

LE CONCIERGE

DIE GOLDENEN SCHLÜSSEL

FACHJOURNAL UND ORGAN DER
VEREINIGUNG DER HOTELPORTIERS
DEUTSCHLAND

MÜNCHEN 1/2019 | 48. JAHRGANG





gegenüber ehemaliger LVP | Eine vollständige Markenliste finden Sie auf IngolstadtVillage.com bzw. WertheimVillage.com
© Ingolstadt Village und Wertheim Village 2018 11/18 LA Concierge

SOMETHING EXTRAORDINARY EVERY DAY™

Entdecken Sie je über 100 Mode- und Designermarken mit Reduzierungen bis zu 60%¹ bei Aigner, Bally, Escada, Furla, Marc Cain, Michael Kors, Zwilling und vielen mehr².

Es erwartet die Gäste ein außergewöhnliches Einkaufserlebnis in einer entspannten, gepflegten Umgebung. Außerordentlich Parkplätze vorhanden, kostenlose Aufbewahrung der Einkäufe, Restaurants und Cafés laden zum Verweilen ein.

Empfehlen Sie den Shopping Express® Busservice aus München oder Frankfurt!

Buchung erforderlich unter:

IngolstadtVillage.com/shopping-express-coach und

WertheimVillage.com/shopping-express-coach



MEMBERS OF THE BICESTER VILLAGE SHOPPING COLLECTION

EUROPE BICESTER VILLAGE LONDON | KILDARE VILLAGE DUBLIN | LA VALLÉE VILLAGE PARIS | WERTHEIM VILLAGE FRANKFURT
INGOLSTADT VILLAGE MUNICH | MAASMECHELEN VILLAGE BRUSSELS | FIDENZA VILLAGE MILAN | LA ROCA VILLAGE BARCELONA
LAS ROZAS VILLAGE MADRID | CHINA SUZHOU VILLAGE SUZHOU | SHANGHAI VILLAGE SHANGHAI

Inhalt

Ausgabe 1/2019

3	Vorwort
4	Seite des Präsidenten
5–9	#YesWeCannes 66 th UICH International Congress in Cannes
10–11	Nationale News: Concierge-Azubi-Tag in Hamburg
12–14	Partnerportrait: Global Blue Hier schmeckt's uns
15	Hier schmeckt's uns
16–18	Nachgefragt: „The next big thing.“ Interview mit Dominique Piquemal
19–22	News aus den Sektionen
22–23	Neue Mitglieder stellen sich vor
23–25	Partner: Nationale und regionale Partner in Baden-Württemberg, Sachsen/Thüringen, Berlin/ Brandenburg, Hamburg, Nordrhein-Westfalen, Hessen und Bayern
25	Service: Änderungen, Ehrenmitglieder, Mitgliedschaften
26	Impressum

LIEBE FREUNDE, MITGLIEDER UND LESER VON LE CONCIERGE

90 Jahre und kein bisschen müde, 90 Jahre und voller Ambitionen, 90 Jahre und den Blick mehr denn je in die Zukunft gerichtet. Wer weiß ob PIERRE QUENTIN im Jahre 1929 schon eine vage Vorstellung davon hatte, wie weit seine Vision einer international vernetzten Concierge Loge in die Zukunft getragen wird. Dass der 90. Geburtstag eben dieses Verbandes nicht nur ein „Dinner for one“ werden wird, sondern aus diesem Anlass der 66. Internationale Kongress erwächst. Was damals in kleiner Runde begann, wurde zu einem Freundeskreis mit weit über 4.000 Mitgliedern. Und alle tragen die gleiche Vision im Herzen: die Les Clefs d'Or weiter in die Zukunft tragen, die Freundschaft über alle Grenzen heben und den perfekten Service für unsere Gäste immer wieder zu verbessern. Ganz frei nach dem Motto: „I will do my very best, Miss Sophie“ finden wir gemeinsam neue Wege unsere Gäste zu begeistern. Möge 66 nicht die letzte Schnapszahl in der Geschichte der Les Clefs d'Or sein. ■

Vive Les Clefs d'Or

Euer Jochen Ehmann / Redaktion Le Concierge

Habt auch Ihr Interesse, einen Le Concierge-Bericht zu schreiben, an den Ausgaben mitzuwirken oder möchtet einfach nur Eure Anregungen und Verbesserungsvorschläge an uns leiten? Dann schreibt uns bitte eine E-Mail: leconcierge@lcdg.org



LIEBE MITGLIEDER UND FREUNDE DER GOLDENEN SCHLÜSSEL DEUTSCHLAND.

PIERRE QUENTINS IDEE DER NETZWERKBILDUNG VON HOTELCONCIERGES FÜHRTE BEREITS IM JAHR 1929 ZUR GRÜNDUNG DER FRANZÖSISCHEN LÄNDERSEKTION. 1952 wurde die L'UNION EUROPÉENNE DES PORTIERS DES GRANDS HOTELS (UEPG) in Cannes gegründet. Und eben genau dort, am Geburtsort unserer internationalen Vereinigung, trafen sich vor wenigen Wochen über 500 Mitglieder zum 66. INTERNATIONALEN KONGRESS der LES CLEFS D'OR. Und wie vor 90 Jahren standen auch dieses Mal dabei Networking und intensiver Erfahrungsaustausch im Fokus.

„No Future Without A Past“ war das Motto beim diesjährigen Educational Day. Der Tag begann mit einer Speed Dating Session aller Teilnehmer, der JEAN-LUC NARETS (CEO LA RÉSERVE HOTELS, VILLAS & SPAS) Keynote Speech „When History Becomes Your Story“ folgte. In der darauffolgenden Talk Show Produktion hatten jeweils zwei Vertreter der jungen und älteren Generation die Möglichkeit den Wandel in der Hotelbranche und unserer Vereinigung zu kommentieren. Der Nachmittag stand im Zeichen eines interaktiven Barcamps. Hierbei begegneten sich alle Teilnehmer auf Augenhöhe und wurden aktiv eingebunden, wodurch ein besonders intensiver Wissensaustausch möglich war, neue Ideen generiert und gemeinsame Projekte angestoßen sowie Kontakte geknüpft wurden. Die ausgearbeiteten Ideen zur Frage „Wie können wir die Zukunft bzw. Bedeutsamkeit unseres Berufsstandes

»Man kann einem Menschen nichts lehren, man kann ihm nur helfen, es in sich selbst zu entdecken.«

— GALILEO GALILEI —

Die Seite des Präsidenten

langfristig sichern?“ werden Basis der Workshops im Rahmen des Educational Days des 67. Internationalen Kongresses im Jahr 2020 in Indien sein. Bevor der Tag mit JEAN-JACQUES PERGANTS (President and COO at LXR LUXURY RESORTS AND HOTELS) Präsentation über zukunftsorientierte Hotel Assets seinen Abschluss fand, wurde uns die Geschichte und Gegenwart der Concierge-Schule in Toulouse nähergebracht.

ANNE HOLLÄNDER und MATTHIAS EISSNER berichten in dieser Ausgabe ausführlich über die Eindrücke und Höhepunkte der Kongresstage in Cannes. Dir liebe Anne, danken wir an dieser Stelle nochmals ganz herzlich für Deine kompetente und professionelle Repräsentanz des deutschen Nachwuchses beim LES CLEFS D'OR AWARD. Du warst und bist großartig! Unsere nächste interne Veranstaltung in puncto Weiterbildung wird die Nachwuchsschulung im Rahmen

der Gesamtvorstandssitzung im November in Binz auf Rügen sein. Wir freuen uns über viele Teilnehmer, die gern ihren eigenen Führungsstil finden und/oder ihn ausbauen möchten. Für weitere Informationen kontaktiert bitte Euren Sektionsleiter und informiert Euer Hotelmanagement rechtzeitig über Euer Interesse an dieser Fortbildung teilzunehmen.

Bis dahin wünsche ich Euch, auch im Namen von Christoph und Hans, viele schöne Momente voller Erinnerungen mit unseren Gästen und Kollegen. ■

Herzlichst,
Euer Thomas Munko
Präsident
DIE GOLDENEN SCHLÜSSEL DEUTSCHLAND E. V.



Cannes
22. bis
27. März
2019

Anne Hollaender ist Assistant Head Concierge im The Charles Hotel in München und hat für die deutsche Sektion am Les Clefs d'Or Award 2019 zu Ehren von Pierre Quentin teilgenommen. Matthias Eißner ist Head Concierge im Grandhotel Hessischer Hof in Frankfurt/Main. Beide haben für Le Concierge ihre Erlebnisse dieser fünf ereignisreichen Tage dokumentiert.

