

RAS Concierge Bernhard Grünke im Interview „Die Bewohner/-innen sind meine zweite Familie und dürfen mich gern herausfordern.“



Steckbrief

Name: Bernhard Grünke

Alter: 42

Ausbildung: Restaurantfachmann und Hotelfachmann

Sprachen: Deutsch, Englisch

Arbeitsplatz: Wohn- und Bürogebäude in Berlin

Arbeitsmotto: Challenge me!

Bernhard Grünke ist Anfang 40 und kann auf eine Karriere vom Hotelpagen zum Concierge und Objektleiter zurückblicken. Den gebürtigen Berliner zog es nach Stationen in Köln, Hamburg und auf Sylt zurück in seine Heimat. Mit seiner offenen Art, auf Menschen zuzugehen, seiner Bereitschaft, sich Herausforderungen zu stellen und einer Prise Hauptstadtumor begeistert er nicht nur im Interview. Er ist ein diskreter Vertrauter, kreativer Problemlöser und gut gelaunter Wünscheerfüller für die Bewohner/-innen, die er selbst als seine zweite Familie bezeichnet.



Service
Group

Herr Grünke, wie sind Sie auf den Beruf des Concierge aufmerksam geworden?

Ich habe als Jugendlicher im Hotel als Page angefangen und war damals schon beeindruckt, wie der Concierge alles organisiert hat, welche Verbindungen er hatte und wen er alles kannte. Ein Gast wollte in einem edlen Restaurant essen und alle Tische waren reserviert – ein Anruf des Concierge an der richtigen Stelle und schon war alles möglich. Das hat mich fasziniert und nicht mehr losgelassen, bis ich heute selbst diese Position habe und Menschen auch ausgefallenste Wünsche erfüllen kann.

Wie war Ihr beruflicher Werdegang?

Ich liebe Herausforderungen und Abwechslung – beides findet man im Hotelgewerbe reichlich und ich habe nach meiner Ausbildung zum Restaurantfachmann und Hotelfachmann so einige Jobs in großen Häusern gemacht. Ich war Rezeptionist, Empfangssekretär, Night Auditor, Empfangsherr, Direktionsassistent und Empfangs- und Reservierungsleiter. Irgendwann habe ich aber nach einem Job gesucht, der besser planbar ist mit festen Arbeitszeiten. So bin ich auf RAS aufmerksam geworden, denn Raffaele Sorrentino ist einer von den Concierges, die man in Berlin einfach kennt. Er hat ein beeindruckendes Netzwerk und ist gleichzeitig für seine Mitarbeiter jederzeit ansprechbar. Ich bin sehr stolz, jetzt in seinem RAS Team zu arbeiten.

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

Gute Laune hilft immer! Als Concierge sollte man Dienstleister mit ganzem Herzen sein, gern Sachen organisieren und auch mal improvisieren können. Menschenkenntnis und Offenheit sind wichtig, um die Bedürfnisse der Leute zu erkennen und entsprechend zu handeln. Wir bieten einen Service mit Niveau, da muss man auch Etikette mitbringen. Die Kunst dabei ist, zu erkennen, wer was möchte. Viele – zunehmend auch jüngere – Bewohner/-innen freuen sich, wenn ich sie mit Namen anspreche und die Tür aufhalte. Andere sagen: „Lass das, du musst mir nicht die Tür aufhalten.“ So weiß ich auch genau, wer sich freut, wenn ich z. B. frage, wie das Konzert am Abend war und wer keinen Smalltalk wünscht.



Service
Group

Wie sehen Sie Ihre Karrieremöglichkeiten?

Wenn man möchte, kann man bei RAS innerhalb des Unternehmens vielfältige Wege gehen. Ich bin jetzt Objektleiter für unser kleines Team hier vor Ort und damit Ansprechpartner für den Operationsmanager, der im Backoffice arbeitet und für den reibungslosen Ablauf verschiedener Standorte verantwortlich ist. Da gibt es viele spannende Aufgaben, aber ich bin gern an der Basis im direkten Kontakt mit den Bewohnerinnen und Bewohnern im Objekt. Das ist meine Berufung.

