

# Man with a mission

Die Fachwelt hält Thomas Munko, Chef-Concierge im Ritz-Carlton Berlin, für einen der Besten seiner Zunft. Aber worauf kommt es an in diesem Job? airtours sphere fragt nach

Interview MICHAEL HANNWACKER

**Vor ein paar Jahren hat man Sie zum „Concierge of the Year“ erklärt. Wie hält man so ein Niveau?**

Indem man versucht, innovativ zu bleiben. Um diesen persönlichen, individuellen Service mit immer wieder neuen Ideen an den Gast zu bringen.

**Also, Probe aufs Exempel: Was ist derzeit Berlins beste kulinarische Adresse?**

Das kommt darauf an, ob der Gast Sternküche möchte oder vielleicht etwas Lokales. Das würde ich mit ein paar gezielten Fragen versuchen herauszubekommen. Im ersten Fall ist das „Nobelhart & Schmutzig“ in Kreuzberg (Friedrichstraße 218, T. 030.25 94 06 10) sicher eine der interessantesten neuen Adressen in Berlin. Das ist ganz großartige Küche, fast schon Erlebnis-Gastronomie. Im zweiten Fall empfehle ich das „Marjellchen“ in Charlottenburg mit authentisch ostpreußischer Küche (Mommsenstraße 9, T. 030.883 26 76), ein Restaurant, wie man es in keiner anderen Stadt findet.

**Und wer mixt im Moment die interessantesten Drinks der Hauptstadt?**

Eindeutig der „Curtain Club“ bei uns im Haus (Potsdamer Platz 3, T. 030.337 77 61 96). Unser Barmanager Arnd Heissen hat vor einiger Zeit Cocktails kreiert, für die er sich von Parfums inspirieren ließ. Das ist wirklich einzigartig. Ansonsten: Die „Monkey Bar“ (Budapester Straße 40, T. 030.120 22 12 10) auf dem Dach des 25hours Hotels hat einen tollen Blick über den Zoo und die Gedächtniskirche.

**Die Antwort auf solche Fragen ist doch auch abhängig davon, wer sie stellt, oder?**

Auf jeden Fall. Und das ist ja auch die größte

**BERLINER LUFT**  
Zur besten Bar Berlins hat es Thomas Munko nicht weit. Der „Curtain Club“ mit seinen parfum-inspirierten Cocktails gehört zum Ritz-Carlton Berlin



Herausforderung, die wir haben: einen Menschen, den wir noch nie getroffen haben, innerhalb kürzester Zeit, ohne ihn in eine Schublade zu stecken, zu verstehen und ihm zu helfen, sich in einer Stadt, die er nicht – oder nicht so gut – kennt, zu verwirklichen.

**Wie wird man das eigentlich, Concierge?**

Eine geregelte Ausbildung gibt es jedenfalls nicht, leider. Man muss auf jeden Fall Service-Bereitschaft und eine gute Kinderstube mitbringen. Beides Dinge übrigens, die man als Erwachsener nicht mehr lernen kann, ohne die man aber in die-

sem Beruf einfach falsch ist. Es ist sicherlich von Vorteil, wenn man Hotelfach gelernt hat. Ich selbst habe damals bei einer Urlaubsvertretung im Schlosshotel Grunewald festgestellt, dass der Job sehr viel mehr Abwechslung bringt als die Routine, die ich vom Empfang gewohnt war: Man weiß nie, was die nächsten fünf Minuten bringen, welche spannenden Geschichten und welche Menschen man kennenlernt.

**Wer war denn der interessanteste bislang? Oder entstehen gar Freundschaften?**

Natürlich lernen wir außergewöhnliche Menschen kennen. Das sind Momente, die man sehr genießt und trotzdem darüber schweigt. Denn auch das ist ja eine Grundvoraussetzung: dass wir unsere Gäste diskret behandeln. Persönliche Beziehungen? Mir ist es immer wichtig gewesen, dass die Ebene gewahrt wird: Das ist der Gast, und wir sind der Gastgeber.

**Die ganz klassische Frage: Ausverkaufte Show, gibt's noch Karten? Können Sie Ihren Gästen wirklich helfen?**

Ja. Weil wir zum einen gute Kontakte zu den Theaterkassen haben. Und dann gibt es natürlich den sogenannten Kartenzwischenhandel – im Volksmund Schwarzmarkt genannt –, wo wir eigentlich alles bekommen. Passen müssen wir nur, wenn die Anfrage zu kurzfristig kommt.

**Gibt es noch größere Herausforderungen?**

Na klar. Gerade erst hat ein Kollege für einen Araber 120 Kühe gekauft und in dessen Heimatland verschifft. Berühmt ist auch geworden, was einem Kollegen im Bayerischen Hof in München mal passiert ist. Da kommt am 24. Dezember um 17 Uhr ein Gast zu ihm und sagt, er würde sich gerne einen Ferrari leihen. Das ist nun bekanntlich ein Zeitpunkt, an dem in Deutschland gar nichts mehr geht. Der Kollege hat dann die Besitzerin der lokalen Vertretung der Marke erreicht. Und die sagte: Leihen ist nicht möglich. Aber über einen Kauf können wir uns unterhalten. Und für den Gast war das offenbar ein Taschengeld.

**Gibt es auch Bereiche, wo Sie dem Gast sagen: Sorry, dafür bin ich nicht zuständig?**

Ja, natürlich. Alles, was moralisch oder ethisch nicht vertretbar oder gar illegal ist, machen wir nicht. Da sagen wir ganz klar Nein.

**Nicht jeder (neue) Gast ist geübt im Umgang mit dem Concierge. Wo würden Sie ihm raten, Ihre Dienste zu nutzen?**

Da geht es ja letztlich um die Frage, was ist eigentlich Luxus. Und die Antwort darauf sind persönliche Momente, Erinnerungen und vor allem Zeit. Gäste sollen also gern mit allem zu uns kommen, was ihnen andernfalls viel von ihrer persönlichen Zeit kosten würde und ihnen die

Möglichkeit gibt, etwas mehr Zeit mit ihrer Familie zu verbringen. Ansonsten: einfach mal ausprobieren. Wir begreifen uns ja als persönliche Assistenten oder Wegbegleiter. Wir wollen niemandem unseren Service aufzwingen. Aber es ist schön, wenn wir es dürfen.

**Noch ein Wort zum Trinkgeld?**

Wenn jemand zufrieden ist und etwas extra gibt, freut man sich natürlich. Aber das ist nicht die Quelle unserer Motivation. Die Tip-Mentalität ist je nach Kultur ja auch sehr verschieden. Für Amerikaner ist es selbstverständlich, in Asien dagegen wird in der Regel gar nicht getipt. Das kann man aber den Gästen von dort auch nicht verübeln. Deswegen sind sie nicht weniger gern gesehene Gäste. □