#YesWeCannes 66th UICH International Congress in Cannes

Gestartet ist Anne vom Flughafen München mit den Kollegen aus der bayerischen Sektion. Am Flughafen von Nizza wurden sie von unseren französischen Freunden freundlichst empfangen und traf im Bus die ersten anderen Kandidaten des Awards und weitere bekannte und unbekannte Gesichter. Nach dem Chick in ging es auf kleine Erkundungstour durch Cannes. Viel Zeit blieb nicht, denn um 18.00 Uhr >

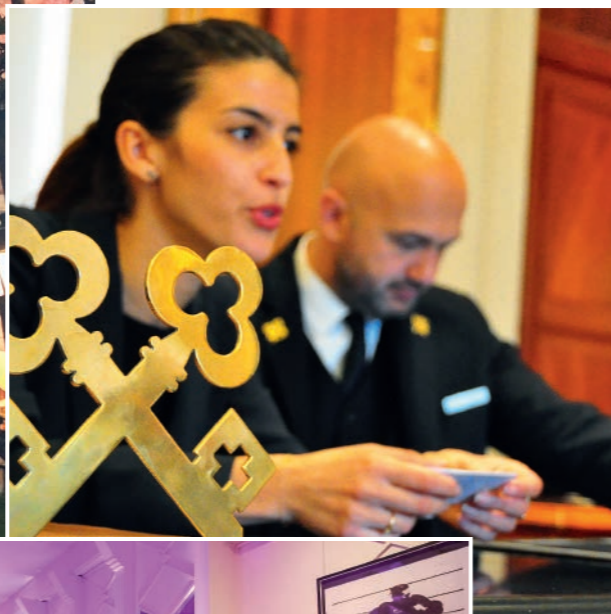


Anne
Hollaender





Der Concierge Desk und die Vorfahrt des Hotel Majestic waren stark frequentiert



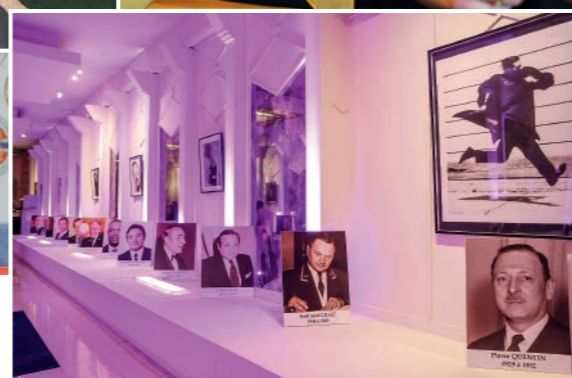
Der französische Verband hat sich mit diesem Kongress selbst übertroffen. Wo man auch hinsah, es strahlten alle Gesichter



#YesWeCannes
66th UICH International Congress in Cannes

trafen sich „Ze Germans“ zum GET TOGETHER in der Bar des HOTEL BARRIÈRE LE MAJESTIC. Hier kommen traditionell alle TeilnehmerInnen – in diesem Jahr 25 – aus ganz Deutschland zusammen.

BEI DER OPENING CEREMONY IM GLEICHNAMIGEN HOTEL war es spannend zu sehen, wie sich alle Concierges begrüßten, die sich bereits kannten. Es wurde sich umarmt, fest auf die Schulter geklopft, gefreut und gelacht, zu geprostet, viel geredet und selbstverständlich Visitenkarten ausgetauscht – alle hatten Spaß! Die anderen Kandidaten, die wie Anne zum Award antraten, waren aufgeregt,



Galerie der ehemaligen internationalen Präsidenten im „The Palm Beach Cannes“

sich endlich „live“ zu begegnen. Seit Monaten hatten sie Kontakt per Whats App, nun waren sie alle da. „Das war ein großartiges Gefühl der Zusammengehörigkeit.“, freute sich Anne. An diesem Abend wurde der Kongress feierlich durch den (scheidenden) SIMON THOMAS eröffnet.

Alle Erstteilnehmer, die sogenannten „1st Timers“ erlebten „The World of Les Clefs d'Or“, vorbereitet vom Educational Team von ALAN GRIMES und SASCHA DOMM. Diese Session war sehr interaktiv und lebte vom Mitmachen. „Wir stellten uns unseren Nachbarn vor und tauschten Visitenkarten aus. In zwei Minuten versuchten wir, so viel wie möglich über den Anderen zu erfahren“, wusste PHILIPP GUMPFER zu berichten. Zum Schluss wurde ein Sieger ermittelt, der sich die meisten Details merken konnte. Das war ein großer Spaß. Im weiteren Verlauf fand eine Präsentation der Les Clefs d'Or Historie statt. Geschlossen wurde die Session mit einem Quiz, bei dem die TeilnehmerInnen die Fragen mit Handzetteln „True“ und „False“ beantworten durften. Im Raum wurden außerdem Bücher,



Unterlagen und Logos der 90jährigen Geschichte zur Ansicht ausgelegt. Diese sind normalerweise im Paris Office untergebracht. Übrigens, das Büro kann von jedem Les Clefs d'Or Concierge während der Öffnungszeiten besucht werden. Zeitgleich zur Educational Session traf sich das „Corporate Social Responsibility“ Team, um über geplante Aktivitäten vor Ort und den Launch dieser neuen Initiative unserer Vereinigung zu sprechen.

Am Nachmittag versammelten sich alle Teilnehmer am alten Hafen von Cannes zur Überfahrt auf die Insel Sainte Marguerite. Sie ist die größte Insel der Gruppe „Iles de Lerins“ und ist historisch wertvoll für Cannes und die Umgebung. Die Bürger von Cannes legen viel Wert darauf, die Insel in ihrer Unberührtheit zu erhalten. MARK FINN (Chairman des Corporate Responsibility Teams) hatte deshalb dazu aufgerufen, einen ausgewählten Strandabschnitt auf der Insel vom Müll zu befreien. Insgesamt 150 Concierges und Freiwillige der Stadt Cannes beteiligten sich aktiv an der Initiative, damit die Insel hoffentlich bald als

Cannes ist nämlich der Geburtsort der Les Clefs d'Or Familie. Hier gründete sich 1929 die französische Ländersektion. Die Strandsäuberung war eine großartige Aktion und wir brauchen mehr davon!

Am Sonntag um 8.00 Uhr startete bereits der Education & Training Day im THEATRE CLAUDE DEBUSSY. Gleich zu Beginn durften wir Jean-Luc Naret (CEO LA RÉSERVE HOTELS) und seinem spannenden Vortrag zu „No Future without a Past“ folgen.

Im Zeitalter der Digitalisierung, Industrie 4.0 und künstlicher Intelligenz stehen wir zunehmend im Wettbewerb mit anderen wie Google, Alexa & Watson. Unsere Aufgabe muss es sein, den Gästen und Kunden unseren Mehrwert und das „KnowWhy“ noch stärker zu vermitteln. Dabei haben wir mit unserer Persönlichkeit und Empathie einen entscheidenden Vorteil.



Gründungstafel im Hotel Carlton, Cannes



JEAN-LUC NARETE HAT ZUSÄTZLICH DIESE TIPPS PARAT:

- Be You & be YOUnique
- Be simple
- Be so good that no one can ignore you
- Be the soul of your hotel
- Be thankful

Im Anschluss interviewte GERALD PARENT auf der Bühne (Honorary UICH Member & Director AMERICAN

EXPRESS) ausgewählte Concierges und Persönlichkeiten aus der Hospitality Industrie zum Thema „Die Rolle des Concierge heute und in Zukunft“. Nachmittags tauschten wir uns in Form eines Bar Camps in verschiedenen Gruppen zu folgenden Themen aus – immer den Bogen spannend zwischen Gegenwart und Zukunft:

- **The Key to Leadership** – Re-thinking my role as a leader
- **The Key to Excellence** – Re-viewing my understanding of luxury
- **The Key to Network** – Re-surgung my network
- **The Key to Respect** – Re-conquering a respectful cooperation
- **The Key to Development** – Innovating my business development
- **The Key to Personal Growth** – Re-charging my progressive advancement
- **The Key to Appearance** – Re-setting my image/reputation

Der Input aus diesem umfassenden Brainstorming wird in den nächsten Wochen ausgewertet und bei zukünftigen Entscheidungen zu Weiterbildungen innerhalb der LCD Berücksichtigung finden – ganz nach dem Motto: „von uns – für uns“!

Parallel fand im Salon Naoura des MAJESTIC HOTELS der LES CLEFS D'OR AWARD statt. Die Jury bestand in diesem Jahr aus ANDERS RUGGIERO, MADELEINE CALON, RENATA CURY FAHRA, ROBERT WATSON und JENNIFER BRODY DYBELI. In einer freundlichen und angenehmen Atmosphäre tauschten sich die Kandidaten mit den Jurymitgliedern über die Herausforderungen in der Vorbereitung zum Award, die Mitgliedschaft bei Les Clefs d'Or und die bisherigen und zukünftigen Stationen als Concierge aus. Für jeden jungen Concierge ist die Teilnahme am Award eine sehr interessante Erfahrung und ein spannender Austausch unabhängig davon, wer gewinnt und deshalb im nächsten Jahr am internationalen Kongress in Deli teilnehmen darf.

