



Suchen auf n-tv.de

- Home
- Politik
- Wirtschaft
- Börse
- Sport
- Panorama
- Unterhaltung
- Leben
- Technik
- Ratgeber
- Wi...
- n-tv Live
- Teletext
- Telebörse
- Apps
- Spiele
- Empfehlungen
- Themen
- Bilderserien

Startseite » Reise » Ein Concierge macht's möglich : So arbeiten die Wunscherfüller in Luxushotels

## REISE



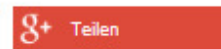
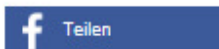
Die goldenen Schlüssel sind eine besondere Auszeichnung.  
(Foto: picture alliance / Christophe Ga)

Dienstag, 28. März 2017

### Ein Concierge macht's möglich

## So arbeiten die Wunscherfüller in Luxushotels

Sie sind die Wunscherfüller vom Dienst und versuchen für ihre Hotelgäste so gut wie alles möglich zu machen: Concierges haben einen besonderen Job. Sie müssen diskret sein, organisieren können und beste Verbindungen haben. Doch wie funktioniert das eigentlich?



Ein Ticket für das ausverkaufte Konzert am Abend besorgen? Kurz vor Abflug noch ein Katzenbaby mit zwei verschiedenfarbigen Augen organisieren? Einen Privatjet innerhalb einer Stunde chartern? Hotel-Concierges machen all das möglich. Ihre Aufgabe ist es, den Hotelgästen jeden Wunsch von den Augen abzulesen. In Berlin treffen sich noch bis zum heutigen Dienstag 600 der besten ihres Fachs aus 60 Ländern zum jährlichen Weltkongress. Die Teilnehmer haben einige Geschichten aus ihrem Berufsalltag zu erzählen. Einer von ihnen ist Malte Masuth, ein großer Mann mit blondem Haar, ruhiger Stimme und Dauerlächeln. Wenn er den Raum betritt, strahlt er eine höfliche Autorität aus. Mit seinen 33 Jahren gehört er zu den Jüngsten bei dem Kongress der Hotel-Concierges - und zu den Engagiertesten. Masuth ist einer der 13 Kandidaten für einen Nachwuchs-Award, den der Weltverband bei seinem Kongress verleiht.

Hotel-Concierges gibt es hauptsächlich in Luxushotels. Im Gegensatz zu Receptionisten kümmern sie sich nicht um die Vergabe der Zimmer, sondern nehmen eher Spezialaufgaben wahr. Sie sind meist in der Lobby zu finden. Im Fünf-Sterne-Hotel Breidenbacher Hof in der Düsseldorfer Altstadt ist Masuth für das Wohl der Gäste zuständig. Bei einem Zimmerpreis von 250 Euro aufwärts pro Nacht ist hervorragender Service ein Muss. Die Dienste für jeden Gast sind kostenlos.



Malte Masuth arbeitet als Concierge in Düsseldorf.  
(Foto: picture alliance / Christophe Ga)

Manche hätten eine gewisse Scheu, die Concierges anzusprechen, erzählen Masuth und seine Kollegen. "Natürlich können wir die extravaganten Wünsche nur mit entsprechendem Budget erfüllen, aber alles andere ist im Zimmerpreis inbegriffen", so der 33-Jährige.

## Die Männer mit den goldenen Schlüsseln

Masuths Aufgaben reichen von der Tischreservierung im Restaurant bis zu kurioseren Extrawünschen. "Ein prominenter Gast wollte sehr kurzfristig Tennis-Unterricht nehmen", erzählt er. Doch zu später Stunde fand sich kein Tennistrainer mehr. Kurzerhand bot sich Masuth, der selbst früher professionell Tennis gespielt hat und sogar in der Weltrangliste geführt war, als Spielpartner für den berühmten Gast an. Dessen Name verrate er nicht - absolute Diskretion sei ein Muss. "Das ist das Schöne an unserem Beruf: Man weiß nie, was als Nächstes kommt", sagt Masuth. Seit dreieinhalb Jahren trägt er die goldenen Schlüssel des Concierge-Weltverbandes "Les Clefs D'Or" (Die Goldenen Schlüssel) am Revers. Der Weltverband organisiert gerade den Kongress in Berlin. Es ist ein elitärer Kreis, aufgenommen wird nicht jeder. Mindestens zwei Jahre Berufserfahrung sind Pflicht, zudem müssen zwei erfahrene Concierges dafür bürgen, dass der Bewerber die Werte des Verbands verkörpert: Respekt, Höflichkeit, Hilfsbereitschaft und Neugier.

