

CONCIERGE-PRÄSIDENT CLAUDIO CASER

DIE 10 GEBOTE FÜR DEN CONCIERGE



Chef-Concierge Claudio Caser (hier im Garten des Luxushotels Giardino Ascona): «Man darf einen Gast nie beleidigen oder vor den Kopf stoßen. Man muss sich aus indiskreten Fragen der Gäste regelrecht herauswinden, ohne dass der Gast sich schuldig fühlt und sein Gesicht verliert.»

Der Concierge. Er ist freundlich, diplomatisch, diskret, taktvoll, offen, kommunikativ – und er weiss stets alles. Früher, im alten Frankreich, war der Concierge ein Gefängniswärter. In der Zwischenzeit ist er in der Luxushotellerie angekommen. Was muss er wirklich können? Welche Gäste-Wünsche darf oder muss er gar ablehnen? «Hotelier» sprach mit Claudio Caser, Chef-Concierge im Albergo Giardino Ascona und Präsident der Vereinigung «Les Clefs d'Or Suisse».

Interview und Bilder: Hans R. Amrein

Claudio Caser, was muss ein Concierge unbedingt können?
 Ein Concierge sollte mindestens vier Sprachen sprechen, das gilt vor allem für Europa. In den USA ist das etwas anders. Er muss Mensch mögen, vor allem den Umgang mit ihnen. Er muss von Natur aus neugierig sein, offen für alles, was in der Welt passiert. Das tägliche Lesen einer Tageszeitung ist ein Must! Ja, und er sollte gerne reisen, man nennt es in unseren Kreisen «l'université du monde». Er muss bereit sein, den Concierge-Beruf zu leben; der Beruf oder die Berufung wird da schnell zum Lebensstil.

Wie diskret sollte ein Concierge sein?

Das ist eines der zehn Gebote! Mit Indiskretionen kann man sich den Ruf ruinieren, und es gibt nichts Schlimmeres für den Ruf eines Concierges, als wenn er nicht diskret ist!

Der Concierge ist ein «Diplomat».

Richtig. Man darf einen Gast nie beleidigen oder vor den Kopf stossen. Man muss sich aus indiscreten Fragen der Gäste regelrecht herauswinden, ohne dass der Gast sich schuldig fühlt und sein Gesicht verliert. Da hilft aus meiner Erfahrung ein gesunder Humor sehr oft weiter. Und natürlich Freundlichkeit! Ein Hotelier hat mal zu mir gesagt: Freundlichkeit ist eine Waffe. Das mag zwar übertrieben klingen, aber da ist was Wahres dran.

Thema Extrawünsche der Gäste: Wo sind die Grenzen? Welche Wünsche darf der Concierge unter keinen Umständen erfüllen?

Allgemein gilt: There is no no! Unsere Vereinigung «Les Clefs d'Or» hat einen «Code of ethics». Das sind Empfehlungen, die von der Vereinigung abgegeben werden. Zum Beispiel: Hände weg von allem, was mit Escort und Erotik zu tun hat! Da hat es in Paris mal einen Skandal gegeben und einige Kollegen wurden in einem Fernsehprogramm unter dem Motto zitiert, die würden alles besorgen! Der Concierge eines renommierten Hauses in Paris ging vor Gericht und hat dann auch gewonnen. Allgemein gilt: Gerne Hinweise und Informationen wie Telefonnummern geben, den Rest muss der Gast selber organisieren. So ist man aus dem Schneider. Voraussetzung dafür: Die Quellen müssen absolut seriös sein, wie bei allem, was wir empfehlen.

Darf der Concierge grundsätzlich bei einem Gast über andere Gäste sprechen? Wenn ja, wann und über welche Themen?

Nein, absolut nicht! Egal, über welches Thema! Ich erlaube mir höchstens den Hinweis zu geben, dass der Gast öfters an der Bar sei, da könne er ihn vielleicht selber ansprechen, wenn er das möchte.

