



DONNERSTAG, 7.4.2016

Liebe österreichische Goldschlüssel und Verbandsfreunde,

in wenigen Tagen beginnt der 63. Internationale Kongress der UICH/Les Clefs d'Or in Dubai. Ihr könnt wieder täglich auf unserer Homepage nachlesen, was sich bei diesem Zusammentreffen ereignet. Österreich wird dieses Jahr stark vertreten sein. Es haben sich angesagt:

Präsident Christian Paral vom Sofitel Wien mit seiner Julia
Vizepräsident Florian Muigg vom Bristol Salzburg
Florian Dickhut und Domonkos Kekesi vom Kempinski Das Tirol Jochberg bei Kitzbühel
Klara Nemeth vom Grand Tirolia Kitzbühel
Phillip Voigt vom Ritz-Carlton Wien
Johannes Hausberger vom Bristol Wien
Beate Pfleger vom Parkhotel Brunauer Salzburg mit ihrem Harti
Rainer Gruber und Thomas Klingsbigl vom Goldenen Hirschen Salzburg
Außerdem werden noch einige Schiffsconcierges von unseren Partnerlinien mitkommen

Besonders stolz bin ich persönlich natürlich auf unseren Kandidaten für den Andy Pongco Award 2016. Dies ist eine Auszeichnung, welche der Sieger im Clefs d'Or Nachwuchswettbewerb bekommt. Jede nationale Sektion darf einen Bewerber schicken. Der/die darf noch keinen internationalen Kongress besucht haben, darf ein bestimmtes Alter noch nicht überschritten haben, etc. Der Anwärter muss im Vorfeld schon viele Aufgaben erfüllen und wird während des Kongress noch ausgiebig interviewt. Eine harte Prüfung, die von jedem „Rookie“ vieles abverlangt. Die Vorteile liegen auf der Hand: man lernt schon beim ersten Kongress viele Leute kennen, alle Kongressteilnehmer sind voller Bewunderung für die jungen Kandidaten und an dieser schweren Aufgabe kann man auch gehörig wachsen.

Dieses Jahr kommt unser Nominee aus dem Goldenen Hirschen in Salzburg. Ich möchte ihn Euch anhand eines kleinen Steckbriefes vorstellen.

Name: Rainer Gruber

Alter: 32

Geboren in: Graz

Lieblingsmusik: Rock / House

Hobbies: Alle möglichen Sportarten (Laufen, Mountainbiken, Schwimmen, Snowboarden, Wandern, Kraftsport, etc.), Gitarre spielen, Reisen, Gut Essen und Trinken gehen, Mode

Lieblingsgericht: Rinder-Filetsteak mit Gemüse

Im Hotel Goldener Hirsch seit: Juli 2010

Mitglied bei Clef d'Or seit: April 2013

Warum hast Du Dich für den Andy Pongco Award beworben?

Aus zwei Gründen:



- Vorrangig um mein internationales Netzwerk innerhalb der Vereinigung UICH zu erweitern und neue Freunde weltweit zu gewinnen
- Darüber hinaus fand ich es sehr reizvoll, mich - seit langem - wieder der Herausforderung einer Prüfung zu stellen

Es erfüllt mich mit großem Stolz mein Land bei diesem Award vertreten zu dürfen.

Hast du mit den anderen Kandidaten bereits Kontakt aufgenommen?

Seit der offiziellen Nominierung der Kandidaten (15.01.2016) sind wir alle 18 Teil der supercoolen „Andy Pongco Award 2016 Whatsapp Gruppe“. Wir schreiben uns fast täglich und können es kaum erwarten, bald in Dubai aufeinander zu treffen. Neben einem gemeinsamen Lunch am Ankunftstag haben wir einen gemeinsamen Abschluss-Clubabend nach der Gala-Party geplant.

Worauf freust Du Dich am meisten angesichts des Kongresses in Dubai?

Ich freue mich meine APA Kollegen zu treffen, auf spannende Gespräche mit Concierges aus aller Herrenländer und generell auf Dubai.

Bist Du schon ein wenig nervös?

Selbstverständlich steigt die Spannung langsam und ein positives Kribbeln baut sich auf. Die Entscheidung, an dem Wettbewerb teilzunehmen, hat sich für mich schon mehr als ausgezahlt und alles was jetzt noch kommt ist nur noch ein Bonus für mich.

Lieber Rainer, wir wünschen Dir viel Glück und alles Gute! Toi toi toi!

Ich melde mich dann wieder nach dem ersten Kongresstag (fast) live aus Dubai. Bis dann!

Euer Thomas



SAMSTAG, 10.4.2016 - TAG 1

Und los geht's mit der Berichterstattung aus Dubai!

Schon in den letzten Tagen war auf Facebook zwischen den Clefs d'or Concierges dieses „Kongressfieber“ spürbar. Unzählige Postings in denen die Vorfreude beschrieben wurde, wanderten durch das Netz.

So trudeln nun am ersten Kongresstag die Teilnehmer ein. Einige kamen freilich schon eine Nacht vorher oder gar noch früher.

Rainer, unser Andi Pongco Kandidat, traf sich mit anderen Nominees schon zum Lunch heute, die Stimmung scheint hervorragend zu sein...



Die Ankunft am Flughafen gestaltete sich sehr angenehm. Gleich nach dem Gate wartete ein freundliche junge Dame auf uns und führte uns zum Elektro Car – wie die VIPs (oder auch die 90jährigen) ging es zur Passkontrolle.



Durch die beeindruckenden riesigen Hallen kamen wir dann zur Check In Lounge des JW Marriott Hotels. Nach einem kurzen, freundlichen Empfang wurden wir per kleinem Shuttle Bus ins Hotel gefahren.



Wir hörten, dass etwa 700 – 800 Teilnehmer erwartet werden. Eine richtige organisatorische Herausforderung.



Beim Check In konnten wir uns die Wartezeit verkürzen, indem wir den „Hausfalken“ bewunderten, Florian macht sich wunderbar als Falkner. So ein Vogel ist in etwa so viel wert wie ein schönes Auto und hierzulande ein wichtiges Statussymbol.



