

## 3rd European Congress UICH –

### Les Clefs d’Or

Helsinki 07. – 10. Juli 2016



#### 07. Juli – Tag 1 „Ankommen & Wohlfühlen“

Wieder einmal erreichte uns der Ruf eines anstehenden Kongresses. Dieses Mal hieß es „Tervetuola Helsinkiin!“ – Willkommen in Helsinki und so traf eine ganze österreichische Meute in Finnland auf viele alte und auch ein paar neue Freunde.

Mit von der Partie waren diesmal: Christian Parol, Julia Gombocz, Johannes Hausberger, Marion Trathnigg und Simon Schindler aus Wien, sowie Beate & Harti Pfleger und Florian Muigg samt Nicole Riedl aus Salzburg.

(G)astronomisch früh morgens um 9 Uhr machten wir Wiener uns auf den Weg zum Flughafen um unsere bereits vorausgeflogenen Salzburger Freunde direkt in Finnland zu treffen. Nach einer Kleinigkeit von nur 2 Std Flugzeit erreichten wir auch schon den eigentlich recht überschaubaren Flughafen Helsinki-Vantaa. Überschaubar ist hier allerdings lediglich im Kontext „klein“ zu verstehen...

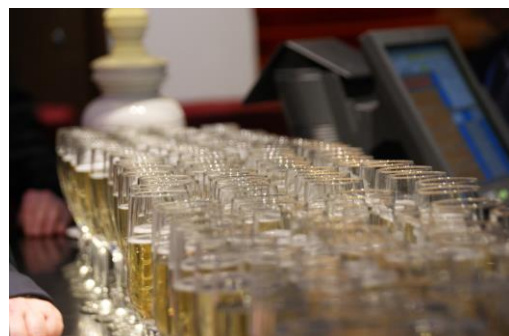


Nach einer halbstündigen Rundreise quer durch den Flughafen auf der Suche nach unseren Koffern, erreichten wir letzten Endes doch noch gut den Welcome-Desk unserer finnischen Kollegen. Es scheint sich darüber hinaus auch zu einer Art Ritual zu entwickeln, dass wir am Ankunftsflughafen immer direkt auf Kollegen aus der Schweiz treffen. So war es in Argentinien, so war es in Dubai und so war es auch in Helsinki – auch wenn die Schweizer Delegation dieses Mal eher klein ausfiel, hatten wir gleich mal was zu lachen!

Nach kurzer Wartezeit auf ein paar Kollegen aus England ging es dann im Kleinbus direkt ins Kongresshotel „Radisson Blu Plaza“ – eines von fünf ansässigen Hotels der Kette. Nachdem schnell alle Formalitäten erledigt waren begann auch schon das große Wiedersehen. Zuerst mit „unseren“ Salzbergern, dann mit den deutschen Kollegen Thomas Munko & Marcus Schindler (nein, nicht mit Simon verwandt!) und und und....die meisten von euch kennen das ja.

Kurzum der Nachmittag verging wie im Flug und so blieb uns gerade so noch kurz Zeit uns in die obligatorische „trachtige“ Schale zu werfen und beim Opening Abend wieder einmal den größten Auftritt von allen hinzulegen! ☺

Die Opening Ceremony fand dieses Mal bequemerweise direkt in der Hotelbar statt. Zuerst gab es ein paar Begrüßungsworte von den anwesenden internationalen Vorständen, dann kam die finnische Präsidentin Virpi Vidal-Stockley und auch unser lieber Tamas Ungar als formeller „Gründervater“ des europäischen Kongresses kam kurz zu Wort. Anschließend stärkten sich alle am Buffet um für das anstehende WM-Halbfinale gerüstet zu



sein. Erstaunlicherweise waren die Frankreich-Anhänger unter den knapp 130 Teilnehmern deutlich in der Unterzahl, was der Stimmung am Ende glücklicherweise keinerlei Abbruch tat. So mancher nahm das vielmehr zum Anlass noch einen Abstecher auf das zufällig angrenzend stattfindende Heavy-Metal Festival zu unternehmen – „Black Sabbath“ stand dort am Programm.

