden-Württemberg, Sachsen/Thüringen, Berlin/ Brandenburg, Rhein-Main und Nordrhein-Westfalen
20–21	Freunde in München und Hamburg, Änderungen, neue Mitglieder, Ehrenmitglieder
22	Impressum, Jubilare

LIEBE FREUNDE, MITGLIEDER UND LESER VON LE CONCIERGE

2014 NEIGT SICH DEM ENDE ZU. Das Jahr ist wieder einmal schnell vergangen – die Zeit rennt. Nun stehen wir kurz vor den besinnlichen Weihnachtsfeiertagen und sehr bald feiern wir in das kommende Jahr.

Lieber Thomas Munko,
im Namen aller Mitglieder möchte ich mich recht herzlich für Deine Arbeit als Interimspräsident bedanken. Auch ohne Vizepräsident hast Du Tolles vollbracht und viel Zeit und Arbeit in das Amt investiert, die Mitglieder haben Dir dafür das Vertrauen in Dresden ausgesprochen und das einstimmig – ein größeres Lob gibt es wohl kaum. Nun hast Du in FLORIAN WEIDENBACH endlich die Verstärkung bekommen, die Dich in Deinem Tatendrang unterstützt. Also noch einmal herzlichen Dank an Dich.

Die Redaktion von Le Concierge wünscht Euch viel Spaß beim Lesen, besinnliche und geruhige Weihnachtsfeiertage im Kreis Eurer Familien und einen guten Start in das neue Jahr.

Vive les Clefs d'Dor

Euer Ralf Schütz / Redaktion Le Concierge

ONCE UPON A TIME

www.hotelconcierge.de

Tailor made memories





LIEBE KOLLEGINNEN, LIEBE KOLLEGEN UND FREUNDE DER VEREINIGUNG. Im Namen aller Mitglieder möchte ich mich ganz herzlich bei STEFFEN WOLF und seinem Team für die großartige Ausrichtung unserer 32. Tagung bedanken. Danke für die vielen Stunden der Planung, die Ihr investiert habt. Danke für herzliche Betreuung während der Tagung, ganz besonders unseren internationalen Gästen und Freunden gegenüber. Danke für Eure Aufmerksamkeit, selbst die kleinsten Details nicht unbeachtet zu lassen. Danke für Eure Freundschaft – Ihr seid großartig!

Lieber Florian, herzlich willkommen im Vorstand! Wir freuen uns sehr, Dich an unserer Seite zu wissen und gemeinsam mit Dir als Vizepräsident unsere Vereinigung weiter nach vorne zu bringen. Unsere Tagung in Dresden hat gezeigt, dass wir die Zukunft der Vereinigung jetzt gemeinsam schreiben und unsere Philosophie in die nächste Generation tragen. Als gemeinschaftlich denkende und qualitätsorientierte Berufsvereinigung, die in ihrem täglichen Tun wie selbstverständlich Nachhaltigkeit übt, muss die

Gästekbetreuung und die Weiterbildung immer im Mittelpunkt stehen. Damit stellen wir die Weichen für die Zukunft der Goldenen Schlüssel Deutschland und können dann eines Tages unsere Logen im besten Zustand weitergeben.

Die Seite des Präsidenten

So here's to the Crazy Ones: An all diejenigen unter uns, die neue Ideen umsetzen, Dinge mit anderen Augen betrachten, Tatsachen hinterfragen und sich niemals mit dem Status Quo zufrieden geben, um attraktiv und relevant zu bleiben zu dürfen für die Gäste unserer Hotels. Danke für Euer unermüdliches Engagement!

Herzlichst,
Euer Thomas Munko
Präsident
DIE GOLDENEN SCHLÜSSEL DEUTSCHLAND

»Du kannst Dein Leben nicht verlängern, noch verbreitern, nur vertiefen« – Gorch Fock –



Sektion Berlin/Brandenburg

IN DEN RÄUMEN EINER ALTEN BACKFABRIK IM PRENZLAUER BERG GELEGEN, KONNTEN WIR EINEN

GUTEN EINDRUCK GEWINNEN, WIE EINE HERAUSRAGENDE IDEE UMGESETZT WERDEN KANN UND WELTWEIT ZUM KULT WIRD. Bei den Brillengestellen von IC! BERLIN handelt es sich um schraubenlose Brillen, die praktisch nicht zerbrechen können. Durch die Produktion führte uns Janina Fiedler und so erfuhren wir, dass alle Brillen ausschließlich in Berlin hergestellt werden. Viele Stars tragen mittlerweile diese Marke – die Firmenräume stehen jederzeit für einzelne



Hans-Muderlak-Concierge-Akademie

Im Rahmen der Hans-Muderlak-Concierge-Akademie besichtigten wir die Firmenräume der Brillenmanufaktur IC! Berlin

Gäste oder Gruppen zur Besichtigung offen. Außerdem gibt es eine grandiose Dachterrasse mit einem weitem Blick über die Innenstadt. Einige Kollegen nutzten den Service des Firmenverkaufs und verließen die Besichtigung mit einer neuen Brille.