Was macht RAS besonders?

RAS hat ein richtig gutes Arbeitsklima, das von Raffaele Sorrentino und seiner Frau und Mitgründerin Sabine Sorrentino jeden Tag vorgelebt wird. Auch wenn mal Fehler passieren, ist die Begegnung immer auf Augenhöhe und prägt das gute Verhältnis. Herr Sorrentino ist wirklich für einen da. Da kann er auch noch 200 Mitarbeitende haben, er hat immer ein offenes Ohr. Außerdem gibt es bei RAS viel Platz für eigene Ideen und deren Umsetzung. So haben wir nach meinem Vorschlag bei uns im Objekt zum Beispiel wiederverwendbare Stoffbeutel statt der Plastiktüten für den Reinigungsservice eingeführt. Die Bewohner sind damit glücklich, die Wäscherei ist happy und die Umwelt freut es auch.

Was würden Sie jungen Menschen mit auf den Weg geben, die sich für den Beruf des Concierge interessieren?

Man sollte bereit sein zu dienen – im modernen Sinn. In unserer komplexen Welt sind wir Lösungsfinder, Netzwerker und manchmal auch einfach Zuhörer. Wer sich für den Beruf des Concierge interessiert, kann auch als Quereinsteiger erfolgreich sein. Wenn man bereits aus einer Dienstleistungsbranche kommt, ist das natürlich von Vorteil.

Was gefällt Ihnen an Ihrem Beruf?

Ich arbeite sehr selbstständig und lerne viel in meinem Job – über Menschen, meine Stadt Berlin und andere Kulturen. Jeder Tag bringt neue Aufgaben und auch immer etwas zum Lachen. Mit vielen der Bewohner/-innen mache ich Späße oder wir kommentieren gegenseitig Dinge. Das Verhältnis ist nahezu familiär, da dreht auch ein Bewohner mal den Dienstleister-Spieß



Service
Group

um und fragt: „Ich geh zum Supermarkt, soll ich dir was mitbringen?“

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

Wir hatten einen langjährigen Bewohner, der tödlich erkrankt war und seine letzten Wochen zuhause in unserem Objekt verbringen wollte. Es war schwierig, die richtige Pflege für ihn zu finden und er sagte zu mir: „Dir vertraue ich.“ Gemeinsam mit einer Hospiz-Begleitung habe ich ihn bis zum letzten Tag unterstützt. Es war in dem Sinne keine schöne Erfahrung, aber etwas, das mich emotional sehr berührt, herausgefordert und auch sehr stolz gemacht hat. Wir kannten uns über die Jahre und es war ein bisschen wie in einer Familie: man hält zusammen in guten und in schlechten Zeiten.

Es passieren aber auch viele lustige und extravagante Geschichten wie diese: Ein Bewohner war zu einer Reise nach Griechenland aufgebrochen und hatte sein Jackett vergessen. Er rief dann aus Griechenland an und meinte, ich solle sofort einen Flug buchen und ihm das Jackett persönlich nach Athen bringen. Es gab leider keine Flüge mehr um pünktlich und persönlich das Jackett zu übergeben, aber grundsätzlich machen wir alles möglich für unsere Kundinnen und Kunden.

Was ist Ihr Arbeits-Motto?

Challenge me! Fordere mich heraus mit deinen Wünschen!

Wie sehen Sie die Zukunft des Beruf Concierge? Welche Arbeitsfelder, Aufgaben, Möglichkeiten, Herausforderungen sehen Sie?

Concierge ist ein Beruf der Zukunft. Denn den Menschen, den persönlichen Kontakt, kann man nicht ersetzen und guter Service wird immer gewünscht und wertgeschätzt sein. Ich gehe davon aus, dass die Nachfrage sogar stark wachsen wird und es Concierge Services in vielen großen Wohngebäuden vor allem in den Städten geben wird. Denn wir als Concierge sind echte Multitalente – wir sind Dienstleister und Lebensunterstützer, bieten Sicherheit,



erweitern die Hausverwaltung und sind kommunikativer Knotenpunkt.