Diejenigen, die im Hotel blieben ließen den Abend noch gemütlich ausklingen. Über Uhrzeiten oder andere Vorkommnisse wird nicht berichtet... ;)



## 08. Juli – Tag 2 „Sightseeing“

Alle die bereits einmal bei einem ähnlichen Kongress dabei waren wissen, dass unsere Finnischen Freunde meistens den guten alten „Schlussdienst“ übernehmen und so war keiner unglücklich über die Tatsache, dass „Tagwache“ für Tag zwei erst um 11.00 Uhr anberaumt war. Noch dazu war der erste Punkt auf der Tagesordnung Mittagessen – einfach herrlich... *\*Notiz am Rande: Zeitplanung für künftige Kongresse vormerken\**. Nach einem kurzen Fußmarsch durch die Innenstadt von Helsinki trafen wir am „Senator Square“ ein –dem Hauptplatz der Stadt. Der perfekte Ort für ein großes Gruppenfoto.



Wir oben bereits erwähnt war uns der „Faulheits-Gott“ an diesem Tag sehr gut gesonnen uns so konnte es gar nicht besser kommen, als dass das erwähnte Mittagessen in dem typisch finnischen Restaurant „Savotta“ an eben diesem Platz stattfand. Am Speisplan stand ebenfalls klassisch finnisch eine Art

Schwammerl-Cremesuppe und Rentier-Eintopf mit Erdäpfel-Püree und saurem Gemüse. Klingt komisch? War es auch... ☺



Nach mehr oder weniger erfolgreicher Nahrungsaufnahme stand als nächstes ECHTES Sightseeing auf dem Programm – der erste Teil bestand aus deiner Schiffsrundfahrt durch den Hafen und quer durch die wunderschöne Insellandschaft vor der Stadt. Frei nach dem Motto „wenn Engel reisen“ kam dann auch noch die Sonne zum Vorschein und wir durften etwas finnischen Sommer genießen.



Nächster Punkt der Tagesordnung war eine Einladung. im Rathaus der Stadt, wo wir von der stellvertretenden Bürgermeisterin herzlich und offiziell begrüßt wurden.



Nach kurzem Plausch ging es auch direkt weiter mit dem zweiten Teil der Sightseeing-Tour – dieses Mal über Land, also mit Bussen. Teil der Tour war auch die berühmte Felsenkirche der Stadt. Eine – wie der Name schon sagt – in den Fels gesprengte evangelische Kirche. Wie es der Zufall wollte, kamen wir genau rechtzeitig zur Kirche als der ansässige Chor zur Probe versammelt war; sehr beeindruckend kann ich euch sagen!

Die Rundfahrt endete direkt vor einer der vielen „Sauna-Inseln“ – einer Kombination aus Restaurant und Sauna. Hier stand uns ein „traditional finnish Sauna evening“ bevor. Die meisten stürzten sich eher direkt auf das Buffet, während sich ein paar mutige auch gleich in die Sauna begaben. Ein wunderschöner Sommer-Sonnen-Abend war uns doch noch vergönnt – sehr selbst!





Da die meisten von uns von der kurzen Nacht und dem doch schon recht langen Tag etwas angeschlagen waren, ließen wir den restlichen Abend noch gemütlich an der Hotelbar ausklingen. Schließlich stand am nächsten Tag dann „arbeiten“ auf dem Programm... die Meetings und das Educational Seminar stand an.

### 09.07. – Tag 3 „Educational-Meeting und Galaabend“

Am zweiten Morgen war dann doch schon etwas früher Aufstehen angesagt. Bereits um 08.30 Uhr hieß es Abfahrt zum Educational Seminar. Stattgefunden hat das Ganze in einer ausrangierten Straßenbahn-Werkstatt, das jetzt als „Bim-Museum“ fungiert.

