



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL

61. UICH Kongress in Kuala Lumpur

Liebe oesterreichische Goldschluessel, die Ihr zu Hause geblieben seid! Florian und ich werden uns wieder bemuehen, Euch Eindruecke vom Kongress in Kuala Lumpur zu schicken. Viel Spass bei unserem Kongresstagebuch.



Leider gibt es hier mannigfache technische Schwierigkeiten. Die WIFI Signale sind hoffnungslos ueberlastet, haben starke Schwankungen, etc... Die Uebertragung (vor allem der Fotos) ist sehr zeitaufwendig, wir tun unser bestes...

PRE-KONGRESS in SINGAPUR

Ein herzliches guten Morgen aus Singapur! Ein kleiner "Aufklärungstrupp" der Goldschlüsselchen aus Österreich genießt gerade ein paar entspannte und spannende Tage im Vorfeld zum 61. Internationalen Kongress in Kuala Lumpur.

Aber der Reihe nach....

Am Dreikönigstag, trafen sich unser Präsident Christian Paral, ich, Florian Muigg vom Bristol in Salzburg, Johannes Hausberger aus dem Bristol in Wien und Peter Schmid vom Waldorff Astoria Berlin - ja genau, der Peter Schmid, der vor zwei Jahren, noch als Schüler der



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL

Tourismusschulen Bad Gleichenberg, eine beeindruckende und souveräne Präsentation in London vor versammelter Mannschaft (GV) ablieferte und dementsprechend schon bekannt ist in unserer internationalen Gemeinschaft - er ist mittlerweile ganz zum Concierge geworden und ist kürzlich vom Waldorff Astoria New Orleans nach Berlin gewechselt. Wir trafen uns am Flughafen Wien um ins "ferne Asien aufzubrechen. Gemeinsam mit unserer Verabschiedungs-Delegation rund um unseren Schatzmeister Simon Schindler, also Simon gab es noch einen Farewell-Kaffee am Flughafen und dann sassen wir schon im Emirates Flieger nach Dubai.



Der Flug war recht kurzweilig, das Unterhaltungsprogramm ansprechend und jedes Mal wenn wir auch nur annähernd Gefahr liefen, uns zu langweilen oder gar einzuschlafen, polterte eine der netten Stewardessen durch die Gänge und rempelte uns mit ihrem Trolley wieder wach... Nach kurzen 5 Stunden landeten wir in Dubai zu unserem Layover.... WOW, was für ein Flughafen - trotz der schon etwas fortgeschrittenen Stunde pulsierte das Leben dort, alle Geschäfte, Bars und Restaurants waren offen und sehr gut besucht! Ich hab schon den ein oder anderen Flughafen gesehen, aber Dubai ist noch einmal eine Stufe drüber zu stellen - absolut beeindruckend welche Dimensionen sich hier auftun. Wir genehmigten uns einen schnellen Burger (gibt ja nix zum Essen im Flieger ;-)) und nach 4 Stunden gings schon wieder weiter für den 2. Teil unserer Reise. Im A380 gings direktissima in Richtung Singapur - die 7 Stunden gingen recht schnell vorüber, wir haben die Hälfte verschlafen - ob das jetzt an der Uhrzeit, am Movie-Angebot, am Burger, oder gar an den 2 Schlumberbierchen liegt, sei



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL

jetzt mal dahingestellt und obliegt jedermanns Fantasie...

In Singapur wurden wir am Flughafen abgeholt - Danke fürs Organisieren Sam!! (Sam Osman, President Les Clefs d' Or Singapore) und ins Hotel ParkRoyal on Beach Road gebracht. Nach der unglaublich herzlichen und lieben Begrüssung durch Sam und seine Kollegen gings ab in die Zimmer zum Frischmachen und Auspacken - es erwartete uns ja noch ein bisschen Programm...



Die Singapurianische Sektion hat uns zum Abendessen eingeladen und pünktlich um 19.00 trafen wir uns mit Sam in der Lobby und fuhren Downtown ins Restaurant "Red House", ein traditionelles und absolut geniales Seafood-Restaurant...Um die 20 Kollegen aus Singapur erwarteten uns bereits und nach gegenseitigem Vorstellen und grossem Hallo waren wir endgültig angekommen!



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL





Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL





Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Es war gigantisch!!!! - Wir waren erst ein paar Stunden in einer, für uns, komplett fremden Stadt, ohne jemanden zu kennen, und auf einmal sassen wir mit 20 "fremden" Leuten zusammen und es fühlte sich an, als würden man sich schon ewig kennen und befreundet sein - WOW - das ist Clefs d' Or!!! Wir genossen ein ausgezeichnetes Dinner, hatten angeregte Gespräche, es wurden unzählige Fotos gemacht und wir fühlten und vom ersten Moment an "unter Freunden"!!!



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Nach einem Night-cup im Rendez-vous Hotel und einem kurzen Besuch in der Arab street fielen wir dann relativ geschlaucht ins Bett.....

