

Sag niemals nein!

Die Mitglieder der Concierge-Vereinigung „Les Clefs d'Or“ erfüllen Hotelgästen fast jeden Wunsch. Christian Cohrs über die Macht der „Goldenen Schlüssel“

Herr Sorrentino, Sie müssen mir helfen“, fleht der Mann am Telefon. Seine Stimme klingt gehetzt. Er ruft aus Venedig an, ist so verliebt wie noch nie und ringt um eine Idee, die seine Begleiterin davon überzeugt, seine Frau zu werden. „Hm“, sagt Raffaele Sorrentino. Länger braucht er nicht. „Schenken Sie ihr doch ein Feuerwerk über dem Markusplatz. Und kurz vor dem Finale halten Sie um ihre Hand an.“

Raffaele Sorrentinos Augen funkeln amüsiert, als er sich an diese Episode seiner Laufbahn erinnert. „Eigentlich war es als Scherz gemeint, aber der Anrufer, ein Gast, den ich im Hotel kennengelernt hatte, fand die Idee toll. Er bat mich tatsächlich, das Feuerwerk zu organisieren. Von Deutschland aus.“ Das war dann selbst für den Mann mit den Goldenen Schlüsseln eine Herausforderung.

Wo immer man auf dieser Welt die Halle eines wirklich guten Hotels betritt: Man erkennt ihn an den gekreuzten Schlüsseln auf beiden Revers. Die Insignien weisen den Mann in der Loge als Mitglied der Concierge-Vereinigung Les Clefs d'Or aus – in Deutschland nennt sie sich Goldene Schlüssel. Obwohl es immer mehr Frauen in ihren Reihen gibt, denkt man unwillkürlich an eine Bruderschaft, so verschworen und machtvoll mutet das weltumspannende Netzwerk der Concierges an. Die Goldenen Schlüssel mögen elitär erscheinen, aber nichts liegt ihnen mehr am Herzen als das Wohl anderer. Nie würden sie nein sagen, wenn ein Gast um etwas bittet.

Der Weg vom Kofferträger zum Goldenen Schlüssel ist weit. Auch Sorrentino ist ihn gegangen. Geboren in Neapel als Sohn eines Schneiders, trug er mit 15 als Page zum Familienunterhalt bei, später war er Nachtconciere und Assistent des Chefs in der Schweiz, in England, Frankreich und Spanien. Nach Deutschland kam er vor 25 Jahren, seit 1998 ist er Head-Conciere und Rezeptionschef im Berliner Adlon. In der Loge rechts vom Empfangstresen steht er aber nur noch selten. Der 45-Jährige hat vor allem am Schreibtisch zu tun.

Auch heute reicht seine Zeit nur für gelegentliche Runden durch die Hotelhalle. Sorrentino begrüßt Gäste, plaudert mit einer Dame über ihren gestrigen Opernabend, schaut bei seinen Kollegen vorbei. „Alles gut?“, fragt er die beiden befrackten Männer hinter dem Marmortresen. Die nicken und haben gleich wieder die Telefonhörer am Ohr. Es ist Samstag, viele Gäste brauchen einen Tisch im Restaurant oder Theaterkarten. Ein Mann tritt an die Loge, sein Handyakku ist leer. Der Conciere öffnet eine Schublade und holt das passende Ladegerät hervor. „Bitte sehr“, sagt er und nennt den Gast beim Namen. Immer soll-

te ein Conciere Namen und Titel des Gastes kennen, und ist er sich ausnahmsweise unsicher, dann muss er sich zu helfen wissen. „Mr and Mrs ...“ steht auf einem Kuvert mit Tickets für einen Amerikaner und seine Begleiterin. Sie schmunzeln, als sie es bemerken. Der Conciere ist ein Diplomat.

„Wir sind Diener“, sagt Raffaele Sorrentino. Das steckt bereits im Wort Conciere. Es stammt vom lateinischen „conservius“, dem Diener. Entsprechende Eigenschaften erwartet Sorrentino von seinen Auszubildenden im Adlon: Sie müssen stets freundlich auftreten, Gästen unaufgefordert Hilfe anbieten, mehr tun, als notwendig wäre – und dabei nicht auf die Uhr schauen. Sorrentino wählt jeden Bewerber persönlich aus und schickt ihn auf eine Ochsentour. Ein halbes Jahr Gepäckträger, Page, Doorman, dann erst darf er als Assistent in die Loge. Dort lernt er zwei Jahre lang das Handwerk von der Pike auf, bevor der Lehrmeister ihn für vier bis fünf Jahre ins Ausland schickt. In drei Hotels macht der Jung-Conciere Station, lernt Sprachen, knüpft Kontakte – das Grundkapital seines Berufs. Anschließend kommt er zurück. Oder auch nicht. Wer in den Wanderjahren sein Hotel andernorts findet, darf dort bleiben.

