

Reden wir über Geld mit Thomas Munko

*„Nein’ muss man aus
seinem Vokabular komplett
streichen.“*



Foto: Friedrich Bungert

Thomas Munko ist seit bald 20 Jahren Chef-Concierge im Luxushotel Ritz-Carlton. Ein Gespräch über unmoralische Wünsche, eine Begegnung mit Natalie Portman und die Kunst, den besonderen Moment zu kreieren.

Interview von Benjamin Emonts

30. März 2023 - 10 Min. Lesezeit

Thomas Munko wartet schon an der Tür. Er trägt einen blauen Anzug und den blonden Scheitel sauber nach rechts gelegt. Sein Händedruck ist fest, aber nicht zu fest, seine Stimme hat genau die richtige Lautstärke. Vermutlich ist das alles kein Zufall. Munko, 43, ist seit bald 20 Jahren Chef-Concierge im Berliner Luxushotel Ritz-Carlton. Sein Job ist, den Gästen alles recht zu machen, darunter exzentrische Sultane und Popstars. Zum Gespräch bittet Munko in ein ruhiges Separee in der Hotellobby.

SZ: Herr Munko, reden wir über Geld. Mal angenommen, Ihre Gäste wollen Freitagabend ins Berghain, den Club mit der vermutlich härtesten Tür Deutschlands. Ohne anstehen. Bekommen Sie das hin?

Thomas Munko: Gar kein Problem.

Wie stellen Sie das an?

Wir haben dafür eine Kontaktfrau, die gut vernetzt ist in Clubs, die eine schwierige Türpolitik haben. Sie berät unsere Gäste auch, wie man dort auftritt, und kauft mit ihnen entsprechende Kleidung ein. Man kann im Berghain ja nicht im Anzug oder mit bunten Klamotten aufdribbeln. Da ist eine bestimmte, dunkle Garderobe erwünscht.

Kommt die Anfrage häufig?

Ja, die kommt immer wieder.

Und können Sie den Laden empfehlen?

Ich selbst habe das Berghain nur einmal besucht, als in der Pandemie eine Kunstaussstellung dort stattfand. Ein Concierge-Kollege war aber schon mehrmals da und hat jedes Mal über bizarre Begegnungen erzählt... Also ja, ich kann den Laden empfehlen.

Sie sind seit 2003 Chef-Concierge im Ritz-Carlton, 2010 hat Sie eine Zeitschrift zum besten Concierge Europas gewählt. Was macht Ihre Arbeit so reizvoll?

Man weiß nie, was die nächsten fünf Minuten bringen, wem man begegnet und welche Herausforderungen kommen. Das Wort „Nein“ muss man aus seinem Vokabular komplett streichen. Wir gehen immer einen Extraschritt, um die Gäste zu überraschen.



Was genau macht der Concierge?

Wir betreuen alle Gäste, die bei uns im Hotel wohnen, im Restaurant oder in der Bar sind. Wann immer sie etwas brauchen, sind wir ihre ersten Ansprechpartner. Wir geben Empfehlungen für das Theater, Opernaufführungen und gute Restaurants, am besten natürlich Geheimtipps. Die Gäste kommen, wenn es um die schönen Dinge des Lebens geht.

Lässt sich mit dem Job gut verdienen?

Das Einstiegsgehalt liegt bei etwa 30 000 Euro brutto im Jahr. In der Hotellerie wird man nicht reich. Aber darum geht's auch nicht. Natürlich kann niemand von Luft und Liebe leben, aber unsere Motivation ist hauptsächlich, anderen eine schöne Zeit zu bereiten.

Bekommen Sie viel Trinkgeld?

Klar geben Gäste Trinkgeld, aber es hängt stark davon ab, wie gut man seine Arbeit macht und welche Mentalität die Gäste haben. Leute aus den USA geben tendenziell viel, da es Teil ihrer Gehaltskultur ist, Asiaten geben prinzipiell nichts. Trotzdem betreuen wir sie genauso gern. Die Herausforderung ist, einzigartige Momente zu kreieren. Schafft man das, wird das auch honoriert.

ANZEIGE

Was war Ihr höchstes Trinkgeld?

Darüber will ich ungern reden.

Vierstellig?

Nein, im hohen dreistelligen Bereich. Das war für eine größere Rundumbetreuung von Gästen, die eine längere Zeit bei uns waren. Die haben sich am Ende erkenntlich gezeigt. Oft bekommt man aber auch gutes Trinkgeld, wenn man Karten für eine ausverkaufte Veranstaltung besorgt.