Parallel fand im Salon Naoura des MAJESTIC HOTELS der LES CLEFS D'OR AWARD statt. Die Jury bestand in diesem Jahr aus ANDERS RUGGIERO, MADELEINE CALON, RENATA CURY FAHRA, ROBERT WATSON und JENNIFER BRODY DYBELI. In einer freundlichen und angenehmen Atmosphäre tauschten sich die Kandidaten mit den Jurymitgliedern über die Herausforderungen in der Vorbereitung zum Award, die Mitgliedschaft bei Les Clefs d'Or und die bisherigen und zukünftigen Stationen als Concierge aus. Für jeden jungen Concierge ist die Teilnahme am Award eine sehr interessante Erfahrung und ein spannender Austausch unabhängig davon, wer gewinnt und deshalb im nächsten Jahr am internationalen Kongress in Deli teilnehmen darf.

DIE GENERAL ASSEMBLY AM MONTAG

begann mit Neuwahlen im Board of Directors inklusive der offiziellen Wahl des neuen Präsidenten.

EXECUTIVE COMMITTEE

- **International President** – MR. ROGER LEVEJAC, France
- **International 1st Vice President** – MR. ANDERS RUGGIERO, Denmark
- **International 2nd Vice President** – MR. RANDY SANTOS, Qatar
- **International 3rd Vice President** – MR. JAMES RIDENOUR, Australia
- **International General Secretary** – MS. BURAK IPEKCI, United Kingdom
- **International Assistant General Secretary** – MR. JÉRÉMIE LOUET, Switzerland
- **International Treasurer** – MR. PIERRE KAISER, France
- **Past President** – MR. SIMON THOMAS, United Kingdom

Weitere wichtige Themen und Herausforderungen unserer Vereinigung wurden konstruktiv und in einem offenen Austausch diskutiert, zum Beispiel der Ausschluss von China und Norwegen aus dem internationalen Verband. Zudem stellten sich die nächsten Austragungsorte der zukünftigen Kongresse vor: #UICH2020Delhi und #UICH2021Qatar.

AM DIENSTAG STARTETEN ALLE DELIGIERTEN UND PARTNERZU VERSCHIEDENEN AUSFLUGSZIelen.

Die Tour nach Monaco führte entlang der berühmten FORMEL 1 Rennstrecke zum HOTEL HERMITAGE, in das CASINO MONTE CARLO und die Oper, einem wunderschönen Bau aus dem Jahr 1854. ALAN DUCASSE höchstpersönlich ludt in seinem neuen Restaurant OMER im prestigereichen HOTEL DE PARIS zu einem französisch-libanesischen Lunch. Ein weiterer Programmpunkt war das OZEANOGRAPHISCHE MUSEUM, 1889 von FÜRST ALBERT I eröffnet. Parallel fanden Kurz-Trips in das CHÂTEAU FONT DU BROC, auf die Insel Iles de Lerins und zum altherwürdigen Golf Club in Cannes Mandelieu statt. Neben vielen arbeitsreichen Tagen, gestalteten unsere französischen Gastgeber die Abende mit sehr viel Hingabe.

Eine Glittering & Glimmering Night erlebten wir im legendären THE PALM BEACH CANNES mit gesetztem Menue, einer unterhaltsamen Show in einer atemberaubenden Location direkt am Strand. Einen weiteren Abend verbrachten wir in der Rue Saint-Antoine. Von Live-Musik und Folklore begleitet, wurden wir in typisch-rustikalen Restaurants mit köstlichen Spezialitäten der französischen Küche verwöhnt. Im Restaurant LE RELAIS DES SEMAILLES saß die deutsche Delegation zusammen mit Freunden und internationalen Partner von SIXT und tauschten bisherigen Erfahrungen aus. Der Galaabend unter dem Motto „Cannes is a Festival“ führte uns in den Palais des Festivals de Cannes. Wie sonst die Filmstars, begleitetete eine Kamera-Live-Übertragung in das Movie Theater das Eintreffen der Länder-Delegationen. Im Salon des Lumières wurden allen Sponsoren und Teilnehmern des Kongresses gedankt. Darunter DAVID LISNARD, Bürgermeister von Cannes und ROGER BASTONI, Chef Concierge im MAJESTIC HOTEL, der offiziell in den Ruhestand verabschiedet wurde. Zur Preisverleihung des Les Clefs d'Or Awards zu Ehren von Pierre Quentin wurden alle 16 Kandidaten auf die Bühnen gebeten. Nach einer Dankesrede von ANDERS RUGGIERO wurde der Award an RAPHAËLLE GRANDGIRARD aus dem MANDARIN ORIENTAL, Genf feierlich überreicht. ■

Der nächste internationale Kongress findet vom 28. März bis 2. April 2020 in Deli, Indien statt. Ein europäischer Kongress ist für 2020 in Planung. Weitere Informationen gibt es bald auf WWW.LESCLEFSOR.ORG

Es war ein unvergesslicher Kongress voller besonderer Momente und Emotionen





Text: Paul Huth
Kathrin Beulshausen



Sektion
Hamburg



Reeperbahn,
Landungsbrücken,
Elbphi und zu
Füßen des Michel:
Ein toller Tag

Concierge-Azubi-Tag

oder wie geht Selbstmarketing bei unserem Nachwuchs in der Praxis



Wer in einer fremden Großstadt eine Hotel-Ausbildung beginnt, hat viel zu lernen.

Spätestens an der Rezeption kommen die Fragen der Gäste: *Wie heißt das größte Museum, wie lange brauche ich zu Fuß in die Altstadt oder zum Hafen und welche Sehenswürdigkeiten sind wichtig.* Für einen guten Einstand und ein herzliches Willkommen sorgt die **Sektion Hamburg** seit 2017 sehr erfolgreich mit dem **Concierge-Azubi-Tag**. Gleichzeitig ist diese Maßnahme kostenloses Marketing für die Vereinigung.

Während einer unserer Sektionssitzungen haben wir uns Gedanken gemacht, was wir als Les Clefs d'Or Concierges für den Nachwuchs tun können. Schnell war unter anderem die Idee für einen gemein-

samen Azubi-Tag geboren. Viele Auszubildende sind neu in Hamburg – es war uns wichtig ihnen gemeinsam die Highlights zeigen, um sich in der Stadt schneller zurecht zu finden und unseren Gästen kompetente Gastgeber zu sein. Etwa ein halbes Jahr vor dem Stichtag haben wir uns zusammengesetzt und mit den Planungen begonnen. Wir wollten einen tollen Tag auf die Beine stellen, der unseren eigenen, hohen Ansprüchen gerecht wird. Zum 1. August und 1. September starten bei uns die meisten jungen Kollegen. Wir haben uns zunächst in einigen großen Häusern rückversichert, dass nicht bereits eigene Schulungen geplant sind und anschließend einen Termin für Mitte bzw. Ende August festgelegt. Entscheidend war natürlich auch die großartige Unterstützung unserer Partner, ohne die das Ganze nicht möglich gewesen wäre. So konnten wir unseren Auszubildenden das Programm kostenlos anbieten. Jedes Mitglied des Orgateams hat sich um einen Programmpunkt gekümmert. Über eine WhatsApp Gruppe haben wir uns bis zum nächsten Treffen auf dem Laufenden gehalten. Um die wichtigsten Sehenswürdigkeiten der Stadt zu entdecken, stellten uns DIE ROTEN DOPPELDECKER einen Bus für eine private Stadtrundfahrt zur Verfügung. Den Startpunkt haben

wir am Hotel ELYSÉE festgelegt, eine halbe Stunde vor der geplanten Abfahrt um 9.00 Uhr. Besonders gut kamen die Franzbrötchen und der Kaffee an, die das Hotel spendiert hatte. Mit den Guides von UNSER HAMBURG ging es anschließend bei einem Rundgang durch die Speicherstadt und Hafencity, sowie auf die Plaza der Elbphilharmonie. Ein leckeres Lunch-Menü gab es im ersten Jahr im Carls, im zweiten Jahr bei Butsche im OLD COMMERCIAL ROOM. Mit der REEDEREI ABICHT konnten wir mit einer Barkasse den berühmten Hamburger Hafen erkunden. Im ersten Jahr zeigte uns das ST. PAULI OFFICE zum Abschluss die berühmt-berühmte Reeperbahn. Im zweiten Jahr haben wir den Reeperbahn-Rundgang durch eine selbst ausgearbeitete Rallye ersetzt. Nach dem Mittagessen ging es in Gruppen à zehn Azubis mit unterschiedlichen Fragen und Routen vom Michel durch das Komponistenviertel an der Reeperbahn vorbei bis zu den Landungsbrücken. Für die Ausarbeitung einer Tour mit einer Dauer von zwei Stunden, muss man ca. zwei Tage einplanen. Speziell die Entwicklung der unterschiedlichen Fragen, die erst nach richtiger Beantwortung zur nächsten Frage führten, waren aufwendig. Es empfiehlt sich, die Tour unbedingt vorher zu testen. Einige Fragen bzw. Antworten ergeben sich dabei noch spontan. Aus den Hotels und von den Azubis gab es durchweg tolles Feedback. Deswegen werden wir den Tag nun fest etablieren und jedes Jahr anbieten. Darüber hinaus wird es auch kleinere Events übers Jahr verteilt geben, zu denen wir interessierte Auszubildende und Kollegen mit einladen. ■

