



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL

Reisebericht vom 56. internationalen Kongress der UICH

**56. internationaler Kongress der Union Internationale des Concierges d'Hotels „Les Clefs d'Or“
Hangzhou, China
23. – 28. März 2009**

Österreich war auch dieses Jahr wieder mit einer kleinen aber feinen Truppe vertreten:



**Christian Paral – President
Florian Muigg – National Secretary
Thomas Klingsbigl – Member of Board
Annabell Schwarz – Member und Nominee for the „Andy Pongco Award“
Norbert Strambach – Member**

Die Anreise erfolgte individuell, so reiste Norbert schon einige Tage vorher nach China um



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL

dort im Rahmen einer kleinen Rundreise das Land zu erkunden, Thomas verbrachte 3 Tage in Peking und Annabell, Christian und Florian waren vom 19. bis 23. März in Shanghai.

Shanghai ist eine unglaubliche Stadt – schon die Ankunft am Flughafen war wie der Eintritt in eine andere Welt.



Nachdem wir die ersten Impressionen am Flughafen in uns aufgesaugt hatten schnappten wir uns ein Taxi, das uns ins Hotel bringen sollte und was soll ich sagen – diese Taxifahrt war ein Abenteuer für sich. Jeder der schon einmal in Italien unterwegs war, weiß zu welchen verkehrstechnischen Verbrechen die Italiener fähig sind. Das ist aber noch gar nichts gegen den chinesischen Fahrstil. Vorerst sei noch schnell erklärt dass chinesische Taxis größtenteils über keine Kupplung (mehr) verfügen, dafür ist eine funktionierende Hupe umso wichtiger und es gibt pro Fahrt nur sehr wenige Momente in denen die Funktion nicht getestet wird. Auf der Strasse wird gedrängelt, die Spuren werden ohne zu blinken oder Rücksicht auf kommende Fahrzeuge gewechselt und man kann eine gewisse Gemeinsamkeit mit dem uns bekannten Autodrom nicht absprechen. Mehr als einmal dachten wir uns, das kann sich nicht mehr ausgehen aber mit viel Glück kamen wir sicher im Hotel an. Wir waren im Hotel Hilton untergebracht und trafen dort schon bei unserer Anreise auf die Israelische Delegation, Michael Romei, Chefconcierge in den Waldorf Towers/New York und designierter Generalsekretär des Int. Verbandes sowie auf einige unserer chinesischen Gastgeber und Kongress-Organisatoren.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Evan Gao, Chefconciierge im Hilton lud uns für den kommenden Tag ins Hotel Broadway Mansions, dem ältesten Hotel in Shanghai, zum Lunch und wir durften unsere erste Bekanntschaft mit der chinesischen Küche machen. Was für ein Unterschied war das doch zum „chinesischen Essen“ das bei uns in den diversen Restaurants auf den Tisch kommt. Von gekochten Fleischbällchen über frittierte Gänsefüße bis hin zu eingelegten Aal und Haifischflossen wurde uns alles aufgetischt und tapfer probierten wir uns durch die aufgetragenen Speisen.



Zugegeben, einiges war sehr gewöhnungsbedürftig, aber uns war klar, dass wir im Laufe der kommenden Tage noch einiges kennenlernen würden und wir erst ein Urteil abgeben können wenn wir auch wirklich alles probiert hatten. Nach weiterem Sightseeing am Nachmittag trafen wir uns am Abend mit Sami und seiner finnischen Delegation zum Abendessen im Hotel Radisson. Im, sich drehenden, Restaurant im 46 Stock trafen wir auch Mary Steadman aus Canada wieder und nachdem wir ein traumhaftes Essen und den Rundumblick auf Shanghai @ night genossen fuhren wir noch auf einen Nightcup in die Bar des Grand Hyatt (höchstes Hotel der Welt by the way) am Bund. Unglaublich welchen Blick man aus ca. 430m Höhe hat.



Les Clefs d'Or Austria

CONCIERGE d'HOTEL



Tags darauf trafen wir uns wieder mit den Finnen und Stan Wong aus New York zur Abfahrt nach Hangzhou.