So schnell konnten wir gar nicht schlafen, da ging schon wieder der Wecker los - 08.00 Uhr Tagwache ist nicht immer das was man sich im Urlaub vorstellt, aber wir hatten uns einiges vorgenommen für den Tag! Nach einem ausgiebigen Frühstück machten wir uns "per pedes" auf zum berühmten Raffles Hotel wo wir uns mit Concierge Roslee trafen. Es war ein absolutes Privileg, ins Hotel zu kommen, da man eigentlich nur als zahlender Hotelgast Zutritt zu den "geheiligten Hallen" erhält.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL





Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL





Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Wir bekamen eine ausführliche Tour und erfuhren auch etliche Details zur grossen Geschichte des Hotels, durften in die Suite, die vor kurzem der Duke & die Dutchess von Cambridge (Kate&Willi, for the record) bewohnten und erfuhren auch ein paar Details über die Eigenheiten und Wünsche einzelner prominenter Gäste. Die Mitarbeiter des Hotels gehen wirklich "the extra mile" um jeden dieser Wünsche zu erfüllen. Diskretion steht natürlich an wie immer an erster Stelle, daher halte ich mich mit ausführlichen Beispielen zurück...Nur eines: Das Interieur der Suite von Prince William wurde nach Recherche im Buckingham Palace angepasst und verändert um einen absoluten Wohlfühlfaktor zu erzeugen. William mag zB Sofastoffe mit Textur, einfache Vorhänge und speziell gewebte Polster (Insider sagen: "William likes it bushy!!" - bitte jede Doppeldeutigkeit sofort aus dem Hirn verbannen!!!! - echt jetzt!!) Die Suite hatte ein riesiges Esszimmer, eine eigene Terrasse mit Blick auf den üppig bepflanzten Innenhof und wir fühlten uns von Anfang an wohl und ich glaube, jeder von uns könnte sich vorstellen, einmal so königlich zu residieren!! Nachdem wir noch weitere Details über das Hotel erfahren durften - so spielt zB der hauseigene Pianist



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL

jeden Tag um 20.00 die selbe Melodie, ein eigens von Sir Noel Coward, Stammgast im Raffles, komponiertes Lied...



Natürlich durfte ein Besuch in der berühmten Long bar nicht fehlen - immerhin wurde dort der weltbekannte Singapore Sling erfunden (es war eh schon fast Mittag und wir haben gleich ein sample probiert) Die Bar wird auch "Peanut Bar" genannt - das liegt daran, dass es Sitte ist, die Schalen der Erdnüsse auf den Tischen, nicht etwa wie bei uns üblich in eine Schale zu entsorgen, sondern einfach auf den Boden zu schmeissen - da kommt schon einiges zusammen an "Bodenbelag"... zugegeben, es fühlt sich im ersten Moment schon komisch an, seine "Müll" einfach fallen zu lassen (vor allem in "the FINE city Singapore) aber man gewöhnt sich dran.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL





Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Eigentlich wollten wir dann noch zu Jack, dem angeblich besten Schneider in Singapore, um unsere Kongressgarderobe zu vervollständigen, nur leider lief uns ein bisschen die Zeit davon... So einigten wir uns auf "Hacker-Kellerbier" im Restaurant Brotzeit gleich gegenüber im Raffles Plaza.

Am Nachmittag hatten wir eine Citytour organisiert und nachdem dem der Fahrer im Verkehr steckenblieb, fanden wir die Poolbar unseres Hotels einem genialen Ausblick auf die Stadt. Die Tour selbst dauerte dann dreieinhalb Stunden und brachte uns die Sehenswürdigkeiten bzw. sie Geschichte der Stadt näher. Anbei findet Ihr ein paar Fotos - Genaue Erklärung spare ich mir an dieser Stelle, aber es gibt eine "gaaanz exklusiven Geheimtip" ;-)) zum Nachlesen: wikipedia.org/singapore



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL





Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL





Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL





Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL





Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL





Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL





Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL





Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Die Tour endete für uns beim Marina Bay Sands Hotel - viele kennen es wahrscheinlich aus den diversen Formell Übertragungen...ein Hammer dieses Gebäude, mehr kann ich nicht sagen - 3 Türme mit ca. 2500 Zimmern, dementsprechend, Rezeptionen und Conciergedesks. Auf den drei Türmen, im 57 Stock wurde eine Art Plattform aufgesetzt, mit Restaurants, Bars und einem Swimmingpool, in dem man direkt an den Rand der Plattform schwimmen kann. Und genau dort wollten wir hin!!! Ein geniales Gefühl, Man sitzt gemütlich auf ein Glaserl, oder man entspannt im Wasser und vor einem ist nichts ausser 230 Meter "Abgrund" und die Skyline von Singapore...Wir waren sprachlos!!! aber seht selbst!!!

Den Abend ließen wir etwas ruhiger angehen - nachdem unsere erste Wahl (HardrockCafe) nicht so das Wahre war - wir waren auch zu spät dran, fanden wir ein kleines, italienisches Restaurant in der Orchard Road, die berühmte Pracht- und Einkaufstrasse in Singapore. Nach dem gemütlichen Dinner gings dann wieder retour ins Hotel und ab ins Bett.....hmmmmm, irgendwie schlägt langsam der Jetlag etwas zu. Heute ist bislang auch noch recht gemütlich. Wir sitzen am Pool und warten den Regenschauer ab, der momentan grad runterprasselt. In Singapore gibt es nur zwei Jahreszeiten: "shine & rain"... und momentan ist grad Regenzeit, deshalb ist es etwas feucht rund um uns herum.... auch gut, dann komm ich ein bisserl zum schreiben, und wir zum relaxen...