Das erste Networking begann ab Mittag an der Poolbar mit grandiosem Ausblick.



Apropos Ausblick – ich glücklicher habe ein Zimmer in der 53. Etage bekommen. Schaut mal aus meinem Fenster raus!



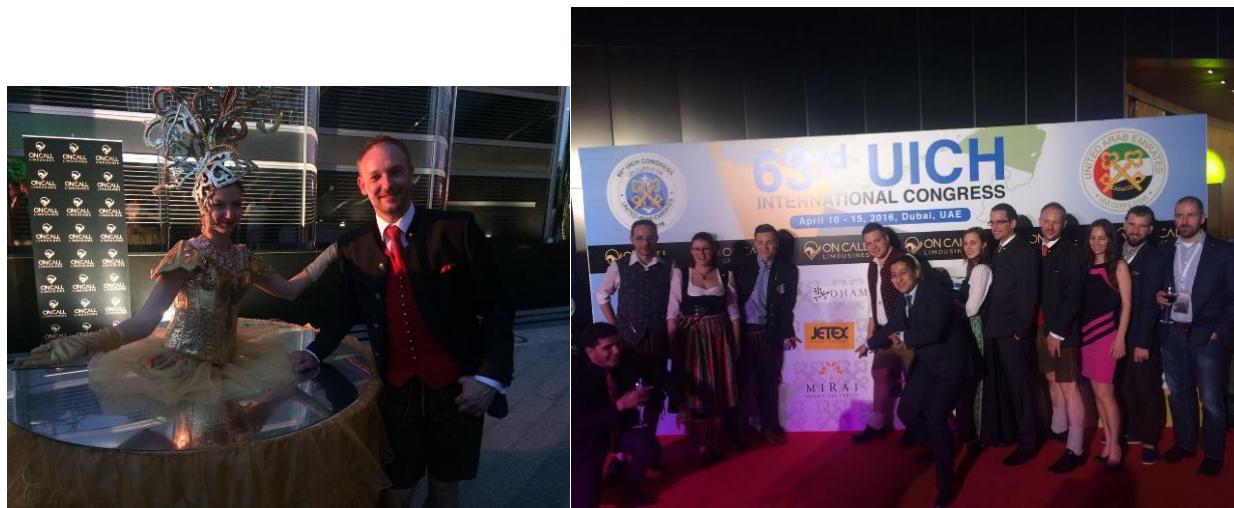
Pünktlich um 18.00 Uhr begann die Abfahrt Richtung Burj Khalifah, dem höchsten Gebäude der Welt mit 828 Meter. In diesem Gebäude befindet sich unter anderem das Armani Hotel, an diesem Abend unser Gastgeber. Wir stiegen aus den Bussen und waren sofort von der unglaublichen Präsenz des Riesenturms beeindruckt. Ein unglaubliches Gefühl, hochzusehen! Wir Österreicher natürlich wie gewohnt in zünftiger Tracht.



Wir wurden um das Gebäude herumgeführt zu unserer Event Location. Und kaum waren wir ums Eck gebogen, blieb uns der Atem weg. Ein Wahnsinn! Open Air waren unzählige Tische für die 800 Teilnehmer gedeckt.



Natürlich gab es viele Umarmungen, Küsschen, Handshakes. Hatten wir uns ja schon ein bis zwei Jahre nicht mehr gesehen. Immer wieder verblüfften uns außergewöhnliche Details, wie die Dame in Gold.



Besonders schön immer wieder die internationalen Bekanntschaften. Man begegnet sich mit Offenheit und in Freundschaft. Ganz im Sinne der Goldenen Schlüssel.



Es gab viele, in mancherlei Hinsicht vielleicht zu viele Unterhaltungseinlagen, hätten wir doch ruhig gerne etwas mehr ruhige Hintergrundmusik gehabt, um uns mit den anderen Concierges unterhalten zu können.

Großartige Stimmung kam auf, als alle 18 Andy Pongco Award Teilnehmer auf die Bühne kamen und vorgestellt wurden. Natürlich unterstützten wir unseren Rainer lautstark.



Unglaublich auch die Wasserfontänen Show im nahe gelegenen riesigen See. Halbstündlich wird hier ein richtiges Ballett aus Wasser gezeigt, sowas hatten die meisten von uns noch nie gesehen.



Und immer wieder blickten wir zum riesigen Burj Khalifah hoch und genossen das spektakuläre Lichtspiel auf der Fassade.



Zum Ausklang des Abends wurde noch der Club Armani Privé extra für uns aufgesperrt.



Wer konnte und wollte, schwang hier noch das Tanzbein bis in die frühen Morgenstunden...





MONTAG, 11.4.2016 - TAG 2

Heute ist Besichtigungstag für die meisten von uns. Nur der Präsident Christian und unser Vize Florian müssen arbeiten – Director's Meeting. Zum Wohle unseres Verbandes verbringen Sie den Tag im Ballroom.



Alle anderen Delegierten durften sich Dubai ansehen. Die Tour begann mit dem Zabeel Palast, Sitz des Premierministers. Rein durften wir freilich nicht, seine königliche Hoheit will ja nicht gestört werden.



Während der Fahrt erfuhren wir interessante Details. Z.B. dass das Wasser fast doppelt so teuer wie der Benzin ist. Literpreis für den Sprit liegt bei etwa 30 Cent. Das Trinkwasser kommt von einer der beiden Entsalzungsanlagen, die das moderne Leben hier erst möglich machen Was in Dubai auffällt, ist die unglaublich rege Bautätigkeit. Bis zur Expo 2020 sollen 150 neue 5Sterne Hotels gebaut werden!!!

Wir kamen zur Marina Area, dem großen (natürlich künstlich angelegten) Hafen Dubais. Unser Cruisingboot machte einen kleinen Eindruck im Anbetracht der riesigen Hochhäuser ringsherum.



Mit etwas Abstand konnten wir dann wunderbare Bilder der Skyline machen.



Die Rundfahrt führte uns bis zum Hotel Atlantis mit seinen 1600 Zimmern und der riesigen Aquaanlage inklusive Vergnügungspark, Aquarium und Möglichkeit, mit Delphinen zu schwimmen.



