



STADTEREISEN

08. September 2012 | Von Nico Damm |

Der Herr der goldenen Schlüssel

Als Problemlöser für die Gäste erfüllt ein guter Concierge auch den ausgefallensten Wunsch – Ein Blick hinter die Kulissen der Glitzerwelt von St. Moritz

Der Kampf der Nobelhotels um solvente Gäste verschärft sich: In der Krise knapsen selbst die Reichen. Im berühmten Grand Hotel Kulm in St. Moritz kämpft der preisgekrönte Chefconciierge Silvio Martocchi an vorderster Front um die Gunst der Kunden. Schmuck, weibliche Begleitung oder ganze Zugwaggons – es gibt nichts, was er gegen das nötige Kleingeld nicht besorgen kann.

Das Telefon klingelt: Es ist der Assistent eines Scheichs. Der Scheich wünscht, während seines Aufenthalts in St. Moritz eine Spritztour mit der Rhätischen Bahn durch die Engadiner Alpen zu machen. Selbstverständlich, sagt der Mann am anderen Ende der Leitung, er werde sich um alles kümmern. Als der Scheich mit seiner Familie nach St. Moritz kommt, wartet die berühmte Albulabahn mit einem eigenen Waggon auf sie. Kostenpunkt: 12 000 Schweizer Franken, ungefähr 10 000 Euro. Der Mann am anderen Ende der Leitung heißt Silvio Martocchi. Der Concierge des 5-Sterne-Hotels Kulm in St. Moritz, Doppelzimmer in der Hochsaison ab 970 Franken, ist ein Urgestein der Engadiner Hotellerie. Seit 38 Jahren arbeitet der Mann aus dem italienischen Chiavenna im Kulm, seit 1996 als Chefconciierge. Das Reich des 59 Jahre alten Mannes ist die holzvertäfelte Empfangshalle im Engadiner Bauernhofstil. Genauer: der Concierge-Schalter, dessen Front kunstvolle Blumen-Ornamente schmücken. Wenn man durch die Drehtür das älteste Hotel der Alpen betritt, kann man keine zwei Schritte über den schweren Teppichboden machen, ohne Martocchi zu begegnen – im Winter im Frack, im Sommer in schwarzer Uniform mit silbernen Manschettenknöpfen.

Martocchi ist im Kulm der Mann, der Dinge möglich macht. Ein Mann, der niemals Nein sagt. Der Herr mit den kurzen, grauen Haaren und dem getrimmten Schnurrbart wacht über die Empfangshalle und ist erster Ansprechpartner für Wünsche aller Art: Tische in begehrten Restaurants, Rosen, Theaterkarten, teure Schweizer Uhren. Und wenn ein Gast dringend etwas aus einer New Yorker Trend-Boutique braucht, ruft Martocchi den dortigen Kollegen an. Der tritt dann in Vorlage und schickt die Ware über den Teich. Die goldenen Schlüssel, die Martocchi am Revers trägt, symbolisieren seine weltweite Vernetzung: Es ist das Symbol der „Clefs d'Or“, der internationalen Vereinigung der Concierges. 3518 Mitglieder in 42 Ländern hat die Organisation mit Sitz in Paris – eine Fülle wertvoller Verbindungen.

Der Hotel-Conciierge ist im Lauf der Geschichte eine relativ neue Erfindung. Im mittelalterlichen Frankreich war der Concierge ein Gefängnisaufseher, bis heute kennt man ihn als Hausmeister. Die Kollegen in den Hotels gründeten im Jahr 1952 in Paris die „Goldenen Schlüssel“. Während es damals vor allem um den aufwendigen Transport von Gepäck ging, steht heute der Informationsaustausch im Vordergrund.

Zu Martocchi, selbst Präsident der Engadiner Ortsvereinigung der „Goldenen Schlüssel“, schauen viele junge Kollegen respektvoll auf. Schließlich kommt der alte Hase dem Idealbild seines Berufsstands ziemlich nahe: herzlich, verbindlich, höflich, diskret.

