

service *ist* alles

Was kann der Stöpsel in einem Waschbecken über die Qualität des Berliner Fünf-Sterne-Hotels „Adlon“ verraten? Viel, hat special-Reporter Emanuel Eckardt herausgefunden.

*E*s gibt Menschen, an deren Namen sich selbst ein erfahrener Hotelportier nicht sofort erinnert. Verbandspräsidenten, Vorstände, selbst Bundesminister, die schon zehnmal in einer Talkshow aufgetreten sind, können so farblos sein, daß ihr Name sich nicht einprägen will. So geschah es, daß dem Portier auch der Name des unscheinbaren Herrn mit Stirnglatze und randloser Brille entfallen war, obwohl er schon zweimal im Hause Adlon übernachtet hatte. Weil aber die Anrede mit vollem Namen das Allereiligste ist, was guter Hotelservice bieten muß, sind die Angestellten des Hauses verpflichtet, ihn herauszufinden und mit einem Lächeln auf den Lippen zu tragen. Dr. Alexander Gast (den Namen haben wir aus Gründen der Diskretion verändert) ahnt nicht, was hinter seinem Rücken

vorgeht, während er durch die Drehtür ins Berliner Hotel „Adlon“ tritt. Er sieht nicht, daß der Hoteldiener, der sein Gepäck aus dem Kofferraum des Taxis holt, die Koffer unauffällig nach Namensschildern absucht und den Namen diskret weiterträgt, damit der Empfangschef ihn mit einem lauten „Guten Tag, Herr Dr. Gast, herzlich willkommen im Hotel Adlon“ begrüßen kann. Dr. Gast wird vermutlich nie erfahren, daß es in der Rezeption einen VIP-Ordner gibt, in dem die „Very Important Persons“ abgebildet sind, vom Bundesminister Rexrodt bis zum Polizeipräsidenten mit Ehefrau Jutta. Und er weiß nicht, daß es die höchste Ehre ist, den Namen zu verlieren: Die wahren Vips werden ge-ixt, das heißt, ihr Name taucht im Computer gar nicht erst auf. Kein Anruf wird durchgestellt, keine Anfrage nach ihrem Aufenthalt beant-

wortet. Sie müssen nicht mal an der Rezeption vorbei, sondern fahren in den Sicherheitstrakt der Tiefgarage, in dem acht Prominenten-Limousinen Platz haben. Der Aufzug führt direkt in die Beletage. Diskretion ist alles. Es gibt Prominente, die ungesehen bleiben wollen. Wenn sie in der Präsidenten-Suite logieren, sind sie nicht nur vor Kameras sicher. In Zusammenarbeit mit dem BKA wurden die Außenwände bombensicher verstärkt. Die Fenster haben dickes Panzerglas. Es gibt Extraräume für Sicherheitsbeamte. Kameras bestreichen die Flure. Kaum wahrnehmbar für den, der draußen vorbeigeht: der schwarze Punkt im Spiegel, hinter dem das Objektiv verborgen ist. Der Name Dr. Gast wurde nicht durchge-ixt. Obwohl er in der Joghurt-Branche als wichtige Person gilt, haben

FOTOS: GREGOR SCHLAGER / VISUM



Page Joseph
„Guten Tag,
Herr Dr. Gast“

Betten-
machen im
„Adlon“
„Leistung
braucht
genügend
Zeit“



wir ihn nicht im Prominenten-Ordner gefunden. Aber wir wissen, daß er Zimmer 516 gebucht hat, eine Executive-Suite, die ihn 1000 Mark kosten wird, und der Computer weiß, daß er, vermutlich wegen eines Rückenleidens, gern auf einem Brett schlafen möchte. Wir wissen, was ihn erwartet, denn wir sind, bevor er anreiste, mit Christine Woelke, der Leitenden Hausdame, durch seine Suite gegangen, eine noble Welt aus Kirsch- und Myrtenholz, mit innenbeleuchteten Kleiderschränken und Mahagonibügeln, herausnehmbar wie zu Hause. In dieser Klasse wird dem Gast nicht mehr unterstellt, daß er Bügel klaut. Daß er es trotzdem dann und wann tut, wird als natürlicher Schwund stillschweigend geduldet und ist im Preis kalkuliert. Der Zimmercheck in der Luxusklasse vollzieht sich in drei Stufen. Die Zimmerfrau hat am Morgen die Suite gereinigt. Die Assistentin der Hausdame hat die Arbeit der Zimmerfrau geprüft. Jetzt prüft die Hausdame die Arbeit der Assistentin.

Das Zimmer sieht aus, als hätte noch nie jemand darin gewohnt. So soll es sein. Der unbestechliche Blick der Hausdame richtet sich auf Details, die Dr. Gast niemals bemerkt hätte. Die Türscharniere glänzen. Frau Woelke sieht sofort, ob heute schon ein Lappen darüber gefahren ist. Sie holt sich ein Zellstofftuch aus dem Bad, fährt damit über den Parkettboden in der Ecke hinter dem Sessel. „So kann ich

sehen, ob die Zimmerfrau den Sessel weggeschoben hat, bevor sie den Boden gemopt hat.“ Sie hat.

