



Tipps zur Concierge Weiterbildung – von Kathrin Beulshausen, Concierge im Marriott Hotel, Hamburg

Ein Concierge muss seine Stadt, die Sehenswürdigkeiten und alle neuen Hotspots wie seine Westentasche kennen. Außerdem plaudern viele Gäste gerne über aktuelle (politische, kulturelle etc.) Themen. Dies erfordert eine sehr gute Allgemeinbildung und das Interesse immer „up to date“ zu sein.

1. Zur täglichen Weiterbildung sollte jeder Concierge eine gute **Tageszeitung lesen** oder sich online informieren. Es muss nicht immer der Wirtschaftsteil sein, aber das reine „Bild“ und reißerische Überschriften werden nicht reichen.
2. Ausgebildete **Stadtführer und Tourguides** haben oft ein sehr detailliertes Wissen. Das können harte Fakten oder Anekdoten sein, die nicht in den Geschichtsbüchern zu finden sind. Sich regelmäßig solchen Touren anzuschließen bildet und macht auch noch Spaß! Aktuelle Ausstellungen kann man auch allein, mit Kollegen oder mal mit dem Azubi besuchen.
3. Interner Austausch mit anderen Abteilungen im Hotel oder **Cross Trainings** für einen Tag können sehr hilfreich sein. Wer weiß, wie andere Abteilungen arbeiten, berät seine Gäste besser und kann seine Kollegen auch mal um einen besonderen Gefallen bitten, wenn ein spezieller Gästewunsch erfüllt werden muss.
4. Alle Les Clefs d'Or Concierges sprechen mehrere Sprachen. Seine **Fremdsprachenkenntnisse** auszubauen und ständig aufzufrischen ist wichtig. Auch wenn man lediglich „Herzlich Willkommen“ in verschiedenen Sprachen spricht, fühlt sich ein Gast gleich zu Hause und freut sich über die gastfreundliche Geste.
5. Der Austausch mit anderen Concierge Kollegen und die **Pflege des Netzwerks** ist extrem wichtig und eines der stärksten Glieder der Vereinigung „Les Clefs d'Or“ bzw. in Deutschland „Die Goldenen Schlüssel“. Wenn ich etwas nicht weiß, bekomme ich von Kollegen aus anderen Hotels sofort Hilfe. Das funktioniert regional, national und sogar international.
6. Selbst **die Welt bereisen** und die Kulturen und Mentalitäten seiner Gäste zu kennen, sollte ebenfalls zur persönlichen Weiterbildung eines jeden Concierges gehören. Dies erlebt man am besten persönlich auf Reisen und verleiht am Ende **Internationalität, Toleranz und Verständnis**, ohne die kein Concierge seine Position erfolgreich ausfüllen kann. Die internationalen Kongresse der Vereinigung sind auch eine gute Gelegenheit dafür.
7. Auch den **Lifestyle** seiner Gäste muss ein guter Concierge kennen. Dazu gehören Marken, Sportarten, Wissen über Wein, Speisen, Freizeitbeschäftigungen und gute Restaurants, die man möglichst selbst besucht hat.
8. **Technische Innovationen**, die mehr Zeit für das persönliche Gespräch mit dem Gast verschaffen müssen aktiv genutzt und erlernt werden.
Ein Concierge darf niemals den Anschluss verlieren sondern sollte jeden Tag nutzen, um etwas Neues zu lernen.
9. **Leadership, Management** und als Vorbild junge Kollegen anleiten, wie man ein guter Gastgeber ist und ein Team und eine Abteilung führt, gehört auch zu den Aufgaben eines Concierges und sollte regelmäßig trainiert und aufgefrischt werden.