An Board gab es einen kleinen Pool mit kniehohem Wasser, um die ziemlich hohen Temperaturen erträglich zu machen. Klara war ganz begeistert davon.



Staunen riefen die extra für den Kongress gemachten Fingernägel einer koeranischen Kollegin hervor.
Super!!!

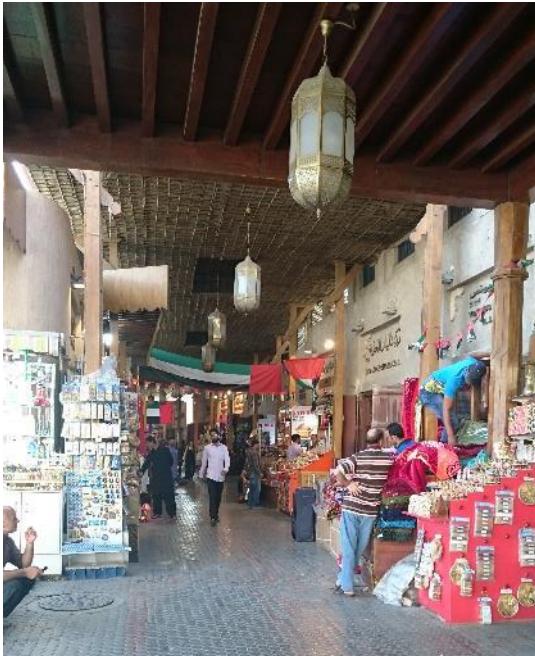


Nach der Rundfahrt stiegen wir wieder in den Bus um und genossen den Lunch im Sheraton Creek Vivaldi Restaurant. Bei mediterraner Küche und Meeresausblick sammelten wir neue Kräfte.

Mit ein wenig Verspätung setzten wir unsere Tour mit dem Besuch des Goldmarkts fort. Gold, Gold, Gold, wohin man sieht. Gigantische Produkte – der größte Ring der Welt mit 35kg Gold oder Kleidungsstück aus feinstem Goldfaden gewebt kann man hier mal eben in die Einkaufstüte legen.



Anschließend spazierten wir noch durch den Spice Market. Hier kam wirklich arabische Stimmung auf. „I make a special discount for you my friend.“ „Watches, you need watch? Rolex, Omega?“ „Safran, Safran, finest Safran, come smell, sir!“ Das tut richtig gut, denn das findet man sonst in Dubai nicht. Überhaupt ist der Spicemarket im nicht so eleganten Teil von Dubai, hier gibt es auch so profane Dinge wie Kochgeschirr oder Haushaltsartikel.



Dann fuhren wir ins Hotel zurück, um uns kurz auszuruhen. Schlaf ist ja immer kostbar auf den Kongressen.

Was diese Zusammenkünfte so speziell und fantastisch macht, ist die unglaubliche Intensität der Kommunikation zwischen den Teilnehmern. Jeder ist offen und möchte gerne andere Concierges kennenlernen, und vor allem von ihnen lernen. Es gibt immer etwas Neues zu erfahren. Was tut sich in Paris nach den Anschlägen? Wie laufen die Fußball Derbies in Istanbul ab? Kollegen aus Mauritius erzählen über die häufig wechselnden Besetzungen der oberen Managementebenen in ihren Hotels und die Probleme damit. Die Kollegin aus Kopenhagen erzählt über die Veränderungen bei Norma's, dem ehemals besten Restaurant der Welt. Die Kollegen aus Montreal berichten vom letzten Panamerika Kongress und die logistischen Herausforderungen, etc. Am Ende des Tages denkt man sich erst mal: „Was habe ich heute wieder nett mit Leuten aus der ganzen Welt geplaudert...“ und kommt erst nach und nach drauf, was man alles gelernt hat, wie sehr diese Gespräche den professionellen Horizont erweitern und wie motivierend für das eigene Business ist.

Am frühen Abend fuhren wir zur Abendveranstaltung – der Emirates Golf Club hatte geladen.

Dieser wohl berühmteste Golf course im Nahen Osten hatte uns zu einem Open Air Event der Extraklasse geladen. Bei dreigängigem Menü unter freiem Himmel mit tollem Entertainmentprogramm genossen wir das Beisammensein, lernten wieder neue Kolleginnen und Kollegen kennen und ein paar ganz mutige folgten sogar am Ende der Einladung der Bauchtänzerinnen, mal mitzutanzen. Leider gibt es gerade davon keine Bilddokumente 😊



Nachdem Österreich schlussendlich doch noch ausgiebig auf der Tanzfläche vertreten war (wir müssen ja auf unseren Ruf achten), fuhren wir spätabends zurück ins JW Marriott Marquis (übrigens das Welt größte Hotel!) und nahmen noch einen Absacker in der Bar THE VAULT am 72. Stock. Übrigens ist das Bier hier mindestens 60 mal so teuer wie Benzin. Aber ein Seiterl Super ist halt auch nicht jedermann's Sache...





DIENSTAG, 12.4.2016 - TAG 3

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, betrart 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 Gästeerwartungen 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“ aufgereggt. 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.