Und sonst noch irgendwelche Benefits?

Ich bekomme sehr viele Einladungen von Theatern, Opernhäusern, Museen, Restaurants, weil die sich ein Folgegeschäft erhoffen. In einer Stadt wie Berlin ist das natürlich großartig.

Was sind die abseitigsten Wünsche?

Wir hatten mal einen Gast, der bewaffneten Personenschutz nach Osteuropa haben wollte. Das hatte schon einen faden Beigeschmack, weil man sich fragte, wieso dieser Mensch das braucht. Oder der Sultan von Brunei verlangte nach einer Siamkatze mit zwei verschiedenen Augen. Die war gar nicht so leicht zu finden.

Aber?

Wir haben in Wedding eine Züchterin aufgetan. Ich bin mit einem Kollegen mit der Limousine dort hingefahren und habe verhandelt. Eigentlich wollte sie die Katze nicht hergeben, aber Geld spielte keine Rolle. Wir haben 16 000 Euro gezahlt. Dem Sultan war das Tier als Statussymbol sehr wichtig. Als ich später in seine Suite kam, saß das Kätzchen schnurrend auf seinem Schoß.

Das klingt abstoßend. Erfüllt Geld alle Wünsche?

Viele, aber nicht alle.

Wo stoßen Sie an Grenzen?

Bei allem, was ethisch und moralisch mit unseren Werten nicht vereinbar oder schlicht illegal ist. Und Flugzeuge aufhalten – da wird es auch kompliziert.

Was, wenn jemand nach Drogen verlangt oder Prostituierten?

Bei allem, was illegal ist, bearbeiten wir die Anfrage nicht. Im Rotlichtbereich dürfen wir Kontakte herausgeben. Wir machen aber weder Termine, noch rufen wir für unsere Gäste irgendwo an. Ich kann ihnen bloß eine Visitenkarte geben und sagen: Probieren Sie es hier mal.

Macht Reichtum die Menschen unmoralisch?

Das würde ich so nicht unterschreiben. Der eine kann damit umgehen, der andere nicht.

Wie fühlt es sich an, wenn Sie Wünsche erfüllen, die doppelt so viel kosten, wie Ihr Monatsgehalt ausmacht?

Wenn ich im Luxus-Segment arbeite, muss ich mich von solchen Überlegungen trennen. Als ich vor 20 Jahren anfang, hatte ich teilweise noch Respekt davor, so viel Geld zum Beispiel für Tickets auszugeben. Heute erkenne ich an, dass die Serviceleistungen, die wir bieten, aufgrund der Spontaneität ihren Preis haben. Für unsere Gäste spielt Geld oft keine Rolle. Das macht das Organisieren natürlich leichter.

Sie sprechen von besonderen Momenten, die Sie kreieren. Was verstehen Sie darunter?

Es geht darum, Momente zu schaffen, mit denen die Leute nicht rechnen. Die ihre Erwartungen übertreffen. Ein Klassiker: Wir hatten vor Kurzem ein Hochzeitspaar im Hotel, das nach der kirchlichen Trauung hier gefeiert hat. Wir haben ihr Zimmer mit Luftballons und Rosenblüten geschmückt und Fotoaufnahmen aus der Kirche gerahmt und aufs Nachtkästchen gestellt. Ein anderes Mal hat ein hochkarätiger US-Schauspieler vergessen, dass sein Hochzeitstag anstand. Sein Assistent kam mit einem handgeschriebenen Gedicht und sagte, dass es in 24 Stunden in Los Angeles ankommen müsse. Wir haben einen Kollegen losgeschickt und er hat das Gedicht persönlich übergeben. Er war 50 Stunden auf den Beinen. Die Kosten, 3500 Euro, hat natürlich der Gast übernommen.

Das klingt kitschig.

Ich selbst habe so etwas in meinen Flitterwochen in Florida erlebt. Wir kamen ins Zimmer, traumhafter Blick auf den Atlantik, und dann stand da plötzlich ein privates Bild von uns, und im Hintergrund lief in Dauerschleife ein Lied meiner alten Band. Ich weiß bis heute nicht, wie die Kollegen an die CD gekommen sind. Die gab's nirgends zu kaufen. Ich war total überrascht.

Was für Musik war das?