Nach unserer Schaffenspause am Nachmittag fahren wir mit einigen Plänen zur Abendgestaltung in Richtung Innenstadt. Naja, Pläne sind ja schön und gut - nur besser ist es



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL

wenn man spontan den Plan ändern kann und keine Sekunde des Erlebten missen möchte. Unser erster geplanter Stop war im bekannten Fullerton Hotel. Roszel, der Guest Service manager (wir lernten ihn schon am ersten Abend kennen) begrüßte uns in der Halle und präsentierte "sein" Hotel. Das Fullerton liegt direkt am Wasser und wir hatten einen herrlichen blick aufs Marina Bay Centre und die Skyline von Singapur - speziell der Blick von der Dachterrasse im "Light house" war beeindruckend. Die Formel 1 führt direkt am Hotel vorbei und, überwältigt von den Impressionen der letzten Tage, wir schmiedeten schon erste Pläne für unser Singapur-Comeback zum Grand Prix. :-) Anschliessend führte uns Roszel unterirdisch ins Partner Hotel Fullerton Bay. Auch dort durften wir einige Zimmer besichtigen und zu guter letzt landeten wir auf Terrasse direkt am Wasser. Seht selbst!!!





Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL





Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Wir hatten uns schon im Vorfeld mit Sandra aus Düsseldorf und Hans aus München verabredet und die beiden stiessen auch bald zu uns. Eigentlich hatten wir noch eine Hafensrundfahrt geplant und wollten anschliessend auf Sentosa Island zu Abend essen, wir sind allerdings so gut gegessen, hatten aufmerksames Service, kühle Getränke und lustige, interessante Unterhaltungen... Kurzum, wir haben die Wiedersehensfreude auskosten, dort etwas gegessen und sind dann später wieder retour ins Hotel gefahren. Koffer packen, ein bisschen schlafen und voila.... jetzt sind wir hier am Flughafen und warten auf unseren Abflug...

10. Januar 2014 / 1. Tag

Wir sind mittlerweile gut in Kuala Lumpur angekommen. Am Flughafen trafen wir noch Sandra und Hans, die den gleichen Flug nahmen wie wir. Nach der Ankunft in KL wurden wir schon von den malayischen Kollegen in Empfang genommen, herzlich begrüßt und mit Zugtickets für den Highspeed train „KLIA Ekspres“. Der Zug beschleunigt auf bis zu 200kmH und ehe wir uns versahen waren wir auch schon in der Stadtmitte. Von dort war es nur noch ein kurzer Transfer zum Hotel. Der Weg vom Flughafen zeigte, dass wir jetzt tatsächlich in (dem uns bekannten) Asien angekommen sind. Während Singapur doch eher westlich aufgebaut ist, sehr sauber und gut organisiert, gleicht KL einem Schmelztiegel verschiedenster Kulturen und Einflüssen; es ist laut, an manchen Ecken schmutzig, chaotisch, lockt oder verschreckt mit den unterschiedlichsten Gerüchen. Die Menschen sind alle unwahrscheinlich freundlich, höflich und zuvorkommend.

Im Hotel „Royale Chulan“ angekommen, trafen wir schon auf die ersten Kollegen und



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL

Freunde aus aller Welt und so dauerte es noch ein bißchen bis wir uns den Weg zum Einchecken gebahnt hatten. Es ist immer wieder schön, auf alte Bekannte zu treffen und zu merken, dass sich, obwohl man sich lange nicht oder nur auf Facebook gesehen hat, nichts verändert hat und der Zusammenhalt, die gegenseitige Verbundenheit immer noch so da ist wie beim letzten Mal.

Nach kurzem Ausrasten und Auspacken in den Zimmern trafen sich um 19.00 Uhr alle wieder in der Halle zum offiziellen Eröffnungsabend. Als Dresscode war „National Costume“ ausgerufen und da konnten wir fischen Zapfen in unseren Lederhosen natürlich wieder auftrumpfen :-)...Aber auch andere Länder haben wunderschöne Trachten. Die gigantische Vielfalt in unserer Vereinigung – nicht nur was den „edlen Zwirn“ angeht – erstaunt mich jedesmal aufs Neue.

Nach den obligaten Begrüßungsansprachen wurde der Kongress offiziell für eröffnet erklärt. Beim „Social cocktail“ im Royal Chulan Hotel waren kleine Food stalls mit traditionellen malayischen Speisen aufgebaut und in gelöst lockerer Atmosphäre plauderten wir mit alten Freunden, lernten Neue kennen und fielen immer mehr in den „Congress-Mood“... Schwer zu erraten, der Abend dauerte noch ein bißchen, aber ich bin davon überzeugt, dass jede Sekunde davon einzigartig und wertvoll war. Die Atmosphäre und die Stimmung bei solchen Treffen mit Gleichgesinnten läßt sich nur schwer beschreiben und ich kann wirklich JEDEM ans Herz legen, dies für sich selbst herauszufinden. (die erste Gelegenheit dazu bietet sich schon im Juni beim 2. Europäischen Kongress in Wien)...





Les Clefs d'Or Austria

CONCIERGE d'HOTEL





Les Clefs d'Or Austria

CONCIERGE d'HOTEL





Les Clefs d'Or Austria

CONCIERGE d'HOTEL





Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL





Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL





Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



11. Januar 2014 / 2. Tag

Board of Directors Meeting

Während alle anderen Delegates mit Bussen abgeholt wurden zum Sightseeing-Programm (Thomas berichtet darüber), spazierten Christian und Florian zum nahe gelegenen Prince Hotel wo mit klitzekleiner Verspätung das Board of Directors Meeting stattfand.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Beim Meeting wurde sowohl die Vorkommnisse des vergangenen Jahres besprochen, wichtige Neuerungen für die Zukunft der Goldenen Schlüssel diskutiert. Unter anderem wurde die eine Statutenänderung vorgeschlagen, die neue UICH-Powerpoint Präsentation über die UICH vorgestellt und Qatar und Macau als neueste Mitgliedsländer aufgenommen. Wir sind somit offiziell in 45 Mitgliedsländern vertreten. Ein weiterer wichtiger Punkt der vorgestellt wurde - das neue BOOK OF MEMBERS wird künftig digital verfügbar sein (womit eine langjährige und „leidige“ Diskussion zu Ende geht). Unser 3rd Int. Vice President Roderic Levejac stellte diese Neue Digitale Präsentationsmöglichkeit vor und fand breite Zustimmung im gesamten Board.