DIE STADTFÜHRUNG DURCH DIE SPEICHERSTADT UND DIE ELBPHILHARMONIE WAR SEHR INTERESSANT, da wir viele Hintergrundinformationen und Geschichtliches über Hamburg lernen konnten. Es war toll, Azubis aus anderen Hotels kennen zu lernen. Die Concierges und Guides haben den Tag mit viel Humor gestaltet und waren auch für Insiderfragen offen. ■

ESTELLE COLY
AUSZUBILDENDE, GRAND ELYSÉE

DER TAG MIT DEN CONCIERGES DER GOLDENEN SCHLÜSSEL IST FÜR UNSERE AUSZUBILDENDEN EINE SEHR GUTE MÖGLICHKEIT DIE STADT KENNZULERNEN. Selbst die Hamburger entdecken am Tag neue Ecken in Hamburg. Das Feedback unserer Auszubildenden war sehr positiv. ■

ELENA BRESSER
MARKET HUMAN RESOURCES SUPERVISOR,
RENAISSANCE HAMBURG HOTEL &
HAMBURG MARRIOTT HOTEL

FÜR DIE AUSZUBILDENDEN, BESONDERS FÜR DIE, DIE NEU ZUGEZOGEN SIND, war der Azubi-Tag der Goldenen Schlüssel eine bereichernde Erfahrung. Mit Abwechslung und Spaß wurden Informationen vermittelt, die selbst eingefleischte Hamburger überraschen können. ■

VICTORIA HEMPEL
AUSZUBILDENDE, HAMBURG MARRIOTT HOTEL

DIE ORGANISATION UND DURCHFÜHRUNG DES AZUBI TAGS DURCH DIE CLEFS D'OR HAMBURG IST EINE FANTASTISCHE INITIATIVE, die zu einer bedeutsamen Tradition werden kann. Es ist für Newcomer wichtig zu wissen welche einmaligen Erlebnisse Hamburg für Reisende bereithält und das umfassende Netzwerk der Clefs d'Or ist bei der Gestaltung dieses Tages dabei besonders hilfreich und wichtig. ■

ANDRÉ VEDOVELLI
DIREKTOR UND GENERAL
MANAGER, GRAND ELYSÉE



Dort wo sich die Designer- und Luxusstores aneinander reihen und Touristen das Shoppingleben genießen, öffnet sich in mitten des Trubels eine Oase der Ruhe und Entspannung.

Global Blue

Die luxuriöse Lounge des Mehrwertsteuer-Rückerstatters GLOBAL BLUE eröffnete im vergangenen Jahr an der Münchner Maximilianstraße und bietet seinen Besuchern nicht nur den Luxus von Erfrischungen, Snacks und Entspannung von ihren Shoppingtouren, sondern auch die direkte Tax-Free Erstattung.

Fast versteckt in der ersten Etage eines repräsentativen Altbaus liegt die GLOBAL BLUE LOUNGE. Fischgrätparkett, hohe Decken, heller Stuck, großzügige Räume und bequeme sowie moderne Designmöbel laden die Besucher der Lounge zum Verweilen ein. Ins Auge fällt die

Liebe zum Detail mit der die Lounge eingerichtet wurde – für das bestmögliche Wohlfühlambiente und ein Shoppingenerlebnis der Extraklasse.

Darf es Kaffee, Tee oder Champagner sein? Das Service-Personal in der Global Blue Lounge erfüllt nahezu alle Wünsche der internationalen Shopper. Individuelle Wünsche der Kunden haben oberste Priorität. So bietet die Lounge auch einen Rückzugsort zum Gebet. Nicht nur die zentrale Lage lockt Shoppingtouristen in die Lounge an der Maximilianstraße, denn die Möglichkeit der sofortigen Mehrwertsteuerrückerstattung bietet einen echten Mehrwert. Bei der Vorlage der

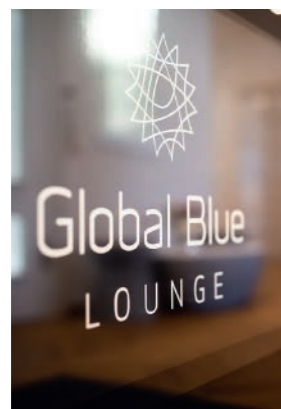
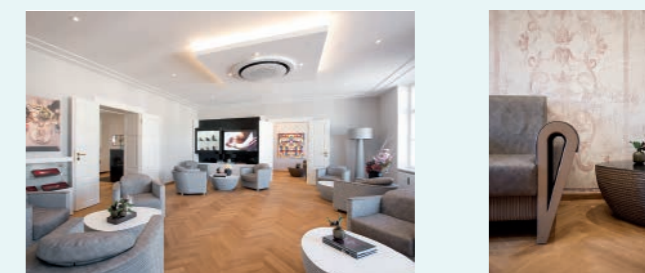
Tax-Free Formulare wird der fällige Betrag wahlweise auf die Kreditkarte gebucht oder bar ausgezahlt. Nach Belieben können Shopper die Rückerstattung im Anschluss in den Shops auf der Maximilianstraße wieder ausgeben.

EXTRA HIGHLIGHT DER LOUNGE

Besucher können sich besonderen Schmuck, Taschen oder Kleidungsstücke auch direkt vom Concierge-Service in die Lounge liefern lassen. Die Global Blue Lounge an der Münchner Maximilianstraße bietet einen Ort zum Wohlfühlen der das besondere Einkaufserlebnis in München abrundet. ■

Individueller Service in luxuriöser Atmosphäre

Kaffee, Tee oder Champagner? Tax-Free-Erstattung und Wohlfühlen in der repräsentativen Global Blue Lounge der Maximilianstraße



5 TIPPS, WIE IHRE GÄSTE BEIM SHOPPEN BARES GELD SPAREN KÖNNEN

URLAUB IN DEUTSCHLAND IST FÜR VIELE REISENDE DAS SHOPPING-HIGHLIGHT DES JAHRES. Touristen sind dann meist nicht geizig – trotzdem ist die Freude groß, wenn es Sparpotentiale gibt. Tax Free Shopping ist eine Möglichkeit, bares Geld zu sparen. Denn Shopper aus dem EU-Ausland können sich bei uns nach dem Einkaufen die Mehrwertsteuer zurückholen. Dabei gibt es allerdings einige Tipps und Vorschriften zu beachten. Bei der Abwicklung des Einkaufs können sich Reisende von Dienstleistern wie beispielsweise Global Blue unterstützen lassen, **Informationen gibt es unter www.globalblue.com.**

DIESE CHECKLISTE HILFT IHREN GÄSTEN BEIM EINKAUF:

1. RICHTIGER WOHNSITZ: | Wer steuerfrei in einem EU-Land shoppen will, muss selbst in einem Land außerhalb der EU wohnen und darf nicht mehr als drei Monate innerhalb von Europa unterwegs sein.

2. FRAGEN: | Man sollte direkt zu Beginn des Einkaufs im Geschäft fragen, ob steuerfreies Einkaufen möglich ist. Oft erkennt man das bereits an dem Logo des Dienstleisters, das meist in der Nähe der Kasse, im Eingangsbereich oder am Schaufenster angebracht ist.

3. FORMULARE AUSFÜLLEN: | Im Geschäft zahlen Urlauber zunächst den vollen Preis. Gleichzeitig werden aber vom Verkäufer die entsprechenden Tax Free Formulare ausgestellt.

4. ZOLLSTEMPEL ABHOLEN: | Mit dem Einkauf muss man vor der Abreise zum Zoll gehen und sich den Zollstempel abholen. Dabei ist es wichtig, alle Unterlagen wie Tax Free Formulare, Originalrechnungen und Ausweise und auch die gekaufte Ware in Originalverpackung dabei zu haben. Denn nur so kann der Zoll die Formulare auch abstempeln.

5. GELD ABHOLEN: | Mit dem ausgefüllten und vom Zoll gestempelten Tax Free Formular erhält der Reisende an ausgewiesenen Schaltern, an Flughäfen oder in der Innenstadt die gezahlte Steuer abzüglich einer Servicegebühr zurück – in bar oder auch als Buchung auf der Kreditkarte.

Eine kurze Checkliste hilft
Gästen sich entspannt
Sparpotenziale zu sichern



GLOBAL BLUE HAT DAS KONZEPT DES TAX FREE SHOPPING VOR 37 JAHREN ERFUNDEN.

Als weltweiter Marktführer in diesem Geschäftsbereich steigert GLOBAL BLUE das Einkaufserlebnis für Globe Shopper und sorgt für profitable Geschäftstransaktionen zwischen Einzelhändlern und ihren ausländischen Kunden durch eine große Auswahl an Produkten und Services.