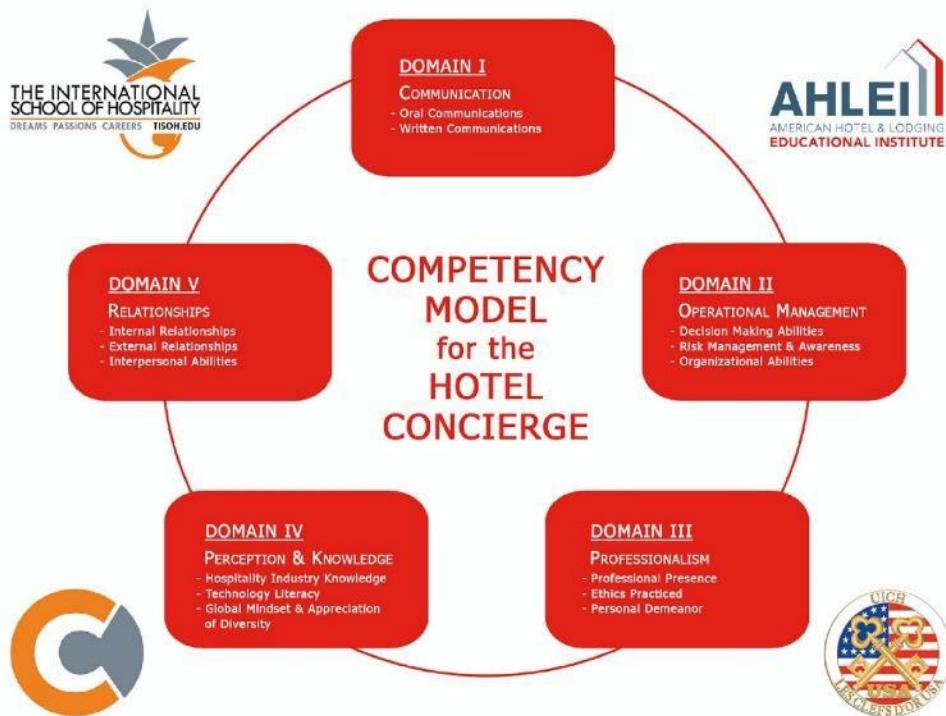
Die grafische Darstellung der Studie könnt Ihr hier sehen:

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@tisoh.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. „Sincerely“ 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 Globalization and Global Mindset. Inwiefern bedeutet Globalisierung eine erhöhte Verbindungsichte im Business und was sind die positiven Effekte davon für die Concierges.

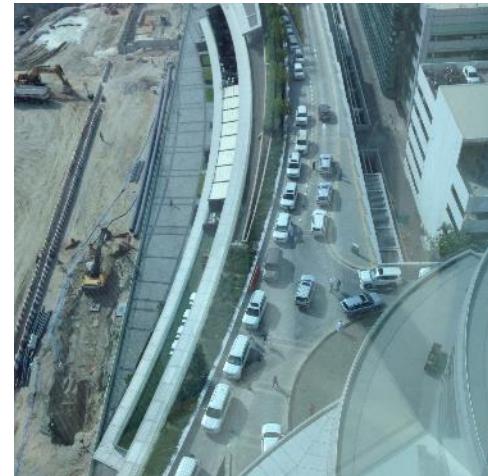
Am „roten Sofa“ saßen Donnell G. Bayot, James Healy und Alexandra Zilovic.

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 fuhren 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 entfaltete, am Ende der Show erstrahlten diese in farbigem Licht.



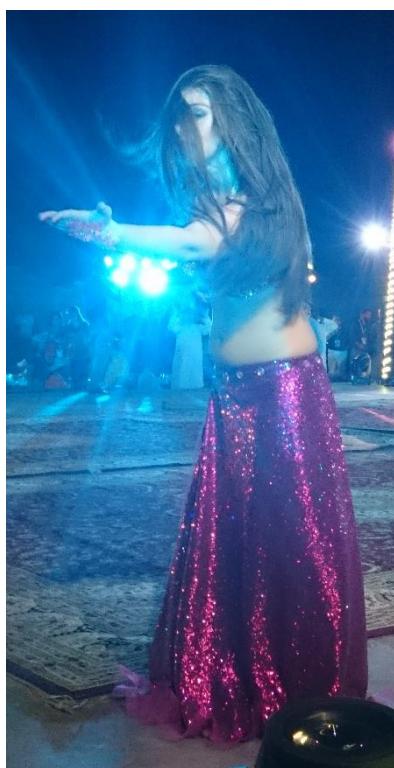
Tja, und dann wären es halt nicht die Clefs d'Or – wenn es nicht einen von uns gäbe, der ganz begeistert auf die Bühne springt und das auch ausprobieren will. Dominique Gaudetti, vormals französischer Sektionspräsident ließ sich das nicht nehmen. Großartig, Dominique!



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.



MITTWOCH, 13.4.2016 - TAG 4



Heute findet der eigentliche Grund unserer jährlichen Zusammenkunft statt – die Generalversammlung. Wie in jedem Verband gibt es einmal im Jahr ein Zusammentreffen mit Kassabericht, Berichten des vergangenen Jahres und vielem anderen. Hier werden wichtige Beschlüsse gefasst.



Zur Begrüßung erklärte der Internationale Präsident **Colin Toomy** das Prozedere. Gerade in diesem Jahr haben wir so viele Kongressneulinge und für jene ist es wichtig, den Ablauf und die Hintergründe zu verstehen. Einige Änderungen im gewohnten Programm sind wirklich begrüßenswert. Beispielsweise wird vor der Mittagspause eine volle Stunde für Fragen reserviert. Dies war ja in den letzten Jahren ganz gestrichen worden. Colin Toomy hat überhaupt viel frischen Wind in den Verband gebracht, ein toller Repräsentant unseres Verbandes.

Colin erzählte von seiner Arbeit und die aktuellen Herausforderungen.

Unter anderem wird eine Kommission ins Leben gerufen, welche sich um die dutzenden verschiedenen Arten der nationalen Memberships kümmert. Viele Länder haben eigene Regelungen für affiliated, honorary, etc. Members. Der internationale Verband möchte gerne eine einheitliche Regelung finden.



Danach stellte der neue Generalsekretär **James Ridenour** die anwesenden Mitglieder des internationalen Boards, die Zone Directors und die nationalen Präsidenten vor. Auch eine Geste für alle Mitglieder, die zum ersten Mal den Kongress besuchen. Er fasste die wichtigsten Punkte des gestrigen Director's Meetings zusammen. Die anwesenden Mitglieder müssen über einzelne Punkte abstimmen.

China wurde aufgrund der unübersichtlichen Mitgliedersituation vorläufig suspendiert. Dieser Beschluss wurde auch vom Auditorium bestätigt.

Korea wird den 65. Kongress ausrichten, 2018, und setzte sich in der Abstimmung gegen die Türkei hauchdünn durch.