Christian durfte dann noch unseren Europäischen Kongress vom 10. Bis 13. Juli 2014 in Wien präsentieren. Wir rechnen sehr stark mit zahlreichen Teilnehmern - speziell aus Österreich. Lasst Euch die Chance nicht entgehen, an eine Internationalen Event teilzunehmen – diese Erfahrungen sind wirklich durch nichts aufzuwiegen!!!



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL





Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Eine spannende Entscheidung lag auch noch an – für 2017 haben sich 2 Länder beworben, den Internationalen Kongress zu veranstalten, Hong Kong und unsere Nachbarn Deutschland. Nach zwei kurzen Präsentationen (die von Thomas Munko fand ich persönlich herausragend!!!) ging es zur geheimen Abstimmung und nach ein paar spannenden Minuten hieß es dann offiziell:

BERLIN, BERLIN, wir fahren nach BERLIN!!!!

Merkt Euch 2017 schon einmal vor – es wird sicherlich ein unvergleichlicher Event und vor allem ist es ja fast direkt vor unserer Haustüre...heuer fahren wir nach Wien und in drei Jahren nach Berlin, das würd doch passen...

Nach den allgemeinen Fragen und Antworten wurde das Meeting relativ pünktlich um 17.00 Uhr geschlossen und wir marschierten zurück ins Royale Chulan um uns für den Abend



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL

umzuziehen....

SIGHTSEEING TOUR

Fuer die Nicht-Praesidenten stand heute die Citytour am Programm. Da Christian und Florian beim Board of Directors Meeting waren (und die Werbetrommel fuer den PanEuropaKongress in Wien heuer im Juli geruehrt haben), waren Peter, Johannes und ich dabei.

Unsere erste Station waren die Batu Hoehlen. Dies sind grosse Kalksteinhoehlen, die fuer Hindus als heiliger Ort verehrt werden.



Gerade heute war ein hoher Feiertag und wir durften einige fruehe Pilger bewundern. Sie hatten teilweise Spiesse durch die Wangen gestochen oder Opfertagen wie Obst mit Widerhaken ueber den ganzen Ruecken befestigt.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Auf dem Weg zu den Hoehlen - einige hoerte man schwer atmen, waren doch viele Stufen zu erklimmen - saeumten zahlreiche Makaken den Weg und delektierten sich an den von Pilgern mitgebrachten Happen.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Danach fuhren wir zum Koenigspalast, der leider nur von aussen zu bewundern war. Ist ja auch verstaendlich - der Koenig moechte seine Ruhe haben und nicht von laestigen Touristen belastigt werden...



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Anschliessend ging es zur Nationalen Moschee. Da einige von uns sehr sommerlich bekleidet waren (auch ich hatte ein Short an), bekamen wir weite Umhaenge, die alle unschicklichen Koerperteile verdeckten.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Dann waren wir doch hungrig geworden und fuhren zum KL Tower, der ueber 400 Meter in den Himmel ragt. Im auf ca. 250 Meter gelegenen, sich um 360 Grad drehenden Restaurant hatten wir unser Mittagessen. Der traumhafte Ausblick inkl. der Petronas Towers beeindruckte sehr. Auch Johannes vom Bristol und die deutsche Andz Pongco Kandidatin Sandra staunten nicht schlecht.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL





Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Am fruehen Nachmittag kamen wir wieder ins Hotel zurueck und konnten uns noch am Pool entspannen, bevor es ins Abendprogramm geht.

3. Tag / 12. Januar 2014

Heute ist Education Day – es gibt wieder vieles zu lernen. Vormittags sind Vorträge und Diskussionen am Programm.

Simon Thomas, 2. Internationaler Präsident, sprach einleitend über die Wichtigkeit der Beziehung zwischen den Concierges und den Reisebüros. Bei der vergangenen riesigen Virtuoso Travel Messe in Las Vegas (über 3000 Teilnehmer) gab es einen eigenen Workshop mit Clefs d`or Concierges durch Sofitel, bei dem übrigens auch Christian Paral am Podium saß. Simon gab uns Einblicke in die Virtuoso Travel Welt. Was die wenigsten von uns wissen, ist, dass Virtuoso Travel Agents lediglich einige wenige Kunden (oft samt Familie) haben, welche sie intensiv betreuen. Deshalb kümmern sie sich auch zumeist so auffällig um



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL

diese Kunden. Alle Goldschlüssel, welche Virtuoso Gäste begrüßen dürfen, kennen das sicherlich.



