



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL

Tagebuch vom 59. UICH Kongress in London

Liebe zu Hause gebliebenen SchluesselfreundInnen,

viele von Euch warten sich schon gespannt auf die ersten Nachrichten vom 59. UICH Kongress in London. Leider haben uns technische Probleme aufgehalten. Aber nun ist es soweit. Vielen Dank für Eure Geduld. Wir bemühen uns sehr, so aktuell wie möglich von der Insel zu berichten.



27.1.2012



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL

Ankunftstag zum Kongress in London. Im Laufe des Tages treffen die Delegierten ein.
Österreich ist sehr stark vertreten durch:

Präsident Christian Paral

Vizepräsident Florian Muigg

Kassier Christian Neubauer

Den beiden District Governors Dieter Ludewig und Thomas Klingsbigl

Mark Huber

Erwin Pitzer und Frau Elisabeth

Helmut Schoeffl und Frau Sylvaine

Norbert Strambach

Wolfgang Wagner

Alois Schloellauf aus Bad Gleichenberg mit den beiden besten Concierge Schülern des Jahres.

Peter Schmidt und Philipp Weinkogl

Von unserem „Partnerschiff“ The world Ceci Leger und Pierre Lalande.

Wir sind alle im Thistle Marble Arch gleich neben dem Hyde Park untergebracht.

Der Eröffnungsabend fand im Hilton on Park Lane statt. In elegantem Ambiente war die Wiedersehensfreude groß. Unzählige Umarmungen und Küsschen waren ringsum zu sehen. Ein wunderbares Treffen von Freunden. Kurze, knackige Ansprachen, unter anderem vom Oberbürgermeister der Stadt, einige traditionelle Tänze und zum Schluss eine grandiose Oldies Einlage (welche die Tanzbeine zum Schwingen brachte) untermalten den Abend.

Dazwischen immer Wissensaustausch - "How is business? Does your hotel feel the crisis? What's new?" Massen an Visitenkarten wechseln den Besitzer, viele neue Kontakte werden geknüpft.

Leider gibt es von diesem Abend keine Fotos. Eventuell können wir sie später nachreichen.

28.1.2012

Schon früh stand ich auf, um Euch für die fehlenden Fotos wenigstens mit einem Guten Morgen Eichhörnchen aus dem Hyde Park zu versöhnen, aber so sehr ich auch suchte – es war keines zu finden. So ging ich den Princess Diana Memorial Walk entlang bis zum Marble Arch zurück



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



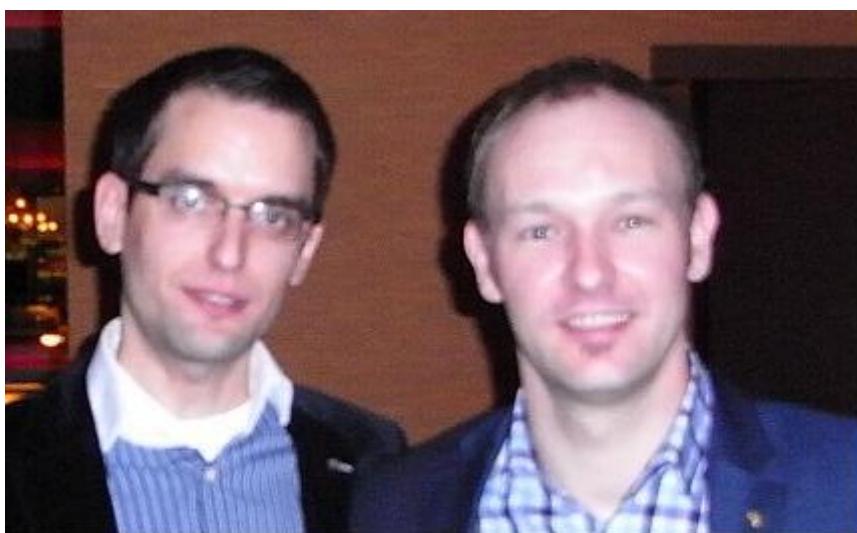


Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Nach dem Frühstück brachen wir zur großen Sightseeing Tour auf. Während unsere zwei Präsidenten brav und voller Einsatz im Director's Board für uns arbeiteten, durften wir die Schönheiten Londons geniessen.





Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL

Gut betreut und eingewiesen von den sehr netten Studenten der hiesigen Hotelfachschule.



Und auf gings zum ersten Stopp- Buckingham Palace. Die Queen war zu Hause, wie an der gehissten Flagge ersichtlich war.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Wolfgang machte Bekanntschaft mit zwei Bobbies, wobei er offensichtlich kein wirklich reines Gewissen hatte...



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Ein wenig Geduld und dann war es soweit. Um 11.30 Uhr waren wir dabei beim „Changing of the guards.“ Eine italienische Touristin war sichtlich verwirrt, denn sie fragte einen Officer „Whatta does it mean – Changing oft he gods?“



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Dann wollten wir es genau wissen. Wieviele Portiers passen eigentlich in eine englische Telefonzelle.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Und letztendlich gruesste uns auch noch Big Ben (hier am Foto gleich neben „Big Bert“, eigentlich Big Norbert)



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Heute steht noch der nationale Abend am Programm, bei dem jede Sektion zusammen zum Dinner geht.

Fazit bisher: We are amused, indeed!

Für das passende Lokal hatte unser Altpräsident und internationales Ehrenmitglied Helmut Schoeffl gesorgt. Er reservierte einen Tisch im Steakhouse SADDLER, nur wenige Schritte vom Hotel entfernt.

Davor waren Norbert vom Schloss Fuschl, Dieter vom Bristol Wien und ich (die österreichische Starwood Vertretung) noch im W Lexington Square auf ein kurzes Get Together mit unseren Brand Managern aus NY eingeladen. Hier wurden noch Details zum Workshop am Montag besprochen und gefachsimpelt.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL

Dann schnell zurück zu unserem Hotel und ins Restaurant zu den anderen Österreichern. Wir unterhielten uns blendend, die Stimmung war sehr gut, als plötzlich - unsere internationale Präsidentin Virginia Casale zur Türe hereinkam und uns in ihrer unwiderstehlichen Art einen schönen Abend wünschte. Was ihr viele Umarmungen und Küsse einbrachte. Als galanter Begleiter war auch der 3. internationale Präsident Simon Thomas, sozusagen als Engländer der Hausherr, mitgekommen.



Gottseidank gelang uns noch ein nettes Gruppenfoto - 17 unterhaltungsfreudige Concierges zusammen zustellen, ist alles andere als einfach.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Wir ließen den Abend gemütlich in der Bar ausklingen. Aber nicht zu lange, morgen gehts auf die Themse und zur Olympiastätte.

29.01.2012

Pünktlich um 8.30 Uhr bestiegen wir heute morgen die Busse Richtung Stratford, wo die Olympiavorbereitungen für Sommer 2012 in vollem Gange sind. Wir wurden durch den Riesenkomplex für die Besucher mit Shopping Malls, Casinos und unzähligen Restaurants geführt. Sehr interessant, wie hier Hospitality in solchen Riesendimensionen geplant wird. Und sehr erfreulich für unseren Berufsstand. Gut verteilt im ganzen Gebäude sind – keine Infostellen, keine Helpdesks, keine Ambassadors – Concierges! Hier einer dieser Desks



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Einige Zahlen zum „Auf der Zunge zergehen lassen“. Während der Sommerspiele werden hier 27.000.000 (siebenundzwanzig Millionen) Besucher erwartet. 10.000 Athleten werden hier sein und ebenso 21.000 Journalisten im riesigen Mediencenter. Das Gelände ist noch nicht ganz fertig, aber das Olympiastadion mit 80.000 Sitzplätzen ist schon gut erkennbar



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Übrigens gibt es keine einzige Karte mehr, die Olympischen Spiele sind bis auf den letzten Platz ausverkauft. Zwischendurch konnten wir mal verschnaufen, Auch Alois Schöllauf mit seinen beiden Schützlingen.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Während des ganzen Tages fand neben der Unterhaltung wie immer intensivstes Networking statt. Pausenlos wurden neue Kontakte geknüpft, Erfahrungen ausgetauscht, von Kollegen neue Ideen aufgenommen. Es ist schon ein einmaliger Verband, bei dem es sich in so lockerer und freundschaftlicher aber zugleich so professioneller Atmosphäre um den Beruf dreht. Man nimmt viele neue Anregungen über die bestmögliche Gästebetreuung mit.

