



Heute wurde gelernt. Es war Educational Day. Wie in jedem Kongress hatte auch heuer die Fortbildung einen fixen Platz im Programm. Ein sehr abwechslungsreiches Podium erwartete uns. Der große Ballroom war Treffpunkt und (fast) pünktlich ging es los. Und so sieht es aus, wenn sich 700 Concierges im hiesigen Conference Room treffen.



Zusammenfassung des Workshops:



Nach kurzen und charmanten Begrüßungsworten von **HH Ibrahim Yagoot**, Executive Director Human Resources & Training Solutions at Dubai Tourism and Commerce Marketing, betrat der erste Vortragende die Bühne.



**Trevor Botkin**, Senior Vice President of Think8 Systems, sprach über die Faszination und die Passion, die in der Conciergetätigkeit liegt. Er präsentierte die Auswertung einer Befragung von GMs, was sie am meisten an den Concierges in ihren Hotels schätzen. Der meist genannte Punkt war „Superior Level of Professionalism and Dedication to Guest service“.

Er unterstrich den Unterschied zwischen Service und Inspired Service. Der besondere Service, der individuelle Service. Der Service, für den Experten mit Passion benötigt werden. Er beschrieb die Eigenschaften mit einigen Begriffen:

Experience (man muss Sachen selber erlebt haben), Empathy (Einfühlungsvermögen, um sich in die Gäste reinversetzen zu können), Creativity (ungewöhnliche Ideen und maßgeschneiderte Vorschläge finden), Passion (unser aller innerer Antrieb ☺), Intuition (die innere Stimme, auf welche wir uns verlassen können und die von unseren Erfahrungen profitiert), Compassion (das gute Erlebnis des Gastes ist für uns ein echtes Anliegen).

Die Definition eines Brands im Dienstleistungsgewerbe (wie es die Clefs d'Or sind) könne nur durch konstant gute Delivery geschehen. Die Gästewartungen seien sehr hoch an die gekreuzten Schlüssel. Unsere Stärke ist Bestätigung dieser Erwartungen.

Als nächstes betrat **Donnel G. Bayot**, Director of Academic Affairs TISOH: The International School of Hospitality, die Bühne.



Sein Thema waren die verschiedenen Kompetenzen, welche einen Clefs d'Or Concierge ausmachen. Er präsentierte die Ergebnisse einer Studie, die sich unterschiedlicher Quellen bediente und in den USA erstellt wurde.

Um 10.30 Uhr verließ unser Rainer dann den Workshop, da er das Interview vor der Kommission des Andy Pongco Awards hatte. Er kam etwa eine halbe Stunde später sichtlich erleichtert zurück. Dieses Gespräch ist doch ein großer Druck, da wäre auch jeder „alter Hase“ aufgeregt. Rainer hat das sicher großartig hingekriegt, das Ergebnis folgt morgen.

Zurück zum Workshop: Die Studie selbst besprach dann **James Healey**, Director of Hotel Operations New York New York Hotel & Casino.



Die Bereitschaft zur passionierten Dienstleistung am Gast solle ein „Habit“, also eine Angewohnheit, eine Charaktereigenschaft sein.

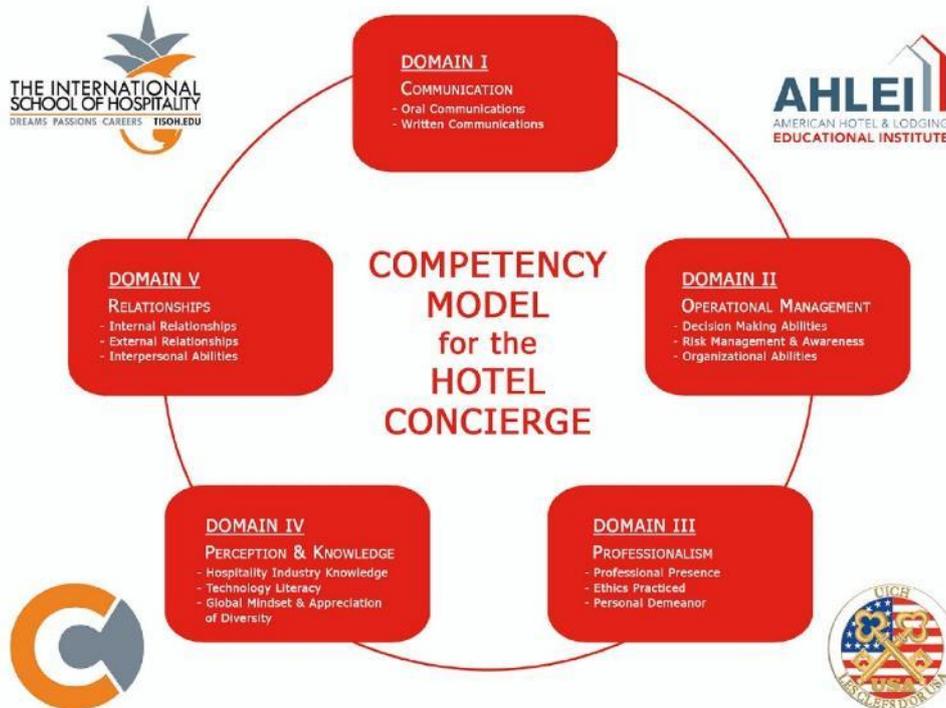
Die grafische Darstellung der Studie könnt Ihr hier sehen:

# Executive Summary of the Concierge Competency Study

This competency study, presented by the staff of **The International School of Hospitality (TISOH)**, is the first of its kind for the hotel concierge profession. While there exist guides oriented toward enhancing concierge training and performance, there has been a conspicuous gap in the research pertaining to proven competencies that allow for standardizations of training and performance expectations.