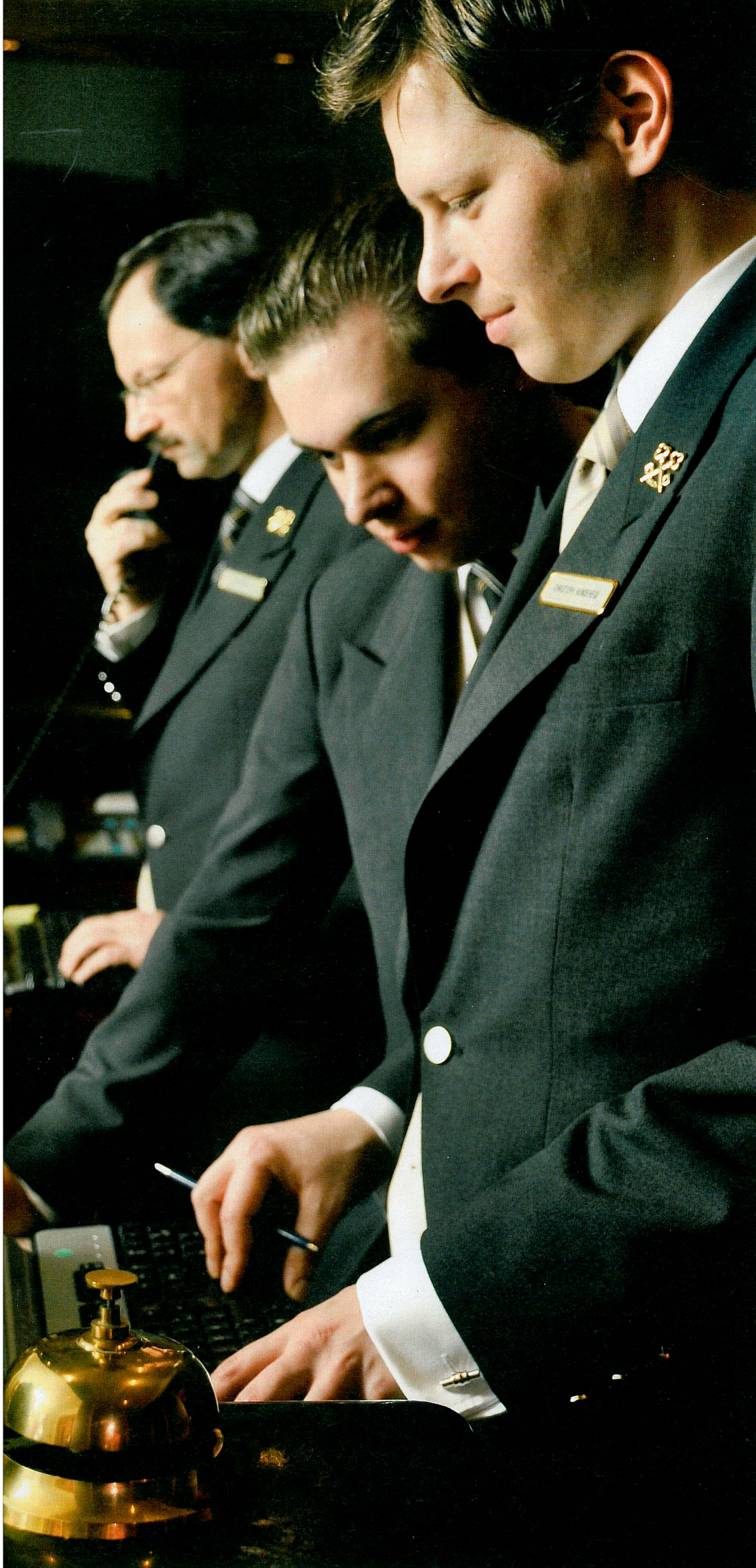
Massimo Francucci hat seine Loge vor 22 Jahren im Münchner Vier Jahreszeiten gefunden. „Das Hotel und ich leben in einer Art Symbiose“, sagt der Italiener. Für viele Gäste ist er das erste vertraute Gesicht in der Lobby. Seine Kollegen und ein renommierter Hotelführer haben ihn zum „Conciere des Jahres 2009“ auserkoren. Welche Qualitäten haben ihn so weit gebracht? Sehr kommunikativ müsse man sein, sagt Francucci, und natürlich Charme besitzen. Vielleicht sind darum die Logen vier weiterer Spitzenhäuser in München mit seinen Landsleuten besetzt. Eine Fähigkeit fehlt noch: Diskretion. „Für mich das erste Gebot“, sagt Francucci.

Untereinander tauschen sich die Goldenen Schlüssel zwar oft über ihre Klientel aus, nach draußen dringen die Marotten der Prominenz und des Adels jedoch so gut wie nie.

