



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL

Weltkongress der Concierges: Das Wort „Nein“ ist ihnen fremd

Weltkongress der Concierges: Das Wort „Nein“ ist ihnen fremd
16.03.2007 | 18:39 | MIRJAM MARITS (Die Presse)

Beruf Portier: Gäste wollen mehr in kürzerer Zeit. Es gibt Berufe, an denen haften Klischees unauslöschbar. Der Wiener Ober hat etwa einfach grantig zu sein. Oder der Hotelportier.

WIEN. Der treibt seinen Gästen Karten für die ausverkaufte Premiere auf, und weiß, wo man mitten in der Nacht einen Blumenstrauß bekommt. Das Wort „Nein“ ist ihm fremd.

Alles nur Legenden? Keineswegs. „Da ist schon Wahres dran“, sagt einer, der es wissen muss: Thomas Klingsbigl, seit 18 Jahren Hotelportier im „Goldenen Hirschen“ in Salzburg und Organisator des Weltkongresses des Hotelportierverbands in Wien. Schließlich sei es ja Aufgabe des Concierges (oder „Hotelportiers“, wie er hierzulande genannt wird), sich um die Anliegen der Gäste zu kümmern. Ob das nun das Kürzen einer Hose ist oder das Organisieren eines Tisches im überbuchten Restaurant. „Wir glänzen gern mit unseren Kontakten“.

Um die Pflege ebendieser geht es auch beim „Weltkongress“, zu dem sich heuer mehr als 500 Concierges der Luxushotels in Wien treffen. In Workshops widmet man sich neuen Herausforderungen der Branche, tauscht sich aus. „Es hilft sehr, Kollegen in Paris oder London zu kennen, an die ich meine Gäste verweisen kann“, erklärt Klingsbigl.

Ein gutes Netzwerk sei das Um und Auf. „Ein Hotelportier muss wissen, wo er was bekommt“, sagt Hotelier Martin Schick, der mehr als 25 Concierges beschäftigt und diese als „gute Manager“ sieht. Wer Concierge werden will, wird meist von einem älteren Kollegen einige Jahre lang eingeführt. Eine eigene Ausbildung gibt es nicht. Vom Liftboy zum Hotelportier, so lief das früher. Heute haben die meisten eine Hotelfachschule oder die Lehre zum „Hotel- und Gastgewerbe-Assistenten“ absolviert und beginnen an der Rezeption.

Überhaupt übernehme der Hotelportier immer öfter Aufgaben des Rezeptionisten wie Check-Ins. „Vor allem in den großen Ketten“, sagt Klingsbigl. „Die alten Hotels, wie das Sacher, die haben noch einen eigenen Concierge“. Der immer schneller arbeiten müsse. „Die Gäste brauchen heute mehr in kürzerer Zeit“. Dazu nutzen Hotelportiers längst das Internet. Auch das Innenleben eines Laptops sollte ihm vertraut sein. „Die Gäste kommen mit jeder Art von Problemen“. Ein „Mädchen für alles“ also? „Der Mann mit dem goldenen Schlüssel“ nennt es Klingsbigl – und verweist damit auf die Geschichte der Concierges, der früher als Torwächter die Schlüssel verwahrte.

Die goldenen Schlüssel

Zwei überkreuzte Schlüssel am Revers des (stets gepflegten) Anzugs – daran erkennt der Gast, dass ein Concierge bei den „Clefs d'Or“ ist, der Elite der Hotelportiers, aufgenommen wurde. Der Anstecker hilft auch, den Hotelportier nicht mit dem Voiturier (der fährt das Auto in die Garage) oder dem Bagagisten (früher „Dienstmann“, trägt die Koffer) zu verwechseln.

„Hallo Dienstmann“ ist demnach auch eher nicht der Film, auf den man einen Hotelportier



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL

ansprechen sollte. Eher schon „Ein Concierge zum Verlieben“, der nicht ganz unschuldig an den gängigen Klischees ist. Und was ist dran an der Mär, dass Stammgästen ihren Hotelportier so schätzen, dass sie ihm folgen, wenn er in ein anderes Hotel wechselt? Stimmt so nicht, sagt Klingsbigl. Denn: „So etwas tut ein guter Concierge ja nicht“. Genau, noch so ein Klischee.

Inline Flex[Faktbox] INFO: Weltkongress
("Die Presse", Print-Ausgabe, 17.03.2007)