Das Tuch fährt über die Bodenleiste hinter den Telefonkabeln, Frau Woelke kniet nieder, hebt die Kabel an, prüft den Parkettboden darunter. Kein Staubfussel, perfekt. So soll es sein. „Das nenne ich ein Super-Arbeitsgewissen.“ Aber Frau Woelke ist noch lange nicht zufrieden. Die Kanten auf Bildern und Schränken, die kein Blick erfaßt, das Tuch fährt drüber hin. Natürlich ist es am Ende etwas grau. „Hier arbeiten Menschen“, sagt Frau Woelke, „die vieles noch lernen müssen. Aber auch wenn sie alles können, wenn sie alles beherrschen, schleicht sich immer wieder eine kleine Nachlässigkeit ein. Man muß hinterher sein, das Problem ansprechen. Das hört nie auf.“

Das Bad blitzt. Makellos glänzt die Glastür der Dusche, Mahagoniflächen schimmern seidenmatt, Marmor spiegelt das Licht; kein Fleck ist zu sehen, keine Trübung auf der Konsole aus schwarzem Granit, kein Fingerabdruck, nicht einmal auf dem Fön in der Schublade. Er wird täglich feucht abgewischt. Nicht die Spur eines Tröpfchens auf dem Kristallspiegel, die Präsentbox mit den teuren Lotionen, Seifen und Shampoos steht im richtigen Winkel, das Zahnputzglas rechts. Das große „A“ auf den Handtüchern hängt immer zum Gast.

Alles ist recht. Aber dann macht Frau Woelke eine schreckliche Entdeckung.

Ihr freundliches Gesicht verdüstert sich, als sie den Stöpsel im Waschbecken überprüft. Es reicht nicht, daß er spiegelblank geputzt ist, er muß auch von unten sauber sein, deshalb hat sie ihn herausgenommen. Und da ist es passiert, entfährt der Leitenden Hausdame ein Ruf des Schreckens. Ein menschliches Haar ringelt sich an der Unterseite des Stöpsels, brünett und leicht zerzaust. Dr. Gast hätte es nie gesehen, aber Haare, und seien sie auch noch so dünn, sind der Hausdame ein Horror. Sie wird ihre Assistentin ermahnen und die Zimmerfrau auch.

„Sie hatte Zeit genug. Normalerweise schafft ein Zimmermädchen in einem Luxushotel 15 Zimmer. Bei uns sind es 8 bis 10. Eine Suite zählt wie zwei Zimmer. Das Zimmermädchen soll sich nicht beeilen müssen. Wichtiger ist, daß sie gründlich ist. Leistung braucht genügend Zeit, sie hat 45 bis 50 Minuten pro Zimmer, also andert-halb Stunden für eine Suite. Aber dann verlange ich auch, daß es perfekt ist. Das Briefpapier darf kein Eselohr zeigen, nichts darf auf die Anwesenheit eines Menschen hindeuten, der hier die letzte Nacht verbracht hat.“

Das einzige, was Dr. Gast bemerken wird, ist ein irritierender Duft, ein unaufdringliches Aroma von Südfrüchten. Er scheint vom teuren Blumen-gesteck aufzusteigen, vielleicht auch von der Obstschale auf dem Tisch. Dr. Gast wird nicht auf die Idee kommen,

Hotels

daß Putzmittel so herrlich duften können.

„Adlon oblige“ – Adlon verpflichtet, gilt für sämtliche der derzeit, zwei Monate nach der Eröffnung, schon 250 Mitarbeiter aus 22 Ländern (300 sollen es werden). Und was das bedeutet, ist als „Adlon-Credo“ schriftlich festgehalten.

„Wir haben Freude an perfekter, professioneller Arbeit“, heißt es da. „Unsere Gäste, die unsere eigentlichen Arbeitgeber sind, wollen wir immer mit freundlichem Lächeln aufmerksam und herzlich betreuen.“ Immer nur lächeln, immer vergnügt. Goldene Regel im Fünf-Sterne-Haus: „Versuchen Sie stets die Wünsche der Kunden vor auszuhallen und zu erfüllen, wenn es in Ihren Möglichkeiten liegt.“

Jeder Mitarbeiter, heißt es weiter, sei Botschafter des Hotels, „nach innen und nach außen“. Deshalb dürfe er sich auch „bei momentaner persönlicher Verstimmung“ zu keinem negativen Kommentar hinreißen lassen. Die Botschaft, das Lächeln, das Denken – alles positiv, das Hotel eine Insel der Seligen, wo Wünsche in Erfüllung gehen, seien es nun ein Kauknochen für den Hund, ein Babysitter fürs Kind oder Champagner on the rocks. Anruf genügt.

Service ist alles, wird aber im Adlon nicht besser honoriert als anderswo auch. „Wir zahlen nach Tarif“, betont Kathrin Dathe, Personalchefin des Hauses. Trotzdem sieht sie sich einer wahren Bewerbungsflut gegenüber.