Die Meisterdiener: Das Concierge-Team im Hotel Adlon (r.) wird angeführt von Raffaele Sorrentino (g. o.). Im Vier Jahreszeiten München wirkt der „Conciere des Jahres 2009“ Massimo Francucci, und Thomas Lerch (u.) dirigiert 44 Mitarbeiter im Burj al Arab Dubai

Bis heute verheimlicht Francucci, welcher Verwandte des saudischen Königs vor einigen Jahren an seinen Tresen trat, weil er für seine Kinder Miniatur-BMW mit echten Motoren begehrte. Die gab es nicht, aber ein guter Conciere kämpft stets um Alternativen: „Wie wäre es mit einem Smart?“ Am gleichen Nachmittag wurden am Flughafen Riem acht





how to spend it

der bunten Kleinstwagen mit Ziel Saudi-Arabien verladen.

„Service through Friendship“ lautet der Wahlspruch der Goldenen Schlüssel. Die Concierges einer Stadt treffen sich alle zwei Monate, hinzu kommen nationale und internationale Kongresse. Wann immer ein Concierge nicht weiter weiß, greift er zum „Annuaire des Membres“ mit den Kontaktdaten von über 3000 Mitgliedern in 50 Ländern – einer kann sicher helfen.

Ein Concierge weiß um seine Macht. In ein Restaurant, das er nicht empfiehlt, werden sich seine Gäste kaum verlaufen. Raffaele Sorrentino ließ sogar sämtliche Fahrer eines Chauffeurdienstes antreten, um die auszuwählen und zu schulen, die seine Gäste zum Dinner oder zur Oper bringen dürfen. Auch Stadtführer und andere Dienstleister müssen sich erst einmal beweisen. Wer es schafft zu überzeugen, der gilt fortan als „Freund“ und wird in der Mitgliederzeitung der Goldenen Schlüssel empfohlen. Ein weiterer Effekt der Lobbyarbeit: In jedem deutschen „Leading Hotel of the World“ muss ein Goldener Schlüssel in der Loge stehen, will das Hotel das prestigeträchtige Label nicht gefährden.

„Die Zeiten, als sich ein Concierge nur auf sein Büchlein mit geheimen Nummern verlassen konnte, sind lange vorbei“, sagt Thomas Lerch. Er ist der oberste Concierge im Burj al Arab in Dubai. Und er sei immer nur so gut wie sein Team, gesteht er. Im arabischen Siebensternepalast sind das vier Assistant Manager, zehn Concierges und 30 weitere Mitarbeiter. Mehr gibt es in keinem anderen Haus.

„Ein erfahrener Gast wird immer auf den Mann mit den Goldenen Schlüsseln zukommen“, sagt Lerch. Denn er weiß, dass dieser nicht nur Personal Shopper und Wüstensafaris buchen kann oder weiß, wo sich der neue iPod vergolden lässt. Dazu wäre auch ein telefonischer Concierge-Dienst in der Lage. Lerch und sein Team werden gebraucht, weil selbst in Dubai mit Geld allein nicht alles möglich ist. Manchmal müssen gute Beziehungen und Einfallsreichtum hinzukommen. Etwa wenn ein Filmstar übers Wochenende ein indisches Visum braucht: Lerch spürte den zuständigen Beamten auf, lud ihn zum Kaffee ins Burj al Arab ein, und der Gast hatte rechtzeitig den Stempel im Pass. Oder wenn ein Gast eine 90-Meter-Yacht für eine Party chartern möchte. „Das ist selbst in Dubai eine Rarität, und wir haben etwas suchen müssen“, sagt Lerch. Schließlich fand er eine Privatyacht im benachbarten Abu Dhabi. Der Eigner überließ sie dem Gast ausnahmsweise – für 100 000 Euro am Tag.

Eine Bitte muss Lerch seinen Gästen jedoch regelmäßig abschlagen: „Alle zwei Monate möchte jemand den Tenniscourt buchen, auf dem Andre Agassi und Roger Federer gespielt haben.“ Kein Concierge der Welt könnte diesen Wunsch erfüllen. Der fragliche Platz knapp 300 Meter über dem Erdboden ist die Helikopterplattform des Burj al Arab. Zum Tennisfeld wurde sie nur für einen Werbeclip.

Auch Raffaele Sorrentino hatte damals Probleme, als er für den verliebten Anrufer das venezianische Feuerwerk organisierte. Am Markusplatz hat es nicht geklappt. Dafür über dem Lido, erinnert sich der Concierge. „Und die Ehe hält bis heute.“ ♦

DA GEHEN TÜREN AUF

Die Goldenen Schlüssel www.hotelconciierge.de Hotel Adlon www.hotel-adlon.de Vier Jahreszeiten München www.kempinski-vierjahreszeiten.com Burj al Arab www.dubai-burjalarab.de