Cannes bewirbt sich für 2019, denn dort wurde ja 1929 der nationale französische Verband, Les Clefs d'Or gegründet.

Colin Toomey erinnerte an die im Vorjahr verstorbenen Marjorie Silverman (erste internationale Präsidentin der UICH) und Pierre Houdet (ein junger und sehr sympathischer dänischer Kollege).



Der erste internationale Vizepräsident **Simon Thomas** gab Bericht über die Entwicklung der Educational Teile während der internationalen UICH Kongresse. Sein folgender Tätigkeitsbericht inkludierte Schilderungen der besuchten Meetings.

Simon erklärte die Aufteilung der großen Sponsorbeträge von American Express und International New York Times. Viele nationale Verbände haben sehr gute Verbindungen zu American Express und bekommen großzügige Beträge.

Die International New York Times wiederum sponsert UICH zentral. In Zukunft solle mehr Eigeninitiative von den nationalen Verbänden kommen und diese sollten sich selber mit den potentiellen Sponsorfirmen in Verbindung setzen. So ist Österreich eine der wenigen Verbände, welche von der INYT direkt unterstützt werden.



Roderick Levejac, zweiter internationaler Vizepräsident, erzählte von seiner Arbeit mit der Nachwuchsförderung. Weiters obliegt ihm die Aufsicht über die Kongressplanung. Sein „Steckenpferd“, das Book of Members im Internet wurde auch besprochen. Leider wird dieses wirklich gelungene Tool noch immer zu wenig verwendet.

Der Andy Pongco Award wird in Zukunft anders bezeichnet. Hintergrund ist das Bestreben, einen Namen zu finden, mit dem auch junge Kollegen etwas anfangen können. Im Moment ist der Name LES CLEFS D'OR AWARD. Er wird jährlich einem besonderen Clefs d'Or Mitglied gewidmet werden, wie beispielsweise 2017 Marjorie Silverman.

Geplant ist auch ein Komitee aus erfahrenen Mitgliedern und Präsidenten, welche Verbänden zur Hilfe gehen soll, in schwierigen Situationen oder bei Unklarheiten bei der Statutenkonformität.

Generalsekretär James Ridenour gab im Anschluss seinen Tätigkeitsbericht ab. Er ist sehr aktiv im Bereich Social Media. Mit seinem Kollegen und IT Spezialisten Rosh Chandra tüftelt er noch an der Website. Bis Berlin sollte die Vorlage für die nationalen Websites fertig sein.



Anders Ruggiero, dritter internationaler Vizepräsident, erzählte von seinen Konferenzen und Treffen. Die schwedische Sektion ist kurz vor dem „Comeback“ als eigenständige Sektion. Die Education für diesen Kongress war hauptsächlich seine Aufgabe.



Nach der Kaffeepause präsentierte Jean-Roland Boutillé, der internationale Treasurer den Kassabericht. Weltweiter Mitgliederstand Ende 2015 war übrigens 3745.

Der Kassabericht vom vergangenen Jahr und das Budget für das kommende Jahr wurden vom Auditorium angenommen.



Im Anschluss sprach der Past President, Emmanuel Vrettos. Er arbeitet an einem neuen Training Programm für die jungen Kollegen. Emmanuel bedankte sich für die erhaltene Unterstützung während seiner Amtszeit.



Dann sprach der neue französische Präsident und President's Representative in the Paris Office, Thierry Revel über die Situation in Paris und die dortigen personellen Veränderungen.

Nun begann das, worauf viele schon lang gewartet hatten. Das offene Forum, wo jeder seine Meinung, Anregungen, etc. direkt an das internationale Board richten konnte. Die Wortmeldungen kamen aus ganz verschiedenen Ländern und behandelten die diversesten Bereiche.

Unsere Delegation war natürlich hellwach und ganz bei der Sache.



Genauso wie unser Präsident...



..... und alle anderen 37 Sektionspräsidenten auch.



Nach einem wirklich vorzüglichen Mittagessen (so wunderbar wie gestern!) ging es dann mit dem Nachmittagsprogramm weiter.

Es begann mit einer Präsentation einer Dame von American Express. AX hat ja starke Verbindungen mit den Clefs d'Or und unterstützt unseren weltweiten Verband auch mit hohen Beträgen.

Als nächster sprach Patrice Monti von der International New York Times über die jahrelange Kooperation mit den Clefs d'Or und über das Digitale Hotel Programm, welches für viele Hotels interessant ist.

Dann wurde es aber wirklich spannend. Der Andy Pongco Award wurde verliehen. Vorher erklärten aber die Jurymitglieder noch das Prozedere, nach welchen die Beurteilung getroffen wurde.

Der Reihe nach wurden alle Teilnehmer aufgerufen und auf die Bühne gebeten. Auch unser Rainer!



Gewinner war der französische Vertreter **Harold Exbrayat**, unsere aufrichtige Gratulation. Der Weg zum Sieg ist ein sehr schwieriger und anstrengender.



Aber für Rainer gibt es keinen Grund zum traurig sein. Er kann so viel mitnehmen, hat eine unbezahlbare Erfahrung gemacht, viele Kontakte geknüpft und Österreich grandios vertreten. Wir sind stolz auf Dich!!!

Im Anschluss präsentierte die deutsche Sektion den Kongress 2017 in Berlin auf unglaublich charmante und originelle Weise. Der Präsident Thomas Munko setzte sich kurzerhand eine Sonnenbrille und Baseballkappe auf und verpackte die Einladung in einen Rap!!!! Sensationell.



Ihr könnt schon mal auf die Homepage schauen www.lesclefsdor2017berlin.org

Auch Helsinki (European UICH Kongress 2016) und Südkorea (Internationaler Kongress 2018) stellten ihre kommenden Events vor.

Nach abschließenden Worten der Sages und des Präsidenten wurde die Sitzung geschlossen.

Abends stand das Country Dinner an, ein Abend, an welchem jede Landessektion unter sich bleibt und gemeinsam essen geht. Wir wurden verstärkt durch Dawn Pender von THE WORLD, sowie Ovidiu Herman und Cristian Comirla von Celebrity Cruises.