Jeden Tag kommen bis zu 50 Unterlagen, jeden Tag führt sie 10 Gespräche. „Wir haben immer eine sehr große Auswahl für eine Stelle. Aber letztlich entscheidet die Frage, ob jemand ein freundliches Gemüt hat, oder ob einer freundlich ist, weil der Job es von ihm verlangt. Wir entscheiden uns immer fürs Gemüt.“

Jens Dünnbier, Leitender Executive Lounge Steward, hat so ein Gemüt. Herr Dünnbier trägt einen Stresemann mit Weste, die Tagesversion mit goldenen Knöpfen. Alle Knöpfe im Haus tragen das goldene A. „Ich bin froh darüber, daß unsere Uniformen gut aussehen und aus gutem Material sind. Es gibt ein schlechtes Gefühl, wenn die Stoffe billig aussehen oder man schwitzt ständig.“ Herr Dünnbier denkt positiv, den ganzen Tag. Sein Reich ist die Executive Lounge.

Jede Etage hat so eine Lounge mit offenem Kamin und Fenster zum Brandenburger Tor. Hier wird Dr. Gast das nächste Mal ein- und auschecken, im Sitzen. Sein Lounge-Steward wird sich ihm vorstellen als sein persönlicher Mitarbeiter.

„Jeder Gast soll sich wichtig fühlen“, sagt Herr Dünnbier. „Je besser das Hotel, desto eher hat der Gast einen Anspruch darauf, daß Dinge sofort erledigt werden.“ Der Lounge-Steward muß sehen, daß er diesen Ansprüchen gerecht wird. Das ist manchmal nicht einfach, denn er hat 60 Gäste zu betreuen.

Aber das läßt sich ändern. Der Gast braucht nur den Butler-Service zu buchen, den das Hotel anbietet. Der Butler ist nur für den einen Gast da, holt ihn vom Flughafen ab, bringt ihn wieder hin, packt die Koffer aus, besorgt Karten für Berliner Veranstaltungen. Und wenn der Gast in die Semper-Oper will, fährt er ihn in der Limousine nach Dresden, übernachtet auch dort – der Service soll ja nicht abreißen: Schuhe putzen, Einkaufstüten tragen, Tischreservierungen, alles, was so ein Mensch braucht.

Dr. Gast will nicht in die Semper-Oper. Er hat in Berlin zu tun. Er braucht auch keine Restaurant-Empfehlung, weil er kurze Wege schätzt und bisher

im Tagesrestaurant des Adlon immer gut bedient wurde. Er mag gern die Berliner Vorspeisenvariationen mit Sülzchen vom Eisbein auf Meerrettichschaum, Kalbfleisch-Boulette mit Kartoffelsalat und Tartar von Räucheraal und Lachsforelle. Zum Nachtisch bestellt er Blumenduftmango und Zitronengrasgelee.

Dr. Gast weiß nicht, daß es auch im Restaurant eine Akte mit seinem Namen gibt. Viele Gäste sind in dieser Akte zu finden. Der Restaurantchef weiß, wer den Tisch am Gang bevorzugt, wer nach dem Essen Käse wünscht, wer Zigarre raucht. Er wird ihn so plazieren, daß er die anderen Gäste nicht zu sehr stört.

Herr A. wünscht Mineralwasser mit Eis und Zitrone, seine Frau hat am 9. März Geburtstag. Herr B. wünscht keine Blumen, keine Kerzen, kein Brot und Butter und trinkt den Rosé mit Eiswürfeln. Herr C. ist Linkshänder: Bitte links eindecken! Frau D. mag es, wenn unaufgefordert eine Packung Benson & Hedges gereicht wird.

Und Dr. Gast? Dr. Alexander Gast hat am 22. Juli Geburtstag und, so steht es in seiner Akte, wird gern von jungen Herren bedient.

Dr. Gast wird sich, wie immer, einen weißen Burgunder empfehlen lassen. Der Sommelier wird ihn überzeugen, daß er den 95er Montrachet woanders kaum noch bekommen wird. Und zufrieden wird er in sein Zimmer gehen, vielleicht noch ein bißchen durch die 49 Fernsehprogramme zapfen. Am Ende wird er aus dem Nachttisch die Konsole für Luftzirkulation und -feuchtigkeit herausziehen und per Tastendruck sein persönliches Raumklima einstellen, bevor er das Licht ausschaltet.

Er schläft tief, wenn der Nachtdiener kommt, seine Schuhe auf Hochglanz bringt und in einem hübschen Stoffbeutel zur Nacht bettet. Er hört nicht, wie die Morgenzeitung im Plastiksack an seine Tür gehängt wird. Der Service läuft weiter. In der Halle werden die Blumen ausgewechselt. Morgens um fünf Uhr kommen die Fensterputzer, tilgen Fingerabdrücke und Spuren

von Nasenspitzen an der gläsernen Außenhaut der Insel, in der die Wünsche wahr werden. Wenn einer genug dafür zahlt.



„Freude an perfekter Arbeit“