

# «Nein sagen – das gibt es nicht»

Ein Blick, ein Wort – und er weiss, was der Gast will: Enzo Baciocchi ist seit 25 Jahren Concierge im Hotel «Schweizerhof» in Luzern. Kaum je konnte er einen Gästewunsch nicht erfüllen.

Text: Mirjam Oertli | Bild: Mischa Christen

Ein Berner Sennenhund, bitte. Das ist das Anliegen der amerikanischen Musikerin. «Kein Problem», sagt Enzo Baciocchi, «wir finden hier bestimmt ein Spielwarengeschäft, das Plüschtiere führt.» Doch die Dame will einen echten Hund. Und dies am besten gleich, denn schon am nächsten Tag ist die Rückreise in die USA geplant.

Für Concierges, sagt Enzo Baciocchi, gibt es ein ganz wichtiges Credo: Einem Gast einen Wunsch abzuschlagen, Nein zu sagen, das kommt nicht vor. «Vielmehr antwortet man: Ich werde mein Möglichstes tun.» Der Tessiner, der in Brissago aufgewachsen ist, arbeitet seit 25 Jahren als Concierge Clefs d'Or im Luzerner Fünfsternehotel «Schweizerhof». Der Zusatz «Clefs d'Or», das internationale Gütesiegel für Concierges, darf

er tragen, weil er als Mitglied der entsprechenden Vereinigung den strengsten Anforderungen Genüge tut.

### Herzblut für die Aufgabe

Schon in den 70er-Jahren, als Enzo Baciocchi in der Hotellerie zu arbeiten begann, machten ihm die Concierges Eindrücke. Zunächst verdiente er seine Sporen als Chasseur, eine Art Mädchen für alles. Er lernte verschiedene Häuser kennen, verbrachte zwei Saisons auf dem Bürgenstock und war nach Abschluss einer italienischen Hotelfachschule in Fünfsternehotels in St. Moritz und Ascona tätig. In das seit 1845 bestehende Traditionshaus «Schweizerhof» in Luzern kam er als «Concierge Tourmant», als Tag- und Nachtabschluss für die Con-

cierge – damals noch eine Abteilung. Als nach fünf Jahren der frühere Chef-Concierge in Pension ging, packte er seine Chance. Und erhielt die Stelle. Seine Sprachkenntnisse – er spricht fließend Italienisch, Deutsch, Englisch und Französisch sowie etwas Spanisch und Portugiesisch – waren ihm ein wertvolles Werkzeug. «Wer einen Gast in der Muttersprache anspricht, hat ihn schon gewonnen.» Am allerwichtigsten seien für seinen Beruf aber – neben Ausbildung und viel Erfahrung – eine grosse Dienstleistungsbereitschaft und Herzblut für die Aufgabe. «Ein guter Concierge merkt auf den ersten Blick, was der Gast möchte. Und er tut alles, um es zu erfüllen.»

So scheute er auch für die Amerikanerin, die sich einen Berner Sennenhund wünschte, keine Mühe. Er setzte



«Am Anfang war ich nervös»: Enzo Baciocchi, Concierge im «Schweizerhof».

sich ans Telefon und rief einen Bauernhof nach dem anderen an. Endlich fand er einen irgendwo oberhalb von Sarnen, auf welchem vier Welpen zur Welt gekommen waren. Als die Bauersfrau hörte, dass eines «litrer» Hündchen nach New York reisen sollte, war sie allerdings strikt dagegen. Der Concierge redete ihr gut zu, erklärte ihr, dass die Dame einen grossen Garten habe, und vereinbarte schliesslich, dass er noch gleichentags mit ihr vorbeikommen dürfe. Denn, wie gesagt: Einen Wunsch abzuschlagen, das gibt es nicht.

### Gäste, die ihn umarmen

Natürlich erstreckt sich diese Haltung nur so weit, wie die Wünsche legal sind. Selten begegnen ihm «dreckige Dinge». Einmal, noch in Ascona, wollte ihm einer Schmiergeld bezahlen, wenn er helfe, etwas über die Grenze zu schmuggeln. Hier fand Baciocchi Dienstleis-

tungsbereitschaft ihre Grenzen. Dass er für die Erfüllung von legalen Wünschen jedoch auch seine Freizeit einsetzt, ist keine Seltenheit. Einem Gast, der es nicht mehr schaffte, sich ein Schweizer Harley-Davidson-T-Shirt zu besorgen, kaufte er dieses später in privater Mission und schickte es nach San Diego. Prompt erhielt er im Gegenzug ein T-Shirt aus San Diego und eine Einla-

dung in die USA. «Ich bin zwar nicht hingegangen», sagt Baciocchi. «Aber solche Erlebnisse verschaffen mir ein Hochgefühl.» Es gibt Gäste, die umarmen ihn wie einen guten Freund, wenn sie wieder kommen.