Christian Paral hatte einen Tisch im Sofitel im Dubai Marina reserviert. Dementsprechend wurden wir empfangen.



Das Essen war sehr fein und dank Christians' Kontakten hielt sich die Rechnung selbst für Dubaier Verhältnisse in Grenzen. Ein wunderbarer, lustiger Abend, der mit einem Wettbewerb endete, wer nun die lustigeren Anekdoten aus dem Berufsleben erzählen konnte – Hotelconcierge oder Schiffsconcierge.



Zum Schluss des Tagesberichtes möchte ich Euch noch den Bericht von Harti weitergeben. Er machte ja das Spouses Programm mit – Abu Dhabi und Dubai. Hier sein Bericht und am Ende die Fotos. Vielen Dank an dieser Stelle an ihn für die Arbeit und die tollen Bilder.

Nach 2 Stunden im Bus haben wir die Moschee in Abu Dhabi erreicht. Nachdem sich die Teilnehmerinnen den Bekleidungsvorschriften angepasst haben (die Vorschriften sind so streng dass 7 Personen der Gruppe draußen bleiben mussten) durften wir in das imposante Gebäude eintreten.

Baubeginn 1996 Fertigstellung Kosten 5,2 Mrd Dirham

3800 Arbeiter waren beschäftigt das Gebäude zu errichten

Der Teppich ist 5600qm groß und er ist der größte in einem Stück gefertigte Teppich der Welt. Die 7 die nicht rein durften gingen einkaufen und haben danach die Moschee besucht. Nach einer Stunde Wartezeit im Bus, in der die Stimmung zu kippen drohte, ging es zum Lunch ins Radisson.

Im Anschluss fuhren wir in die Ferrari World die direkt an der Formel 1 Strecke liegt, dem Yas-Marina-Circuit.

Die schnellste Achterbahn mit einem Topspeed von 240 km/h der in unter 5 sec erreicht wird und eine mit dem größten Looping der Welt.

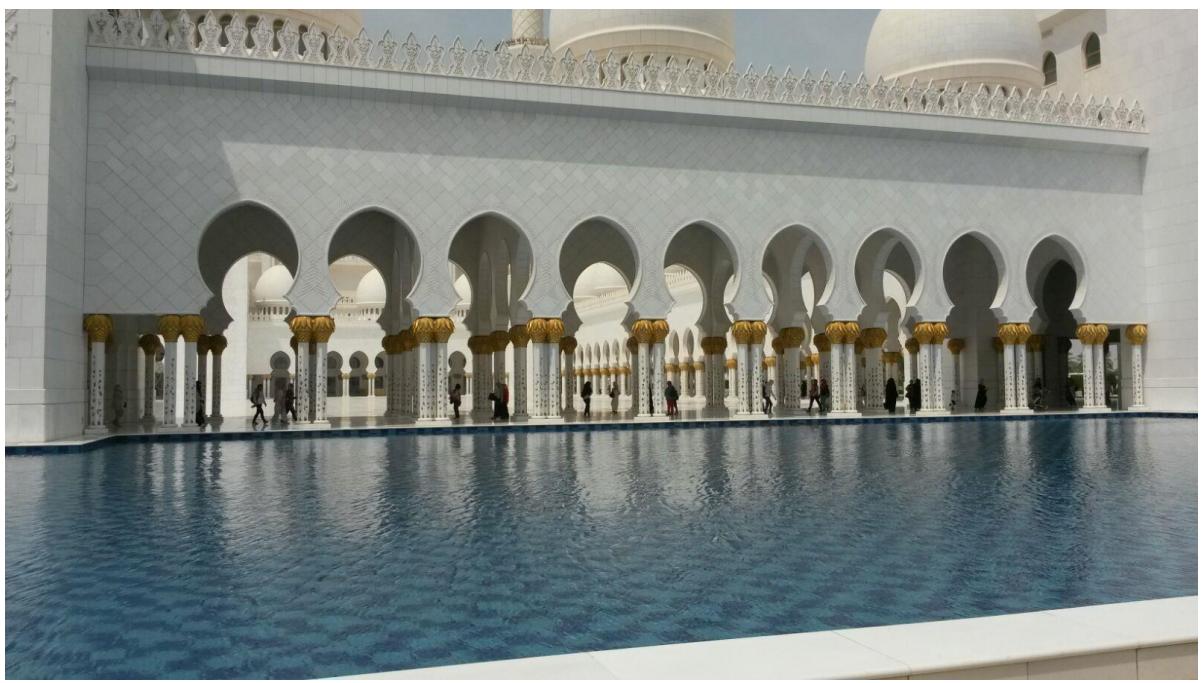
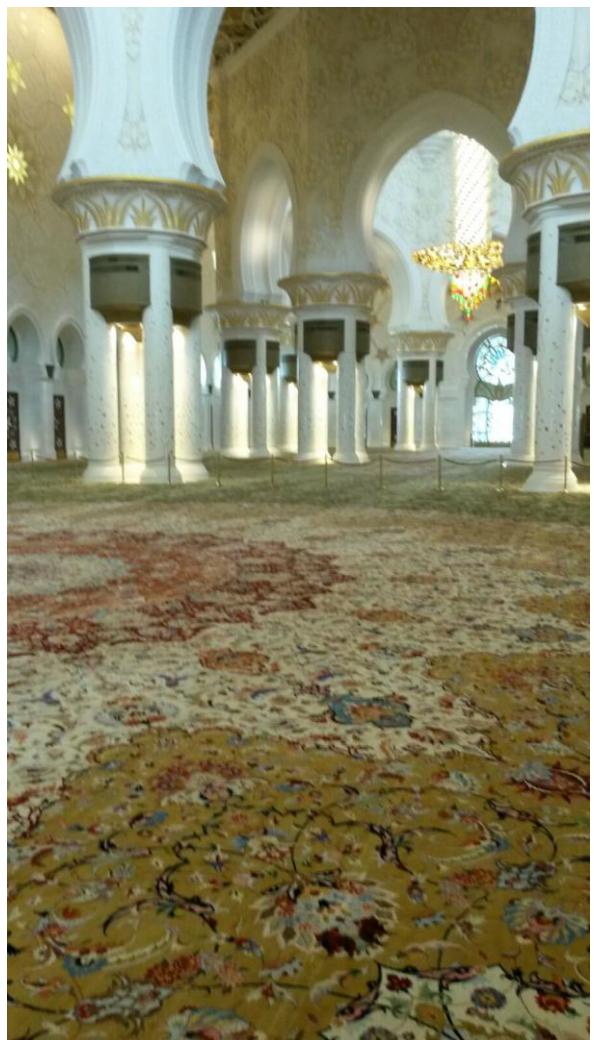
Beide sind abartig g.....