Im Anschluß begaben sich die teilnehmenden Concierges auf eine kurze Führung durch Prenzlauer Berg. Geführt von JEAN-PIERRE ANDREAE,

PREMIUM GUIDE BERLIN an sich ein gebürtiger Bayer und seit 24 Jahren in Berlin, davon 14 Jahre im Kiez wohnhaft, begab man sich auf Spurensuche im überregional gern sogenannten Trend- und Szenebezirk. Quintessenz der Ausführungen des Guides war, dass sich der einstige Szenebezirk längst zu einem etablierten hochpreisigen innerstädtischen Wohnquartier weiterentwickelt hat. Auf Grund der Konflikte zwischen ehemaliger Szene und Zuzüglern hauptsächlich aus dem Westen der Republik z. B. in Form von Klagen wegen Lärmbelästigung, die leider allzu oft im Sinne der Kläger entschieden wurden, wurde ein Großteil der Klubs verdrängt. Stationen des Rundgangs, der an der ehemaligen Bötzowbrauerei begann, waren der Wasserturm, der Judengang am Kollwitzplatz und die Synagoge an der Rykestraße. In Anbetracht des just zu Tour Beginnes einsetzenden Dauerregens war es allen Teilnehmern mehr als willkommen, dass Jean-Pierre Andreae in seine Wohnung im Winskiez zu einem spritzigen Glas Cremant eingeladen hatte, um dort die historische Entwicklung des Bezirks nachzuzeichnen. ■

Joachim Lenk und Jean-Pierre Andreae



32. Nationale Tagung

Dresden, 28. bis 31. August 2014



*„Brücken bauen, Werte leben.“
32. Nationale Tagung der Goldenen Schlüssel in Dresden.
Von Katharina Protz sowie Barbara Breuer-Fernandez
und Malte Masuth. Fotos von Sabine Dennert*

Am Donnerstag den 28. August wurde die 32. NATIONALE TAGUNG mit dem Meeting des Vorstandes und der Sektionsleiter sowie der Begrüßung der Pressevertreter im HOTEL BÜLOW PALAIS eröffnet. Für alle anderen Tagungsteilnehmer ging es nach der Anreise am Abend auf zur exklusiven

Besichtigung der Frauenkirche. An diesem überraschend sonnigen Abend trafen wir uns zunächst auf dem Neumarkt direkt vorm Lutherdenkmal. Es war ein freudiges Wiedersehen bzw. für manche ein erstes Kennenlernen. In der Frauenkirche hatten wir die Möglichkeit, die beeindruckende Architektur und die >

kunstvolle Gestaltung von Altar und Kuppeldecke auf uns wirken zu lassen. Musikalisch begleitet wurde unser Besuch von SAMUEL KUMMER, dem Organisten der Frauenkirche. In diesem feierlichen Rahmen gedachten wir unsere verstorbenen Mitglieder in aller Stille und entzündeten eine Kerze. Nach diesem emotionalen Auftakt vor großartiger Kulisse trafen wir uns im HOTEL INNSIDE BY MELIA zum Get-together. Wir wurden zunächst von THOMAS MUNKO und STEFFEN WOLF in Dresden willkommen geheißen. Dann begrüßte uns ANDREAS LÄMMEL, Präsident des LANDESTOURISMUSVERBANDES SACHSEN. Das Flying Buffet im Innenhof des Hotels bot allen Anwesenden viel Zeit für zahlreiche nette Gespräche. An dieser Stelle möchte ich hervorheben, dass ich als neues Mitglied sehr herzlich aufgenommen wurde. Ich habe mich sofort sehr wohl gefühlt. Am späten Abend dieses langen Tages ging es für einige von uns noch in die TWIST BAR, die im obersten Stock des Hotels gelegen, einen tollen Blick auf die Kuppel der Frauenkirche bietet. Am nächsten Morgen trafen wir uns zum Dresden Tag in den Hotels. In kleinen Gruppen samt Stadtführer machten wir uns auf zur Semperoper. Vorbei ging es

am kurfürstlichen Stallhof und am Fürstenzug einem 100 Meter langen Porzellankachelbild, welches die ehemals herrschenden Fürsten von Dresden zeigt. In der Semperoper besichtigten wir den großen Saal und erfuhren vieles über den Neuaufbau, die künstlerische Gestaltung und über das Programm von damals und heute. Im Anschluss besuchten wir das Residenzschloss mit dem GRÜNEN GEWÖLBE. Hier sind zahlreiche Kostbarkeiten der Fürsten von Dresden ausgestellt: Waffen, Rüstungen, sowie veredelte Alltagsgegenstände und Gemälde können bestaunt werden. Am Ende dieses Vormittags ging es weiter mit Bussen in die Sächsische Schweiz. Im PARKHOTEL BAD SCHANDAU, welches direkt an der Elbe gelegen ist, stärkten wir uns mit einem schmackhaften Lunchbuffet, bevor wir die Bastei besuchten. Von mehreren kleinen Plattformen und Brücken zwischen der Felsformation aus Sandstein, die ca. 200 Meter über der Elbe gelegen sind, konnten wir den fantastischen Blick ins Elbtal genießen. Danach ging es weiter nach Pillnitz, wo wir ein altes Dampfschiff zur Rückfahrt nach Dresden bestiegen. Zurück in der Stadt ging es gleich weiter zur GLÄSERNEN MANUFAKTUR VON VOLKSWAGEN.