Weiter ging es zur O2 Arena, einer riesigen Veranstaltungshalle, deren Dimensionen alles Gewohnte sprengt.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Nach einer kurzen Führung besuchten wir die „Musical Experience“ – eine Ausstellung über die Geschichte englischer Pop- und Rockmusik. Wirklich gelungen mit vielen interaktiven Elementen. Dieter Ludewig und ich konnten einfach nicht widerstehen und nahmen gemeinsam eine Neuversion von „Bohemian Rhapsody“ von Queen auf.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Ob es mit unserem angestrebten Plattenvertrag etwas wird, ist noch nicht sicher. Wir rechnen vorsichtshalber mit noch vielen Jahren in der Conciergeloge.

Weiter gings zum Pier, wo schon zwei große Themse Schiffe auf uns warteten. Schnelles Boarding war angesagt, weil die Gezeiten sehr schnell wechseln.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Die Schiffe waren wirklich riesig, für jeweils 400 Personen konzipiert.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Wir fuhren die Themse entlang und das Highlight war natürlich das Passieren der Tower Bridge.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Nun sind wir wieder zurück im Hotel und bereiten uns auf den Abend vor. Heute steht ein Dine Around am Programm. Jeder Kongressteilnehmer bekommt eine Nummer zugelost zwischen 1 und 13. Wohin, in welches Restaurant wir kommen und mit wem, ist die Überraschung. Aber kann uns nicht beunruhigen. Denn wir sind ja hier auch zum Networken – also eine spannende Sache. Ob mit japanischen KollegInnen oder russischen, ob mit kanadischen oder thailändischen, etc - es wird auf alle Fälle interessant. Wie arbeiten die KollegInnen dort? Mit welchen Problemen haben sie zu kämpfen?

Am Abend in den Restaurants ergaben sich hochinteressante Gespräche. Ich saß beispielsweise neben der ehemaligen japanischen Präsidentin Etsuko Higashide und verfolgte gespannt ihre Erzählungen, wie die Hotelindustrie in Japan mit der verheerenden Katastrophe in Fukushima vom Vorjahr umgegangen ist. Am Tisch, auf dem auch KollegInnen aus Dubai, England, Kanada und Holland saßen, wurde über Fachthemen, wie beispielsweise die



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL

unterschiedliche Sterne Klassifizierung in den einzelnen Ländern gesprochen, aber auch über die Bearbeitung von Tripadvisor Kommentaren, über Besonderheiten von Gästen aus verschiedenen Herkunftsländern etc. Was man da an Erfahrungen und Anregungen alles mitnehmen kann, ist wirklich enorm für unseren Beruf.

Nach der Rückkehr ins Hotel eilten wir schnell auf unsere Zimmer. Der Country Song Evening begann. Wir hatten uns bestens vorbereitet. 11 Beatles-Pilzkopf Perücken hatten wir mitgebracht und den Beatles - Song "With a little help from my friends" (der unser Verbandsmotto "Service through friendship" bestens zum Ausdruck bringt) einstudiert. Nach der Kostümprobe ging es runter in den Konzertsaal



Als wir dann die Bühne betraten und loslegten, war die Stimmung am Kochen. Zusammen mit den deutschen Kollegen (die mit „99 Luftballons“ auftraten und wirklich 99 Luftballons auf die Bühne rubrachten) und den Russen (tolle Glitzernummer mit sehr mitreissenden Rythmen) gehörten wir eindeutig zu den moralischen Siegern. Wir haben Österreich bestens vertreten.





Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL

Nun aber nicht mehr zu lange aufbleiben, denn morgen ist der Education Day im Sheraton Park Lane und da müssen wir alle fit sein.

30.01.2012

Nach einem schnellen Frühstück fuhren und gingen wir zum Sheraton Park Lane, wo heute der Education Day am Programm stand. Obwohl ich wieder durch den Hyde Park spazierte, konnte ich wieder kein Eichhörnchen entdecken. Vielleicht klappt es noch bis zum Mittwoch.