Erste Vortragende war Judy Johnston von American Express Travel and Lifestyle Services. Sie erzählte hauptsächlich über die Kunden im Platinum und Centurion Bereich. Einige interessante Details:

Centurion Card Kunden

- Geben 13mal mehr aus als normale AX Kartenbesitzer
- Machen durchschnittlich 9 Leisure und 13 Business Reisen im Jahr
- Fliegen 51% Ihrer Flugreisen in der 1st Class
- Können nur per Einladung zur begehrten Centurion Karte kommen
- Bestehen aus signifikant mehr Männern als Frauen

Platinum Card Besitzer

- Sind preisbewusster als Centurion Card Besitzer
- Sind etwas jünger als Centurion Card Besitzer
- Verhältnis zwischen Männern und Frauen ist ausgeglichener
- Unternehmen durchschnittlich 6 Leisure und 9 Business Reisen im Jahr
- Fliegen 30% ihrer Flugreisen in der 1st Class



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL

Danach sprach Philip Ho, Junior Vice President für Europe, Middle East, Africa and Asia von den Leading Hotels of the World über das besondere Konzept dieser Hotelgruppe, die nur individuelle Hotels in Familienbesitz als Mitglieder hat. Auch die LHW haben die Bedeutung der Clefs d`or Concierges für einen möglichst persönlichen und individuellen Service erkannt und treiben die Einbindung dieser Beziehung voran.

Nach einer kurzen Kaffeepause (die wie immer für intensives Networking genutzt wurde) begann die Podiumsdiskussion mit hochkarätigen Teilnehmern:

Rebecca Hawkins, Global Concierge Program Manager der InterContinental Hotels and Resorts

T. Markland-Blaiklock, Senior Vice President, Sofitel Asia Pacific

Roger Paull, Vice President Global Brand Manager St. Regis Hotels, Luxury Collection, W Hotels

Wolfgang Krüger, Executive Vice President, Shangri La Hotels and Resorts

Jeff Rednom, Hotel Manager The Regent Singapore, a Four Seasons Hotel



Diese fünf hochrangigen Experten stellten sich den zahlreichen Fragen des Auditoriums. Welchen Stellenwert hat der Concierge in den einzelnen Hotelketten? Wie kann die Wichtigkeit des Concierges auch auf General Manager Ebene der Hotelketten bewusst gemacht werden? Welche Werkzeuge stellen die Hotels den Concierges zur Verfügung? Wie



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL

stehen die Experten zu der Aussage, dass sich die Concierges oft für ihre „Berechtigung als Personalkostenstelle“ rechtfertigen müssen?

Bei den Antworten konnten viele Gemeinsamkeiten festgestellt werden, aber auch signifikante Unterschiede im Zugang. Sehr zu hoffen ist, dass die sehr positive Einstellung zum Concierge als großartiges Serviceprodukt in den Hotelketten auch durch alle Hierarchielevel ebendieser Ketten dringt. Das Podium wurde von den 450 Delegierten mit Standing Ovations verabschiedet.

Als spezieller Gast und unglaublicher Speaker kam noch Jean Claude Biver, Chairman of the board der bekannten Uhrenfirma Hublot, auf die Bühne. Und ich kann guten Gewissens sagen: so einen Vortrag habe ich in meinem Leben noch nicht gehört. Monsieur Biver sprach über das Element Liebe. Von seiner Jugend als Hippie, von seiner Familie, von der Rolle der Mutter und verglich das alles mit der Rolle des Concierges in einem Hotel. Das alles bestens gelaunt, mit lauten Lachsalven gespickt brachte er den Saal zum Kochen. Er kündigte außerdem ein jährliches Sponsoring für den internationalen Clefs d'or des Jahres an. Nach dem Mittagessen teilten wir uns auf. Einige große Hotelketten (Sofitel, Starwood Hotels, InterContinental Hotels, etc.) hatten extra Teams geschickt, die spezielle Fortbildungsprogramme für ihre Concierges vorstellten. Wer hätte sich das noch vor einigen Jahren vorstellen können? Dieses Bewusstsein in den Konzernen ist schon ein bemerkenswertes Zeichen für die Akzeptanz, welche wir Goldschlüssel genießen dürfen.

Nachmittags teilten sich die Teilnehmer in Arbeitsgruppen auf. Die großen Hotelketten wie Starwood, Four Seasons, Shangri La, Sofitel und Leading Hotels of the World hatten eigene Workshops mit firmenspezifischen Lerninhalten vorbereitet. Die Concierges der individuellen Hotels blieben im großen Ballsaal und arbeiteten in kleineren Gruppen Fragen über die Zukunft des Berufsbildes aus. Wirklich bemerkenswert, wie sich die Einbindung der großen Companies in den letzten Jahren entwickelt hat. Vor wenigen Jahren diskutierten wir noch um die geringe Wahrnehmung der großen Hotelketten für die Clefs d'or und jetzt gibt es schon viele spezielle Concierge Bildungsprogramme. Großartig.

Abends war dann "Dine around" angesagt. Die Teilnehmer wurden in kleinere, bunt zusammengewürfelte Gruppen aufgeteilt, welche in ganz unterschiedliche Restaurants gingen. Meine (Thomas) beispielsweise ging in ein libanesisches Restaurant. Wie immer wurde viel berufliches ausgetauscht - der philippinische Kollege erzählte von den Problemen nach dem verheerenden Taifun, der russische Kollege aus Sotschi über die nahen Olympischen Spiele. Viele ganz neue Zugänge, Erfahrungen und Sichtweisen.

Beim Fotoshooting luden wir dann auch einen "local" - den Security Beamten ein, der bereitwillig und sehr geduldig mitmachte...