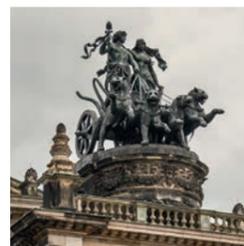
Am Abend waren wir im rustikalen Restaurant PULVERTURM zu Gast. Bei mittelalterlicher Live-Musik und Leckereien aus der regionalen Küche ließen wir den Tag ausklingen.

Am frühen Samstagmorgen starteten wir mit der Generalversammlung im KEMPINSKI HOTEL TASCHENBERGPALAIS in den Tag. Auf der Tagesordnung standen zunächst die Berichte der Sektionen, welche in kurzen Präsentationen durch die jeweiligen Sektionsleiter vorgetragen wurden. Der Bericht des Schatzmeisters sowie die Präsentation des Marketingplans und des neuen Brand Style Guide folgte. Ebenso sahen wir zum ersten Mal unsere neue Website, die bald online gehen und die veraltete ersetzen wird. Im Gegensatz zu den vergangenen Tagungen, hatten wir dieses Mal die Möglichkeit, in den Pausen mit unseren Freunden und Partnern ins Gespräch zu kommen. Im Foyer stellten sich unter anderem AIGNER, PORSCHE DESIGN und LUFTHANSA vor. Nach dem Lunch unter freiem Himmel im Innenhof gingen wir die Wahl des Vorstands an. In einem schnellen und eindeutigen Wahldurchgang wurden JOACHIM LENK als Revisor und HANS J. BENKWITZ als Schatzmeister in ihren Ämtern bestätigt. Endlich offiziell ins Amt des Präsidenten wurde THOMAS MUNKO gewählt. Als Vizepräsident fiel die Wahl auf FLORIAN WEIDENBACH. Ein weiteres Highlight und ein echter „Gänsehautmoment“ war der Ausblick auf den internationalen Kongress. Gemeinsam sahen wir uns noch einmal den sehr gelungenen deutschen Beitrag an. Ich glaube, wir alle fieberten mit Stolz und Vorfremde Berlin 2017 entgegen. Im Hinblick auf dieses Ziel hatten wir das Vergnügen, an

einem Workshop von GERHARD FUCHS teilzunehmen. Gerhard Fuchs vermittelte uns sehr anschaulich wie man seine Ziele kennenlernt und erreichen kann.

Im Anschluss an die Tagung ging es kurz zurück in die Hotels, wo wir uns alle für den Gala-Abend im HILTON Hotel in Schale warfen. Nach dem Empfang im Foyer ging es zum Dinner in den festlich dekorierten Saal. Durch die bunte Sitzordnung ergab

32. Nationale Tagung



Die Mischung zwischen Geschichte, Kultur und Moderne



LE CONCIERGE
DIE GOLDENEN SCHLÜSSEL
SPONSERED BY

MUNICH
FRANKFURT
HAMBURG
DÜSSELDORF
BERLIN
CULTURE &
SHOPPING
HIGHLIGHTS

WSW International GmbH
Lerchenfeldstraße 30 · D-80538 München
+49 (0)89 21025698



Schlüsselverleihung beim Gala-Abend im Hilton Dresden

sich die Möglichkeit, die geladenen Sponsoren besser kennenzulernen und den einen oder anderen Kontakt zu knüpfen. Steffen Wolf und sein Team hatten außerdem ein abwechslungsreiches Programm mit kleinen Darbietungen zwischen den Gängen für diesen Abend zusammengestellt. Ein Höhepunkt des Abends war mitunter die Ziehung des ANDY PONGCO AWARD-Kandidaten. Das Los entschied, dass ALEXANDER HOHMANN aus dem The RITZ CARLTON BERLIN für Deutschland 2015 in Argentinien antritt. Wir alle drücken ihm jetzt schon die Daumen und wünschen ihm alles Gute. Wir beschlossen den Abend bei guter Live-Musik, netten Gesprächen und einigen Drinks. Am nächsten Morgen hieß es dann Abschied nehmen von der bezaubernden Stadt Dresden, von geschätzten Kollegen und vor allem von guten Freunden. Ich möchte mich an dieser Stelle noch einmal im Namen aller, die mit dabei waren, bei Steffen Wolf, seinem Team und allen Mitwirkenden von Herzen bedanken. Ihr wart tolle Gastgeber und habt uns unvergessliche Tage beschert. Ich bin mir sicher, dass die Brücken die gebaut wurden, noch lange bestehen und uns immer verbinden. ■

Katharina Protz

Von **Barbara Breuer-Fernandez** und **Malte Masuth** / Hotel Breidenbacher Hof, Düsseldorf