Montag, 23. März 2009 – TAG 1

Gute 3 Stunden später fahren wir dann vor dem „New Century Grand Hotel Hangzhou“ vor und der Empfang der uns geboten wurde überraschte und verblüffte uns wirklich. Über die gesamte Hotelfront war ein großes Banner gespannt welches uns sowohl in englisch als auch in chinesisches herzlich willkommen hieß.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Sofort wurde unser Gepäck versorgt und wir wurden zu Registration-Counter gebeten. Ungelogen, wir wurden von 37 (!) lächelnden chinesischen Mitgliedern empfangen und ein paar Minuten später hatten wir unsere Kongresstasche mit allen wichtigen Informationen und waren auf dem Weg in unsere Zimmer. Dort wurde schnell ausgepackt und sich frisch gemacht um sich wieder in der Halle bzw. Bar zu treffen. Von diesem strategisch so wichtigen Punkt aus hatten wir immer im Auge, wer denn so aller anreist und es waren so viele bekannte Gesichter dabei. Unsere österreichische Sektion wurde auch bald wieder vereint – Thomas kam aus Peking und Norbert separat aus Shanghai angereist. Der Kongress konnte also beginnen!

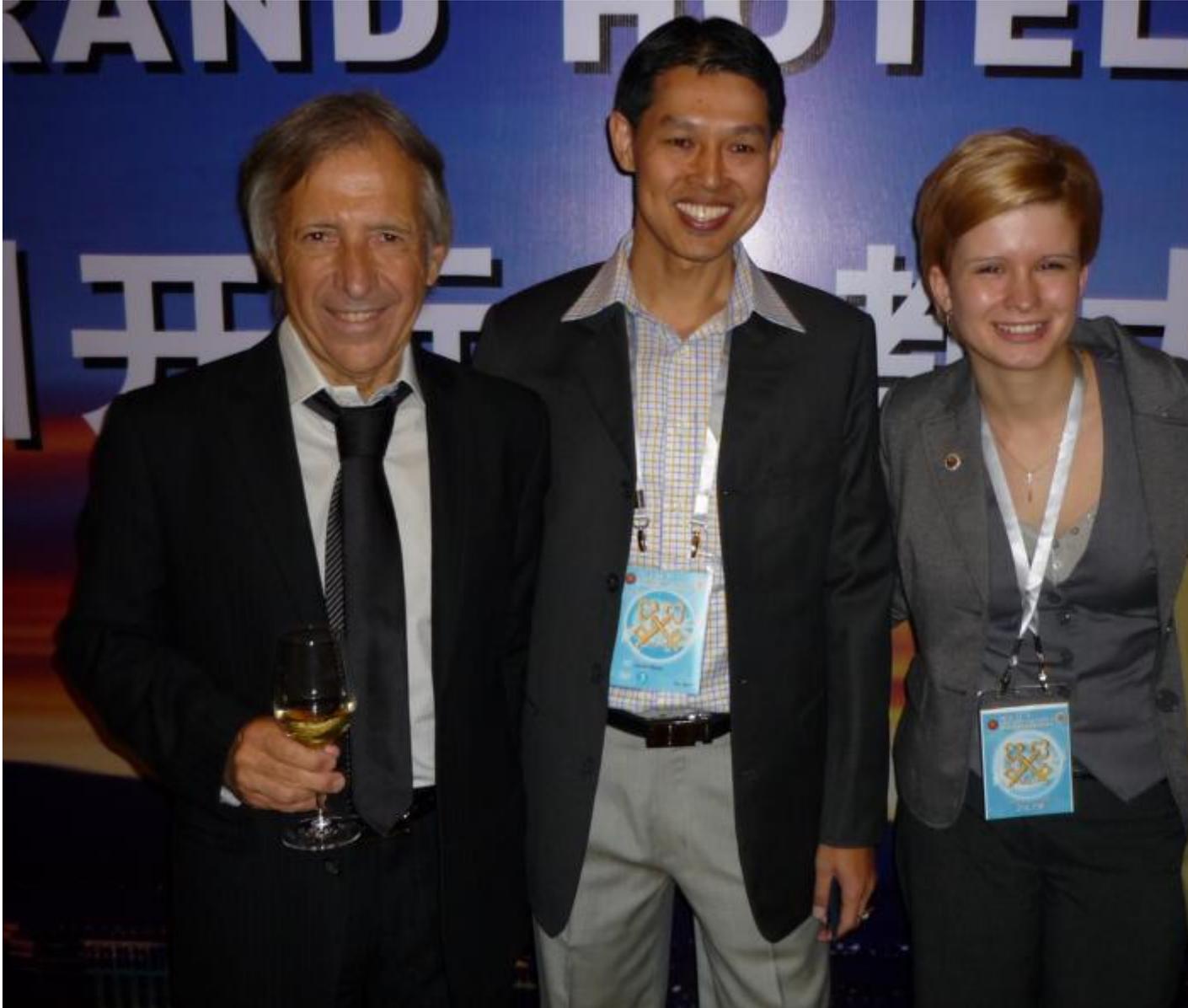
Um 18.00 Uhr trafen wir uns vor der MingDu Hall zum offiziellen Eröffnungsabend. Ein lockerer Cocktailempfang war genau das richtige um möglichst viele Kollegen kennenzulernen oder wiederzusehen und schon bald bildeten sich die ersten Grüppchen und es wurden Erfahrungen ausgetauscht und erzählt was seit dem letzten Kongress in Kopenhagen alles passiert ist. Besonders toll war, dass so viele junge Kollegen am Kongress



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL

teilnahmen und sich gleich wunderbar integrierten und nicht nur bei Ihren bereits bekannten Kollegen blieben.