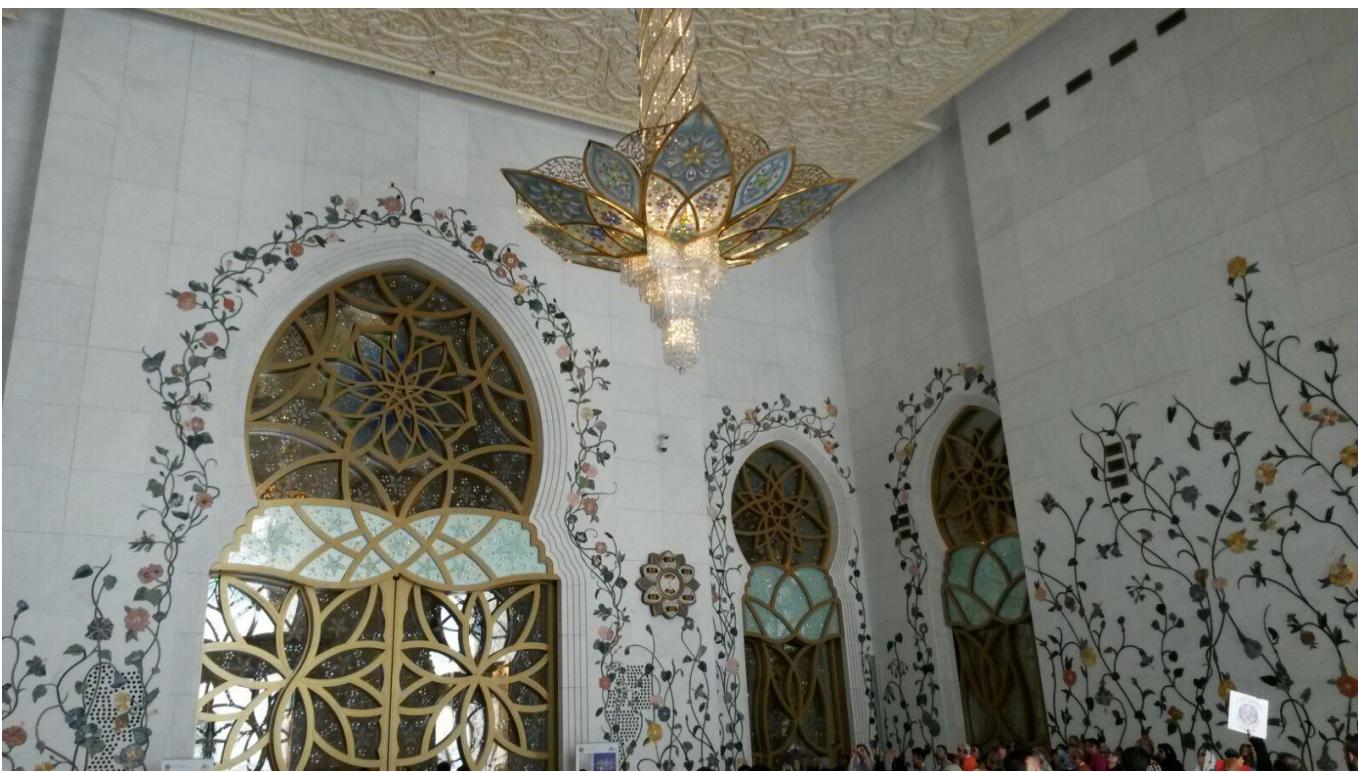
Wie es sich für die Ferrari-World gehört sind auch einige wunderschöne Autos zu bewundern.

Groß.... größer..... UAE!!!

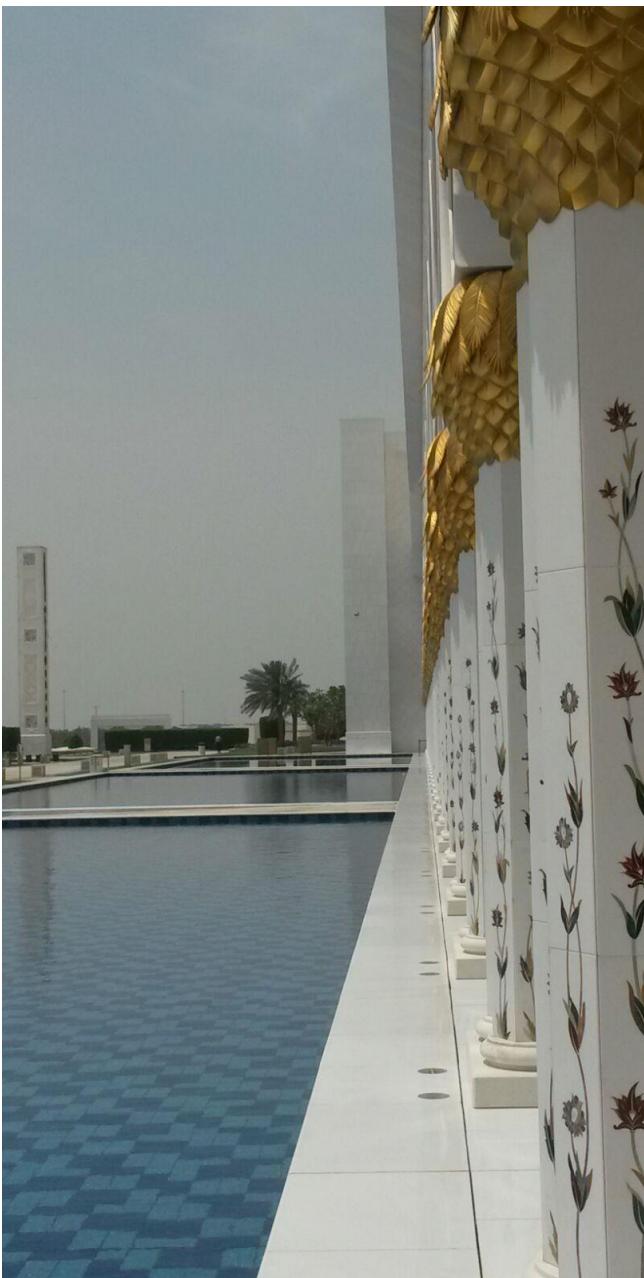
Es ist unvorstellbar was hier aus der Erde gestampft wurde und was noch alles kommen wird.

