

EXPERTEN-REVUE

Er sorgt dafür, dass man empfangen wird

Schlüssel herausgeben, Taxi rufen, Karten bestellen: Der Concierge ist das Gesicht eines Hotels. Von Hans Magnus Enzensberger

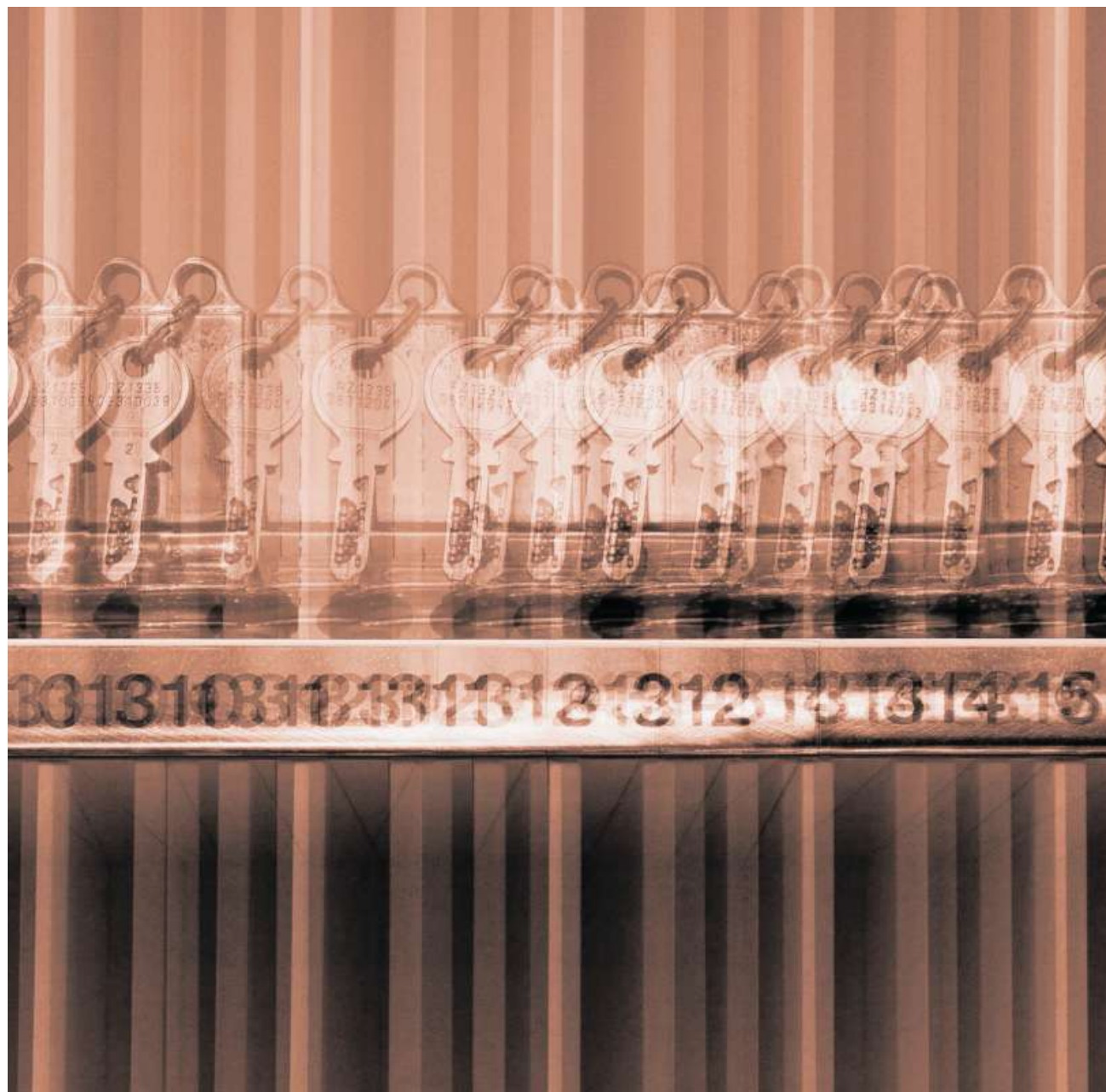
«Am Nachmittag, «zwischen den Zügen», wenn die Halle leer und still ist und ein gelbliches, idyllisches Sonnenlicht in die Portiersloge strömt, erinnert mich der Portier an eine Art von goldbetresstem und beweglichem Heiligen in einer Nische . . . Niemand wagt ihn zu stören . . . Er hat die Fähigkeit, von dem erhöhten Podium, auf dem er steht, einen Auftrag hinunterzuteilen, ohne eine bestimmte Person anzusehen, als wäre die Halle bevölkert von Dienstbeflissenen, die nur auf einen Befehl warten . . . Der Portier spitzt die Lippen und lässt einen leise zischenden Schlangengläuten ertönen. Aus einem dunklen Seiteneingang stürzt ein Gepäckträger hervor . . . Bei jedem neuen Gast tauscht er einen schnellen Blick mit dem Empfangschef – und jeder Blick bedeutet: eine Zimmernummer, ein Stockwerk, einen Preis, eine Mahnung, eine Warnung, Zufriedenheit oder Missmut . . . Am Abend, nach sechs Uhr . . . begibt er sich endgültig zur Drehtür. Und an der gravitätischen Schwere, mit der jetzt ihre Fächer langsam rotieren, merkt man erst, wer eben das Hotel verlassen hat.»

Herr Lutz Jöhnke im «Basler Hof», einem Haus an der Hamburger Esplanade, ähnelt dem betresstem Herrn, den Joseph Roth 1929 so eindrucksvoll beschrieben hat, in keiner Weise. Der Romancier ist gerne in solchen Etablissements «abgestiegen», ein Ausdruck, der an die Zeit erinnert, wo der Gast hoch zu Ross ankam – ein Anachronismus, gegen den Roth nichts einzuwenden hatte.