Im Anschluss wurden die Türen zum Festsaal geöffnet wo uns bereits ein riesiges Buffet mit sowohl traditionell chinesischen als auch internationalen Speisen erwartete. Schnell wurde Platz genommen und die ersten Toasts auf das Wiedersehen und einen erfolgreichen Kongress wurden ausgesprochen. Das Essen am Buffet war ausgezeichnet und auch die Stimmung wurde immer besser und gelöster. Die Sitzordnung vom Anfang löste sich sehr bald auf und wir beteiligten uns selbstverständlich am „table-swapping“ und mischten uns unter die Menge. Nach der teilweise doch recht langen Anreise und in Erwartung eines anstrengenden und aufregenden Kongress dauerte die Veranstaltung nicht allzu lange und viele der Teilnehmer machten sich auf den Weg in Ihre Zimmer um am nächsten Tag fit zu sein. Ein kleiner aber gediegener „Harter Kern“ blieb natürlich wie immer an der Bar und auch wir Österreicher kamen nicht umhin unsere tiefe Verbundenheit zum Verband einmal mehr zu demonstrieren.

Dienstag, 24. März 2009 – TAG 2



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL

Nach dem Frühstück trennten sich unsere Wege. Thomas und Norbert nahmen an der Tour zum Westlake, dem Wahrzeichen von Hangzhou teil. Christian und Florian blieben im Hotel um unser Land beim Board of Directors Meeting zu vertreten. Auch Annabell wurde zum Boardmeeting eingeladen – der Gedanke dahinter war, dass unsere Youngsters und „Andy Pongco Award Nominees“ die Möglichkeit haben, sich auch über die internen Strukturen in der UICH ein Bild zu machen. Immerhin sind es ja sie, die den Verband in der Zukunft führen und am Leben erhalten werden. Das Meeting verlief wenig ereignisreich und nach der Vormittagssession wurden wir zum Mittagessen gebeten.



Ganz besonders zu erwähnen ist hierbei natürlich, dass sowohl der Besitzer der „New Century Hotel und Tourismus Gruppe“ als auch der chinesische Minister für Tourismus extra aus Peking eingeflogen wurden um an diesem Lunch teilzunehmen. Selbstverständlich wurde vorher noch das obligate Pressefoto mit allen Landesvertretern geschossen. Während des Essens wurde auf den einzelnen Tischen natürlich über den Vormittag gesprochen und es wurden auch einige Verbesserungsvorschläge zum Ablauf eines solchen Meetings diskutiert. Unsere honorigen Gäste aus Peking ließen es sich auch nicht nehmen, von Tisch zu Tisch zu gehen um jeden persönlich zu begrüßen und mit einem freundlichen „gan pai“ zuzuprosten. Der Nachmittag verlief dann wieder ähnlich wie der Vormittag – die Zukunft des Verbandes wurde besprochen, kurze Präsentationen der zukünftigen Kongresse gezeigt und Allfälliges sowie Fragen der Mitgliedsländer abgehandelt. Relativ pünktlich schloss Präsident Roger Bastoni das Meeting und wir begaben uns in unsere Zimmer um uns auf den Abend vorzubereiten.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL

Der Abend stand unter dem schönen Motto „Welcome to Hangzhou“ und der Name war Programm. Lokale Folklore- und Tanzgruppen unterhielten uns mit ihren Darbietungen während wir traditionelle chinesische Speisen, speziell aus der Region genossen. Auch die Bürgermeisterin der Stadt gab uns die Ehre und wurde sowohl von Präsident Roger Bastoni als auch von Past President Denis O`Brien am Ehrentisch unterhalten. Nach dem Dinner und einigen Fotos im Foyer belagerten die Goldschlüssel wieder eine der diversen Bars im Hotel um den vergangenen Tag, die Erwartungen für den Rest der Woche und die ersten Eindrücke von China zu besprechen. Selbstverständlich wurde auch über die Zukunft unseres Verbandes diskutiert und die österreichische Delegation erwies einmal mehr Ihre tiefe Verbundenheit zur UICH.