Nach einer kurzen Koffein-Stärkung ging es auch direkt los mit dem ersten Keynote-Speaker – Mr. Bruce Oreck. Dieser nette, etwas einschüchternd wirkende Herr war bis vor einigen Jahren im Diplomatischen Dienst der USA und war dafür in Helsinki „stationiert“. Diese Karriere hat er allerdings beendet und reist nun als Motivations-Trainer durch die weite Welt. Von ihm durften wir einiges zum Thema „Millennials“ lernen; zu Deutsch auch gerne „Generation Y“ genannt. Früher wurde uns etwas über „Gästekreise“ und kulturelle Hintergründe erzählt, die unsere Gäste



voneinander unterscheiden. Hier ist der springende Punkt nicht deren Herkunft oder sozialer Hintergrund, sondern ihre Art zu Kommunizieren – nämlich vorrangig digital. Mr. Oreck war darum bemüht uns auf deren Bedürfnisse und Erwartungen aufmerksam zu machen, um so einen immer größer und wichtiger werdenden Gästekreis entsprechend entgegen treten zu können.

Im Zeitalter von Social Media, Food-Bloggern, Tripadvisor-Spezialisten und wie sie alle heißen müssen wir und als Concierges auch in unserer Kommunikation anpassen um eben diese „Handyverrückten“ trotzdem von unserer Service-Qualität zu überzeugen. Alles in allem ein etwas provokativer aber durchaus interessanter Vortrag...

Nach einer kurzen Pause ging es dann weiter mit dem zweiten Vortrag. Ein netter Finne trat auf die Bühne, mit einem Laptop bewaffnet und hat uns etwas über... erzählt.

Aufgrund seines sehr „finnischen“ Auftretens und seiner nicht gerade elektrisierenden Vortragsweise war ein deutliches Aufmerksamkeits-Defizit im Raum spürbar... die Millennials im Raum griffen relativ schnell zu ihren eigenen Unterhaltungsmedien in ihren Sakko-Taschen, der Rest der Anwesenden ging auf „standby-Modus“. Ich bitte daher um Verzeihung für etwaig-fehlende Details zum Vortrag. ;)

Da aller guten Dinge ja bekanntlich drei sind kam dann noch unser General Secretary James Ridenour auf die Bühne der uns einige sehr spannende Updates zur Marken-Kampagne des internationalen Verbandes geben konnte. Kurz für alle die davon bis dato noch nichts gehört haben... das aktuelle internationale Board ist sehr bestrebt „uns“ als Les Clefs d’Or weltweit als eine Marke zu präsentieren –vergleichbar mit den großen Namen wie Apple oder Nike. Dafür arbeiten sie an einem einheitlichen Auftreten in Schriftverkehr, Online-Medien sowie auch in Sachen Sichtbarkeit und Erreichbarkeit für unsere Gäste. So soll das Bewusstsein der Gäste für Clefs d’Or-Concierges verbessert werden.

So verging das Educational Seminar wie im Flug und wir durften uns an „reichhaltigen“ Mittagsbuffet erfreuen – es gab typisch finnische „Finn-Dogs“. Eine etwas eigenwillige Abwandlung von klassischen Hotdogs...es bedarf hier allerdings keiner weiteren Ausführung.

Währenddessen waren unseren beiden Spouses Harti und Nicole auf einem doch recht spannenden Ausflug raus aus der Stadt zu einem alten Fort, das jetzt als eine Art Militär-Museum fungiert und haben dort einiges über die Geschichte Finnlands als schwedische Kolonie und den Kampf um ihre Unabhängigkeit gelernt.



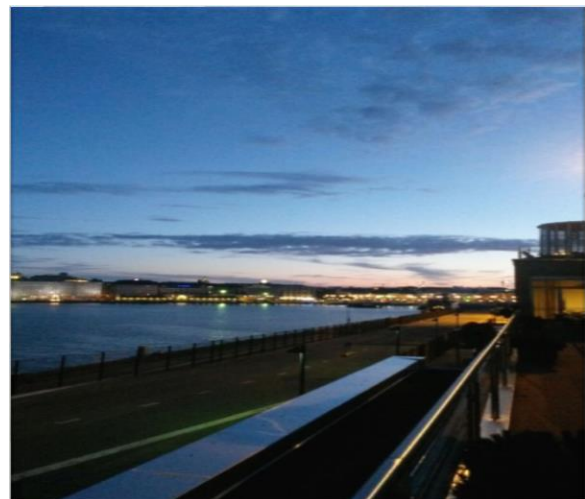
Christian und Florian war dann nach diesem ausgiebigen Mittagessen noch vergönnt den Nachmittag im Zone-Meeting zu verbringen. Der Rest von uns machte sich auf die Innenstadt von Helsinki zu Fuß zu erkunden...