GLOBAL BLUE beschäftigt 1.900 Mitarbeiter weltweit und ist in 51 Ländern tätig. Von April 2016 bis März 2017 wurden 32 Millionen Tax Free Shopping- und 21,5 Millionen Dynamic Currency Conversion-Transaktionen mit GLOBAL BLUE abgewickelt. Diese Transaktionen entsprachen einem Gesamtumsatz von 20,5 Mrd. € in den Geschäften. Darüber hinaus unterstützt GLOBAL BLUE seine Einzelhandelspartner durch Verteilung von mehr als 7,6 Millionen SHOP Magazinen und Karten sowie der Bereitstellung vielfältiger Online-Inhalte, um die mehr als 30 Millionen Globe Shopper pro Jahr zu erreichen und zu treuen Kunden zu machen.

Weitere Informationen finden Sie unter www.globalblue.com/corporate



HAMBURG ZUM ALTEN LOTSENHAUS

Das Restaurant vereint gekonnt hanseatische Tradition mit einer modernen, kreativen Küche. In der historischen Stube von 1745 servieren BJÖRN HOFFMANN und sein Team neu interpretierte norddeutsche Klassiker. Exzellente Fischgerichte stehen dabei natürlich im Vordergrund. Den Ausblick auf den Övelgönner Elbstrand gibt es kostenlos oben drauf. Das dazugehörige DOCK 13 LIDO bietet den perfekten Rahmen für einen Aperitif mit Blick aufs Wasser.
Övelgönne 13, 22605 Hamburg
040 8800196
zum-alten-lotsenhaus.de



Zum Alten Lotsenhaus

zenbasiertes, vegetarisches Menü sowie das Cell Menü, bestehend aus einer persönlichen Auswahl Evgenys. Die Inneneinrichtung des Cell setzt auf offene und geometrische Schmiedeelemente, die jeden einzelnen Tischbereich umgeben.
Uhlandstraße 172
10719 Berlin Charlottenburg
030 86332466, cell.restaurant

DRESDEN

MAHL2
Mit dem MAHL2 in der Dresdner Neustadt erwartet Gäste ein modernes Restaurant-Konzept, das das Food-Sharing-Prinzip in den Mittelpunkt rückt. So erlaubt es ein Baustein-Prinzip, in den Hauptgängen die Hauptkomponenten mit verschiedenen Beilagen zu kombinieren. Insbesondere der 800 Grad-Infrarotgrill wird bei Fleischliebhabern für besondere Genussmomente sorgen. Aber auch die weiteren Gerichte auf der kontinuierlich wechselnden Karte bestechen durch die Qualität der regional verwendeten Produkte. Ein absolutes „Muss“ für Liebhaber spannender Fine Dinings.
Görlitzer Straße 23
01099 Dresden Neustadt
0351 40864241
mahl2.de

innovative alkoholfreie Getränke. Das Barfood ist unkompliziert, überraschend und einfach zum Finger-schlecken köstlich. Die Weinkarte ist bewusst klein und beschränkt sich auf Weine aus den authentischen Weinregionen der Welt mit Identität – das Motto: „mit Bodenhaftung“.
Tannenstraße 23 a
40476 Düsseldorf Derendorf
0211 20081860
finnswinebar.de

KARLSRUHE

MEDITERRANE
Wenn Sie auf nichts verzichten möchten außer vielleicht auf eine Krawatte, besuchen Sie das Restaurant von IVICA BOBANOVIC. Hier können Sie stilvoll mediterrane Küche und ein entspanntes Ambiente genießen. Zum Serviceablauf gehört ein klassisches Amuse und eine exzellente aber unaufdringliche Beratung immer dazu. Unsere TOP Empfehlung – bitte reservieren Sie und genießen das in der Heimat der Familie Bobanovic selbst produzierte Olivenöl aus biologischem Anbau!
Karlstraße 70, 76137 Karlsruhe
0721 8196978, ka.mediterrane.eu

FRANKFURT

SUSHISHO
Das japanische Restaurant im Frankfurter MARITIM HOTEL ist seit Jahren bekannt. Seit über zehn Jahren steht es an der Messe für gute Qualität und bietet seit Mitte März zwei weitere Food Trends an. Extravagantes Sushi und die bekannten Poké Bowls stehen seitdem auf der Karte. Die beliebten Bowls gibt es in zwei Versionen, der hawaiianischen Poké Bowl und dem japanischen Chirashi. Chirashi Bowl setzt auf das Aroma von Sushi Reis und mehreren Sorten rohem Fisch. Die hawaiianische Bowl überzeugt mit Fleisch oder Fisch, sowie Geschmacksträgern wie Sriraha-Sauce oder Cashewnüssen. Das extravagante Sushi wird es in sogenannten Fancy Rolls geben. Neben Fancy und Namen wie Dancing Tiger oder Dee Impact werden die Makis dafür unter anderem mit Chili Sauce flambiert oder im Tempura Mantel frittiert.
Maritim Hotel Frankfurt
Theodor-Heuss-Allee 3
60486 Frankfurt, 0351 40864241

Hier schmeckt's uns | Unsere Empfehlungen

BERLIN

CELL
Im Herzen Charlottenburgs befindet sich das Restaurant CELL, eröffnet vom russischen Küchenchef EVGENY VIKENTIEV, der in St. Petersburg das berühmte HAMLET & JACKS betreibt. Cell ist das erste internationale Restaurant von Evgeny und steht für innovative und avantgardistische Küche. Verwendet werden hauptsächlich regionale und saisonale Produkte. Das Restaurant bietet eine Auswahl von drei Menüs mit jeweils 9 Gängen an. Ein streng an die Saison angepasstes Menü, ein pflan-

DÜSSELDORF

FINNS
Im Oktober 2018 eröffnete FINNS WINE & KITCHEN auf der beliebten und belebten Tannenstraße im Düsseldorfer Trendviertel Derendorf. Das FINNS bietet montags bis samstags aufregende Gerichte und spannende individuelle Getränke. Mit dem Finns setzt Küchenchef SVEN NÖTHEL mit dem „am Kamin“-Team in Düsseldorf in legerem und intemem Ambiente seinen individuellen Kochstil konsequent fort. Er präsentiert in der Rheinmetropole das „Beyond Sweetness“-Konzept rund um

DOMINIQUE PIQUEMAL
VIZEPRÄSIDENT, LUXURY OPERATIONS
AND FOOD & BEVERAGE STRATEGY EMEA,
HILTON WORLDWIDE



“The
 next
 big
 thing”

With extensive experience in the luxury sector, solid commercial achievements and his distinctive creativity, Dominique assumed leadership of the newly established EMEA Luxury Division for HILTON in January 2017, with ultimate responsibility for all WALDORF ASTORIA, CONRAD and CANOPY BY HILTON HOTELS. In July 2016 Dominique was appointed Vice President for Food & Beverage Strategy in EMEA, with particular emphasis on developing restaurant concepts and partnering with third party restaurant operators.

During Dominique's career with Hilton, he managed the company's largest portfolio acquisition at the time, established the DOUBLETREE by Hilton brand in Europe, opening hotels in London, Amsterdam and Dublin, and introduced dynamic pricing. Young at heart, naturally inquisitive and a distinguished constructive disruptor, Dominique's passion is to uncover the 'next big thing' in design, dining and customized luxury ahead of the trend, and most importantly, influence how they integrate with each other to enhance the guest experience.

Hospitality is in Dominique's blood, working in kitchens from an early age with this father who was a chef. Prior to Hilton, Dominique led F & B as Director of Banquets and Special Services at THE PENINSULA BEVERLY HILLS, Food and Beverage Director at STARWOOD HOTELS & RESORTS' LUXURY COLLECTION in La Jolla and as Food and Beverage Director at STARWOOD'S WESTIN COPLEY PLACE in Boston before becoming Hotel Manager. He then moved into luxury hotel management as Hotel Manager at FOUR SEASONS HOUSTON and Managing Director at BLACKSTONE'S THE LONDON NYC in Manhattan.



The interview was conducted by Christoph Hundehege, Chef Concierge Waldorf Astoria Berlin

When Dominique comes to the WALDORF ASTORIA BERLIN he always swings by at the Concierge Desk to get the latest information about recent openings in the restaurant scene. He also trusts us when friends and family come to Berlin that we will be able to create the best possible itinerary for them. We decided to create a questionnaire to find out what a man in his position thinks about the future role of the Concierge in his hotels.

DOMINIQUE PIQUEMAL

LE CONCIERGE | *What does it need, as a Concierge, to be a great host?*

DOMINIQUE PIQUEMAL | I believe a great Concierge has to have hospitality skills and truly needs a passion for being a host and hotelier. When a guest feels that a Concierge is doing something for the guests' interest, hospitality is present. If a guest feels that a Concierge is engaged to their overall stay, then the entire stay will be positively influenced by the drive of a Concierge team. A Concierge should do all things with his heart and must be willed to go beyond expectations.

LE CONCIERGE | *When traveling, do you arrange things prior to your journey or more spontaneous in terms of restaurants, theater, city tours and such?*

DOMINIQUE PIQUEMAL | It's great to be spontaneous, however I prefer to do 50 percent planned events as a base and then be spontaneous to really get a feel or flavor of the city/country I am in.

LE CONCIERGE | Do you use the service of a Concierge when traveling? And how do you check the ability of Concierges?