Mittwoch, 25. März 2009 – TAG 3

Auch dieser Tag hielt wieder ein Highlight für alle Delegates parat, mal abgesehen von unserem internationalen Präsidenten, der die vorgesehenen Ausflugsziele schon kannte und deshalb eine Partie Golf vorzog. Pünktlich um 09.00 Uhr stiegen wir in die Busse und machten uns, sogar mit Polizeieskorte, auf den Weg in den Oriental Culture Park. Am Weg dorthin bauten wir noch einen kurzen Zwischenstopp am nahegelegenen See ein, um noch einmal das Panorama zu genießen und Fotos zu machen.



Am Oriental Culture Park angekommen wurden wir auch schon von einer kleinen, privaten Tanzgruppe erwartet. Gleich nach dem Betreten des Parks wurden wir Zeuge einer



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL

beeindruckenden, wenn auch etwas pompösen Präsentation: unter Glockengeläut, Licht- und Raucheffekten stieg aus einem Felsen eine weisse Buddhastatue hervor um uns zu „begrüßen“. Nach dieser ersten Show machten wir uns auf, um den Rest der Anlage zu erkunden. Durch verschiedene Tempel hindurch bahnten wir uns unseren Weg durch den Park. Besonders beeindruckend war sicherlich der liegende Jade – Buddha mit einem Gewicht von über 30 Tonnen oder der Goldenen Buddha Schrein, in welchem exakt 9.999 goldene Miniatur-Buddhas bis unter die Kuppel des Tempels aufgereiht waren. Nach diesem sehr interessanten und beeindruckenden Spaziergang versammelten wir uns auf dem großen Platz in der Mitte des Parks und wurden Zeuge einiger traditioneller Tänze die von diversen Tanzgruppen dargeboten wurden. Die Tanzgruppen waren keinerlei professionelle Gruppen, vielmehr erinnerten die netten Damen in Ihren Jogginganzügen an diverse Seniorentanzgruppen aus der Volkshochschule.



Nichts desto trotz war die Stimmung sehr sehr gut und nicht wenige Goldschlüssel aus unserer Gruppe ließen sich hinreißen, die Tanzschritte zu kopieren oder auch ihre eigenen Interpretationen der Chinesischen Tänze zu zeigen. Nach diesem spaßigen Intermezzo wurde es noch einmal anstrengend, wir erklimmen einige Stufen zu höchsten Punkt im Park und standen vor einer großen Bronzeglocke mit wunderschön eingravierten chinesischen Glückssymbolen. Wir durften die Glocke dreimal schlagen, im Anschluss die Figuren berühren und in kurzer Andacht eine bunte Fackel oder Kerze entzünden – ewiges Glück war uns laut unserer Führerin dadurch sicher.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Anschließend waren wir schon zum Mittagessen geladen. Eine besonders nette Idee hatten unsere Gastgeber damit, dass in der Empfangshalle eine große Leinwand aufgebaut war und sich jeder Teilnehmer mit einem kleinen Herz darauf verewigen konnte. Das Essen schmeckte wieder einmal sehr chinesisch aber dennoch ausgezeichnet und wurde von einer chinesischen Zwei-Mann-Band musikalisch untermalt. Die Stimmung war ausgelassen und als „Macarena“ angespielt wurde brachen alle Dämme – mit unserem Thomas als „Vortänzer“ war bald der halbe Saal auf den Beinen und bewegte sich im Rhythmus der Musik. Man merkte ein wenig den Unterschied zwischen denen, die bereits in Kopenhagen durch Thomas’ „Macarena-Schule“ gingen und denen, die ihre ersten Versuche machten. Aber egal, es war auf alle Fälle ein Mordsspaß. Nach dem Mittagessen ging es dann weiter in den zweiten Teil des Parks, welcher mehr als Touristen- und Vergnügungspark ausgelegt war. Es gab viele Souvenirs zu kaufen, aber auch einige alte, traditionelle chinesische Werkstätten zu besichtigen. Am Weg durch den Park versuchten wir uns im Bogenschießen – mit teilweise mäßigem Erfolg – und fanden uns bald im abenteuerlichen und „nassen“ Teil des Parks wieder. So war etwa ein Teich angelegt auf dem kleine, nur durch Ketten verbundene Inseln schwammen. Man kennt solche Sachen bei uns eigentlich nur aus diversen asiatischen Vergnügungsshows auf RTL2 oder ATV aber diese Geschicklichkeitsparcours gibt es wirklich. Sinn ist es, über die einzelnen Inselchen möglichst schnell drüber zu laufen ohne nass zu werden, was aber gar nicht so einfach ist. Neugierig und skeptisch beäugten wir den Parcours und konnten es kaum glauben dass Annabell als einzige den Mumm hatte, diese Aufgabe anzugehen. Und man muss sagen, sie hielt sich wirklich gut – leider nur bis zur letzten Insel. Dort verstolperte sie sich und machte Bekanntschaft mit dem kühlen Nass.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Also, wer sie bis zu diesem Tag noch nicht kannte wusste spätestens nach dieser Einlage wer Annabell aus Österreich war – sie war schlicht und ergreifend der STAR des Kongresses und wir übrigen Österreicher konnten unseren Stolz ohnehin schon lange nicht mehr verbergen. Nach Annabells Heldentat fanden sich noch zwei Nachahmungstäter, die aber trotz ihrer Bemühungen im Vergleich zu unserer Annabell ziemlich untergingen (im wahrsten Sinne des Wortes). Die große Herausforderung war es nun natürlich, unser Mädsl wieder trocken zu legen. Zum Glück befanden wir uns ja in einem Touristenpark und fanden alsbald einen kleinen Laden mit Kleidung und Accessoires wo wir trockene Sachen einkaufen konnten. Auf unseren Einkaufstrip sollte ein ganz besonderes Highlight folgen – eine chinesische Multi-Media-Tanzshow! Und ich kann nur sagen, WOW – was für ein Spektakel. Mit Licht- und Soundeffekten, Wasserfällen mitten im Theater, echten Pferden und einem unzähligen Aufgebot an Sängern, Tänzern und Artisten wurden einige Szenen aus der Geschichte der Stadt Hangzhou nachgespielt und bei den gezeigten Leistungen blieb uns nicht selten der Mund offen stehen.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL





Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Nach dieser beeindruckenden Show ging es dann bald retour ins Hotel wo wir uns auf den „Chinese Custom Style Abend“ vorbereiteten. Zum Glück hatten wir unterm tags alle genügend Zeit um uns wenigsten ein „klassisches“ China-Hemd zu kaufen und so trafen wir uns alle mehr oder weniger authentisch ausgestattet im Foyer der New Century Hall zum Aperitiv und den schon fast obligaten Fotos. Das Essen das serviert wurde verkam schon fast zur Nebensache wenn man sich das Rahmenprogramm genauer zu Gemüte führt. Neben tänzerischen Einlagen von zwei lokalen Tanzgruppen durften sich einige Auserwählte (darunter natürlich Norbert und Annabell) in der hohen Kunst der chinesischen Kalligrafie versuchen. Thomas assistierte einem Zauberer bei seiner Show und wir durften uns sogar an der chinesischen Küche versuchen, indem wir bei der Herstellung von gefüllten Teigtaschen mithalfen. Anschließend erfreute uns eine junge Sängerin mit Ihrer Darbietung und die ersten Tänzer ließen nicht lange auf sich warten.



Les Clefs d'Or Austria

CONCIERGE d'HOTEL





Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Die Stimmung war wieder einmal ausgelassen aber leider nahm dieser offizielle Teil ein viel zu schnelles Ende und der Festsaal wurde geräumt und immer leerer. Zum Glück ließ die Sängerin durchblicken, dass Sie noch in der Hotelbar auftreten würde und so folgten wir ihr natürlich gerne. Die ausgelassene Stimmung setzte sich auch an der Bar fort, es wurde getanzt, gelacht, Kontakte geknüpft und diskutiert. Auch wir Österreicher erwiesen einmal mehr unsere tiefe Verbundenheit...

Donnerstag, 26. März 2009 – TAG 4

Ein besonderer Tag stand uns bevor. Die jährliche Generalversammlung fand statt und dieses Jahr erforderten zwei besondere Programmpunkte unsere Aufmerksamkeit. Der erste war natürlich die, mit Spannung erwartete, Bekanntgabe des Gewinners des Andy Pongco Awards welche ja für uns von besonderem Interesse war, da wir mit Annabell eine sehr aussichtsreiche Kandidatin im Rennen hatten. Der zweite wichtige Punkt war natürlich die Neuwahl des Internationalen Vorstandes, da Roger Bastonis Amtszeit als Präsident und die seines „Kabinetts“ leider dem Ende zuzuging. Aber fangen wir von vorne an. Die Sitzung begann relativ pünktlich um halb neun und Roger erklärte kurz die Tagesordnung sowie den Ablauf des Meetings. Bis zur ersten Kaffeepause wurde fleißig gearbeitet und die Tätigkeiten des Internationalen Boards präsentiert und auch diskutiert. Während der Kaffeepause verkauften wir brav unsere Merchandising-Artikel und wurden beinahe überrannt von einer Horde Chinesen, die uns am liebsten noch unsere Schlüssel vom Revers gekauft hätten. Zugegeben, mit diesem starken Andrang haben wir in unseren kühnsten Träumen nicht