## Key Findings: The Competency Model for Hotel Concierge

Each domain describes a fundamental area of competency for the hotel concierge. Communication, operational management, professionalism, perception and knowledge, and relationships are the competencies that any effective concierge possesses, according to the survey results.



## Applying the Model

The domains of competency identified above are immediately and immensely useful for those in the hospitality industry. At the supervisory level, the model may be used to create training programs, focus employee assessments, and as an aid in formulating strategic goals. Likewise, concierge associations may begin to use the model to reify understood competencies, but to also create newer improved guidelines for hotel concierge excellence.

Program Contact: Timothy Lam CHT CGSP, [tlam@tiso.com](mailto:tlam@tiso.com), +1.702.947.7200 x201

Während der Kaffeepause waren wir wieder sehr fleißig beim Verkauf unserer begehrten Pins. Um unsere Verbandsbilanz aufzubessern, gaben wir ordentlich Gas.



Nächste Sprecherin war **Alexandra Zilovic**, Senior Vice President ELS Educational Services, Inc. - ursprüngliche Literatur- und Sprachlehrerin.



Ihr Thema war die Gastkommunikation. Speziell die Schriftliche. E-mails, SMS und Social Media müssen in unserer Branche bedient werden – wie kann man die Nachrichten passend, effektiv und akkurat gestalten? Hier einige Grundsätze zum Schreiben von Emails:

- Die Emailadresse, besonders bei heiklen Mails erst zum Schluss einfügen (wenn man sicher ist, das Mail so abschicken zu wollen)
- Der Betreff sollte nicht zu lange sein, sondern nur eine Idee geben, worum es geht
- Nach der passenden Überschrift („Dear Mr. ...“) sollte ein einleitender Höflichkeitssatz folgen
- Der Inhalt sollte unbedingt kurz sein, niemand hat Zeit, lange Ausführungen zu lesen – KISS ist das Zauberwort „Keep It Short and Simple“
- Eine gute, übersichtliche Formatierung macht das Lesen wesentlich leichter
- Korrekte Grammatik darf nicht unterschätzt werden. Gerade, wenn Englisch nicht die Muttersprache ist, kann eine Schwäche bei der richtigen Ausdrucksweise sehr nachteilig sein – beim Verstehen durch den Empfänger. Was wäre, wenn Rotkäppchen sagte: „Let’s eat grandma!“ statt „Let’s eat, Grandma!“ Eine gute Geschichte dazu habe ich unten noch genauer beschrieben.
- Auch die oft vernachlässigten Satzzeichen wurden erwähnt.
- Die Grußformel am Ende sollte natürlich passend sein. „Sincerly“ ist formell, „Kind regards“ oder gar „warm regards“ schon sehr persönlich

Hier also noch die erzählenswerte Geschichte über das Setzen der Satzzeichen. Ein amerikanischer Professor gab seinen Studentinnen und Studenten einen Satz, in den sie Satzzeichen einfügen sollten. Der Satz war A WOMAN WITHOUT HER MAN IS NOTHING. Die meisten Studenten schrieben A WOMAN, WITHOUT HER MAN, IS NOTHING. Die meisten Studentinnen schrieben A WOMAN: WITHOUT HER, MAN IS NOTHING.

Sie erklärte die Bedeutung von Euphemismen, also Umschreibungen oder andere Ausdrücke für bekannte Wörter. Lustiges Beispiel wäre etwa „preenjoyed“ anstatt „used“. Es ist es nicht risikolos, sie zu verwenden. Sie rät davon ab. Der Leser könnte die Bedeutung falsch verstehen.

Auch die Verantwortung von Postings auf Facebook wird oft unterschätzt, gerade, wenn es am Account der Company geschieht.

Nach der Mittagspause begann die Podiumsdiskussion. Rebecca Hawkins, ehemaliges Clefs d’Or Mitglied und mittlerweile freie Journalistin moderierte.



Thema der Runde war Globization and Global Mindset. Inwiefern bedeutet Globalisierung eine erhöhte Verbindungsdichte im Business und was sind die positiven Effekte davon für die Concierges.