Nach langer Vorfreude auf unsere erste nationale Tagung ging es am Donnerstag morgen, um 5.45 Uhr endlich mit dem Zug von Düsseldorf in Richtung Dresden los. Die 7-stündige Fahrt bewältigt, erreichten wir das INNSIDE MELIA HOTEL um circa 13.30 Uhr. Wir wurden sehr freundlich begrüßt und der Check-In verlief reibungslos. Auf den geschmackvollen und modernen Zimmern, erwartete uns bereits ein Willkommensbrief und auch schon die ersten schönen Gastgeschenke. Nachdem wir uns frisch gemacht und kurz ausgeruht hatten, haben wir uns mit unserem Düsseldorfer Kollegen MARCO PERKUNH zum verspäteten Lunch im Hotelinnenhof getroffen. Gestärkt ging es zur ersten Stadtbesichtigung auf eigene Faust. Wir waren gleich begeistert von der Dresdener Innenstadt. Um 18.15 Uhr stand mit dem Besuch der DRESDENER FRAUENKIRCHE der erste offizielle Programmpunkt an. Nach STEFFEN WOLFS einleitenden Worten und seiner rührenden Geschichte, gedachten wir den verstorbenen Kollegen. Die Kirche und das kurze Vorspiel des Organisten, SAMUEL KUMMER, waren sehr beeindruckend und ein tolles Erlebnis. Von der Frauenkirche sind wir zusammen zum abendlichen Empfang im Inside Hotel gelaufen. Nach der Begrüßung durch den General Manager des Hotels sowie Steffen Wolf und durch unseren noch Interims-Präsidenten THOMAS MUNKO durften wir sowohl den Champagner als auch die kulinarischen Köstlichkeiten genießen. Bereits während des Essens und auch im weiteren Verlauf des Abends, lernten wir viele sehr nette neue Kollegen aus den anderen Hotels kennen und es gab einen regen Austausch an Visitenkarten. Es haben sich viele interessante Gespräche ergeben und der Abend endete erst nach Mitternacht mit guten Cocktails an der Hotelbar.

Am nächsten Morgen wurden wir um 8.30 Uhr von unserer Stadtführerin in der Hotelloobby abgeholt und ein weiteres Dresden Highlight wurde besichtigt: Die Semperoper. Nur für uns wurde der Opernsaal für eine Viertelstunde geöffnet und es war eine atemberaubende Erfahrung. Weiter ging es zum DRESDENER RESIDENZSCHLOSS, wo wir schon erwartet wurden. Die Führung durch das Museum war außergewöhnlich, nur leider war die Zeit ein wenig knapp, um die Ausstellungsstücke näher zu betrachten. Mit drei Bussen sind wir Richtung SÄCHSISCHE SCHWEIZ gefahren. Dort stand ein Zwischenstopp zum Lunch im PARK-

HOTEL in Bad Schandau an. Gestärkt und nach kurzer Busfahrt erreichten wir im Anschluss den Parkplatz zum Aussichtspunkt der BASTEI. Der Rundumblick auf das vor uns liegende Tal der Elbe und die verschiedensten Sandsteinformationen waren wiederum atemberaubend – welch ein schönes Naturschauspiel. Nach erneuter kurzer Busfahrt erreichten wir den Bootsanleger in Pillnitz. Leider wurden wir hier von einem kurzen starken Schauer überrascht, doch auch darauf war Steffen und sein Team vorbereitet und es wurden sofort Regenschirme verteilt. Auf dem Dampfschiff konnten wir durchschnaufen und die wunderschöne

32. Nationale Tagung



Gemeinsamer Ausflug in die Sächsische Schweiz am Freitag und Gala-Abend am Samstag



Steffen Wolf und die Sektion Sachsen/Thüringen wussten zu begeistern



Landschaft entlang des Elbufers genießen. Wieder in Dresden chauffierten uns die Busse zur GLÄSERNEN MANUFAKTUR VON VOLKSWAGEN. Dort erwartete uns ein Champagnerempfang und wir durften die zwei Phaeton Limousinen und einen Touareg unter fachmännischer Anleitung erkunden. Nach schnellem „Fresh-up“ im Hotel, wo uns schon wieder großartige Geschenküberraschungen erwarteten, haben wir im sehr authentischen Restaurant PULVERTURM diniert. Das Essen war deftig und nach einem langen Tag genau das Richtige. Auch der Zauberer, der später an die verschiedenen Tische gekommen ist, war hervorragend und sehr amüsant. Dank Steffens Empfehlung sind wir mit einer ca. 10-köpfigen Gruppe noch in die Champagner Lounge auf einen Absacker weitergezogen. Mit Livemusik und guten Drinks ließen wir den Abend ausklingen.

Samstagmorgen stand ab 8.30 Uhr die Generalversammlung an: Die einzelnen Sektionen stellten sich und ihre Ergebnisse der letzten zwei Jahre vor. Es wurde über die Zukunft unserer bestimmt großartigen neuen Internetseite gesprochen und auch über unsere Präsenz in den Social Medias. In der Kaffeepause hatten wir die Möglichkeit einige unserer Sponsoren besser kennenzulernen und uns vorzustellen. Weil auch das Wetter mitspielte, durften wir den Lunch im wunderschönen Innenhof des Hotel TASCHENBERG PALAIS KEMPINSKI genießen. Nach der kurzen Mittagspause wurde der Vorstand neu gewählt und wir freuen uns sehr, dass THOMAS MUNKO uns und unsere Anliegen als neuer Präsident vertritt. Unser neu gewählter Vizepräsident, FLORIAN WEIDENBACH aus München wird

ihn dabei tatkräftig unterstützen. HANS J. BENKWITZ wurde als Schatzmeister und JOACHIM LENK als Revisor wiedergewählt bzw. in ihrem Amt bestätigt. Somit ist das Präsidium wieder vollständig. Das Training mit GERHARD FUCHS (Geschäftsführer DIE MARKETING-FÜCHSE) war der krönende Abschluss eines sehr aufregenden Tages mit vielen Denkanstößen und positivem Spirit für die gemeinsame Zukunft. Um 19 Uhr war zum Champagnerempfang im HILTON HOTEL geladen und somit konnte der Galaabend beginnen. Rückblickend war der Abend mehr als gelungen: Das Essen war gut, die immer wieder abwechselnde Unterhaltung war amüsant und gelungen und zu später Stunde wurde auch noch das Tanzbein geschwungen. Ein harter Kern ist nach der eigentlichen Gala noch in einen Dresdener Club dem PIER 15 weitergezogen. Hier war unser „Smoking-mit-Fliege-Outfit“ bei den anderen Gästen leider nicht wirklich willkommen, aber wir haben uns nicht beirren lassen und den Abend in vollen Zügen genossen.