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Unsere (Florian und Christian) Gruppe hatte unser Dinner im Restaurant Atmosphere360 mit unglaublichem Blick über Kuala Lumpur. Das Restaurant war auch schon im Programm am 2. Tag während der City tour – die „Board-Meeting-Teilnehmer“ bekamen heute die Chance auf diese einzigartige Atmosphäre auf 282 Metern Höhe. Anbei findet Ihr ein paar Fotos und Impressionen von unserem tollen Blick über nächtliche Stadt.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL





Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL





Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL





4. Tag / 13. Januar 2014

Ausflugstag zum UNESCO Weltkulturerbe Melaka, einer Stadt mit bewegter Vergangenheit. Alte Königstadt, dann zuerst die Kolonialmacht Portugal, dann die Niederlande und schließlich England.

Die relativ weite Anreise (über 2 Stunden Busfahrt) nutzten fast alle, um versäumten Schlaf nachzuholen. Einige (anonym) kamen gar erst eine halbe Stunde vor Busabfahrt ins Hotel zurück - waren aber on board. Respekt!

Wir kamen in Melaka an und sahen... eine Stadt mit einigen kleinen Tempeln, einigen kleinen Häuschen, die kaum älter als 70 Jahre aussahen (viele in Stahlbetonbauweise) und vereinzelt Ruinen aus dem 19. Jahrhundert. Für die Europäer, welche viel ältere und beeindruckende historische Bauten gewohnt sind, schon ein wenig enttäuschend.

Die Hauptstraße der historischen und unter Denkmalschutz gestellten Stadt schaut etwa so aus...



Les Clefs d'Or Austria

CONCIERGE d'HOTEL



Der chinesische Tempel war ganz nett anzusehen.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL





Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL





Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Interessant die Werkstätte des chinesischen Schuhmachers, welcher noch immer die Kinderschuhe herstellt, welche früher verwendet wurden, um die Füße junger Mädchen einzuschnüren, damit diese möglichst klein blieben. So war damals das Schönheitsideal. Sicher eine schmerzhaft Tortur. Auch Peter konnte kaum glauben, wie ein Kinderfuß da reinpassen sollte...



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Überall (auch in Kuala Lumpur) waren die Zeichen des nahenden chinesischen Neujahr Festes unübersehbar. Am 31. Jänner ist es soweit, da beginnt das Jahr des Pferdes.



Les Clefs d'Or Austria

CONCIERGE d'HOTEL



Wir widerstanden der Versuchung, unsere Stadtrunde in der Mittagshitze per Riksha abzukürzen...



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Mit großer Anstrengung, viel Gekeuche und so manchem Schweißtropfen erklommen wir das alte Fort mit der Kirchenruine.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Unsere Gruppe - die legendäre "Group Seven" (wir waren im Bus Nr. 7 losgefahren) - glänzte durch beste Stimmung und viel Lachen. Wir nahmen's leicht und hatten viel Spaß.



Les Clefs d'Or Austria

CONCIERGE d'HOTEL





Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL

Die Österreicher waren (wieder einmal) führend im Branding der Gruppe mit der besten Stimmung und bald entwickelte sich der jubelnde Ausruf "Group Seven" zu unserem Markenzeichen.



Nach der Rückkehr konnten wir uns dankenswerterweise einige Zeit am feinen Hotelpool entspannen.

Abends ging es zum Zone Dinner. Im Unterschied zu den vergangenen Jahren, als die einzelnen Nationen separat dinierten, gingen wir diesmal "Zonen"-mäßig fort. Dabei waren Deutschland, Russland, Ungarn, Tschechien, Polen, Rumänien und wir. Der deutsche und der russische Präsident hatten ein geniales Restaurant/Bar ausgewählt. Genau unterhalb der Petronas Towers, open air, genossen wir ein grandioses, italienisches Essen im "Marinis on the 57th floor".



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL





Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



5. Tag / 14. Januar 2014

Der Tag der Generalversammlung ist gekommen. Wir berichten (fast) live aus dem großen Ballroom des Royale Chulan Hotel.

Erst hieß es warten, bis die Tore geöffnet wurden. Die über 400 Delegierten warteten geduldig.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Auch unsere zwei jungen Delegationsmitglieder, Peter und Johannes, waren stolz, bei diesem offiziellen Teil des Kongress dabei sein zu können.



Les Clefs d'Or Austria

CONCIERGE d'HOTEL



Die Delegierten nahmen Platz im Saal, der wirklich sehr beeindruckend war.



Les Clefs d'Or Austria

CONCIERGE d'HOTEL



Florian vertrat den österreichischen Verband, da Christian von einer Magengrippe geplagt wurde. Es ging einigen Delegierten in den vergangenen Tagen ebenso.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Nach der Eröffnung führte Michael Romei, der internationale Sekretär wie imm charmant durch das Programm

Die internationale Conciergefamilie wurde um die Verbände Macau und Qatar erweitert. Tief ergriffen bedankten sich die jeweiligen Delegationen bei den Anwesenden, welche die Neuen herzlich und mit viel Aplaus willkommen hießen. Nun gibt es 45 nationale Mitgliedsverbände bei der UICH.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Sehr emotional war die Rede des Vorsitzenden der Qatar Delegation, er bedankte sich post mortem bei Andy Pongco, seinem Mentor. Er bat die Witwe von Andy Pongco auf die Bühne um ihr die Anerkennung, welche ihr verstorbener Mann noch immer im Verband genießt, zu zeigen. Standing Ovations.

Michael las danach Briefe vor von nationalen Präsidenten und Sage Mitgliedern vor, welche nicht am Kongress teilnehmen konnten.