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL

gerechnet, aber wir waren irrsinnig froh darüber, da wir so unter anderem unser Übergepäck vom Hinflug doch beträchtlich reduzieren konnten. Im Anschluss daran wurden die kommenden Kongresse in Lissabon, London und Toronto präsentiert. Dann wurde es ernst! Die zehn Youngsters die für den Andy Pongco Award nominiert waren, wurden auf die Bühne gebeten und von der versammelten Generalversammlung mit standing ovations unterstützt.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL





Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Unsere „Grande Dame“, Marjorie Silverman, erklärte noch einmal kurz den Sinn und die Geschichte hinter diesem Award und betonte noch einmal die außergewöhnliche Leistung, die unsere jungen Kollegen abgeliefert haben. So wurden dieses Jahr nicht nur schriftliche Examinations an alle Nominees verschickt sondern auch mit jedem einzelnen ein Fachgespräch geführt. Die Entscheidung war denkbar knapp und unsere Annabell landete leider nur auf dem geteilten zweiten Platz. Der „große“ Gewinner war Christophe Caron aus dem Hotel George V in Paris.



Der eigentliche Gewinner war aber unser Verband!! Wenn man sich all die jungen und hochmotivierten Teilnehmer ansieht braucht man sich um die Zukunft unserer Vereinigung

"In Service through Friendship"

Seite 18 von 25



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL

mit Sicherheit keinerlei Sorgen zu machen! Die Begeisterung im Publikum beim Abgang unserer zukünftigen Stars bewies, dass ich nicht als einziger dieser Meinung bin. Nach dieser dramatischen und emotionalen Entscheidung ging es Schlag auf Schlag, die einzelnen Kandidaten, die sich für eine Position im Internationalen Vorstand bewarben hatten die Möglichkeit, sich kurz zu präsentieren und ihre Pläne bzw. Wünsche für die Zukunft unseres Verbandes vorzustellen. Im Anschluss an diese Präsentationen fand auch schon die Wahl durch unsere Präsidenten statt. Die Wahl für einige Positionen war relativ klar da nur ein Kandidat zur Auswahl stand aber einige Entscheidungen waren denkbar knapp. Unser neuer Internationaler Vorstand setzt sich wie folgt zusammen:

President – Robert Watson – USA
1st Vice President – Virginia Casale – Canada
2nd Vice President – Emmanuel Vrettos – Griechenland
3rd Vice President – Colin Toomey – Australien
Past President – Roger Bastoni – Frankreich
General Secretary – Michael Romei – USA
Assistant General Secretary – Shujaat Khan – USA
Treasurer – Jean Roland Boutillé – Frankreich
Representative at the Paris office – Roderick Levejac – Frankreich

Unser ehemaliger Präsident Denis O`Brien wurde nach seinen zwei Jahren als Past President in das Comité des Sages gewählt und auch unsere Zone directors wurden neu gewählt bzw. in Ihrem Amt bestätigt. Wichtig für uns hierbei ist sicher, dass Tamas Ungar als Zone Director unserer Zone bestätigt wurde und damit seine tolle Arbeit der letzten Jahre fortsetzen kann. Alle weiteren Zone-directors können selbstverständlich auf der Int. Homepage nachgelesen oder aber im Book of Members nachgeschlagen werden. Nach der Wahl ging es zum Mittagessen mit anschließendem Kaffee (war auch dringend notwendig).

Der Nachmittag versprach dann wieder Spannung. Zwei Seminare warteten auf uns.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Das erste war zwar sehr interessant, wenn auch etwas trocken jedoch das zweite war ein von Anfang bis Ende ein Erlebnis. Holly Stiel, eine ehemalige Concierge und mittlerweile Buchautorin und Seminarleiterin fesselte uns von Anfang an mit Ihrer charismatischen Art und der Energie die sie ausstrahlte. Nach einer kurzen Einleitung versuchte sie, eine Verbindung zwischen unserem Beruf bzw. unserem Verband und Seide (SILK) herzustellen. Klingt unmöglich? Das dachten wir auch, ließen uns aber gerne von einem besseren belehren. So ist es eine Kunst aus dem Kokon der Seidenraupe, diesen kostbaren Stoff herzustellen und genau so verhält es sich doch auch mit unserem Beruf. Ist es nicht auch eine Art von Kunst, das Vertrauen zum Gast aufzubauen um ihm seine Wünsche sozusagen von den Augen abzulesen. „Elevating craft to art“ ist ein wunderbarer Leitspruch – aus einem Handwerk Kunst zu machen! So verhält es sich auch in unserem Gewerbe, mit dem Computer und der Stadt ist bald einmal jemand vertraut und es ist ein Grundbestandteil unseres Handwerks. Dieses Wissen aber bestmöglich weiterzugeben und dem Gast Vertrauen zu vermitteln macht dieses Handwerk zur Kunst. Die Basis, die wir tagtäglich versuchen aufzubauen ist aber gleichzeitig stark und verwundbar – wie Seide! Ist erst einmal ein Riss vorhanden wird es sehr schwer, den Stoff oder aber auch das Vertrauen das man in langsamer Arbeit aufgebaut hat wieder zu reparieren oder herzustellen. Schon allein aus dem Namen SILK lassen sich schon charakteristische Begriffe für unseren Beruf bilden:

S – Signature
I – Integrity
L – Legacy



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL

K – Kindness

Es war wirklich ein hochinteressanter Workshop und die Zeit verging wie im Flug. Holly wurde mit „standing ovations“ verabschiedet und die Motivation die wir aus diesem Seminar mitgenommen haben regte noch viele Diskussionen und interessante Gespräche und Aspekte während des Abendessens an. Die Gespräche und der Gedankenaustausch setzte sich bis zu späterer Stunde an der Bar fort und auch wir Österreicher trugen unser Schärflein dazu bei. Voller Elan und Motivation erwiesen wir wieder einmal unsere tiefe Verbundenheit zum Verband...

Freitag, 27. März 2009 – TAG 5

An diesem Tag war der zweite Teil der Generalversammlung geplant, pünktlich um 09.00 Uhr wurden wir mit Bussen im Hotel abgeholt und in das nahegelegene Theater gebracht. Nachdem jeder seinen Sitz eingenommen hatte wurden wir von Roger Bastoni und der chinesische Präsident John Sun Dong offiziell begrüßt und informiert, dass dieser Vormittag rein für Ehrungen verwendet werden sollte, worüber wir doch etwas überrascht waren, da es sich schließlich um eine Generalversammlung handeln sollte. Leider hatten diese Ehrungen nicht wirklich viel mit unserem Kongress oder überhaupt dem Verband zu tun und so machte sich alsbald Unmut unter den Teilnehmern breit. Viele verließen sehr bald das Theater um den freien Nachmittag noch etwas zu verlängern und etwas Sightseeing in Hangzhou zu betreiben. Man muss natürlich sagen, dass diese „Propagandaveranstaltung“, wenn man sie so nennen darf, ganz witzig anzusehen war, aber es hatte einfach nichts in einem Kongressprogramm zu suchen.

Der Nachmittag stand zur freien Verfügung und wurde unterschiedlich genutzt. Der anschließende Galaabend begann dann pünktlich um 19.00 Uhr und es war wie immer spektakulär - schon allein der Dresscode macht diesen Abend zu einem besonderen Erlebnis, die Damen in Ihren langen Abendkleidern, die Herren im Smoking und, na klar, wir Österreicher in unseren schönen, trachtigen Kongressanzügen. Annabell hatte ein passendes Dirndl an und war sicherlich eines der beliebtesten Fotomodelle an diesem Abend.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Vom Ablauf her unterschied sich der Abend nicht wahnsinnig von den vorangegangenen, es waren nur mehr offizielle Reden und Danksagungen, Roger hielt seine Abschiedsrede und übergab das Präsidentenamt offiziell an Robert Watson, der auch gleich „sein“ Board mit auf die Bühne holte. Der Abschied von Roger war sehr emotional und die Begeisterungstürme schienen fast kein Ende zu nehmen.





Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL

Das Essen war an diesem Abend sicher zur Nebensache degradiert, obwohl die angebotenen Speisen wieder einmal vorzüglich schmeckten – natürlich nur wenn man vom Chinesischen noch nicht die Nase voll hatte. Besonders nett war natürlich das Zusammentreffen mit noch mehr chinesischen Kollegen, die aus Platzgründen in einem anderen Raum ihren Galaabend zelebrierten. Mit zunehmender Stunde wurde die Stimmung immer gelöster und ausgelassener und so traf man sich früher oder später (natürlich) an der Bar. Es wurde getanzt, Karaoke gesungen, man verabschiedete sich von den Kollegen die schon früh am nächsten Tag abreisen mussten, tauschte noch schnell Visitenkarten aus und ließ auch einfach noch mal das Erlebte Revue passieren. Wie sollte es wohl anders sein, wir Österreicher ließen uns von der allgemeinen Hochstimmung mitreißen und erwiesen einmal mehr unsere tiefe Verbundenheit zum Verband – zum letzten Mal in Hangzhou.

