

# Berufsbild: Concierge

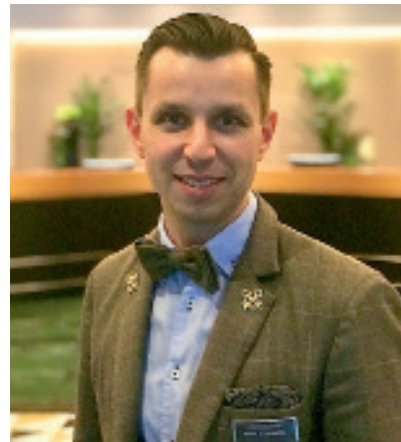
Ein „Nein“ hört man selten von ihnen. Basierend auf jahrelanger Erfahrung, umfangreicher Recherche und ihrem breiten, gut gepflegten Netzwerk können Concierges Hotelgästen so manchen Wunsch erfüllen. Wie funktioniert das? Wir haben bei drei Vertretern aus der Vereinigung Les Clefs d'Or / Die Goldenen Schlüssel nachgefragt.



Christoph Hundehege, Waldorf-Astoria, Berlin



Matthias Eißner, Grandhotel Hessischer Hof, Frankfurt



Marc Schnabel, Hotel Bristol, Berlin

Wie sieht Ihr beruflicher Alltag aus?

**Christoph Hundehege:** Unser beruflicher Alltag ist jeden Tag unterschiedlich und das macht ihn so spannend. Jeder Tag hängt von den Wünschen unserer Gäste und den Herausforderungen im Hotel ab. Natürlich gibt es auch hier Vorgänge, die jeden Tag gleich sind.

**Matthias Eißner:** Kein Tag ist wie der andere! Die Aufgaben sind zwar routiniert, jedoch die Anliegen, Wünsche und Sorgen der Gäste sehr verschieden und vielfältig. Genau das macht meine Arbeit sehr abwechslungsreich und spannend: die individuelle Betreuung und Dienstleistung am Gast.

**Marc Schnabel:** Als Concierge stehen wir täglich unseren anspruchsvollen Gästen mit Rat und Tat bei der Planung und Realisierung des Hotelaufenthaltes zur Seite. Sei es mit einem Stadtplan, Tickets für touristische Attraktionen und Events oder mit Inspiration. Ab und an gibt es schier unerfüllbare Wünsche, bei denen auch wir an die Grenzen des Machbaren kommen. Aber so lang es realistisch und bezahlbar ist, kommen wir meist zum Erfolg.

Gibt es eine Aus- oder Weiterbildung für das Berufsbild Concierge?

**Christoph Hundehege:** Die Grundlage sollte in erster Regel eine Ausbildung zum Hotelfachmann/-frau sein. Dies hilft, Prozesse im Hotel zu verstehen und erleichtert die Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen. Eine klassische Weiterbildung gibt es eigentlich nicht. Jeder Concierge arbeitet täglich an seinem eignen Erfahrungsrepertoire, entdeckt ständig Neues, pflegt alte und knüpft neue Kontakte. Den Startpunkt meiner Karriere als Concierge markierte die Ausbildung als Hotelfachmann in Köln. Nach Stationen in der internationalen Luxushotellerie habe ich 2012 die Chance bekommen, das Waldorf Astoria Berlin als Chef Concierge mit zu eröffnen.

**Matthias Eißner:** Die Aufnahme als Concierge in unserer Vereinigung ist an strenge Kriterien geknüpft, unter anderem benötigt man die Empfehlung von zwei bereits aktiven Mitgliedern und muss neben fünf Jahren im Hotel mindestens zwei Jahre Tätigkeit in einer Concierge-Loge vorweisen können. Ich habe eine Ausbildung zum Hotelfachmann absolviert und nach verschiedenen Stationen arbeite ich seit 2014 als Head Concierge & Guest Relation Manager im Grandhotel Hessischer Hof. Zwischendurch besuchte ich zwei Jahre die Hotelfachschule in Leipzig.

**Marc Schnabel:** Auch Quereinsteiger können sehr gute Concierges sein, wobei eine Ausbildung im Hotel als Grundlage dienlich ist. Wir sind weltweit in unserer Vereinigung organisiert und stets bemüht, für die Mitglieder Führungen und Ausflüge zu organisieren, die uns neue Informationen und Details liefern, die wir an unsere Gäste weitergeben. Ich habe die Ausbildung zum Hotelfachmann absolviert. Im Anschluss sammelte ich als Rezeptionsmitarbeiter erste Erfahrung als Concierge und Duty-Manager. Neben dem Beruf schloss ich das Studium zum Hotelbetriebswirt ab. Als sich 2011 die Chance auf die Concierge-Stelle im Kempinski Hotel Bristol auftat, zögerte ich keine Minute.

Fotos: die genannten Hotels

Was sollte jemand mitbringen, der als Concierge tätig werden will?

**Christoph Hundehege:** Ganz viel Leidenschaft und Liebe zum Detail. Kern der Aufgabe ist es, sich immer wieder aufs Neue für alles zu interessieren, was derzeit in der Stadt passiert. Ein absolutes Muss ist die Freude am Umgang mit Menschen und man sollte sich darüber bewusst sein, dass die Arbeitszeiten von anderen Berufen abweichen können.