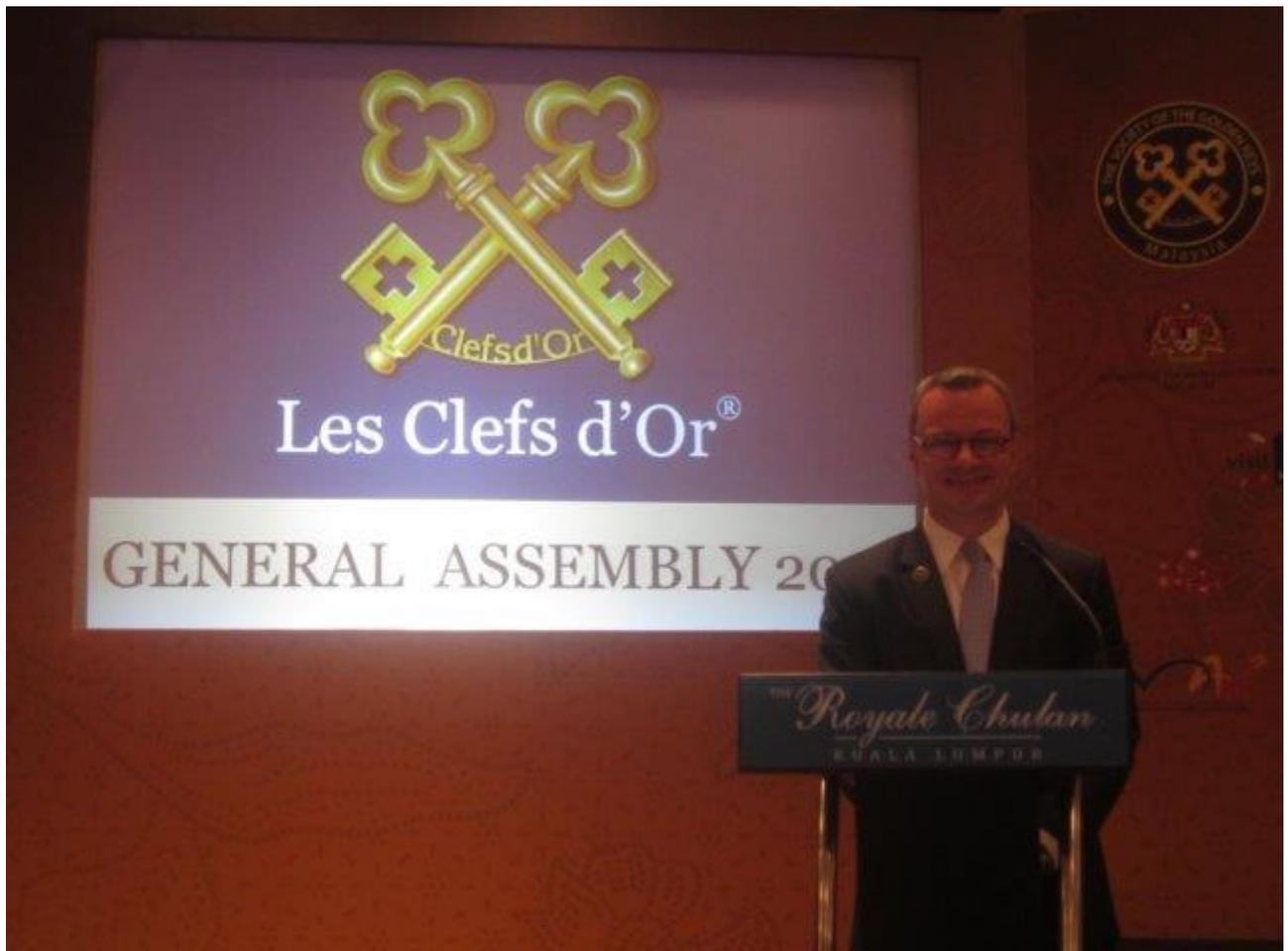
Es gab - wie immer - eine Schweigeminute für die im vergangenen Jahr verstorbenen Mitglieder.

Michael stellte im Anschluß diverse Neuerungen vor - Reports, unser Web blog, Aktuelles. Das Protokoll des 60. UICP Kongresses in Neuseeland wurde von den Delegierten angenommen.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



In der anschließenden Kaffeepause verkauften wir wieder fleißig unsere Pins. Die österreichische Sektion hat ja das exklusive Copyright.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Weiters erzählten die 3 Vizepräsidenten über ihre Arbeit in den vergangenen Monaten. Ehrendiplomas wurden verteilt. Darunter auch eines für einen großen Unterstützer des österreichischen Verbandes. Der Name wird erst bekannt gegeben - immerhin soll es ja auch eine Überraschung werden.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Nun ging es in die wohlverdiente Mittagspause.

Nach einer Stärkung trafen wir wieder im Ballroom zusammen.

Es wurde richtig spannend, denn nun stand die Verleihung des Andy Pongco Awardes an. Dieser Award wird jährlich für den besten jungen Concierge verliehen, der zum ersten mal einen Kongress besucht. Eine hochkarätig besetzte Jury vergibt diesen nach dem unvergesslichen Andy Pongco von den Philippinen benannten Preis. Andy Pongco setzte sich sehr für die Jugendarbeit ein.

Alle Nominierten wurden auf die Bühne geholt und gebührend beklatscht.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Der Gewinner ist.....