Vor allem Letzteres schätzen die Gäste in Hotels der Preisklasse des Kulm. Martocchi kennt jeden der Paparazzi in St. Moritz, für sie ist das Gelände des Hotels Sperrgebiet. Das zählt vor allem für die Prominenz, die das Kulm schon begrüßen durfte: die Fürstenfamilie von Monaco, Boris Becker, und natürlich Playboy Gunther Sachs, der auf dem Gelände des Hotels den legendären Club „Dracula“ gründete. Details über diese Edalgäste sind von Martocchi freilich nicht zu erfahren. Und auch nicht über die Damen, zu denen er zu später Stunde einen Kontakt vermitteln kann – über einen Bekannten, der einen Club in der Umgebung betreibt.

So ungern wie Martocchi über prominente Gäste des Kulm spricht, so gern plaudert er über die alten Zeiten der Grand Hotels. Denn auch das idyllische St. Moritz ist schnelllebig geworden. Früher wohnten die Menschen wochenlang im Hotel, erzählt er, heute kommen sie über den nahegelegenen Flugplatz Samedan in den Kurzurlaub.

Martocchis Kollege Gilberto Valsesia (58), ein kleiner Mann mit hellwachen Augen und Hornbrille, erinnert sich noch gut an die Zeit, in der die Gästeschar der Grand Hotels dort noch so etwas wie eine große Familie war. Da wurden in der Hotelbar Romanzen begonnen und Ehen zerbrochen, sagt der Chefconciierge des benachbarten Suiten-Hotel Carlton, der Martocchi seit bald 25 Jahren in der Sommersaison im Kulm unterstützt. „Heute sitzen die Leute dort alleine mit ihrem iPad“, sagt er. Einst, erinnert sich Martocchi, gab es da eine Dame aus Paris, die ihre



Die Schlüssel sind schon lange das Hoheitsgebiet eines Concierge. Im Mittelalter wachten die Herren über Gefängniszellen, heute über den Empfang von Luxushotels. Fotos: Nico Damm



Chefconciierge Silvio Martocchi in typischer Pose. Am Revers trägt er die goldenen Schlüssel der „Clefs d'Or“, der internationalen Concierge-Vereinigung. Über das Netzwerk kann Martocchi auch über Staatsgrenzen hinweg Kundenwünsche erfüllen.

gesamte Post ins Kulm umleiten ließ. Er musste sich um das Begleichen der Stromrechnung kümmern. Ihre Post nahm an seinem Schalter ganze Schubladen ein. Jeden Morgen kam die Dame vorbei und klopfte wortlos auf den Tresen. „Dann musste ich alles stehen und liegen lassen“, sagt er amüsiert.

Doch so etwas erlebt Martocchi kaum noch. „Auch die Reichen können nicht mehr so lange weg sein vom Geschäft“, sagt er seufzend. Das merken die Schweizer Luxushotels schmerzlich. In der Krise stornierten selbst wohlhabende Russen reihenweise ihre 5000-Euro-Suiten. Der starke Franken macht den Gästen zu schaffen – und im Engadin auch die italienische Steuerfahndung, die ihre Kontrollen an der Grenze verschärft hat.

Das wirkt freilich abschreckend auf den einen oder anderen Mailänder, der früher weitgehend unbehelligt sein Bargeld über die Grenze bringen konnte. In den Neunzigern saß auch das Geld der Osteuropäer etwas lockerer. „Da kamen Gäste aus Russland oder der Ukraine, die hatten Koffer voller Bargeld dabei“, sagt Valsesia. Heute sparen teils selbst gut Betuchte beim Trinkgeld.

Die Zeiten, in denen ein guter Concierge mehr verdiente als sein Direktor, sind längst vorbei, sagt Claudio Caser. Caser ist Präsident der Schweizer Sektion von „Les Clefs d'Or“. Bis in die sechziger und siebziger Jahre hinein, als ein Concierge von seinem Lohn kaum leben konnte, sei die Situation anders gewesen: „Wer beachtet werden wollte, hat viel Trinkgeld gegeben.“ Dann kamen Normen, Zertifikate, gemeinsame Trinkgeldkassen. Wie viel sich Concierges dazuverdienen können, ist ein wohl gehütetes Geheimnis. Zu vermuten ist jedoch, dass sie sich in einem gut laufenden Hotel ihr Gehalt, das in der Schweiz von 4000 bis 9000 Franken reicht, ein gutes Stück aufbessern können.