Samstag, 28. März – TAG 6

Die ganze Woche verging wie im Flug und der Abreisetag kam wie immer viel zu schnell. Zum Glück hatten wir unseren Transfer nach Shanghai erst am späten Nachmittag und konnten ein bisschen ausschlafen. Zum „Frühstück“ ließen wir es uns nicht nehmen, den lokalen McDonalds aufzusuchen, da wir endlich etwas zu uns nehmen wollten das von Konsistenz und Geschmack annähernd unserem „europäischen“ Standard entspricht. Gegen fünf Uhr trafen wir uns dann mit unseren deutschen und italienischen Freunden und warteten auf den bestellten Bus.



Der Transfer nach Shanghai verlief recht ruhig, die ersten Fotos wurden schon auf den Laptops präsentiert und natürlich kommentiert. Am Flughafen angekommen trennten sich unsere Wege – die italienische Delegation hatte ihren Flug über Dubai und wir flogen mit unseren deutschen Freunden direkt nach München. In München angekommen erwartete uns ein Highlight auf das ich mich persönlich schon die ganze Woche sehr gefreut habe – ein großes Weißbier!



Les Clefs d'Or Austria

CONCIERGE d'HOTEL



Dieser edle Weizensaft versüßte uns die Wartezeit bis zur Abfahrt unseres Zugs nach Salzburg. Nach guten zwei Stunden Fahrt waren wir dann also in der Heimat angekommen und schwelgen seither immer noch in Erinnerungen an diese tolle Reise.

Abschliessend bleibt zu sagen, der Kongress war ein Wahnsinn! All die Bekanntschaften die wir geschlossen oder auch vertieft haben sind einmalig und werden uns sicherlich ein Leben lang begleiten und auch weiterhelfen – beruflich und privat. Ich kann auch jedem nur wärmstens ans Herz legen, bald an einem Kongress teilzunehmen und dieses Gefühl der Freundschaft einfach mal kennen zu lernen, diese Verbundenheit zueinander und dieses gemeinsame Bestreben, unseren Gästen unbeschreibliche Aufenthalte zu bereiten. Ein Kongress hat auf jeden Fall einen gewissen Suchtfaktor – warst du einmal dabei, dann willst du wieder und immer wieder fahren.

Einen kleinen Kritikpunkt haben wir aber dennoch anzubringen, und zwar sind wir über die Entwicklung in der chinesischen Sektion etwas beunruhigt. Es hat den Anschein, dass diese Entwicklung in eine falsche Richtung geht und unsere internationalen Statuten teilweise nicht umgesetzt oder sehr, sehr weit gedehnt werden. Es wird dort eher versucht Quantität zu erzeugen und das geht natürlich zu Lasten der Servicequalität. So ist es schon etwas verwunderlich wer in China aller die Goldenen Schlüssel tragen darf – es spielt irgendwie keine Rolle ob die Person Englisch spricht oder überhaupt als Concierge, oder am Gast arbeitet. Unser Past President Roger Bastoni hatte es damals (Anm. d. Redaktion: in Budapest) ganz gut auf den Punkt gebracht – unser Ziel ist es nicht, zu wachsen und als Vereinigung unter allen Umständen größer zu werden sondern das Vorhandene stärker und besser zu machen und erst dann versuchen zu wachsen. Das sind alles Punkte die während der fünf Tage ausgiebig besprochen und diskutiert wurden und ich bin sicher dass diese Themen auch in Zukunft immer wieder mal aufkommen werden. Diese Veränderungen können sicherlich nur sehr schwer aufgehalten werden und es liegt einfach an jedem von uns, durch seine tägliche Arbeit am Gast und im Hotel, die Goldenen Schlüssel so gut es geht zu präsentieren um die Qualität, für die wir stehen, aufrecht zu erhalten und zu verbessern. Es gibt natürlich hunderte Punkte über die man jetzt noch schreiben und zur allgemeinen Diskussion aufrufen könnte, aber eigentlich bleibt mir nur noch eines zu sagen:

Ich bin stolz, ein Teil dieser tollen Gemeinschaft zu sein und ich bin auch fest davon überzeugt, dass wir alle – die Les Clefs d'Or Mitglieder auf der ganzen Welt – auch in Zukunft noch viel Freude an unserem Verband, unserer Arbeit und natürlich unseren Gästen



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL

haben werden und unsere Vereinigung weiter wachsen und stärker werden wird. Jeder, der die Emotionen und das „feeling“ eines Kongresses miterleben durfte wird mir da sicherlich beipflichten.

Ich freue mich schon sehr darauf, viele alte und noch mehr neue Gesichter in Lissabon zu sehen und verabschiede mich mit einem

STOLZEN

“VIVES LES CLEFS D`OR“