



Mehr als eine Schlüsselfigur

Die zwei gekreuzten goldenen Schlüssel, die **Dieter Ludewig** am Revers trägt, flößen Respekt ein. Und doch ist er als **Concierge des ehrwürdigen Hotel Bristol** sehr diskret nur für die Wünsche seiner Gäste da.

Text Martin Betz Fotos Larry Williams, Hotel Bristol

Alles – außer Herztransplantationen mache er, scherzt Dieter Ludewig und bringt damit das Wesen eines Concierge gleich auf den Punkt: ein Tausendsassa, der immer und überall Unmögliches möglich macht. Ludewigs Aufgabe ist es, das Leben der Hotelgäste möglichst angenehm zu gestalten. Er ist so etwas wie ein Mädchen für alles, das nebenher auch noch zaubern kann. Nüchtern betrachtet muss er aber vor allem wissen, was es in Wien wo gibt, was gerade läuft und wie sich auch schwer aufzutreibende Dinge (Tickets für die EM oder das Neujahrskonzert, kurzfristig ein Tisch im ausgebuchten Haubenlokal) organisieren lassen. Seine persönlichen Interessen, etwa für die Oper, kommen ihm da entgegen. „Wenn ich eine Aufführung selbst gesehen habe, kann ich natürlich viel kompetenter eine Empfehlung oder gegebenenfalls eine Warnung abgeben“, meint Ludewig. Ähnlich verhält es sich mit den Restaurants, nach denen die Gäste fragen. Das Bristol hat einen gewissen Pool an Gaststätten, die weiterempfohlen werden – und die werden von Ludewig auch von Zeit zu Zeit aufgesucht. „Ich esse sehr gern und auch sehr gut – leider“, blickt er ein wenig bekümmert auf seinen Bauch. Dabei ist der gebürtige Steirer ausgesprochen sportlich. Erst vor kurzem kam der passionierte

Bergsteiger von einer erfolgreichen Expedition auf den Kilimandscharo zurück. „Für mich ist das der perfekte Ausgleich zum Luxus eines Fünf-Sterne-Hotels. In meiner Freizeit schlafe ich dann meistens auf Hütten, mit Schlafsack im Matratzenlager. Es ist gut, auch diese Welt zu kennen.“

Früher stand Concierge im Altfranzösischen für den Pförtner oder Torhüter, der den Schlüssel verwaltete (con cièrge), heute sind die Aufgaben des Schlüsselmannes in einem Fünf-Sterne-Hotel um vieles vielfältiger. So gibt es allerhand ungewöhnliche Wünsche, die ohne Wimpernzucken erfüllt werden wollen.

„Die wilden Zeiten, als Rockstars noch Hotelzimmer zertrümmerten, sind schon lange vorbei“ Dieter Ludewig

So bestellten beispielsweise einmal die drei Töchter eines Scheichs kistenweise Evian-Wasser aufs Zimmer – nicht, um ein Kamel zu tränken, sondern um sich damit die Haare zu waschen. Auch solche Wünsche werden erfüllt – wenngleich das Wiener Hochquellwasser zu den saubersten der Welt zählt. Verständnis zeigt Ludewig auch für jene Gäste, die ihn in der Früh anrufen und – statt selbst aus dem Fenster zu schauen – nach der Wettersituation fragen. »



EIN EDLER ARBEITSPLATZ: DIE ELEGANTE LOBBY DES
WIENER RINGSTRASSENHOTELS BRISTOL

Zumeist hat er aber mit den Gästen schon Tage vor ihrer Ankunft per E-Mail Kontakt, und dazu gehören auch Informationen, was sie in Wien meteorologisch zu erwarten haben. Sind die Gäste einmal vor Ort und wollen spontan Karten für eine Veranstaltung – sagen wir einmal für den ausverkauften Opernball oder das sündteure Neujahrskonzert – beginnen erst die wahren Herausforderungen für einen erfolgreichen Concierge. Da habe er seine Quellen und meistens reiche es, wenn man früh genug vorsorge, gibt sich der 40-jährige Ludewig in diesem Punkt verschlossen.

Diskretion ist oberstes Gebot, auch bei „Sonderwünschen“, die ein Concierge mit aller zur Verfügung stehenden Behutsamkeit zu erfüllen gedenkt – nur das, was in den Bereich der Illegalität gerät, lehnt Ludewig höflich, aber bestimmt ab. „Die wilden Zeiten, als Rockstars noch Hotelzimmer zertrümmerten, sind vorbei“, sagt der seit zehn Jahren im Hotel Bristol tätige Ludewig. Und Exzentriker wie Leonard Bernstein, der sich noch in den 80er-Jahren einen Flügel in die Suite stellen ließ, werden auch immer seltener. Schade, eigentlich.

Unabdingbar für einen Concierge, der up to date bleiben will, sind Ausbildungen und Kontakte mit Kollegen. Und so findet jährlich ein Kongress von Concierges aus aller Welt – von Argentinien bis Zimbabwe – statt, veranstaltet vom Verband „Les Clés d'Or“, vergangen

Jahr in der Hofburg in Wien. Unter den anwesenden 500 Concierges werden nicht nur Erfahrungen ausgetauscht, sondern auch Workshops veranstaltet, die neue Herausforderungen der Branche thematisieren. Schließlich tauscht man auch Visitenkarten, denn es ist hilfreich, Kollegen in anderen Ländern zu kennen, an die man seine Gäste verweisen kann.

Jährlich gibt es auch eine Fortbildung vom Vienna Experts Club, einer Initiative von Wien-Tourismus, die Angestellten der Wiener Hotellerie neue und vertraute Attraktionen der Stadt näherbringen will – Know-how, das dann direkt an die Kunden weitergegeben werden kann.

„Concierge ist eine Berufung“, sagt Dieter Ludewig. Berufen wird man allerdings nicht von höheren Mächten, sondern vom Hoteldirektor. Da gibt es keine Quereinsteiger, der Job geht meist an jemanden, der bereits einige Jahre im Hotel gearbeitet hat, vertrauenswürdig ist und mehrere Fremdsprachen beherrscht. Zwar gibt es seit kurzem in der Hotelfachschule Bad Gleichenberg eine Concierge-Ausbildung, „aber man lernt eigentlich ausschließlich durch die Praxis“, betont Ludewig.

Diskretion ist und bleibt die wichtigste Eigenschaft eines Concierges, deshalb ist Ludewig auch nichts über die Höhe der Trinkgelder zu entlocken. „Leben kann man davon nicht, aber es macht schon einen nicht unbescheidenen Teil des Einkommens aus.“ ✱