Ist der Concierge sozusagen das «Mädchen für alles»? Man kann ihm (fast) alles zumuten?

Jeder Concierge muss seine Grenzen kennen, aber es ist wahr, dass die Leute mit wirklich allem auf uns zukommen. Die Grenze ist vorgegeben: Verstoss gegen ethische Prinzipien und das Verletzen von menschlichen Gefühlen. Man muss also auch Nein sagen können. Das verschafft zudem Respekt. Wichtig ist auch, dass man vom Hotel vorgegebene Richtlinien einhält, das ändert natürlich von Hotel zu Hotel und ist vor allem in Kettenhotels zunehmend strikter.

Der Concierge ist ein Netzwerker mit exzellentem Beziehungsnetz am Ort und in der Hotelszene.

Darf er für seine Vermittlungen so etwas wie Provisionen oder Geschenke entgegennehmen? Oder wo ist da die Grenze zur Bestechlichkeit?

Da ist es beim Concierge wie in jedem anderen Wirtschaftszweig auch. Im Vordergrund muss die Zufriedenheit des Gastes stehen. Ich bin der Meinung, dass ich nur das gut und erfolgreich empfehlen kann, was ich selber kennengelernt habe. Deshalb akzeptiere ich Einladungen in Restaurants (zum Beispiel) oder auch einen Sonder->



Hotelier info

DER HOTEL-CONCIERGE

Concierge wurde in Frankreich ursprünglich der Torhüter oder Pförtner einer Burg genannt. Die Bezeichnung ging unter Hugo Capet und bis zu Ludwig XI. auf einen hohen Beamten des Königshauses über und – nachdem die Burgen ihre Wehrfunktion verloren hatten und als Gefängnisse dienten – auch auf Gefängniswärter.

Heute versteht man unter dem oder der Concierge in erster Linie weiterhin den französischen Hausmeister, Hauswart oder Pförtner eines Wohnhauses. Die Luxushotellerie übernahm den Begriff für einen Beruf, der sich teilweise mit dem des Rezeptionisten in anderen Hotelkategorien überschneidet. Das Wort ist sowohl für Männer als auch für Frauen gebräuchlich.

Der sogenannte Hotel-Concierge (französisch Concierge d'hôtel oder concierge de grand hôtel) findet hauptsächlich Beschäftigung in der Luxushotellerie.

Seine erste Aufgabe ist es, potenzielle, kaufkräftige Hotelgäste und VIPs zu erkennen und als Stammgäste zu gewinnen. Er steht im Dienste von Gästen mit zumeist höchsten Erwartungen. Unter seine Verantwortung fallen die Überwachung der Hotelhalle, die Ausbildung, Beaufsichtigung und in manchen Fällen auch Einstellung des Voituriers, des Portiers, des Liftiers, des Groom und des Bagagisten.

Nach dem Motto: «Alles hören, alles sehen, nichts verlauten lassen» ist es seine Aufgabe, mit geschultem Auge jede noch so kleine Unregelmässigkeit aufzudecken und sie diplomatisch zu beheben.

Der internationale Berufsverband der Hotel-Concierges ist die Union Internationale des Concierges d'Hotels mit dem Erkennungszeichen Les Clefs d'Or, eine Art Insignie in Form von zwei vergoldeten, übereinander gekreuzten Schlüsseln, die der Concierge am Revers trägt.

Der Verband zählt 4500 Mitglieder aus 39 Ländern (2007). Kandidaten für die Mitgliedschaft müssen ein Mindestalter erreicht haben, zwei Fremdsprachen oder mehr beherrschen, mindestens fünf Jahre «Hallengendienst» in einem Luxushotel nachweisen und eine Empfehlung von mindestens zwei Personen mitbringen.

www.lescledsdor.ch



Claudio Caser in Aktion (an der Theke des Giardino Ascona): «Mädchen für alles? Jeder Concierge muss seine Grenzen kennen, aber es ist wahr, dass die Leute mit wirklich allem auf uns zukommen.»