Pünktlich um 9.00 Uhr begann die Veranstaltung mit angenehm kurzen aber inhaltsstarken Begrüßungsreden. Alle mit typisch englischem Humor gewürzt.

Gegen 9.30 Uhr begann dann der Key Speaker , David Webster, CEO der IHG Group (interContinental Hotel Group, die neben der bestens bekannten gleichnamigen Hotelkette Brands wie etwa Holiday Inn oder Crown Plaza hat). In sehr charmanter Art gab Mr. Einen Überblick über die Geschichte der Hotelgruppe, die hauptsächlich mit Franchising und Managementverträgen arbeiten (87% ihrer Umsätze kommen aus diesen Bereichen).



Die Gruppe umfasst 4.500 Hotels mit 660.000 Zimmern. Ihr Frequent Traveller Programm hat momentan 63.000.000 Mitglieder.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL

Mr. Webster sprach weiters über die Wichtigkeit von Internetmarketing, wie etwa bei Google Search.

Größtes Thema war der chinesische Markt. IHG war 1984 die erste Hotelgruppe, die in China ein Hotel eröffnete. Es gibt alleine in Shanghai 26 IHG Hotels, die Hotelkette hat in China über 100.000 Angestellte.

Mr. Webster versäumte am Schluss natürlich nicht, die Bedeutung von Gästeservice hervorzuheben, im Besonderen die Conciergerie.

Es folgte eine Präsentation von American Express, die sich schon seit vielen Jahren um eine sehr gute Zusammenarbeit mit den Clefs d'or bemühen. Wohl alle von uns haben regelmäßig mit dem AX Concierge Service zu tun und kennen diese exklusive Dienstleistung.

Danach betrat Gerald Parent die Bühne, bei dem erstmalig Daten über den Conciergeberuf gesammelt wurden (wie sehen die Arbeitsbedingungen aus? Wie die Weiterbildungsmöglichkeiten? Die Akzeptanz im Hotel, usw.)



Gerald sprach über die Ergebnisse von Toronto, Es sind schon unglaubliche Zahlen, die hier zu sehen waren. Unser Verband hat fast 3.500 Mitglieder, wenn man nun die



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL

durchschnittliche Auslastung der Hotels berücksichtigt, in denen diese Mitglieder arbeiten, ergibt die Rechnung, dass wir jährlich 126.000.000 Gäste betreuen. Unser Einfluss auf die Hotelerie ist also sehr hoch.

Es liegt an uns, die wir nach dem Kongress wieder zurückkommen, die Inhalte unserem Management zu vermitteln und mehr über unseren Verband zu erzählen.

Emotional wurde es, als Gerald über seine ersten Schritte als Concierge erzählte und welche Rolle seine Mentoren dabei spielten. Er unterstrich die Wichtigkeit der Vorbildrolle und der Bereitschaft, Wissen weiterzugeben – von Generation zu Generation.

Nach einer kurzen Kaffeepause begann die mit Spannung erwartete Podiumsdiskussion. Eine exklusive Expertenrunde nahm auf der Bühne Platz (am Bild von links):



- Robert Gaymer-Jones, CEO Sofitel Worldwide
- Paul James, Vice President Global Brand Management Starwood Hotels and Resorts
- Andrea Torrance, Vice President of Rooms at Fairmont Hotels & Resorts
- Stuart Johnson, GM Brown's Hotel London
- Darren Gearing, Vice President and GM Shangri-La London
- Simon Scoot, Vice President Global Brand Management InterContinental Hotels & Resorts



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL

Über eine Stunde wurde die Bedeutung von persönlichem Conciergeservice für die Gäste und somit für den Erfolg eines Hotels diskutiert. Über den Inhalt befragen wir unseren Präsidenten Christian Paral vom Sofitel Wien:

Wie gefiel Dir die Zusammensetzung der Expertengruppe?

Eine tolle Mischung – einerseits Vertreter großer internationaler Hotelketten, andererseits waren auch kleine, individuelle Hotels repräsentiert. Genauso wie beim Auditorium. Die fachliche Kompetenz dieser Experten steht ohnehin außer Frage. Wir können froh und dankbar sein – auch ein wenig stolz – dass wir solche bedeutende Vertreter der Hotelindustrie auf der Bühne hatten.