Nach einer kurzen Nacht haben wir uns am ausgiebigen Brunch im SWISS HOTEL erfreut und dann hieß es nach dreieinhalb unvergesslichen Tagen leider schon wieder Abschied nehmen. Zum Abschluss möchten wir uns für diesen großartigen Kongress, vor allem bei Steffen und seiner Sektion Sachsen/Thüringen, bedanken. Es war alles hervorragend organisiert, uns wurde die Stadt Dresden und das Umland ein Stück näher gebracht, wir haben schöne Lokalitäten besucht und ausnahmslos nette Kolleginnen und Kollegen kennen und schätzen gelernt. Ihr lebt wirklich den Gedanken, Gäste zu begeistern und wir können Euch versichern, dass es mehr als gelungen ist. Halt ganz wie unser neues Motto: „Tailor Made Memories“. ■



Bei Bier und deftigem Essen im Restaurant Pulverturm



Nach der Tagung ist immer auch vor einer Tagung ...

Sektion Sachsen/Thüringen

Daher traf sich die Sektion Sachsen/Thüringen am 6. Oktober 2014 im Grandhotel TASCHENBERG PALAIS KEMPINSKI DRESDEN um auch darüber zu sprechen, was bei der Vorbereitung und Organisation von zu-

künftigen Veranstaltungen anders und auch besser gemacht werden kann, um allen Beteiligten die Sache etwas leichter zu machen. Sicherlich gab es viel Positives zu resümieren aber auch einige Hinweise, die wir gern mit unseren Hamburger Freunden und dem Vorstand teilen möchten. Dazu werden wir uns sicherlich bald an einen Tisch setzen. Wir nutzten in unserer Sitzung auch die Möglichkeit, über zukünftige Projekte, insbesondere die bessere Umsetzung der

HANS-MUDERLAK-CONCIERGE-AKADEMIE zu besprechen. Es gibt gute Ansätze, die es nun gilt umzusetzen.

Im Anschluß nutzen wir die Gelegenheit viel Wissenswertes über den flüssigen Sonnenschein zu erfahren und diesen auch zu verkosten. Whisky ist immer mehr der Inbegriff von Genuss geworden, rundete unsere erste Sektionsitzung nach unserer Tagung ab. In der im Herzen der Stadt gelegenen WHISKY & GENUSS-LOUNGE wurden wir mit viel Herzblut und lecker Pröbchen in das Reich dieses herrlichen Tröpfchens entführt. Kein Wunder, wir verabschiedeten uns sehr beseelt und spät am Abend. Gleich am folgenden Tag und sehr entspannt hatten wir die Gelegenheit im Vestibül der SEMPEROPER Neues und Wissenswertes über die jüngst begonnene Spielzeit

zu erfahren. Die Chefdramaturgin der Hauses sowie Vertreter der Sparten Ballett und Staatskapelle gaben uns interessante News, was sich auf der Bühne ereignen wird, wenn es heißt „Vorhang auf“. Diese Kooperation zwischen den GOLDENEN SCHLÜSSELN DEUTSCHLAND und der Semperoper zeigt auch, wie wichtig wir als Partner eines der führenden Opernhäuser Europas geworden sind. Es ist eine Chance für uns, für unseren täglichen Job mit unseren Gästen und auch für unsere jungen Kollegen in den Hotels, wenn wir mit der Concierge-Akademie wieder kommen werden. ■ Soweit die News aus Dresden.

Bis bald. Euer Steffen Wolf



Als führendes Opernhaus Europas ist die Semperoper in Dresden Partner der Goldenen Schlüssel Deutschland

Nostalgische und aktuelle Einblicke in das Arbeitsumfeld des Concierge



Educational-Part: Internet bzw. Computer generell existierten zu dieser Zeit noch nicht, Flugpläne waren noch auf Papier gedruckt und das sogenannte Kursbuch war unsere „Bibel“. Bericht von **Ralf Rüter**

Sollten Flüge gebucht oder Theaterkarten bestellt werden, dann waren langjährige persönliche Beziehungen zu Kollegen anderer Hotels das „A“ und „O“. Heutzutage sind die Netzwerke durch das Internet weltweit so verzweigt, daß es insgesamt sehr viel anonymer zugeht. Auch war die Hektik in der Lobby noch überschaubar, so dass Pagen z.B. zur Ticketabholung abgestellt werden konnten. Es existierten noch Telefonzentralen mit Steckverbindungen, Gepäckwagen mit Schildchen für An- und Abreise oder massive Metallschlüssel an Stelle von Plastikkarten. Handys oder mobile Haustelevone waren Zukunftsmu-

sik, so daß Personal nur über ein eigenes Lampensystem in den Fluren kontaktiert werden konnte. Rechnungen wurden beispielsweise zwischen Restaurant und Rezeption per Rohrpost befördert und Buchungen für Restaurants oder Theaterkarten wurden vom Concierge in einwandfreier Uniform persönlich bestätigt oder abgesagt. Ohne mein schwarzes Notizbuch mit allen Adressen und Telefonnummern und die Unterstützung der Kollegen der GOLDENEN SCHLÜSSEL wäre ich damals aufgeschmissen gewesen. ■

Ja, so war das in der guten alten Zeit ...

