

Das Schweizer Wirtschaftsmagazin



Concierges: Der wahre Herr des Hauses

Er gibt dem Luxus des Erstklasshotels ein Gesicht: Der Concierge ist die Inkarnation der Dienstbarkeit, ein perfekter Organisator – und natürlich die Dis

12.10.2004

Diskussion

0 Kommentare

Ernst Schneider ist Concierge und daher schon von Berufs wegen ein Mann von ausgesuchter Höflichkeit. Seit 17 Jahren steht er im Zürcher Hotel Savoy Eingangshalle und ist sich nicht zu schade, selbst trivialste Gästewünsche beflissen zu erfüllen. Kürzlich brachte ihm der Portier auf Geheiss eines Gas Treppe hinunter, Ernst Schneider möge doch bitte in jede Halsbinde einen Knopf schlingen. Es gibt also Gäste, die können 720 Franken für ein Doppel; der Lage, eine Krawatte zu binden.

Wenn Schneider bei Dienstantritt am Morgen kurz vor sieben Uhr in der Garderobe das weisse Hemd anzieht und den Cut überstreift, stellt er seine eig für die Gäste da. Zum Berufsverständnis eines Concierge gehört, auch unmögliche Wünsche zu erfüllen. Und weil Schneider Chefconcierge ist mit insg sich nachgerade ein Nein in Gegenwart eines Gastes. «Die Gäste sind sehr anspruchsvoll hier. Das ist der Reiz des «Savoy»», sagt er. In dieser feinen, gehörenden Herberge am Zürcher Paradeplatz, in der die Spitzen aus der Finanzwelt ein und aus gehen, darf er mehr leisten als Schlüssel reichen, Bri Nachrichten übermitteln. Wenn er von dem kniffligen Rechercheauftrag erzählt, mit dem ihn ein persischer Gast einmal bedachte, blitzen seine Augen. I sein Winchester-Gewehr. Per Telefon und übers Internet suchte Schneider das Teilchen in aller Welt, fand es schliesslich in Prag und liess es sich nach Gast überreichen konnte, spürte er eine besondere Genugtuung.

Nicht immer freilich ist der Alltag des Concierge so aufregend. Der grösste Teil der Arbeit besteht darin, Flüge umzubuchen, Ausflüge zusammenzustell Taxis und Limousinen zu organisieren, Tische zu reservieren oder Shoppingtips zu geben. Oftmals spaziert Schneider nach Feierabend durch die Sta Läden ein. Will eine Dame Jil Sander kaufen, weist er ihr dann den richtigen Weg vom Paradeplatz Richtung Storch.

Die Post macht viel mehr als man denkt.

Das wichtigste Kapital des Concierge ist sein Adressbuch. Schneider hat in den über dreissig Jahren, in denen er in Zürich arbeitet – zuerst im «Swissôtel» ein Netz von wichtigen Kontakten geknüpft. In begehrten, aber häufig ausverkauften Restaurants Zürichs und der Region – der «Kronenhalle», dem «St. Kunsthallen» – bekommt Schneider nicht immer einen Tisch, aber fast immer. Häufig wird er von den Wirten telefonisch orientiert, wenn ein reservierte eine Reservation, fragt Schneider immer nach den kulinarischen Präferenzen, nie aber würde er sich nach dem pekuniären Plafond erkundigen. Das wird die Privatsphäre. Bei der Frage, wie viel der Gast für ein Abendessen ausgeben will, lässt er sich einzig und allein von seiner Menschenkenntnis leiten, nicht vom Louis-Vuitton-Koffer oder einer Rolex. Der Habitus der Gäste gebe ihm, beteuert Schneider, Einblick genug in deren finanzielle Verhältnisse.