Punk. Sehr einfach gehalten. Ich war Gitarrist.

Sie waren Punker?

Ne, nie so richtig. Äußerlich nicht und von der Einstellung her auch nicht. Die Musik hat mir nur gefallen.



Sind Sie in Berlin aufgewachsen?

Ja, ich bin wohlbehütet in Lankwitz aufgewachsen, in West-Berlin. Mit einem älteren Bruder.

Und kannten Sie Luxus von zu Hause?

Nein. Wir hatten daheim die damals noch klassische Rollenverteilung, die Mutter war lange Hausfrau, der Vater Industriekaufmann mit solidem Gehalt. Die Eltern haben uns immer vermittelt, wir kön-

nen uns Dinge leisten, aber nicht alles. Wir konnten entweder Mercedes fahren oder im Sommer vier Wochen nach Amerika reisen. Uns Kinder haben sie mit einbezogen. Und für uns war es immer das Reisen.

Wie sind Sie dann zu Ihrem Beruf gekommen?

Nach dem Abitur habe ich Zivildienst geleistet. Ich war in der Sozialstation der Johanniter in Berlin-Mitte und habe das erste Mal das Gefühl bekommen, ein Händchen im Umgang mit Menschen zu haben. Ich habe dort viel mit alten Leuten gesprochen, die sonst niemanden hatten. Mir hat das Freude gemacht. Danach wusste ich, dass ich mit Menschen arbeiten will.

Pflege und Hotelfach, das ist ein großer Spagat.

Ich suchte einen Beruf, in dem man Menschen ein besonderes Gefühl geben kann. Einen Job, der mir auch krisensicher erschien. Essen, schlafen, trinken müssen die Leute ja immer. So bin ich auf das Hotelfach gekommen. Zumal ich Hotels durch die Reisen mit den Eltern schon immer interessant fand.

Also doch ein Kindheitstraum?

Vielleicht gab es erste Anzeichen. Als Kind habe ich zu Hause immer Karten geschrieben, bin zu den Eltern an den Tisch gekommen und hab' einen auf Kellner gemacht. Da gab's dann Kartoffelsalat mit Wiener Würstchen oder Frischkäse-Brot mit Radieschen. Am Ende habe ich die Eltern abkassiert. Ich hatte da Spaß dran.

Wie wichtig ist Erziehung für Ihren Job?

Es gibt zwei Dinge, die man als Concierge mitbringen muss: eine gute Service-Einstellung und eine gute Kinderstube. Also Menschen so zu behandeln, wie ich selbst behandelt werden möchte. Das sind Dinge, die Erwachsene nicht mehr lernen. Hilfsbereit, freundlich und aufrichtig sein. Werte, die Eltern vorleben.

Ihre Gäste sind bestimmt oft selbstbezogen.

Ja, sind sie. Aber das dürfen sie hier auch.

Nehmen wir die Siamkatze. Sind solche Wünsche nicht die pure Machtdemonstration?

Das kommt natürlich vor, dass Leute selbstverliebt auftreten und es ein wenig übertreiben mit dem unbedingten Willen der Selbstverwirklichung. Das hat schon manchmal den Geschmack einer Herausforderung. Manche wollen sehen, wie gut man als Concierge ist. Und dann musst du liefern.



Wie bleibt man da cool?

Ein früherer Hotel-Manager hat mir beigebracht: „Kill him with kindness“, also begegne ihnen mit Freundlichkeit. Das wende ich bis heute an. Trotz allem professionell bleiben, authentisch, freundlich. Man hält den Menschen im Prinzip den Spiegel vor und zeigt ihnen, dass sie sich falsch verhalten. Ich kann das nur empfehlen.

Wer ist denn herausfordernder? Die alten oder die neuen Reichen?

Ich habe in meiner Laufbahn oft die Erfahrung gemacht, dass altes Geld wesentlich zurückhaltender ist und auch weniger eingesetzt wird. Menschen, die ihr Geld geerbt haben oder sehr schnell verdient haben, lehnen sich manchmal weiter aus dem Fenster und prahlen. Trotzdem bin ich der Meinung, dass Geld den Charakter nicht definiert. Entweder habe ich Kultur und feine Charakterzüge – oder ich habe sie nicht.

Was machen Sie, wenn Gäste unzufrieden sind?