Je weniger die Geschäfte laufen, desto wichtiger wird für die Grand Hotels der Concierge. Er soll solvente Kunden gewinnen und Stammgäste weiter an das Haus binden. „Service through friendship“, Service durch Freundschaft, heißt das Motto der „Goldenen Schlüssel“. Aber wie freundet man sich mit ihnen an, mit den reichen



Concierge Gilberto Valsesia in seinem Reich: Die Empfangshalle des Hotel Kulm in St. Moritz.

Unternehmenslenkern, dem feinen Adel, den A-Promis?

Eine Dame in den Fünfzigern betritt die Empfangshalle, braun gebrannt, große Goldohrringe, ein betagtes Hündchen an der Leine. Ein Stammgast. Sofort entspannt sich ein Plausch mit dem netten Herrn hinter dem Schalter: Ein neues Restaurant habe sie besucht, schwäbelt die Dame, toller Fisch, wunderbarer Wintergarten. Martocchi hört aufmerksam zu, stellt kurze, höfliche Nachfragen, wandelt schwindelfrei auf dem schmalen Grat zwischen beruflichem und freundschaftlichem Umgang.

Jeden Kunden spricht Martocchi mit dem Namen an – und wenn er ihn einmal nicht aussprechen kann, sagt er „Monsieur“ oder „Mademoiselle“. Selbst die Namen der Haustiere hat er parat. Dabei hilft ihm auch akribische Buchführung. In seinem Computer vermerkt Martocchi Vorlieben seiner Gäste, aber sicher auch deren Macken. Die Aufzeichnungen sind geheim, doch ein Blick in die alte Kundenkartei des Kulm gibt einen Eindruck: Dort sind „Preisnörgler“ vermerkt, das Trinkverhalten betagter Amerikaner und Gäste, die „inkognito“ reisen. Bei Gästen, die Martocchi im Kulm hat aufwachsen sehen, sind solche Notizen freilich nicht mehr nötig. Mit denen ist er ohnehin per du. Aber einem Concierge schadet sein guter Ruf sicher nicht in einer Branche, die sich Exzellenz auf die Fahnen geschrieben hat. „Mit traumwandlerischer Sicherheit und grenzenlosem Kontaktnetz sorgt er dafür, dass alles möglich gemacht werden kann“, schrieb das Wirtschaftsmagazin „Bilanz“ vor zwei Jahren über ihn. Der Anlass: Eine Fachjury hatte ihn zum „Concierge des Jahres“ gekürt. Seitdem liegt die Urkunde in Martocchis Wohnung, in einem schlichten grauen Wohnhaus direkt gegenüber dem Kulm. Eingerahmt oder an die Wand gehängt hat er sie bis heute nicht. Ab und zu, wenn mal nicht eines der drei Telefone klingelt oder ein Gast ihre Hilfe braucht, kommt Martocchi dann doch einmal zum Erzählen. Zumindest, wenn sein Freund Gilberto mit ihm hinter dem Schalter steht. Zum Beispiel über den Mann, der vor einigen Jahren eine 100 000 Euro teure Uhr im Hotelsafe vergaß. Oder von den Gästen, die im Winter zum Shoppen nach Mailand fliegen und dann auf dem Rückweg mit einem schicken Mietwagen mit Sommerreifen am Malojapass liegen bleiben. Die schönsten Geschichten aber kommen immer dann zustande, wenn jemand im Auftrag eines Scheichs anruft. Vor ein paar Jahren ging Valsesia ans Telefon. Der Assistent fragte, ob die Familie mit ihrem Boeing- 747-Jumbo auf dem Flugplatz in Samedan landen könne. Da musste auch Valsesia einmal Nein zu einem Gast sagen. Ausnahmsweise.