Wie ein gut geschnittener Anzug

Jöhnke hingegen nimmt nicht einmal die Berufsbezeichnung Concierge oder Portier für sich in Anspruch und gibt sich, wenn man ihn fragt, als «Receptionsmitarbeiter» zu erkennen. Seit sechzehn Jahren ist er in diesem Hotel tätig, das sich seit über hundert Jahren im Familienbesitz befindet. Auf eine Karriere im Hotelgewerbe hatte er es anfangs nicht abgesehen. Er ist schlank, blauäugig, um die fünfzig Jahre alt; ein studierter Mann, der sich in der Literatur und der Linguistik auskennt.

Doch der Beruf, den er gewählt hat, sitzt ihm wie ein gut geschnittener Anzug. Für seine Gäste ist und bleibt er die ideale Ansprechperson, gewissermassen das Gesicht des Hotels. Er wendet sich dem Klienten leicht vorgebeugt zu, weil er sehr gross ist, und redet jeden Gast mit seinem Namen an. «Das ist wichtig»,



Er schaut, dass alles und alle am richtigen Ort sind: Der Concierge gilt als eine Art geduldiger Übermensch.

GORAN BASIC / NZZ

sagt er. «Sonst hätte dieser Beruf ja gar keinen Sinn.»

Herr Jöhnke ist ein Experte. Er erfüllt mit seinem Team alle Gästewünsche. Sein Platz ist in der Hotelhalle, wo er die Pagen und die Gepäckträger überwacht. Man kann bei ihm den Zimmerschlüssel abgeben, um einen Stadtplan und eine kostenlose Karte für den Hamburger Nahverkehr bitten. Er wird auch bereit sein, einen Tisch im Restaurant zu reservieren, Theater- oder Konzertkarten,

vielleicht sogar ein Flugticket zu besorgen oder eine Stadtrundfahrt zu buchen.

Eigentlich ist der Concierge – bei dieser altmodischen Bezeichnung wollen wir bleiben – eine Art geduldiger Übermensch. Die Qualifikationen, die von ihm verlangt werden, sind zahlreich: gute Fremdsprachenkenntnisse; Vertrautheit mit der lokalen Kulturlandschaft, um Empfehlungen geben zu können; Diskretion; gute Umgangsformen; Organisationstalent und ein Gespür für Situatio-

nen und Menschen, die aus der Rolle fallen. Auch bei Personalentscheidungen hat der Concierge, gemeinsam mit der Direktion, ein Wörtchen mitzureden. Wer soll eingestellt, befördert, gefeuert werden? Solche Fragen werden meist informell geklärt und beantwortet.

Seine heutige Bedeutung hat das Hotel erst im Laufe des 19. Jahrhunderts erlangt, besonders in der berühmten Belle Epoque. Im Bauboom der Gründerzeit entstanden nicht nur in den euro-

päischen Metropolen Hotelpaläste. Auch Kurhotels mitten in reizvollen Landschaften erlebten eine Blütezeit.

Die Schweizer waren lange führend in der Luxushotellerie. Sie verfügten auch über die besten Schulen. Schon sehr früh gründete ein Herr Baur am Zürcher Paradeplatz ein Hotel, das heute «Savoyen Ville» heisst, und zwei Jahre später das «Baur au Lac»; beide existieren bis zum heutigen Tag. Zu den glorreichen Zeiten der Grand-Hotels entstanden das «Beau Rivage Palace» in Lausanne 1861, das «Dolder» in Zürich 1899, das «Palace» in Luzern 1906, und das «Badrutt's» in St. Moritz 1896. Die Gäste kamen oft aus England: wohlhabende Touristen, Bergsteiger, Kurgäste, Sportler, erholungsbedürftige Politiker und Monarchen. Die internationale Konkurrenz verschlief diesen Trend nicht: Das Londoner «Savoy» eröffnete 1889, und César Ritz gründete sein Imperium 1898 in Paris.

Übrigens haben die Deutschen in der Hotellerie neuerdings aufgeholt. Das lag daran, dass sie in den letzten Jahrzehnten mit besseren Manieren und besseren Wein- und Küchenkenntnissen aufwarten konnten, an Orten wie Dubai und Singapur, ja sogar in der Schweiz.

Bollwerke der Grossbourgeoisie

Ist es schade um die alten Bollwerke der Grossbourgeoisie, die immer das Wort Palast im Schild führten? Seit dem Zweiten Weltkrieg hat sich das Hotelgewerbe industrialisiert. Schuld daran waren Leute wie Conrad Hilton aus Texas, der Erfinder der ersten Hotelkette. Seitdem wohnt die Mehrheit der Gäste in standardisierten Herbergen, die irgendwelchen Investoren gehören und sich «Interconti», «Sheraton», «Best Western» oder sonst wie nennen, und wo man sich «eincheckt» oder «eingescheckt», aber nie mehr empfangen wird.

Einige Familienbetriebe widersetzen sich hartnäckig diesem profitablen Trend. Einer der berühmtesten ist das «Waldhaus» in Sils-Maria, das 1908 gegründet wurde und bis heute von derselben Familie betrieben wird. Seinen Ruf verdankt es nicht zuletzt dem ironischen Namen «Grand Hotel Abgrund», mit dem Georg Lukács einst die Kritische Theorie bedachte, um sich über Horkheimer und Adorno lustig zu machen.

Auch der «Basler Hof» in Hamburg, der sich mit einer Schweizer Flagge vor dem Haus schmückt, gehört zu dieser Klasse.