DOMINIQUE PIQUEMAL | Well I am fortunate that I have access to some great Concierges when I stay at Waldorf Astoria Hotels, so I am constantly asking them for "the inside scoop" for that city. They never let me down.

LE CONCIERGE | Is there a highlight that you experienced especially with a service from a Concierge?

DOMINIQUE PIQUEMAL | I cannot just state one highlight. To me anticipating my needs always surpasses my expectation. Concierges constantly influence guest stays and can make great things happen even though it might be very last minute.

LE CONCIERGE | To become a Les Clefs d'Or Member Concierges need to demonstrate a substantial professional experience. Would you agree that Les Clefs d'Or stands for quality and ensures that the Concierge is well experienced/trained/educated?

DOMINIQUE PIQUEMAL | Knowledge is a powerful tool and being a Les Clefs d'Or gives you and your guests an advantage. In addition to this they are very good at instilling hospitality.

LE CONCIERGE | You are responsible for luxury hotels. How important is it for you to see Les Clefs d'Or Concierges in your hotels?

DOMINIQUE PIQUEMAL | Having Les Clefs d'Or Concierges is a good base coupled with great attitude. This gives my hotels an advantage as they are real experts in their cities.

LE CONCIERGE | Why should hotels not outsource a Concierge Department to external companies?

DOMINIQUE PIQUEMAL | I have experienced both in-house and outsourced concierges. In house Concierges tend to have a better connection to the mission of the hotel.

LE CONCIERGE | What challenges might hospitality and especially the Concierges face, in the next years?

Having Les Clefs d'Or Concierges is a good base coupled with great attitude. This gives my hotels an advantage as they are real experts in their cities.

DOMINIQUE PIQUEMAL | I believe great talent and the will to provide the utmost of service becomes rare, it could cause challenges in recruiting qualified Concierge.

LE CONCIERGE | What impact have new technologies to the Concierges and the daily work?

DOMINIQUE PIQUEMAL | Technologies is making the hotel industry more efficient. This is more evident at the Concierge desk. The future will be the use of artificial intelligence to assist Concierges. As long as the Concierges understand that they have to go with technology they will always be a great asset for the luxury hospitality.

LE CONCIERGE | 10 Waldorf Astoria recently launched the "unforgettable experiences". Can and should Concierges be involved in business development?

DOMINIQUE PIQUEMAL | Concierges have invaluable wealth of local knowledge and as more and more guests are looking for authentic local experiences which will influence where they stay. Our Concierges have been engaged to assist in sourcing local experiences and should be in the future.

LE CONCIERGE | How do the Concierges need to develop themselves to be an asset for hotels?

DOMINIQUE PIQUEMAL | I believe it has to be two folds: Concierges have to be willing to assist other departments within the hotel. Secondly, other departments need to think outside of the box to take advantage of the wealth of information the Concierges have. We use them as part of the sales process on client sites or even training Bartender of how to speak and inform guest of local activities. They should share their passion and knowledge.

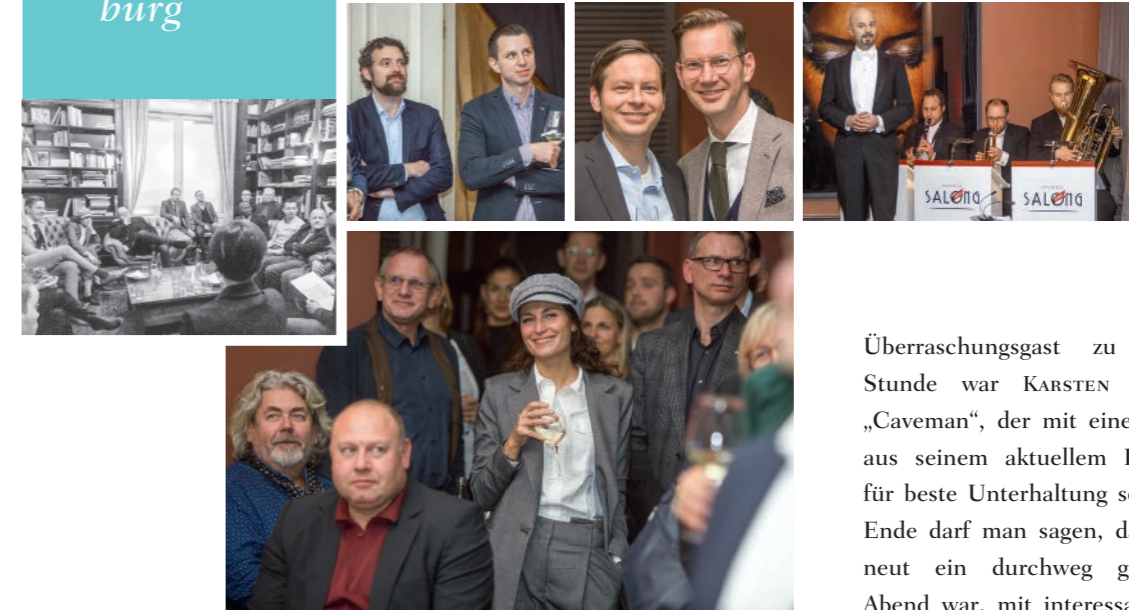
LE CONCIERGE | How would you think a hotel can support their Concierge team in terms of networking?

DOMINIQUE PIQUEMAL | For example, support costs for the international concierge congress or continue to explore new things in their cities. Like I stated earlier, knowledge is powerful asset and networking is vital to understand changes in guests needs, environments and technologies. ■

Um den genauen Wortlaut des Interviews nicht zu verfälschen, wurde es in der Originalsprache Englisch gedruckt

Sektion Berlin/Brandenburg

Ein rundum gelungener Abend zur Freude aller Anwesenden



GET TOGETHER UNTER FREUNDEN

NACH EINEM FULMINANTEN UND ERFOLGREICHEN PARTNER-EVENT IM DEZEMBER 2017, lud die Berliner Sektion am 10. Dezember 2018 erneut zu einem Get Together, um für die wunderbare Zusammenarbeit zu danken. Nach der ersten Veranstaltung in diesem Rahmen, erzählten und schwärmten unsere Gäste auch im Nachgang noch davon. Somit war es also wenig verwunderlich, dass wir innerhalb kürzester Zeit zahlreiche Zusagen erhielten und am Ende weit über 100 Gäste begrüßen durften. Den exklusiven Rahmen für dieses Event bildete das 1. OG des Restaurant BORCHARDT. Die private Veranstaltungsetage des Restaurants ist eine 250 Quadratmeter große Altbauwohnung aus der Belle Époque mit mehreren Salons und einer Bibliothek und bot das perfekte Ambiente für diesen besonderen Anlass. Kulinarisch wurden wir mit einem Flying Buffet verköstigt und das mittlerweile bis über die Grenzen Berlins hinaus berühmte „Borchardt-Schnitzel“ durfte natürlich auch nicht fehlen. Für die musikalische Untermalung des Abends sorgte die Band ENSEMBLE PETIT SALON und gab Songs der 20er und 30er Jahre zum Besten.

Überraschungsgast zu späterer Stunde war KARSTEN KAIE als „Caveman“, der mit einem Auszug aus seinem aktuellem Programm für beste Unterhaltung sorgte. Am Ende darf man sagen, dass es erneut ein durchweg gelungener Abend war, mit interessanten Gesprächen, einem Wiedersehen „alter“ Bekannter und dem Kennen-

lernen neuer Freunde und Partner. Die Berliner Sektion bedankt sich herzlich bei ROLAND MARY und dem Team des Borchardt sowie bei unseren Sponsoren für die großzügige Unterstützung. ■
Linda Urban

Sektion Hessen

FEIERLICHE SCHLÜSSELÜBERGABE AN PHILIPP SCHETTER AM 31. JANUAR 2019

AUCH IM NEUEN JAHR SETZT SICH DER POSITIVE TREND IN DER SEKTION HESSEN FORT: Gleich bei der ersten Sitzung in der VILLA KENNEDY am Donnerstag, den 31. Januar 2019 wurde mit PHILIPP SCHETTER ein neues Mitglied der LES CLEFS D'OR aufgenommen. Somit sind nun mittlerweile 20 aktive Mitglieder in 13 Hotels. Spannende Aktivitäten >



Edward Park / Villa Kennedy

und Vorhaben für das kommende Jahr wurden intensiv besprochen und mit einer offenen Gesprächsrunde abgeschlossen. Zum Abschluss stellte MUSTAFA ÖZBEK von MOBIL WASH sein Dienstleistungs- und Produktportfolio vor. Anschließend waren die Concierges zu einem exquisiten Dinner mit Live Cooking im Restaurant DORADE eingeladen und ließen den Abend in geselliger Runde harmonisch ausklingen. ■ M. Eißner