"Eine gute Kinderstube ist elementar, denn die Gäste legen hohen Wert auf Höflichkeit", erklärt Thomas Munko, Präsident der "Goldenen Schlüssel Deutschland". Wer das mitbringt und zum Top-Concierge berufen wird, muss noch zwei Jahre "Probezeit" überstehen, ehe er die Schlüssel als Qualitätssiegel tragen darf. 4500 Hotelangestellte gehören weltweit zu den "Clefs D'Or", Munko steht den 180 Aktiven aus Deutschland vor.

## Insiderwissen und Diskretion

Hauptberuflich ist er Chef-Wünscheerfüller im Ritz-Carlton am Potsdamer Platz in Berlin. Dort arbeitet der gebürtige Berliner seit 14 Jahren. "Das Haus und die Umgebung zu kennen, ist unerlässlich", sagt er. Denn: "Als Concierge ist man Botschafter seiner Stadt." Nur wer sich hervorragend auskenne, könne den Gästen gute Ausflugs- oder Restauranttipps geben.

Munko hält auch Kontakte für unerlässlich. Wer die richtigen Leute kennt, kann auch an Heiligabend um 17.00 Uhr noch einen Ferrari für den Gast mieten oder am Finaltag einer Fußball-WM noch Flüge und Eintrittskarten organisieren. "Wir hatten mal einen bekannten Schauspieler aus Los Angeles da", sagt Munko. Dieser habe seiner Frau zum Hochzeitstag einen handgeschriebenen Brief schicken wollen - einen Tag vor dem Jubiläum. Für Post oder Kurier war es zu knapp. "Wir mussten also einen Flug organisieren und jemanden finden, der sofort ins Flugzeug steigt, den Brief abgibt und wieder zurückfliegt", erzählt Munko.

## "Nein" gibt es nicht

Was die einfacheren Aufgaben angeht, hat sich der Beruf in den letzten Jahren verändert. Als Lars van Meerwijk 2003 Concierge wurde, waren die Gäste noch mehr auf die Hilfe der Hotelangestellten angewiesen. "Heute zeigen uns viele auf dem Handy fünf Restaurants, die sie gegoogelt haben, und fragen, wo sie hingehen sollen", sagt der 38-Jährige, der im edlen Hotel "Der kleine Prinz" in Baden-Baden arbeitet. Die Gäste seien durch das Internet selbstständiger geworden, doch ein guter Rat vom Insider sei für die meisten nach wie vor unersetzlich. "Oberflächliche Infos bekommt man überall, deswegen steigt die Nachfrage nach individuellem Service", sagt van Meerwijk.

Der Liebesbrief aus dem Berliner Ritz-Carlton kam übrigens an: Wie Munko sich erinnert, hat einer seiner Mitarbeiter den 40-stündigen Trip Berlin-Los Angeles-Berlin auf sich genommen - der Gast war glücklich. "Wir haben das Wort Nein grundsätzlich aus unserem Wortschatz gestrichen", sagt der Concierge.

Quelle: n-tv.de , Christoph Koopmann, dpa

### MEHR ZUM THEMA



26.01.17

Butler, goldene iPads, Marmor

5-Sterne-Luxushotels trumpfen auf



17.06.16

Experten in Luxushotels

Die Geheimnisse der Hotel-Concierges



25.03.16

Einblicke in das Waldorf Astoria

Wie der Concierge für 5-Sterne-Luxus sorgt