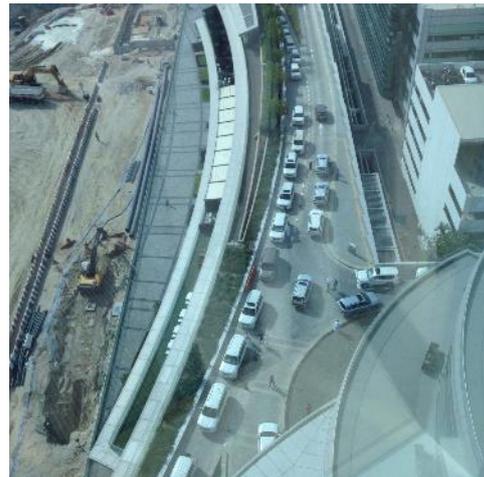
Am „roten Sofa“ saßen Donnell G. Bayot, James Healy und Alexandra Zilovic.

Letztere meinte, gut mit der Globalisierung umgehen bedeutet, sich in verschiedenen Kulturen sicher bewegen zu können. Vor allem sich in verschiedenen Kulturen sicher bewegen zu wollen, es sei die Passion des Berufs, welche das ermöglicht. Donnell Bayot beschrieb die Unterschiede in den Ausbildungssystemen der verschiedenen Länder. James Healy betonte die Wichtigkeit der Grundeigenschaft Empathie, welche die Basis für guten Service und Service Recovery darstellt. Diversity habe vor allem mit einer inneren Sichtweise, einer inneren Einstellung zu tun. Es reiche nicht, die „Dos and Don'ts“ der einzelnen Kulturen zu kennen.

Alle waren sich einig, wie wichtig das Bewusstsein für die unterschiedlichen Bedürfnisse der Gäste weltweit ist.

Alles in allem war der Educational Day leider etwas enttäuschend. Sehr viel „Basic Knowledge“ wurde vermittelt. Einige interessante Aspekte über die Emailkommunikation sowie einige sehr gute und einprägsame Gedanken von Trevor Botkin, der sein Thema klar und prägnant, kurz und inhaltsstark behandelte. Das waren die Highlights. Die Hoffnung ist, dass die Kollegen der deutschen Sektion nächstes Jahr professionell anspruchsvollere Vorträge organisieren (das werden sie auch sicherlich machen 😊).

Abends stand dann die Wüstensafari an. Ein logistisches Meisterwerk! 800 Concierge in Jeeps mit je 6 Sitzplätzen zu verfrachten. Und so sieht das dann aus:



Etwa eineinhalb Stunden fahren wir aus der Stadt raus.

Bis es plötzlich in Wüste ging. Was nun folgte waren 40 Minuten Rodeoritt. Die Fahrer stiegen noch kurz aus und ließen Luft aus den Reifen, damit die 4Rad betriebenen Autos auch guten Grip am Sand hatten und los ging's. Keine Düne war zu steil, keine Steilkurve zu schräg, wir fuhren alles mit Vollgas an. In den Autos wurde geschrien, gejubelt, gejauchzt und das eine oder andere Mal wurde auch wer bleich musste gar aussteigen.... Das Timing war perfekt, denn es war kurz vor Sonnenuntergang. Die Wüste wechselte fast minütlich ihre Farben. Hier einige Eindrücke von unserem Abenteuerdrive:





Wie eine riesige weiße Ameisenkarawane zogen wir durch die Wüste. Bis wir endlich einen Stopp zum Fotografieren und Verschnaufen machten.





Nach weiteren 15 Minuten Autofahrt kamen wir zu einem Camp mitten in der Wüste, wo wir schon von lauter Musik und Trommeln willkommen geheißen wurden.



Bevor wir an den gemütlichen niedrigen Tischen auf den Polstern Platz nehmen konnten, hieß es erst einmal, den Sand aus den Schuhen zu bekommen...



Das nun folgende Showprogramm ließ keine Wünsche offen und war wirklich beeindruckend. Den Anfang machte ein Mann - als Frau verkleidet (in arabischen Ländern als Tanzvorführung durchaus üblich). Er hatte mehrere Röcke an, die er nach und nach entfaltetete, am Ende der Show erstrahlten diese in farbigem Licht.



Tja, und dann wären es halt nicht die Clefs d'Or – wenn es nicht einen von uns gäbe, der ganz begeistert auf die Bühne springt und das auch ausprobieren will. Dominique Gaudetti, vormals französischer Sektionspräsident ließ sich das nicht nehmen. Großartig, Dominique!



Es folgte ein wirklich toller Feuerschlucker, der uns von den Sitzen bzw. Polstern riss.



Natürlich durfte auch eine Bauchtänzerin nicht fehlen. Wir haben es versucht, aber das mit der Hüfte kriegen wir einfach nicht hin...



Die Verpflegung war hervorragend – es gab arabische Spezialitäten. Vom Falafel bis zum Kamelfleisch – ein Feigling, wer nicht gekostet hat!

Wer wollte, konnte auch noch einen Ritt auf dem Kamel wagen. Und es wollten einige.



Bei so vielen arabischen Eindrücken adaptierten wir uns sehr schnell.

Und wer mal auf ein Örtchen musste, folgte natürlich den hiesigen Gepflogenheiten – wir wollten schließlich nicht negativ auffallen 😊



Müde und glücklich fuhren wir ins Hotel zurück und waren dankbar für einen mehr als gelungenen Abend.