

RAS Concierge Benjamin Müller im Interview Menschenkenner, Wünscheerfüller und Burgenbauer – der Concierge als modernes Allroundtalent



Steckbrief

Name: Benjamin Müller

Alter: 36

Ausbildung: Hotelfachmann

Sprachen: Deutsch, Englisch

Arbeitsplatz: Wohn- und Bürogebäude in Berlin

Arbeitsmotto: Immer einen Schritt voraus sein!

Benjamin Müller ist Concierge in Berlin und Organisationstalent mit dem Gespür, immer einen Schritt extra zu gehen, um seinen Kundinnen und Kunden den Tag etwas leichter zu gestalten. Bereits im Interview wird schnell deutlich, welche Qualifikationen er als Concierge im Blut hat: Freundlichkeit, Service und ein Talent für die Balance aus Nähe und Distanz. Für seine Kunden ist er mal unauffälliger Kümmerer und neutraler Vermittler, oftmals aber auch persönlicher Vertrauter und diskreter Kenner privater Gewohnheiten.



Herr Müller, wie startet Ihr Tag als Concierge?

Ich übernehme gern die Frühschicht von 6 bis 14 Uhr, denn dann gibt es bei uns im Objekt die meisten Dinge zu organisieren und das macht mir viel Freude. Als erstes bekomme ich die Übergabe von der Nachtschicht und checke die E-Mails, welche Aufgaben am Tag anstehen. Dann drehe ich meine Morgenrunde, kontrolliere, dass alles ordentlich ist und greife auch selbst zum Putzlappen, bevor das Reinigungsteam kommt. Ich kümmere mich um die Blumen am Eingang und verteile die Zeitungen an die Bewohner/-innen. Wenn ab 6.30 Uhr die ersten Bewohnerinnen und Bewohner kommen, sprechen wir oft über den Tag. Ich erinnere sie an Aktuelles, wie zum Beispiel, dass ein Marathon in Berlin stattfindet und Straßen gesperrt sind oder ob im Winter die Wege glatt sind. Selbständig tagesaktuelle Ereignisse in Berlin auf dem Schirm haben, gehört ebenfalls zu meinem Job.

Was sind alltägliche Aufgaben und welche außergewöhnlichen Herausforderungen begegnen Ihnen?

Die Bewohner/-innen wissen, dass sie jederzeit mit speziellen Wünschen zu mir kommen können. So vereinbare ich Termine beim Bürgeramt, beim Zahnarzt oder zum Reifenwechsel. Ich recherchiere den spezialisierten Anwalt oder erstelle eine Reiseplanung. Und wenn ein Bewohner knapp in der Zeit ist, gehe ich auch mit dem Hund Gassi.

Zu den täglichen Aufgaben gehören die Verteilung der Post und das Annehmen von Paketen und Getränkelieferungen. Einige Lieferanten kommen bei uns nicht ins Gebäude, so dass alles bei mir abgegeben wird und ich es an die 135 Parteien im Haus verteile. Dafür haben wir Set Cards, denn jeder Kunde und jede Kundin kann bei uns individuell angeben, ob wir Post und Lieferungen vor die Tür stellen, in die Wohnung bringen sollen oder ob sie es bei uns am Concierge Desk abholen möchten. Bei manchen Bewohner/-innen räumen wir Lebensmittellieferungen sogar in die Kühlschränke. Daneben verwalte ich die Schlüssel, denn viele Bewohnerinnen und Bewohner überlassen uns ihre Wohnungs- und Autoschlüssel. Als Herr über die Schlüssel koordiniere ich gemeinsam mit dem Hausmeister zudem Handwerker und öffne Funktionsräume wie Keller und Lagerräume.



Service
Group

Wie lösen Sie diese Aufgaben und welche Unterstützung haben Sie dafür?

Telefon, Internet und gesunder Menschenverstand sind meine besten Freunde bei der Recherche für spezielle Kundenwünsche. Bei komplexeren Aufgaben kann ich auf die Unterstützung des Chef Concierge im Backoffice zurückgreifen. Zusätzlich nutzen viele Bewohner/-innen auch die RAS Concierge App für die Beauftragung von Leistungen und ich erhalte darüber Push-Nachrichten, wenn z. B. Hemden aus der Reinigung abholbereit sind.