rabatt in einem Laden. Aber: Man darf nie etwas verlangen! Ich bin mit diesem Grundsatz 25 Jahre gut gefahren – und auch alle meine Kollegen. Die Einladungen in die Restaurants gelten übrigens meistens für mehrere Berufskollegen. Das ist eine Gelegenheit, sich zu treffen und sich auszutauschen. Die Grenze zur Korruption und zur Bestechlichkeit besteht für mich darin, wenn im Voraus Absprachen getroffen werden. So etwas darf nicht vorkommen!
Gegen ein kleines «Dankeschön» im Nachhinein ist sicherlich nichts einzuwenden. Das muss sich aber in einem «freundschaftlichen» Rahmen bewegen.

Thema Reisen, Ausflüge, Events: Ist der Concierge mehr oder weniger auch Reiseführer und Gästebetreuer?

Wir können zum Teil ganze Rundreisen organisieren. Wobei es gilt, die Gästebedürfnisse haar-

genau abzuklären. Doch das ist Teil unseres Berufes. Dabei versucht man, Hotels der gleichen Kette oder Partner-Hotels zu berücksichtigen, wo Kollegen sich um das Wohl des Gastes kümmern. Dem sind wie üblich (fast) keine Grenzen gesetzt.

Darf der Concierge seine langjährigen Gäste duzen? Oder ist das «Du» grundsätzlich tabu?

Das kommt ganz auf die Richtlinien des Hotels an. Ich persönlich pflege das «Du» mit mehreren Stammgästen. Dabei gilt es, den Auftritt in Anwesenheit von anderen Gästen stets äusserst dezent zu halten. Man muss also damit umgehen können und Erfahrung haben. Sonst sollte man beim «Sie» bleiben.

Das Outfit des Concierge: Gibt es da Regeln? Oder wie sollte der Concierge aussehen?

Hier gelten die Erscheinungsbildregeln des jeweiligen Hotels. Diese Regeln sollten für einen guten

Hotelier tipps

UND DAS SIND DIE 10 GEBOTE FÜR DEN CONCIERGE:

1. Liebe und lebe deinen Beruf, er gehört zum Schönsten, was man tun kann.
2. Gastfreundschaft beginnt beim Betreten eines Hauses. Jeder verdient es, begrüsst und willkommen geheissen zu werden.
3. Stelle immer den Gast und seine Zufriedenheit in den Mittelpunkt.
4. Nimm jeden Gästewunsch ernst, viele Kleinigkeiten ergeben eine vollendete Leistung.
5. Sei freundlich! Ein Lächeln kostet viel weniger als elektrischer Strom und kann ein ganzes Haus (Hotel) erhellen!
6. Pflege den Kontakt zu deinen Berufskollegen, dein Beziehungsnetz kommt letztendlich dem Gast zugute.
7. Pflege dich selber, innerlich und äusserlich. Eine gesunde Ausstrahlung gibt dir die nötige Sicherheit im Umgang mit dem Gast.
8. Gib dir strenge Verhaltensregeln und halte sie ein. Ein guter Ruf ist das beste Arbeitszeugnis.
9. Sei stets informiert und halte dich auf dem Laufenden – gemäss dem Gästespruch: «Sie, der alles weiss!»
10. Man muss nicht alles wissen, aber man muss wissen, wo man suchen muss.

Concierge eigentlich überflüssig sein. Was die Kleidung betrifft, so ist jeder an die Vorgaben des Hotels gebunden. Die Kleidung muss immer top-gepflegt und sauber sein. Wichtig sind: tägliches Schuheputzen, sauberer Haarschnitt, keine auffälligen Uhren oder Ringe, absolut keinen Ohrenschnuck oder sonstige Piercings. Eine gesunde Ausstrahlung durch eine gute Gesichtsfarbe ist immer von Vorteil, dazu reichen einige Stunden an der frischen Luft. Raucher sollten auf eine besonders gute Mundhygiene achten, Speisen mit Knoblauch oder Zwiebeln sollte man möglichst vermeiden. **H**