**Matthias Eißner:** „M!“, das heißt: „Man muss Menschen mögen!“ Es braucht eine große Service- und Dienstleistungsbereitschaft, Einfühlungsvermögen, Authentizität, Diskretion, Menschenkenntnis und das gewisse Fingerspitzengefühl.

**Marc Schnabel:** Allgemein nützlich sind eine gute Kinderstube, Interesse am öffentlichen Leben, Spaß am Umgang mit Menschen und ein großer Wissensdurst.

Wie geben Sie im Allgemeinen mit Beschwerden um und was tun Sie, wenn Gäste dabei zum Beispiel verbal entgleisen?

**Christoph Hundehege:** Es gibt kein Patentrezept – je nach Gast und Anliegen ganz individuell. Ob Kritik, Ideen oder Wünsche, bei allen Anliegen ist es wichtig, aufmerksam zuzuhören und den Gast zu verstehen. Dann geht es darum, ihm individuell entgegenzukommen – je nach Art und Umfang seines Anliegens.

**Matthias Eißner:** Beschwerden sind wie eine kostenlose Unternehmensberatung! Konstruktives Feedback und eine Gesprächsbasis auf Augenhöhe sind dabei sehr wichtig. Ich nehme Kritik niemals persönlich. So komme ich in keinen Interessenskonflikt und Kompromisse sind möglich.

**Marc Schnabel:** Ein guter und direkter Umgang mit Beschwerden erspart viel Zeit, Nerven und auch Geld. Ich möchte jeden Gast ernst nehmen und ihm Verständnis entgegenbringen. Nach Prüfung des Sachverhaltes müssen Hotelmitarbeiter einen Spielraum vom Unternehmen erhalten, um ein Negativerlebnis während des Aufenthaltes in eine glückliche Abreise wandeln zu können, respektive die Situation zu harmonisieren. Nur in diesem Moment kann man als Hotel überhaupt reagieren, nach der Abreise wird es schwieriger. Meine Erfahrung hat gezeigt, dass eine klare und ehrliche Kommunikation wichtig ist.

Gab es einen Gästewunsch, der Ihnen besonders in Erinnerung geblieben ist?

**Christoph Hundehege:** Natürlich gibt es spektakuläre Geschichten, aber was wirklich zählt, sind die kleinen Aufmerksamkeiten. Sollte man in einer Konversation mit dem Gast Geburtstage raushören oder man erfährt im Gespräch etwas über ein bestimmtes Interesse, so lassen sich aus diesen Informationen viele wunderbare Momente kreieren. Das ist sicherlich für den einen oder anderen Gast wichtiger, als noch kurzfristig Tickets für ein Champions League Finale zu bekommen.

**Matthias Eißner:** Da gibt es viele! Ein besonders schöner Wunsch war zum Beispiel, die Verlobungsringe eines jungen Paares in einer Torte in der Form eines R2D2-Roboters zu verstecken. Ein Jahr später fand die Hochzeit auch in unserem Hotel statt. Der Kontakt zu diesen Gästen hält immer noch an.

**Marc Schnabel:** Einige exotische Wünsche gab es, die mir in Erinnerung geblieben sind. So zum Beispiel ein arabischer Gast, der hier im Handel gefundene Palmen in großer Menge mit nach Hause nehmen wollte. Drei Wochen später hatten wir 100 Stück transportfertig im Hamburger Hafen für ihn.

Nutzen Sie auch selbst auf Reisen die Dienste eines Concierge?

**Christoph Hundehege:** Unbedingt! Durch unsere Vereinigung sind wir weltweit vernetzt. Dies hilft nicht nur, Gäste glücklich zu machen, die im Anschluss in eine andere Destination reisen, sondern auch uns beim Reisen.

**Matthias Eißner:** Auf eigenen Reisen besuche ich immer den Concierge und hole mir Tipps für die Destination ab. Auf den Treffen unserer Vereinigung knüpfe ich Kontakte, die später auch meinen Gästen zu Gute kommen.

**Marc Schnabel:** Selbstverständlich nutze ich die Dienste meiner Kollegen auf Reisen. Denn sie sind vor Ort die Experten und sparen mir viel Recherchezeit über meinen Urlaubsort. Hier herrscht ein Grundvertrauen dem Rat meiner Kollegen gegenüber.

## Die Goldenen Schlüssel / Les Clefs d'Or

Die Berufsvereinigung der Hotelpartiers Deutschlands – Die Goldenen Schlüssel – wurde im November 1952 ins Leben gerufen. Im April zuvor wurde in Cannes die Union Internationale des Portiers des Grands Hotels – Les Clefs d'Or – von Teilnehmern aus neun europäischen Ländern gegründet. Heute zählt die Organisation fast 4.500 Mitglieder aus mehr als 45 Nationen. Der Kontakt der Mitglieder wird durch regelmäßige Treffen und Fortbildungen in verschiedenen Ländern vertieft und gepflegt. Mitglieder der Vereinigung tragen gekreuzte goldene Schlüssel am Revers als Markenzeichen. [www.lcdg.org](http://www.lcdg.org)