BESUCH UNSERES PARTNERS #LOREY BEIM VIP SHOPPING AM 14. MÄRZ 2019

UNSER PARTNER UND UNTERSTÜTZER DER GOLDENEN SCHLÜSSEL DEUTSCHLAND, SEKTION HESSEN, DAS TRADITIONS-

Lorey Haushaltswaren



UNTERNEHMEN LOREY HAUSHALTSWAREN, hat am 14. März die Concierges zum VIP Shopping Event eingeladen. Bei einer exklusiven Führung durch den Geschäftsführer PHILIPP KELLER konnten sich die Kollegen ein genaues Bild von der Vielfalt an hochwertigen Produkten und Marken machen. Das Traditionsunternehmen besteht bereits seit 222 Jahren in der Mainmetropole und überzeugt durch Exklusivität und Kundenservice auf hohem Niveau. Besondere Marken wie LE CREUSET, MEISSEN, ROSENTHAL, BACCARAT, VERSACE und viele anderen finden sich auf insgesamt vier Etagen. Lorey liegt im Herzen von Frankfurt, fünf Minuten zu Fuß von der Hauptwache entfernt. ■

Timo Dreissigacker

KICK OFF IN SACHSEN-THÜRINGEN

WAS VERBINDET MAN MIT DEM JANUAR? Kaltes Winterwetter, den „Nachweihnachts-Blues“ oder doch eher bereits über den Haufen geworfene Vorsätze, die sich einige Wochen vorher noch gut angehört haben? Jeder hat sicher seine eigenen Assoziationen mit dem Beginn eines neuen Jahres. Gerade in der Hotellerie kann dieser sehr weit auseinandertriften. Haben einige von uns alle Hände voll zu tun, weil beispielsweise direkt die ersten Leitmessen ins Haus stehen, haben andere wiederum die Gelegenheit ein wenig durchzuatmen. Und so ist es mittlerweile Tradition, dass die SEKTION SACHSEN-THÜRINGEN im Anschluss eines betriebsamen Dezembers sein jährliches Kick Off zusammen mit seinen Freunden und Partnern im Januar zelebriert.

Sektion Sachsen-Thüringen



Der Jahresauftakt 2019 war jedoch ein besonderer, denn es wurde nicht nur das Jahr gemeinsam eingeläutet, sondern gleichzeitig auch die Aufnahme eines neuen Mitglieds in unsere Vereinigung gefeiert. So kam es, dass sich die Mitglieder der Sektion dieses Mal im HOTEL FÜRSTENHOF in Leipzig trafen, wo unsere Kollegin und Freundin SARAH SCHÖTTER im feierlichen Rahmen durch Sektionsleiter STEFFEN WOLF und Vizepräsident CHRISTOPH HUNDEHEGE ihre goldenen Schlüssel verliehen bekam. Mit Sarah hat die Sektion

wieder ein aktives Mitglied in Leipzig und gerne heißen wir Dich auch noch einmal an dieser Stelle herzlich Willkommen in der Sektion Sachsen-Thüringen und unserer einzigartigen Vereinigung! Für den kulinarischen Höhepunkt des Abends ging es im Anschluss ins Restaurant BEEFERS PREMIUM GRILL. Leipzigs erste Adresse für karnivorische Genüsse begrüßt seine Gäste zunächst in der Schalterhalle eines ehemaligen Bankgebäudes im eleganten, gleichzeitig jedoch entspannten Ambiente. Der zusätzliche Barbereich sorgt mit seinen Séparées zudem für eine gemütliche wie private

Atmosphäre. Neben der Qualität der angebotenen Produkte besticht das Beefers Premium Grill insbesondere auch durch seinen kompetenten und zuvorkommenden Service. Fazit: ein rundum gelungener Jahresauftakt, der ohne unsere Freunde und Partner nicht das Gleiche gewesen wäre. An dieser Stelle daher auch noch einmal der Dank der Sektion Sachsen-Thüringen an ebenjene, insbesondere die STADTRUNDFAHRT DRESDEN und LIMOUSINENSERVICE UDO TRÄNKNER, die diesen gemeinsamen Abend ermöglicht haben. ■ Constantin Bock

Sektion Hamburg



Ein beschaulicher Abend in vertrauter Runde

SEKTIONSNEWS HAMBURG

IM GEISTE DES VEREINSMOTTOS IN SERVICE THROUGH FRIENDSHIP LUD DIE SEKTION HAMBURG-BREMEN IHRE REGIONALEN MITGLIEDER, FREUNDE UND SPONSOREN AM 18. FEBRUAR ZUM KICK-OFF EVENT 2019 IN DAS HAMBURGER TRADITIONSRESTAURANT ZUM ALTEN LOTSENHAUS. Der wunderschöne Ausblick auf den Övelgöner Elbstrand, die geschichtsträchtige Location und ein grandioses Gala Menü bildeten dabei den perfekten Rahmen für einen unvergesslichen Abend. Gründe zum Feiern gab es natürlich einige. Die Sektion Hamburg-Bremen ist stolz, sowohl den Stadtführer RONALD LÜHRS, als auch die Marke GIORGIO ARMANI – vertreten durch GABOR STEINER und MALTE LEPSIEN – als neue regionale Sponsoren begrüßen zu dürfen. Egal ob persönliche Beratung, kompromisslose Qualität oder größter Respekt vor langjähriger Tradition. All unsere Partner schätzen, achten und leben die Werte unserer Vereinigung jeden Tag aufs Neue. Daher blicken wir mit Mut und Freude in die gemeinsame Zukunft. Auch feiern wir die Aufnahme von gleich drei neuen Mitgliedern in die Reihen unserer Sektion. RONALD



GABSCH wechselte im Winter 2018 von den Les Clefs d'Or Suisse nach Deutschland und betreut nun die Concierge Loge im GRANDHOTEL HEILIGENDAMM. Zudem heißen wir SÖREN DOLLING aus dem SOFITEL HAMBURG ALTER WALL und CHRISTIAN BECK aus dem PARK HYATT HAMBURG als neue Vereinsmitglieder herzlich willkommen. Der festliche Abend bot des Weiteren die Möglichkeit, den ehemaligen Sektionsleitern SIMON BERTRAM und PAUL HUTH einen ganz besonderen Dank auszusprechen. Beide bekleideten ihre Ämter bis Dezember 2018 und waren federführend bei der 33. NATIONALEN TAGUNG DER GOLDENEN SCHLÜSSEL DEUTSCHLAND E.V. in Hamburg. Sie wurden von PATRICK SCHEMBRI und OLIVER SICK als Sektionsleiter und Stellvertreter beerbt. Auch dank der großzügigen Geschenke durch unseren nationalen Partner SIXT wird uns dieser einmalige Abend noch lange in Erinnerung bleiben. ■ Patrick Schembri



Sektion Bayern

News aus den Sektionen

BESUCH BEI EINEM GLANZVOLLEN REPRÄSENTANTEN DER KADEWE GROUP: OBERPOLLINGER

MIT GROSSER FREUDE IST DIE BAYRISCHE SEKTION DER EINLADUNG UNSERES GESCHÄTZTEN, NATIONALEN KOOPERATIONSPARTNER, DER KADEWE GROUP GEFOLGT, um uns ein Bild der frisch renovierten Etagen im Luxuskaufhaus OBERPOLLINGER zu machen. Managing Director ALEXANDER REPP nahm sich viel Zeit für eine exklusive Hausführung, um die Besonderheiten des Traditionshauses zu präsentieren.

Eröffnet wurde der Oberpollinger im März 1905 durch die hanseatischen Kaufmannsfamilie M. J. EMDEN SÖHNE. Die Besucher konnten sich hier an erlesenen Waren, einem Teezimmer, einem Reisebüro und öffentlichen Telefonkabinen erfreuen. Unter der Führung von RUDOLPH KARSTADT fuhr das Haus in den

Zwanzigerjahren ein für die damalige Zeit revolutionäres Geschäftsmodell: niedrige Festpreise und Barzahlung statt Feilschen und Anschreiben. Auf die Zerstörung durch einen Bombenangriff im Januar 1945, folgte die Wiedereröffnung im Jahr 1954. Der Wiederaufbau verwandelte mit umfangreiche Modernisierungsmaßnahmen das Traditions-

haus in ein visionäres Kaufhaus. Bis 2006 erweiterte sich die Verkaufsfläche auf 34.000 Quadratmeter, verteilt auf sieben Etagen. Heute steht der Oberpollinger für einen urbanen Lebensstil mit dem Geist von Münchner Tradition. Seit 2015 gehört das Kaufhaus Oberpollinger zur KaDeWe Group, welcher auch das Alsterhaus in Hamburg und das KaDeWe in Berlin angehören. Bis 2018 wurde nochmals umfangreich auf drei Stockwerken renoviert und der neue Concept Store THE STOREY, die LIVING Etage und zuletzt das Erdgeschoss mit den Bereichen Accessoires, Beauty und Schmuck eröffnet. Das der Service im Oberpollinger wird großgeschrieben wird, ist daran zu erkennen, dass der Departmentstore unter anderem Private Shuttle Service und Personal Shopping anbietet, um noch attraktiver auf anspruchsvolle Kunden zu wirken. Wir bedanken uns bei Alexander Repp und seinem Team für den eindrucksvollen Vormittag im Oberpollinger. ■ Simon Fossen

MEIN NAME IST PHILIPP SCHETTER, geboren am

12. September 1991 in Offenbach am Main. Im August 2012 begann mein beruflicher Werdegang als Auszubildender in den HILTON Hotels am Frankfurter Flughafen. In dieser Zeit entdeckte ich schnell meine Leidenschaft für die Arbeit im Hotel.