James aus England



Les Clefs d'Or Austria

CONCIERGE d'HOTEL



Tief bewegte hielt er eine kurze Dankesrede.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Roderic Levejac stellte das neue Members Buch vor, welches nur mehr online vorhanden sein wird. Jeder Clefs d'or Member wird ein Passwort bekommen, welches ihm/ihr Zugang zum eigenen Profile gibt. Ein Foto und diverse persönliche Daten können eingefügt werden, eine schnelle Aktualisierung ist so gewährleistet. Ausserdem sind Links zu Facebook, etc. eingefügt. Eine tolle Arbeit, die ersten Bilder sehen wirklich sehr gut aus.

Der nächste Punkt war der Nachwuchsarbeit gewidmet. Und da kam die österreichische Sektion wieder ins Spiel. Peter Schmidt, der schon beim Kongress in London Standing Ovations für seine Präsentation bekommen hatte, trat ans Podium und erzählte von der wirklich sehr beeindruckenden Entwicklung, die er in den letzten zwei Jahren gemacht hat. Waldorf Astoria New Orleans - personal Concierge. Und jetzt nach Berlin, um dort im Waldorf Astoria die selbe Position einzunehmen. Er beeindruckte die Zuhörer sehr.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Es folgten Präsentationen über die Rolle der Frauen in den Clefs d'or und Vorstellungen der nächsten Kongresse. Diese sind:

2015 Argentinien
2016 Dubai
2017 Berlin

sowie der PanEuropa Kongress 2014 in Wien und der PanAsia Kongress 2015 in Tokyo.

Nachdem das Budget erklärt und abgeseget wurde, gabe es noch Schlußworte von den Sagen und vom Präsidenten Emmanuel Vrettos

Nach dem Ende der Generalversammlung blieb uns leider nicht mehr allzu viel Zeit um uns für den Abend vorzubereiten. Also hieß es, schnell aufs Zimmer, Katzenwäsche, umziehen und eine halbe Stunde später trafen wir uns schon wieder bei den Shuttlebusses, die uns ins Hilton Hotel fuhren, wo der Galaabend und krönende Abschluss des Kongresses stattfand.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Also jetzt mal ganz ehrlich...sind wir nicht auch ohne Tracht, richtig „fesche Zapfn“???

Im Hilton angekommen stellte sich ein Labyrinth aus verschiedenen Aufzügen als Herausforderung dar, aber hey, wir sind Concierge und finden immer unseren Weg – ausserdem hatten wir ein bißchen Hilfe von Schülern der lokalen Tourismusschulen die uns hilfsbereit den Weg wiesen.

Die Türen zu großen Ballsaal waren noch verschlossen, aber die Zeit bis zur großen Gala war recht kurzweilig. Es wurden viele Fotos gemacht, geplaudert, über die vergangenen Tage diskutiert, reflektiert und manchmal auch „wehmütig“ philosophiert („housekeeping note“: wehmütig weil die 5 Tage so schnell vorübergingen).



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL





Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Die Türen des Ballsaals wurden dann geöffnet und der Moderator unseres Abends begrüßte uns lautstark, eine Band spielte laute Musik, malayische Tänzer+Innen begrüßten uns mit traditionellen Tänzen und die Stimmung war ausgelassen, aber trotzdem feierlich.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL





Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL





Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL





Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Bis wir unseren Tisch gefunden hatten dauerte es naturgemäss noch etwas – wir hatten ja noch sooo viel zu plaudern und in der ganzen Stimmung ging das „offizielle Teil“ schon beinahe etwas unter. Wir Goldschlüssel wissen wie man hart arbeitet, networking lebt, wir wissen aber auch sehr wohl, wie wir „uns selbst“ feiern und hochleben lassen können. Das Essen war meiner Meinung nach ausgezeichnet, wahrscheinlich das Beste der ganzen Woche (vom Zone-Abend abgesehen) und unser Servicemitarbeiter betreute uns vorbildlich!



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Obwohl ich die lockere Stimmung und die gelöste Atmosphäre sehr genossen habe, fand ich es dann doch beinahe etwas schade, dass die Rede des Malayischen Tourismusministers und vor allem die Vorstellung des Organisationskomitees etwas unterging. An dieser Stelle möchte ich mich stellvertretend für die Österreichische Sektion noch einmal herzlich bei **RAGU UND SEINEN LEUTEN** für all die harte Arbeit, den Einsatz und die vielen geopfert Stunden bedanken, die diesen Kongress zu so einem unvergesslichen Event machten!!!



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Da der nächste Tag für viele Kongressteilnehmer schon recht früh mit Transfers zum Flughafen begann, leerte sich der Raum dann merklich als es gen Mitternacht ging und der 61. Internationale Kongress der UICH war beendet. Wir Österreicher waren natürlich bis zum Ende stark auf der Tanzfläche vertreten und kosteten die letzten Momente aus.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Im Hotel gab es noch ein Night-Cup an der Bar und es wird gemunkelt, dass der ein oder andere gar nicht erst ins Bett ging um nicht zu verschlafen und den Flug zu verpassen – aber das ist reine Spekulation und Hörensagen....

Jetzt bleibt nur mehr zu sagen, dass wir hoffen, Ihr habt dieses Tagebuch genossen, etwas schmunzeln können und vielleicht konnten wir Euch ja ein bißchen den „Mund wassrig“ machen, das nächste Mal dabei zu sein...

Liebe Grüße, danke für die Aufmerksamkeit und bis hoffentlich sehr bald!!!



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Christian Paral
Florian Muigg
Thomas Klingsbigl
Johannes Hausberger
Peter Schmidt
Joy Simenova (Affiliated Österreicherin auf "THE WORLD")