

Exposé: Concierge – Zukunftstrend Wohnen und Beruf mit Leidenschaft

Christina Ober | Concierge Springerin in München



Frauenpower mit Mut, Offenheit und Leidenschaft für ausgezeichneten Service

Christina Ober ist 30 Jahre alt und arbeitet in München als Concierge Springerin in zehn Wohn- und Büroimmobilien. Der erste Eindruck von Christina Ober ist der einer eher stillen, aber selbstbewussten Frau im modernen blauen Kostüm, die mit viel Professionalität und Engagement ihren Serviceberuf lebt. Im Gespräch funkelt immer wieder ihre Leidenschaft für perfekten Service sowie ihre Weltoffenheit und ihre Freude an der Zusammenarbeit mit Menschen. Christina Ober hat Geschlechterklischees hinter sich gelassen und beeindruckt mit ihrem Mut, sich neuen Aufgaben zu stellen und wieder aufzustehen, wenn mal etwas nicht klappt.

Ausschnitt aus dem Gespräch mit Christina Ober:

Was sind Ihre alltäglichen Aufgaben als Concierge?

Wenn ich ankomme, erhalte ich eine Übergabe und checke die E-Mails. So verschaffe ich mir einen Überblick, welche Aufgaben am Tag anstehen. Ich verteile die Zeitungen und spreche mit den

Bewohnerinnen und Bewohnern über den Tag. Die Bewohner/-innen wissen, dass sie jederzeit mit ihren Wünschen zu mir kommen können. So kümmere ich mich um den Reinigungsservice oder organisiere beispielsweise einen Tisch auf dem Oktoberfest.

Zu den täglichen Aufgaben gehören auch der Posteingang und -ausgang. Daneben verwalte ich die Schlüssel. Als Herrin über die Schlüssel koordiniere ich gemeinsam mit dem Hausmeister zudem Handwerker und öffne Funktionsräume wie Keller und Lagerräume.

Wie sehen Sie die Zukunft des Berufs Concierge?

Ich sehe viel Potenzial und eine große Zukunft für den Beruf. Besonders in den Premiumobjekten besteht schon heute der große Wunsch nach persönlichen Ansprechpartnern für Services im Alltag. Das Berufsbild des Concierge wird von der Spezialisierung profitieren und sich auf die wachsenden Bedürfnisse im Büro und im Privaten einstellen. Guter Service ist krisensicher und wird immer gefragt sein.

Bernhard Grünke | Concierge in Berlin



„Die Bewohner/-innen sind meine zweite Familie und dürfen mich gern herausfordern.“

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 Hauptstadthumor begeistert er nicht nur im Gespräch. Er ist ein diskreter Vertrauter, kreativer Problemlöser und gut gelaunter Wunscheerfüller für die Bewohner/-innen, die er selbst als seine zweite Familie bezeichnet.

Ausschnitt aus dem Gespräch mit Bernhard Grünke:

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.

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



Service
Group

Flüge mehr um pünktlich und persönlich das Jackett zu übergeben, aber grundsätzlich machen wir alles möglich für unsere Kundinnen und Kunden.

Benjamin Müller | Concierge in Berlin



Menschenkenner und Wünscheerfüller – der Concierge als modernes Allroundtalent

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.

Ausschnitt aus dem Gespräch mit Benjamin Müller:

Was sind besondere Aufgaben als Concierge?

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



Service
Group

Reiseplanung. Und wenn ein Bewohner knapp in der Zeit ist, gehe ich auch mit dem Hund Gassi. Bei manchen Bewohner/-innen räumen wir Lebensmittellieferungen sogar in die Kühlschränke.

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.

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.