Nach meiner Ausbildung und einem weiteren Jahr im HILTON FRANKFURT AIRPORT, suchte ich eine neue Herausforderung und fand diese im STEIGENBERGER FRANKFURTER HOF.



Hier erlebte ich täglich die Aufgaben und Herausforderungen eines Concierge in einem Luxushotel. Nach einigen Monaten als Hoteldiener und Wagenmeister, begann ich in der Conciergeloche dieses prestigeträchtigen Hauses auszuhelfen und wurde kurz darauf zum Junior Concierge befördert. Seit diesem Tag war mir klar, dass der Beruf als Concierge genau der ist, welcher mir Spaß und Freude bereitet.

Nach zweieinhalb Jahren war es dann Zeit für den nächsten Schritt. Seit August 2018 bin ich nun Teil des Concierge-Teams der VILLA KENNEDY in Frankfurt. Ich gebe jeden Tag mein Bestes um als junger Concierge Erfahrungen zu sammeln und mich in meinem Handeln und Denken weiter zu entwickeln. Nun geht mein Traum in Erfüllung und ich werde ein Teil der Goldenen Schlüssel. Dies war seit Beginn meiner Tätigkeit als Concierge das größte Ziel für mich. Ich blicke voller Spannung und Freude auf alles, was nun kommen mag und freue mich, als Mitglied der Vereinigung die Werte und Traditionen zu leben und sie jeden Tag aufs Neue zu verinnerlichen. Darüber hinaus erhoffe ich mir neue Kontakte zu anderen Mitgliedern zu knüpfen und gemeinsam mit meinen Kollegen alle Gäste glücklich zu machen! Ein besonderer Dank gilt TIMO DREISSIGACKER und HOLGER MÜLLER, die mir die Chance gegeben haben ein Teil Ihres Teams zu werden und mich darüber hinaus auf dem Weg zu den Goldenen Schlüsseln stets unterstützt haben. ■

NEUE MITGLIEDER STELLEN SICH VOR

SIMON PANTER, geboren am 28. Januar 1981.

Nach meiner Ausbildung im Romantikhôtel WELLINGS HOTEL ZUR LINDE in Moers/Repelen, begann für mich eine spannende Karriere. 2003 entschied ich mich für zwei Jahre im Familienunternehmen HOTEL GLETSCHERGARTEN in Saas-Fee (Schweiz) zu arbeiten. Weitere sieben Jahre folgten im WELCOME HOTEL ESSEN mit dem erreichten Ziel Restaurantleiter und Ausbilder zu werden. Ich sehnte mich nach einer neuen beruflichen Herausforderung und arbeitete folglich ein Jahr als angehende Führungskraft bei ALDI-SÜD in der Hauptfiliale in Mülheim a. d. Ruhr. Doch der engere Gästekontakt fehlte mir und ich wollte von nun an hoch hinaus. Als Flugbegleiter bei AIR BERLIN erfüllte ich mir für ein weiteres Jahr einen Kindheitstraum. 2013/2014 habe ich als Steward auf der MS HANSEATIC und als

Butler auf der MS EUROPA2 gearbeitet. Seit Dezember 2015 arbeite ich nun schon im CAPELLA BREIDENBACHER HOF in Düsseldorf als Persönlicher Assistent (Concierge).

MEINE ZIELE BEI DEN GOLDENEN SCHLÜSSELN:

- Globales Netzwerk aufbauen (viele Kontakte mit den Kollegen knüpfen und sich gegenseitig austauschen). Gästen weltweiten Top-Service bieten.
- Tätigkeiten der Concierges im Bereich NRW durch Social Media mehr in den Fokus stellen.
- An nationalen und internationalen Kongressen teilnehmen und sich an sozialen Projekten beteiligen.
- An nationalen/internationalen Kongressen teilnehmen und sich an sozialen Projekten beteiligen.



Unsere Partner

NATIONALE PARTNER

SIXT GMBH & CO. AUTOVERMIETUNG KG Lange Straße 25 Zugspitzstraße 1 82049 Pullach

AMERICAN EXPRESS CENTURION CARD Theodor-Heuss-Allee 112 60486 Frankfurt am Main

BUCHERER 1888 Residenzstraße 11 80333 München

THE KADEWE GROUP GMBH Katharina-Heinroth-Ufer 1 10787 Berlin Alsterhaus, Hamburg KaDeWe, Berlin Oberpollinger, München

GO! EXPRESS & LOGISTICS (DEUTSCHLAND) GMBH Brühlerstraße 9 53119 Bonn

THE BICESTER VILLAGE SHOPPING COLLECTION The leading luxury outlet experience in those villages Ingolstadt Village Wertheim Village

HIRMER GMBH & CO. KG Kaufingerstraße 28 80331 München HIRMER GROSSE GRÖSSEN, ECKERLE HERRENMODEN

INTERNATIONAL NEW YORK TIMES Lersnerstraße 12 60322 Frankfurt

ETIENNE AIGNER AG Marbachstraße 9 81369 München

PORSCHE LIZENZ- UND HANDELSGESELLSCHAFT MBH & CO. KG Grönerstraße 5 71636 Ludwigsburg

ONLINE NOW! GMBH AGENTUR FÜR DIGITALE KOMMUNIKATION + DIGITAL BRAND MANAGEMENT Reichsstraße 100, 14052 Berlin

RIMOWA GMBH Richard-Byrd-Straße 13 50829 Köln

GLOBAL BLUE DEUTSCHLAND GMBH Vogelsanger Weg 38 40470 Düsseldorf

BADEN-WÜRTTEMBERG

MODEHAUS WAGENER Lange Straße 25 KAUFHAUS Lange Straße 44 76530 Baden-Baden Tel. 07221.3039-0

MAX GRUNDIG KLINIK GMBH Schwarzwaldhochstraße 1 77815 Bühl/Baden Tel. 07226.540

E. BREUNINGER GMBH & CO. Marktstraße 1-3 70173 Stuttgart Tel. 0711.2110

ELS EXECUTIVE LIMOUSINE SERVICE GMBH Schillerstraße 11 Residenz Turgenjew 76530 Baden-Baden Tel. 07221.973979-0

SACHSEN/THÜRINGEN

JUWELIER LEICHT IM TASCHENBERG PALAIS Sophienstraße 1 01067 Dresden TEL. 0351.4900588

SILBERMANN FASHION GMBH Schlossstraße 1 01067 Dresden

LIMOUSINENSERVICE UDO TRAENKNER Münzgasse 10 01067 Dresden Tel. 0351.4903640

CAFÉ UND RESTAURANT ALTE MEISTER Theaterplatz 1a 01067 Dresden Tel. 0351.4810426

STADTRUNDFAHRT DRESDEN Goppelner Straße 44 01219 Dresden Tel. 0351.8995650

RESTAURANT MORITZ An der Frauenkirche 13 01067 Dresden Tel. 0351.417270



DIE GOLDENEN SCHLÜSSEL DEUTSCHLAND E.V.
Vereinigung der Hotelportiers Deutschland

Hochstraße 21/UG 14, 81669 München
Telefon/Fax 089 4801381
office@lcdg.org
www.lcdg.org

Ehrenpräsident: Walter Freytag, München
Präsident: Thomas Munko, Berlin
Vizepräsident: Christoph Hundehege, Berlin
Schatzmeister: Hans J. Benkwitz, München
Revisor: Joachim Lenk, Berlin

Bankverbindung

Deutsche Bank München
IBAN: DE74 7007 0024 0404 0705 00
BIC: DEUTDE33MUC

Redaktion

Jochen Ehmann, München

Graphic Design

Michael Kuch München / michaelkuch.de

Herstellung

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

ISSN 0179-1451

Dachorganisation:

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

**DIE NÄCHSTE AUSGABE DER LE CONCIERGE
ERSCHEINT IM AUGUST 2019.**

In dieser Ausgabe erwartet Sie ein weiterer spannender
Interviewpartner und natürlich viele interessante Berichte
aus den Sektionen.



BEEINDRUCKEND.

*Ihr kompetenter Partner
für Printmedien*

**OFFSETDRUCK
WERBETECHNIK
MEDIENDESIGN**

**Offsetdruckerei
Alfons Butt**

84072 Au i. d. Hallertau
Telefon: 0 87 52 / 2 37
info@druckerei-butt.de
www.druckerei-butt.de



**SHOPPING IS BETTER
WHEN YOU DO IT TAX FREE**

Shop Tax Free and save up to 19%



Find out more at globalblue.com



Realise
the
potential™

~~un~~möglich.

Der persönliche Reise-
und Lifestyle-Service der
Platinum Card kann Ihnen
vieles möglich machen,
was sonst unmöglich ist.

Entdecken Sie das Potential.
Tel. 069 9797-3030



www.amex-kreditkarten.de/platinum