In aller Welt bringen es Concierges der nobelsten Hotels auf wundersame Weise zu Stande, Karten für längst ausverkaufte Vorstellungen in Opernhäusern zu beschaffen. Werden Abonnementkarten zurückgegeben, gelangen sie zuerst in die Kanäle der Fünfsternehotelserie. Ist auch da nichts zu machen, schenkt Schneider sogar, den Künstlern persönlich die eine oder andere Karte aus deren Kontingent abzuluchsen. Immer häufiger kommt es vor, dass Schneider seinen New-Yorker Met, die Münchner Oper oder das Wiener Burgtheater besorgen muss. Einmal bestellte ein Gast bei ihm kurzfristig zwei Plätze für das Neueste in den Reihen, die auch im Fernsehen übertragen werden und darum dreimal teurer sind als die anderen. «Es war schwierig», schmunzelt Schneider, «aber

Ein Glück für die verwöhnte Klientel, dass die Concierges der Luxushotelserie international fast lückenlos vernetzt sind. Les Clefs d'Or, die goldenen Schlüssel, wurde 1929 unter anderem vom Schweizer Ferdinand Gillet in Paris gegründet. Hier zu Lande gehören 140 Concierges von Vier- und Fünfsternehotels 4000 Mitglieder aus 35 Ländern. Ihr besonderes Merkmal ist das Abzeichen mit den übers Kreuz gelegten goldenen Schlüsseln, das sie am Revers tragen. Um die Imitationen zu schützen, wurde es unlängst erneuert, patentiert und mit dem Schriftzug «Clefs d'Or» als Gütezeichen versehen. Der Kontaktkreis zwischen den Concierges ist ein wichtiges Hilfsmittel am Arbeitsplatz, sondern auch Werbung für den Beruf (siehe Artikel zum Thema «Les Clefs d'Or, Weltbund der Concierges: Schw

Einer, der in dem Zirkel grösste Verehrung genießt, heisst Albert Ostertag. Er war von 1965 bis 1999 Chefconciierge des «Baur au Lac», zudem wahrer internationaler und der schweizerischen Clefs d'Or. Ostertag, der vor fünf Jahren pensioniert wurde, galt als einer der besten Concierges in einem der besten Hotels. Er heisst, dass sein herausragender Service mit schönen Trinkgeldern honoriert worden ist. Früher war der Grundlohn eines Concierge nicht besonders hoch, die Nebenverdiensten ergab sich ein Gehalt, das sogar Vorgesetzte neidisch machte. Das war im vergangenen Jahrhundert, als die Reisenden noch Bargeld und Kreditkarte bezahlen, sind die Trinkgelder weniger geworden, zudem ist heute in allen Hotels der Service unbegrenzt.

Sichtlich stolz schlägt Ostertag seine Autogrammbücher auf, in denen sich Berühmtheiten der vergangenen vier Jahrzehnte verewigt haben. Von Indira Gandhi bis Catherine Deneuve, alle haben sie «Monsieur Albert», wie er genannt wurde, ein paar Worte der Anerkennung hinterlassen; Karl Lagerfeld, John Lennon widmeten ihm sogar Zeichnungen. Mit Marc Chagall verstand sich Ostertag so gut, dass ihn dieser als Privatsekretär engagieren wollte. Als John Lennon zeigte Ostertag den weiblichen Fans geduldig den Boden, über den der Star geschritten war. Der ehemalige US-Präsident George Bush senior überreichte Ostertag eine 100-Dollar-Cheque mit dem Auftrag, eine Rechnung beim Masseur zu begleichen. Ostertag zahlte den Betrag selber und klebte stattdessen

Der 72-Jährige, der schon vom Hotelleben fasziniert war, als er im Elterhaus in Sierre aufwuchs, verfügt über eine Eigenschaft, ohne die kein Concierge ein guter Menschenfreund. «Es gibt keine guten oder schlechten Gäste. Jeder Gast erhält den besten Service, unabhängig von seiner Herkunft oder seinem Charakter. Während der Gast Freuden und Sorgen mit dem Concierge teilt, muss dieser sein eigenes Befinden komplett zurückstellen. «Sobald ich die Uniform an ziehe, bin ich ein Schauspieler in meiner Rolle», sagt Ostertag.

Tadelloser Service braucht eine gewissenhafte Vorbereitung. Um ein guter Gesprächspartner zu sein, habe er sich jeden Morgen nicht nur über Wetter und Menüs in den Restaurants orientiert, sondern auch über das Weltgeschehen. Kaum betrat ein Gast die Hotellobby, nahm er mit ihm Augenkontakt auf. .