Sie haben viel Einblick in die privaten Gewohnheiten der Menschen, wie gehen Sie damit um?

Bei aller Empathie und gelegentlich einem lockeren Umgang miteinander sind Diskretion und Professionalität zentrale Punkte meiner Arbeit. Das große Vertrauen, das mir viele Bewohner/-innen entgegenbringen, ist über die Jahre gewachsen und macht mich sehr stolz. Ich weiß mit sensiblen Informationen umzugehen und immer eine gewisse Distanz zu wahren. Die Schulungen, welche wir unter anderem zum Thema Datenschutz bei RAS erhalten, unterstützen mich in diesem Punkt.

Der Einblick in so viele verschiedene Lebenswelten verlangt ein gutes Gespür für Nähe sowie Distanz. Aber ich bin auch ein Mensch und habe meine persönlichen Grenzen als Concierge. Trotz der Vertrautheit mit einigen Bewohnerinnen und Bewohnern, bleibe ich professionell. Dafür setze ich auf mein Gewissen, und bewahre Diskretion gegenüber den anderen allen Parteien im Haus.

Was sind aus Ihrer Sicht die wichtigsten Qualifikationen, die ein Concierge mitbringen muss?

Als Concierge braucht man organisatorisches Talent, Weitblick, Empathie, Freundlichkeit und Diskretion. Kurz gesagt: man sollte Service im Blut haben und gern mit Menschen arbeiten. Neben diesen persönlichen Eigenschaften braucht man aber auch einige Kenntnisse: Sprachkenntnisse sind wichtig, Englisch ist im Grunde eine Mindestanforderung. Daneben sollte man gute PC-Kenntnisse haben und sich auch mit Kassensystemen auskennen.



Service
Group

Warum arbeiten Sie gern für RAS?

RAS ist stark geprägt von Raffaele Sorrentino, der einen sehr guten Ruf hat. Es ist ein Familienunternehmen, bei dem der Chef und die Chefin immer ein offenes Ohr für alle Mitarbeitenden haben. Das schafft ein gutes Arbeitsklima und ein tolles Team. Wer will also nicht gern bei den Besten arbeiten?

Was gefällt Ihnen an Ihrem Beruf?

Ich mag den Kontakt zu Menschen, denn es wird nie langweilig. Jeder Mensch ist individuell und jeder Tag bringt etwas Neues. Man weiß nie, was als nächstes kommt und ich lerne sehr viel über andere und mich selbst. Manchmal überlege ich mir, wie würde ich selbst in bestimmten Situationen reagieren. Dabei ist es mir immer wichtig, meine persönlichen Grenzen zu ziehen und bei Bedarf auf Abstand zu gehen.

Anekdoten aus dem Concierge-Alltag: Welche Geschichte hat Sie berührt, amüsiert, herausgefordert, stolz gemacht?

Es sind meistens die kleinen Gesten, die großes Glück bereiten. Ich habe einmal ein Meerschweinchen über einen Monat privat betreut, weil die Bewohnerin auf Reisen war und nicht wusste, wohin mit ihrem geliebten Haustier. Ein anderes Mal habe ich für strahlende Kinderaugen unterm Weihnachtsbaum gesorgt, weil ich für eine vielbeschäftigte Mutter die Spielzeugburg für ihr Kind aufgebaut habe. Für diese kleinen Sahnehäubchen-Momente liebe ich meinen Job.

Was ist Ihr Arbeits-Motto?

Ich möchte den Menschen den Tag ein bisschen schöner machen und dafür diesen einen Schritt extra gehen, zu erkennen, was er/sie braucht und wie ich ihm/ihr eine Freude bereiten kann.

Wie sehen Sie die Zukunft des Beruf Concierge?

Concierge ist heute viel mehr als der klassische Doorman. Wir sind Allroundtalente und bieten einen modernen Service, der den Menschen Sicherheit gibt in ihren immer komplexer werdenden Leben. Ich gehe davon aus, dass es Concierge Services in Zukunft überall da geben wird, wo viele Menschen zusammenkommen: beim Wohnen, Arbeiten und Einkaufen.