Tempora Mutantur Et Nos In Illis ... Zu Beginn meiner Concierge-Laufbahn im Jahr 2000 war im Vergleich zu heute noch vieles antiquiert. Von André Höftmann

Es gab beispielsweise ein sogenanntes Reservierungsbuch, das an der Rezeption auslag und ein Kompendium der gesamten Buchungsaktivitäten darstellte. Daten von z. B. Limousinentransfers, Kartenbestellungen oder Veranstaltungen waren hier fein säuberlich und handschriftlich verzeichnet. Angesichts zahlreicher Kollegen mit unterschiedlichen Handschriften kam das Lesen dieses Buches manchmal dem Entschlüsseln von Hieroglyphen gleich. Faxgeräte gab es zwar vor 15 Jahren schon, diese waren aber dünn gesät und stellten die Spitze der kommunikativen Evolution dar. Hauptsächlich wurde zu dieser Zeit mit dem Telefon gearbeitet, und man führte noch persönliche Gespräche an der Rezeption. Briefe, Faxe, Rechnungen und andere Korrespondenz auf Papier wurden in einer Vielzahl dicker Ordner aufbewahrt, und die Herausforderung bestand oft darin, das passende Schriftstück zu finden. Zwar existierte zu dieser Zeit schon so etwas wie ein E-Mail-Account für unser Hotel, doch die Dauer des Anmeldeverfahrens stand in keinem Verhältnis zur Anzahl neuer Nachrichten. Das Versenden einer E-Mail war zu dieser Zeit noch recht außergewöhnlich, und es genügte, ein E-Mail-Postfach zwei- bis dreimal wöchentlich zu kontrollieren. Auch verfügte ich damals noch nicht über ein Handy und war somit auch nicht immer rund um die Uhr erreichbar. All dies tat aber meiner Arbeit und der Servicequalität keinen Abbruch. Mein erstes Handy legte ich mir im Jahre 2002 zu, und von nun an wurde alles dynamischer. Internet und E-Mail-Verkehr waren plötzlich gang und gäbe, und zunehmend ersetzte die E-Mail dann auch das Fax, wodurch die eigene E-Mail-Adresse immer mehr an Bedeutung gewann. Fortan bedienten sich immer mehr Hotelgäste der E-Mail, und es entwickelte sich somit ein reger Schriftverkehr, hinter den die verbale Kommunikation immer mehr zurücktrat.

Während ich über Jahre hinweg berufliche Erfahrungen in Frankreich und Spanien sammelte, wurden Internet und Computer allgemein zunehmend unverzichtbarer für mich. In Paris machte ich beispiels-

weise die Erfahrung, dass die Daten des altgedienten Reservierungsbuches in eine Computerdatei überführt worden und fortan für jeden per Mausclick einzusehen waren. In Spanien war man noch nicht so weit, und es oblag dort meinen Kollegen und mir, solche Dateien mit Hilfe von Programmen wie Excel und Word zu erstellen. Im Zuge dieser gravierenden Veränderungen war fortan auch der Besitz eines eigenen Handys obligatorisch, was eine permanente Erreichbarkeit zur Folge hatte. Mit Beginn der Ära der Smartphones steigerte sich diese Entwicklung zusätzlich, so dass heutzutage E-Mails im Minutentakt gelesen und beantwortet werden. Es bleibt die Frage: Wohin führt uns dieser entgrenzte Prozeß? Heutzutage bestimmt das unterschwellige Klingeln diverser Telefone die Geräuschkulisse in der Hotellobby, und gerade der Concierge muß derer oft zwei gleichzeitig bedienen. Denn wie anno dazumal gilt auch heute noch: Wenn keiner mehr weiter weiß, der Concierge weiß es bestimmt. Zudem hat der E-Mail-Verkehr über Arbeitsplatz- und persönliche Adresse mittlerweile einen so hohen Stellenwert eingenommen, dass dessen Bearbeitung zusätzlich viel Zeit und Aufmerksamkeit in Anspruch nimmt. So haben uns also diese neuen Kommunikationsmöglichkeiten rund um die Uhr im Griff, und es wird immer schwerer, einmal richtig vom Berufsleben loszulassen und abzuschalten. Und doch geht für mich in der Hotellobby nach wie vor nichts über ein gutes persönliches Gespräch von Angesicht zu Angesicht, denn der persönliche Umgang mit Menschen

war schließlich der Grund dafür, dass ich den Beruf des Concierges ergriffen und lieben gelernt habe. Zukünftig sehe ich die Aufgabe des Concierges auch darin, der zunehmenden Anonymisierung durch Internet und Smartphone entgegenzuwirken und wieder den persönlichen Kontakt in den Vordergrund zu stellen. ■



Sektion
Berlin/
Brandenburg



Seit dem 6. November und noch bis in den März hinein gibt es nun in München auch die kulinarische Veranstaltung „Cotton Club“.