Nach einer kurzen „Matratzen-Horch-Pause“ war dann auch schon wieder Treffpunkt an der Hotelbar (wo sonst) um dann gemeinsam in der Gala-Abend zu starten. Diesmal hieß es nicht wie sonst üblich „black tie“ in Sachen Dresscode, sondern „elegant blue and white“. Somit war das Ganze als etwas lockerer Abend angedacht – das ist bei allen durchwegs gut angekommen.

Der Abschlussabend fand im Marina Congress Center mitten im Hafen von Helsinki statt. An sich eine sehr nette Location, was wir da noch nicht wussten - es erwartete uns der wahrscheinlich teuerste Gala-Abend der Kongress-Geschichte. Man muss kurz erwähnen, dass dort oben im hohen Norden Speisen und Getränke für unsere Verhältnisse generell sehr teuer sind. Trotzdem waren die meisten nur mäßig begeistert als wir erfuhren, dass genau zwei Gläser Wein pro Nase im Abendmenü inkludiert waren. Alles andere war dann Selbstbedienung an der lokalen Gelddruckmaschine auch genannt „Bar.“ Wer uns kennt weiß auch, dass wir auch vor oktoberfest-ähnlichen Preisverhältnissen im Endeffekt nicht zurückschrecken und somit ließen wir den Abend bei Tanz und Gesang und dem wahrscheinlich besten Bier der Geschichte (EUR 10,00/ 0,5l Flasche) ausklingen.



Da es zu gegebener Jahreszeit in Helsinki ja bekanntlich kein „hell sinki“ gibt (gemeint ist natürlich der Sonnenuntergang) war der natürliche Drang bei Dunkelheit zu gegebener Zeit schlafen zu gehen merkbar gehemmt und so endete der „Abend“ letztlich früh am nächsten Morgen mit einer Gesangs-Stunde à la „Seiler und Speer“ für unsere Freunde aus Deutschland – von wegen „Ham kummst“ und so...



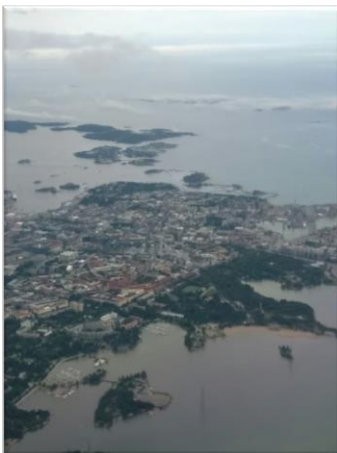
## 10.07. – Tag 4 „Farewell-Brunch“

Nach einem kurzen Nickerchen war es dann am Vormittag auch schon wieder soweit –es hieß Abschied nehmen von alten und neuen Freunden.

Da unsere Rückflüge erst relativ spät am Nachmittag angesetzt waren, haben uns entschlossen auch noch an dem angebotenen Brunch teilzunehmen. Wunderschön gelegen auf einer der zahllosen vorgelagerten Inseln haben wir uns noch einmal kurz gestärkt und dann abschließend noch die Aussicht und die finnische Sommersonne genießen dürfen. Seht selbst...



Alles in allem war es wieder ein großer Spaß und ein weiterer Schritt nach vorne für den Europäischen Kongress. Nach Bukarest und Wien waren in Helsinki wieder ein paar Leute mehr anwesend was nur für die Weiterführung eben dieser Veranstaltung spricht. Das gesamte Komitee hat im Rahmen ihrer Mittel hervorragende Arbeit geleistet und der ein oder andere wird sicher wieder einmal nach Finnland fliegen! ;)



In diesem Sinne hoffen wir auf eine baldige Bewerbung einer Sektion für den 4. Europäischen Kongress 2018 –



Vive les Clefs d’Or!

In Freundschaft,

Marion & Jo