

Die Frau mit den Goldenen Schlüsseln sagt niemals Nein

Sarah Schötter aus dem Fürstenhof ist als „Concierge des Jahres“ nominiert

VON KERSTIN DECKER

Das Wort Nein hat Sarah Schötter aus ihrem beruflichen Wortschatz verbannt. „Geht nicht“ – gibt's nicht für eine(n) Concierge. Die 27-Jährige ist im Luxus-hotel Fürstenhof dafür da, immer alles für den Gast möglich zu machen. Die gekreuzten goldenen Schlüssel an ihrem Revers, Erkennungszeichen des weltweiten Netzwerks der Hotelportiers, weisen darauf hin.

Sechs Jahre dauert es, bis man diese Insignien verliehen bekommt. Die Lie-mehnaerin ist das einzige aktive Mitglied der Vereinigung Goldene Schlüssel in Leipzig. Die Nordsächsin ist ein „Eigen-gewächs“ des Fürstenhofs. Nach dem Abi in Taucha hat sie am Tröndlinring Hotel-fachfrau gelernt. Ein vierjähriger Abste-cher führte sie auf die Insel Usedom, danach kehrte sie nach Leipzig zurück. Im Fürstenhof bekam sie die Ausbildung zur Concierge angeboten.

Von früh bis spät im Einsatz

Concierges sind oft ältere Herren, denn man braucht viel Lebenserfahrung und gute Ortskenntnis, um in diesem Job gut zu sein. Sarah Schötter gleicht das mit besonderem Fleiß aus: Ihr Arbeitstag als Empfangschefin an der Rezeption beginnt um sechs Uhr morgens. Trotz-dem geht sie nach getaner Arbeit abends noch drei- bis viermal pro Woche zu Ver-anstaltungen, Konzerten, Eröffnungen oder zum Netzwerken, „um selbst zu erleben, was ich später dem Gast empfehlen kann“. Ihr Lebensgefährte, der in der Versicherungsbranche selbstständig ist, begleitet sie dann meist.

Schaut man sich die Promiwand des Hauses an, weiß man, wer im Hotel so ein und aus geht: Udo Lindenberg, Helene Fischer, Andrea Berg, Florian Silbereisen, Altkanzler Gerhard Schröder mit Frau, Fritz und Paul Kalkbrenner. Diskretion ist eine der wichtigsten Tugenden für die Träger der goldenen Schlüssel. Deshalb nennt Sarah Schötter keine Namen. Nur soviel: Es war ein Stammgast, der eine Dame mit etwas Besonderem beeindruck-en wollte, er dachte an eine Ballonfahrt. Aber schnell musste es gehen, nur zwei Stunden Zeit hatte Sarah Schötter. Doch unter Stress läuft die Powerfrau zur Höchstform auf. „Zum Ballonfahren war es zu stürmisch. Aber es klappte mit



Sarah Schötter ist Empfangschefin im Hotel Fürstenhof in Leipzig.

Foto: André Kempner

einem Hubschrauberrundflug über Leip-zig. Mit Schampus, Picknickkoffer und Shuttle zum Schwarzen Berg. Und abends ging es ins Falco“, erzählt die Empfangschefin. Der Einsatz hat sich gelohnt, der Stammgast konnte das Herz Dame erobern. Und für die Frau hinterm Tresen war es wieder einmal die Bestäti-gung, dass sie ihren Traumjob ausübt: „Ich liebe es, mich um andere Menschen zu kümmern. Der größte Erfolg ist es, wenn Menschen mit meinen Empfehlun-gen glücklich sind.“

Das Gesicht des Hauses

Bayern München spielt in Leipzig? „Organisieren Sie mir doch mal zwei VIP-Karten“, lautet zum Beispiel ein Gäste-wunsch. Als ob das so einfach wäre. Häufig wird nach Karten für die Spiele von RB Leipzig gefragt, nach Tickets für ein aus-verkauftes Konzert in der Arena oder für ein Gewandhaus-Konzert mit Andris Nel-

sons. Mit ihrem Netzwerk gelingt es der Concierge in aller Regel, das Gewünschte zu beschaffen. „Sie ist die Beste, das Gesicht unseres Hauses, der erste Anlauf-punkt. Manchmal ist sie auch Arzt, Clown, Psychologe oder Krankenpfle-gerin. Sie prägt den Eindruck, den der Gast von unserem Haus mitnimmt“, lobt Hotel-direktor Ralf Dräger seine Concierge in den höchsten Tönen. Die bleibt auch dann ruhig und freundlich, wenn sie es mit einem anstrengenden Gast zu tun hat: „Wir kümmern uns um sein Anliegen, helfen ihm für ein paar Minuten zu ent-schleunigen. Und wenn der Ärger eben-raus muss, sind wir auch dafür da.“ Zwölf Mitarbeiter arbeiten im Fürstenhof im Bereich Rezeption.

Zuletzt hatte es einige Turbulenzen gegeben. Nach dem Eigentümerwechsel Ende 2018 und dem Ausscheiden des Hauses aus dem Marriott-Treuepro-gramm haben etliche Stammgäste mal

andere Hotels ausprobiert, auch Mit-arbeiter sind gegangen. Umso mehr fühlt sich Sarah Schötter persönlich dafür ver-antwortlich, dass alle Wünsche der VIP-Gäste erfüllt werden, sei es laktosefreie Milch, Allergikerbettwäsche, ein bestimmter Blumenstrauß auf dem Zim-mer, persönliche Grüße, Karten oder Pra-linen.

Im November bekommt die Leipzige-rin eine besondere Auszeichnung: Der Hotelwegweiser „Schlummer-Atlas“ ver-leiht ihr den Titel „Concierge des Jahres“, was sie überrascht und freut. Vor einem Jahr hat sie die „Leipziger Gästeflüsterer“ gegründet, einen Zusammenschluss von Mitarbeitern aus 30 Hotels und Tou-ristikunternehmen, die vorrangig für die Erfüllung von Gästewünschen arbeiten. So muss nicht mehr jeder jedes Angebot persönlich testen, sondern man hilft sich gegenseitig mit Veranstaltungs-Empfeh-lungen.