Von den beiden bekannten „Jungen Wilden“-Köchen STEFAN MARQUARD (TV-Shows) und HOLGER STROMBERG (Weltmeister DFB Koch) erfunden und konzipiert, wird in einem Eventzelt im UNGERERBAD in München etwas ganz Besonderes angeboten. Nachdem die Show auch mit mehreren Hotels zusammengearbeitet, ergingen Einladungen an verschiedene Rezeptionen und so konnten auch einige Münchner Clefs D'Or Mitglieder die neue Dinnershow ausprobieren.

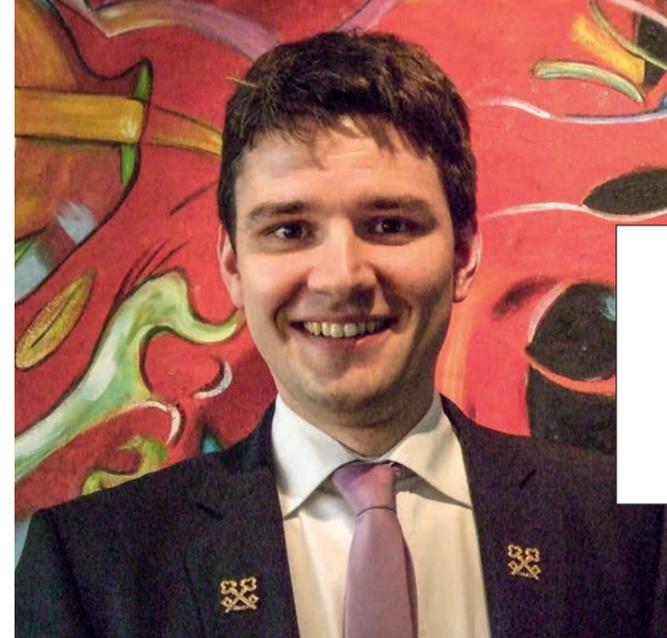
Der COTTON CLUB war ein Nachtclub in Harlem der seine größte Bekanntheit während der 20er/30er Jahre hatte. Man sah auch hier in München nun einige Gäste im Publikum die sich dementsprechend gekleidet hatten. Auch die Musik die den Abend begleitete bezog sich deutlich auf diese Wurzeln. Wobei auch modernere Musik wie z. B. von MICHAEL JACKSON und dem GARRY WIGGINS ORCHESTRA aus Detroit gespielt wurden. Mein Lieblingsstück war allerdings „Minnie the Moocher“, live aufgeführt und wenn das Zelt im Chor mitsingt ist das schon etwas besonderes. Der Schauspieler und Sänger RON WILLIAMS, ein erfahrener Moderator führt durch den Abend. Seine Ray-Charles-Impersonation war besonders hervorzuheben. Die Einlagen wurden mehrheitlich von Darstellern aus dem Musical Afrika!, Afrika! geleistet. Es gab Tanz- und Basketballprogrammpunkte und faszinierende Artistik. Die Fotos geben das nur teilweise wieder. Da muss man wirklich mit offenem Mund an seinem Tisch gesessen haben um diese Verrenkungen glauben zu können. Am Außergewöhnlichsten an einer solchen

Cotton Club München

Großveranstaltung war allerdings die Qualität der Speisen. Alle vier Gänge kamen sehr lecker gewürzt und schön angerichtet, perfekt an den Tisch. Beim Fischgang gab es das leckerste Gemüse seit langem dazu. Unter dem Barsch war nämlich eine schön pikante Mischung mit einer leckeren Maracujasoße abgeschmeckt. Der Hauptgang (Rinderfilet) wurde von der besten Polentazubereitung begleitet, die ich bisher probieren durfte, eine Mischung mit Erbsen, welche als „Kräuter-Polenta-Sandwich“ ausgewiesen wurde. Bei der Nachspeise war das Mangosorbet mein Favorit. Außergewöhnlich war auch, dass das Dessert zum Teil von den Künstlern serviert wurde.

Alles in Allem eine tolle Show mit exzellentem Essen. Sicherlich für die Gäste zu empfehlen. Natürlich gibt es auch eine vegetarische Alternative, allerdings ist dies bei Platzreservierung anzugeben. ■

Georg Käsler



Sektion Baden-Württemberg

Philipp Schneider:
„Es sollte ein ausgefallener Name sein und etwas unverwechselbares haben.“