Und dann ist da natürlich noch die Prominenz. Ob Roger Moore oder Gianna Nannini, Claudio Abbado oder Christopher Lee: Mit allen hatte er schon Kon-



Ein Concierge Clefs d'Or erfüllt den Gästen (fast) jeden Wunsch.

takt. «Am Anfang war ich nervös, wenn eine solche Persönlichkeit vor mir stand. Doch mit der Zeit waren es Gäste wie alle anderen auch.» So plauderte er mit Christopher Lee. Jimmy Cliff, erinnert er sich, habe an der Reception immer gesungen. Und besonders bewegt hat ihn eine Begegnung mit ZZ Top: Die Band war für ihn eine Legende. Vor vielen Jahren hatte er einmal ein Konzert besucht. Das Konzertticket, das er heute noch besitzt, zeigte er stolz, als die Bandleute persönlich vor ihm standen. «Das war wirklich eine schöne Begegnung für mich.»

### Ein Arbeitsort, der inspiriert

Dass er seinen Beruf auch heute wieder wählen würde, ist für Enzo Baciocchi keine Frage. Nur schon seines Arbeitsplatzes wegen. Er deutet auf die neubarocke Eingangshalle des Hotels: «Das ist nicht einfach ein Büro. So ein Umfeld bringt Inspiration.»

Natürlich hat sich sein Arbeitsumfeld über die Jahre verändert. Heute ist die Aufenthaltsdauer der Gäste vermehrt kürzer. Zudem sei der Mix der Nationalitäten grösser geworden. «Als ich hier anfang, gab es viele Amerikaner. Heute erlebe ich auch zahlreiche chinesische, arabische und indische Gäste.» Doch das mache seine Arbeit nur interessanter.

Leider aber seien die Leute allgemein gestresster geworden. «Manchmal möchte ich sagen: Hey, du bist in den Ferien. Relax!» Als positiv erlebt er dagegen, dass sich der «Schweizerhof» vermehrt geöffnet habe. «Früher trauten sich viele Leute gar nicht hinein.» Inzwischen hat sich das Haus auch als Festivalhotel einen Namen gemacht, sowohl bei Einheimischen als auch international. Seit verganginem Jahr wurden zudem alle 101 Zimmer und Suiten renoviert. Jedes davon ist einer Persönlichkeit gewidmet, die als Gast im Hotel eine besondere Geschichte erlebt hat. Sie kann

jeweils auf dem zimmerregenen Schreibtisch nachgelesen werden.

Eine davon ist auch diejenige der amerikanischen Musikerin, die sich einen Berner Sennenhund wünschte. Nach Dienstschluss hatte Baciocchi sie auf dem Weg zum Bauernhof begleitet. «Ich merkte, dass ich vermitteln musste.» Enzo Baciocchi konnte die Bauersfrau doch noch überzeugen, dass es ihrem Schützling auch in den USA gut gehen würde. Gleichentags noch organisierte er den Besuch beim Tierarzt und die Papiere, die das Tier für die Reise benötigte. Und schon am nächsten Tag flog die Dame mit Hund zurück in ihre Heimat. «Wie es dem Hund ergangen ist, habe ich leider nie gehört», sagt Baciocchi. «Doch ich bin heute noch stolz darauf, dass ich auch diesen Wunsch erfüllen konnte.»

schweizerhof-luzern.ch  
zentralplus.ch/+71b57

**HISTORISCHES MUSEUM LUZERN**

**SCHWEIZER MOMENTE. 24'499 FOTOS**  
13. Juni – 12. Oktober 2014

«Schweizer Momente» ist mit 24'499 Fotos die grösste nationale Bilderstrecke der Schweiz und entstand in einer Zeitspanne von 24 Stunden. Am 13. September 2013 wurden alle Menschen in der Schweiz aufgefordert zu fotografieren, was sie gerade umgibt und was ihre Schweiz ausmacht. Eine Ausstellung in Kooperation mit Zürich Versicherung, 20 Minuten, Surfing und Mondana.

Historisches Museum Luzern  
Pflaegasse 24, PP 7437, 6000 Luzern 7  
041 229 04 24, info.him@lu.ch  
Dienstag bis Sonntag 10–17 Uhr

[WWW.HISTORISCHESMUSEUM.LU.CH](http://WWW.HISTORISCHESMUSEUM.LU.CH)

**Unverwechselbar**

**Dom** \*\*\*\*

T +41(0)71 227 71 71 | F +41(0)71 227 71 72  
info@dom.ch | www.dom.ch  
Webergasse 22 | 9000 St. Gallen

**echt**

Sichern Sie sich jetzt die nächsten Ausgaben – für nur Fr. 50.- / Jahr.

[echt-magazin.ch](http://echt-magazin.ch)

**atb Bachmann Treuhand AG**

Rechnungswesen  
Steuern  
Immobilien  
Wirtschaftsprüfung  
Wirtschaftsberatung

Als Treuhänder mit breitem Fachwissen beraten wir Sie gerne auch in allen Fragen rund um Ihre Liegenschaft. Testen Sie uns und profitieren Sie von unserer 25-jährigen Erfahrung.

Margrethenhof 6  
6273 Bollwil  
T 041 449 00 20  
F 041 448 35 61  
[www.atb.ch](http://www.atb.ch)