Jeder Mitarbeiter hat einen finanziellen Spielraum, wenn Gäste unzufrieden sind. Damit können wir ihnen etwas Gutes tun, damit wir sie nicht verlieren. Das sind 2000 Euro je Gästevorfall, über die jeder frei verfügen kann. Wenn wir Gäste für immer verlieren würden, wäre der Verlust viel größer. Denn je öfter ein Kunde ein Problem schildern muss, desto schneller verliert er die Bindung an unsere Marke.

Was geht zum Beispiel schief?

Ein Gast ist mal mit einem Koffer weniger zurück nach Mailand gereist, weil wir ihn vergessen hatten. Ein Kollege ist dann hinterhergefliegen und hat ihn persönlich abgegeben. Wir hätten natürlich einen Kurier schicken können, aber es ging darum, sich aufrichtig zu entschuldigen. Das hat 800 Euro gekostet. Aber besser so, als dass der Fehler sich rumspricht.

Kommt der Mann noch?

Schon. Aber 96 Prozent der Gäste, die ein Problem haben, sagen nichts und kommen nie wieder. Deshalb müssen wir die restlichen vier Prozent sehr ernst nehmen und unbedingt halten. Die Gäste sollen sagen: Okay, es mag ein Fehler passiert sein, aber die Art und Weise, wie er behoben wurde, war einzigartig.

Ihre Abteilung frisst vermutlich viel Geld?

Richtig. Der Concierge ist ja zunächst nur da, um Loyalität zu erzeugen. Das verursacht hohe Personalkosten, ohne sofort einen Effekt zu sehen. Aber durch unsere Arbeit werden Gäste auf lange Sicht ans Haus gebunden. Sie bringt viel mehr Einnahmen, als sie Kosten verursacht.

Sie haben oft Berühmtheiten hier zu Gast. Wie fühlt sich das an, wenn so jemand vor einem steht und etwas will?

Letztlich nicht viel anders als bei anderen Gästen. Ich habe mal Nathalie Portman betreut und sie erst gar nicht erkannt. Sie war so natürlich und herzlich, wie sie in ihren Filmen überkommt. Man ändert da auch die Einstellung: Ich sehe nicht die Person, die in der Öffentlichkeit steht, sondern den Menschen dahinter. Ich versuche, ganz normal zu interagieren.

Sie haben Natalie Portman nicht erkannt?

Na ja. Die Leute sehen ja manchmal anders aus, wenn sie privat unterwegs sind und nicht auf Preisverleihungen. Ich glaube, sie wollte ein Museum besuchen oder so. Sie hatte ein völlig normales Auftreten. Man merkte, da ist eine tolle Aura, aber ich habe sie nicht erkannt.



Foto: Jörg Carstensen/Tim Brakemeier/picture alliance / dpa

Bereiten Sie sich auf die Gäste nicht vor?

Klar. Wir haben eine extra Abteilung, die sich mit den Profilen und Vorlieben der Gäste befasst. Die Erwartungen im Luxussegment sind hoch. Wir haben zum Beispiel für Sean Connery Scotch aus den schottischen Lowlands besorgt. Man kennt Scotch aus den Highlands, aber der aus den Lowlands ist richtig schwer zu kriegen. Im Prinzip machen wir das Gleiche, wie wenn Sie zu Hause Besuch bekommen. Da überlegt man sich ja auch, was dem Gast schmeckt.

Als Sie dann wussten, dass Natalie Portman vor Ihnen steht. Waren Sie nervös?

Am aufregendsten ist für mich, wenn Leute hier sind, die mir nahe-
stehen, also Freunde und Familie. Da möchte ich natürlich, dass sie
sich zu hundert Prozent abgeholt und behütet fühlen. Aber klar,
wenn Idole deiner Jugend da sind, die *Rolling Stones* oder *Metallica*,
dann hat das schon was.

Team

Text

Benjamin Emonts

Digitales Storytelling

Daniel Hofer

© SZ - Rechte am Artikel können Sie [hier](#) erwerben.

Diese Geschichte teilen



SZ Plus-Abonnent:

[AGB](#) [Datenschutz](#) [Datenschutz-Einstellungen](#) [Abo kündigen](#)

Vertrag mit Werbung:

[Vertragsbedingungen](#) [Datenschutz](#) [Cookie Policy](#) [Vertrag mit Werbung kündigen](#)

[Widerruf nach Fernabsatzgesetz](#) [Widerspruch](#)

[Kontakt und Impressum](#)