Herzlich Willkommen im Hotel Der Blaue Reiter

SEIT MITTLERWEILE KNAPP ZWEI JAHREN BEGRÜSST AUCH IN KARLSRUHE-DURLACH WIEDER EIN MITGLIED DER GOLDENEN SCHLÜSSEL DIE TAGUNGS- UND ÜBERNACHTUNGSGÄSTE DES PRIVAT GEFÜHRTEN 4-STERNE DESIGN-HOTELS. Unser Haus verfügt über 81 individuell eingerichtete Zimmer und Suiten in unserem Stammhaus und dem Neubau KUBUS, welcher sich in 130 Meter Entfernung zum Haupthaus befindet. Die Verbindung zur Künstlergruppe DER BLAUE REITER entstand durch das Kunstinteresse unserer Inhaberfamilie und dem Einfall eines Familienmitglieds. „Es sollte ein ausgefallener Name sein und etwas unverwechselbares haben“, sagt PHILIPP SCHNEIDER und lässt auch nicht unerwähnt, dass in jedem der Zimmer im Stammhaus ein Bild von einem der Künstler der Gruppe hängt – natürlich kein Original. Philipp Schneider erweitert die Sektion Baden-Württemberg und ist somit nach mehrjähriger Pause ein Vertreter unserer Vereinigung im Raum Karlsruhe. Wie es in Hotels mit überwiegendem Anteil an Geschäfts- und Tagungsgästen üblich ist, fungiert Philipp Schneider zusätzlich zu seiner Concierge-Tätigkeit seit September 2010 auch als Rezeptions- und Reservierungsleiter. Er ist mit seinem Team somit für die optimale Gästebetreuung verantwortlich. „Es gibt natürlich einige administrative Aufgaben“, so der Rezeptionsleiter und Concierge, „dennoch findet der überwiegende Teil meiner täglichen Arbeit am Gast statt. Mein Team halte ich regelmäßig über aktuelle Empfehlungen und Tipps für die Gäste auf dem Laufenden und beziehe die Mitarbeiter aktiv mit ein. Wir halten für unsere Gäste zum Beispiel ausschließlich getestete Restaurant-Empfehlungen auch abseits von Klassikern vor“, so Schneider. ■





IMPRESSUM

DIE GOLDENEN SCHLÜSSEL E.V.
Vereinigung der Hotelportiers Deutschland

Dachorganisation:
UNION INTERNATIONALE DES CONCIERGES
D'HÔTELS «LES CLEFS D'OR»

Hochstraße 21/UG 14, 81669 München
Telefon/Fax 089 4801381
buero@clefsdor.de
www.hotelconcierge.de

Ehrenpräsident: Walter Freytag, München

Präsident: Thomas Munko, Berlin
Vizepräsident: Florian Weidenbach, München
Schatzmeister: Hans J. Benkwitz, München
Revisor: Joachim Lenk, Berlin

Bankverbindung
Deutsche Bank München
Konto 4 040 705, BLZ 700 700 24

Redaktion
Ralf Schütz, München

Grafik
WSW International
Lerchenfeldstraße 30, 80538 München

Herstellung
Offsetdruckerei Alfons Butt
Obere Hauptstraße 30, 84072 Au in der Hallertau

ISSN 0179-1451

DIE GOLDENEN SCHLÜSSEL

**HERZLICHEN GLÜCKWUNSCH WÜNSCHEN
DIE GOLDENEN SCHLÜSSEL DEUTSCHLAND
IM NAMEN ALLER KOLLEGINNEN UND
KOLLEGEN**

40 Jahre

Vivian-Jessica Schiller
30. Januar

Murat Arici
1. Februar

Martin A. Riganti
29. März

Georg Kaesler
6. April

Thorsten Schmidt
10. April

Andrea Giusepponi
11. April

50 Jahre

Petra Kreitl
13. Februar

Frank Biedermann
4. April

60 Jahre

Wolfhard Jüchter
24. Januar

Sergio Redolfi
9. Februar

Francesco Potenza
21. März

70 Jahre

Lino Chiercia
25. Februar

Walter Kissel
19. April

80 Jahre

Willi Ruof
31. Januar

95 Jahre

Oskar Schweser
19. Februar

**10 Jahre
Mitgliedschaft**
Marcel Dannenberg

**20 Jahre
Mitgliedschaft**
Massimo Francucci
Roland Würzbach

**30 Jahre
Mitgliedschaft**
Domenico Zoccali

DIE GOLDENEN SCHLÜSSEL JAHRESMITGLIEDSBEITRÄGE 2015

100,- Euro für aktive Mitglieder.

60,- Euro für passive Mitglieder und Mitglieder
im Ruhestand.

75,- Euro Aufnahmegebühr für Neumitglieder.

Bankverbindung: Deutsche Bank München
IBAN: DE74 7007 0024 0404 0705 00

BIC: DEUTDE3333

(Konto 4040705, BLZ 700 700 24)

Bitte ab 1. Januar 2015 überweisen

Euer Hans J. Benkwitz

Über 300 Boutiquen internationaler Luxuslabels und Lifestylemarken bis zu 60%* reduziert.



Wir freuen uns auf Sie und Ihre Gäste.

Entdecken Sie die 9 *Chic Outlet Shopping*® Villages
ChicOutletShopping.com

LONDON, DUBLIN, PARIS, MADRID, BARCELONA, MAILAND • BOLOGNA,
BRÜSSEL • ANTWERPEN • KÖLN, FRANKFURT, MÜNCHEN

*gegenüber ehemaliger UVP © Value Retail PLC 2012 11/12

CHIC
OUTLET
SHOPPING®

Wertheim Village

INGOLSTADT VILLAGE

MAASMECHELEN VILLAGE



Genießen Sie ausgewählte Angebote
ganz in Ihrer Nähe oder auf Reisen.

Exklusiv für American Express® Mitglieder:
www.americanexpress.de/selects

AMERICAN EXPRESS
SELECTS 