Euer Harti















BERICHT VOM 63. NALEN UICH KONGRESS LES CLEFS D'OR IN DUBAI

Donnerstag, 14.4.2016 - TAG 5

Heute ist der letzte Tag unseres Kongresses. Das Tagesprogramm ist ziemlich entspannt. Es steht eine Besichtigung des Burj Khalifa an, zur Zeit das höchste Gebäude der Welt. Am ersten Abend hatten wir ja das Opening Dinner direkt unter dem Turm. Nach einem kurzen Transfer ging es auch schon hinein ins Vergnügen.



Erbaut wurde dieses Monument übrigens unter HH Scheich Mohammed bin Rashid Al Maktoum und zu seinen Ehren wurde der Turm Burj Khalifa (Turm des Kalifen) genannt anstatt wie ursprünglich Burj Dubai. Und so sieht seine Hoheit aus.



Nach einer Liftfahrt von 77 Sekunden waren wir auf 800 Meter Seehöhe angelangt. Die Spitze des Gebäudes ist ja 828 m hoch.

Von da oben eröffneten sich atemberaubende Ausblicke auf die Stadt.





Das hier ist übrigens die Anlage, welche für die Wasserfontänen (siehe Bericht vom 1. Tag) gebaut wurde.



Nach der Besichtigung hatten wir noch einige Zeit im größten Shopping Mall der Welt zu verbringen. Der Dubai Mall ist wirklich unbeschreiblich groß und die Dimensionen sind mit Photos nur schwer wiederzugeben.



Es gibt einige tolle Attraktionen, beispielsweise ein sehr, sehr großes Aquarium, dessen größtes Becken hier zu sehen ist. Es werden sogar zertifizierte Tauchkurse angeboten...



Viele außergewöhnliche Shops sind zu finden und das Gebäude ist einfach voll von unerwarteten Details....



Man möchte gerne in Dubai Eislaufen lernen? Kein Problem! Hier gibt es sogar das...



Eine weitere beeindruckende Attraktion ist der Wasser fall über 4 Stockwerke mit Cliff Jumper Figuren..





Abends war das Galadinner am Programm. Bei jedem Kongress ist das einer der Höhepunkte – so wie die letzten, großen Raketen bei einem Feuerwerk.

Wir schmissen uns alle gehörig in Schale – vor dem Hotel bei Abfahrt der Busse war ein richtiger Pinguinauflauf.



Wir fuhren zu einem der legendärsten Hotels – dem Atlantis The Palm. Dieses Riesenhotel mit seinen fast 2000 Zimmern ist auf der künstlichen Halbinsel The Palm gelegen. Es beherbergt neben vielen Restaurants auch eine unglaubliche Wassererlebniswelt, in der man beispielsweise mit Delfinen schwimmen kann. Aber auch das superriesige Wasserbecken mit vielen Rochen und Haien nebst unzähligen anderen Meeresfischen ist ein wahres Highlight. Stellt Euch das mal vor! 26 mal 10 Meter Grundriss und dann noch etwa 10 Meter hoch, 11 Mio Liter Wasser und eine Glaswanddicke von 77 cm. So was habe ich noch nicht gesehen, weder in Singapur oder in Barcelona oder Monaco.

Durch wunderschöne Gänge, alle wunderschön eingerichtet, kamen wir zum Ballsaal.



Die obligatorischen Gruppenfotos standen an. Erst die Herren.



Dann die Damen...



Und schließlich alle zusammen mit unseren Cruise Concierges.



Zum Schluss noch eines mit internationaler Beteiligung ☺



Eine besondere Augenweide war unser Präsidentenpaar.



Natürlich brachten wir auch ein schönes Gastgeschenk mit. Wie seit einigen Jahren ein begehrtes Swarovski Andenken.



Was der absolute Brüller unter den nationalen Geschenken war (jedes Land nimmt als Zeichen der Dankbarkeit etwas Typisches mit für das Veranstalterland) – die PORSCHE Design Wasserpfeife der deutschen Sektion. Unglaublich!

Der Galaabend verlief sehr kurzweilig. Erst eine Liveband, dann ein Zauberkünstler. Dazwischen wurde ein Diamantring und ein Alfa Romeo Giulietta verlost. Das Auto gewann ein Kollege aus Frankreich. Das wird so schnell wohl nicht wieder zu sehen sein bei einem internationalen Kongress – ein Auto als Hauptgewinn!! Einziger Wehrmutstropfen war wie auch schon an den Vorabenden die Musiklautstärke, welche eine normale Tischunterhaltung unmöglich machte. Folgedessen war der Gesprächspegel bei den Ansprachen eher hoch, konnte man sich doch endlich kurz austauschen.

Der ansonsten aber tolle Abend ging mit Tanz im hauseigenen Nachtclub zu Ende. Viele, viele Hände wurden geschüttelt, viele Küsschen gegeben und es wurde sich gegenseitig versprochen, im nächsten Jahr in Berlin dabei zu sein.

Hiermit schließt die Berichterstattung von diesem Kongress, der in einigen Bereichen Superlative aufgestellt hat und seinen doch relativ hohen Beitrag unbedingt wert war.

Euer Thomas