Dein CEO war auf der Bühne. Wie erlebst du die Unterstützung Deines Clefs d'or Engagements durch Dein Hotel?

Sofitel unterstützt die Teilnahme der Concierges bei den internationalen Kongressen stark. Mein Hotel ermöglichte einem meiner jungen Kollegen, Wolfgang Wagner, nach London zu kommen. Meinem CEO sind die Clefs d'or ein persönliches Anliegen, was man schon an seiner zweiten Teilnahme an einem internationalen Kongress erkennen kann.

Welche Aussage ist Dir besonders in Erinnerung geblieben?

Die Aufforderung, sich sehr um den Nachwuchs zu kümmern. Wie können sich Hotelketten den besten Nachwuchs sichern, was müssen sie bieten?

Es wurde ausgiebig über Concierge Fortbildungsmaßnahmen in den Hotelketten gesprochen. Siehst Du da einen Unterschied zu früher?

Die Hotelketten sind sich der Bedeutung unserer Rolle weitaus mehr bewusst als früher und haben fast alle eigene Fortbildungsprogramme entwickelt. Für uns kann das nur positiv sein. Wir dürfen mit unserer Entwicklung nicht stehen bleiben.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Nach einem schnellen Lunch im Hilton on the Park ging es in kleineren Arbeitsgruppen weiter. Neu in diesem Jahr war, dass die Hotelgruppen mit ihren Concierges eigene Arbeitsgruppen bildeten. Die KollegInnen, welche in individuellen Hotels arbeiten, wurden ebenfalls in eigene Teams aufgeteilt.

Gerne kann ich vom Workshop der Starwood Hotels & Resorts berichten, zu denen ja die Hotels von Dieter Ludewig, Norbert Strambach und auch meines gehört. Dank unserer beiden Brand Management Betreuer Matt Gabrew und David Lee konnten wir auch zwei junge Damen der Hotelfachschule Bad Gleichenberg, die eine Diplomarbeit über die Conciergerie schreiben, mitnehmen, Elisabeth Schweiger und Lisa Stangl.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Bei Starwood liegt ein Schwerpunkt in der Conciergefortbildung bei der sehr persönlichen Gästeberatung. Dafür ist eine Fähigkeit essenziell, das „Storytelling“, die Fähigkeit, jedem Gast die gewünschten Infos in einer Weise zu übermitteln, die ihm die Fakten in einer Weise gibt, sodass er auch emotional erreicht wird. Oder einfach formuliert – eine schöne, lustige oder bewegende Geschichte erzählen.

Der Workshop begann mit einer kurzen Weiderholung der 4 wichtigsten Punkte unserer letzten Zusammenkunft, die 2011 vor dem Kongress in Toronto stattfand.

Es folgte eine Präsentation von Jon Bond und Toby Vann von der Research and Training Agency Big Fuel. In sehr poppiger Art referierten sie über „Curating Social Experiences“, die Rolle des Concierges im Hotel aus sozialen Gesichtspunkten und Relationship Management mit Social Media.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Danach sprach Paul James über die Sicht von Starwood. „Every Hotel should tell its own story“. Er hob auch die Notwendigkeit guter Kooperation von Sales & Marketing und der Conciergeloge hervor.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Danach folgte die Aufarbeitung unserer „Hausaufgabe“. Jeder Starwood Concierge bekam im Vorfeld die Aufgabe, eine bestimmte Londoner Sehenswürdigkeit zu präsentieren. Die Österreicher hatten alle den Westminster Palast zu erklären. Also House of Commons, House of Lords und Big Ben.

Wir legten die Präsentation so an: Norbert erklärte einem Kunstliebhaber Details über das Gebäude , welches auf dem berühmten Bild von Monet zu sehen ist – Westminster Palace aus Richtung Themse. Dieter erzählt einer Familie über den Big Ben und ich werde versuchen, zwei gelangweilten Jugendlichen das House of Commons schmackhaft zu machen. Damit zeigen wir die unterschiedlichen Zugangsweisen auf unsere Gäste.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL

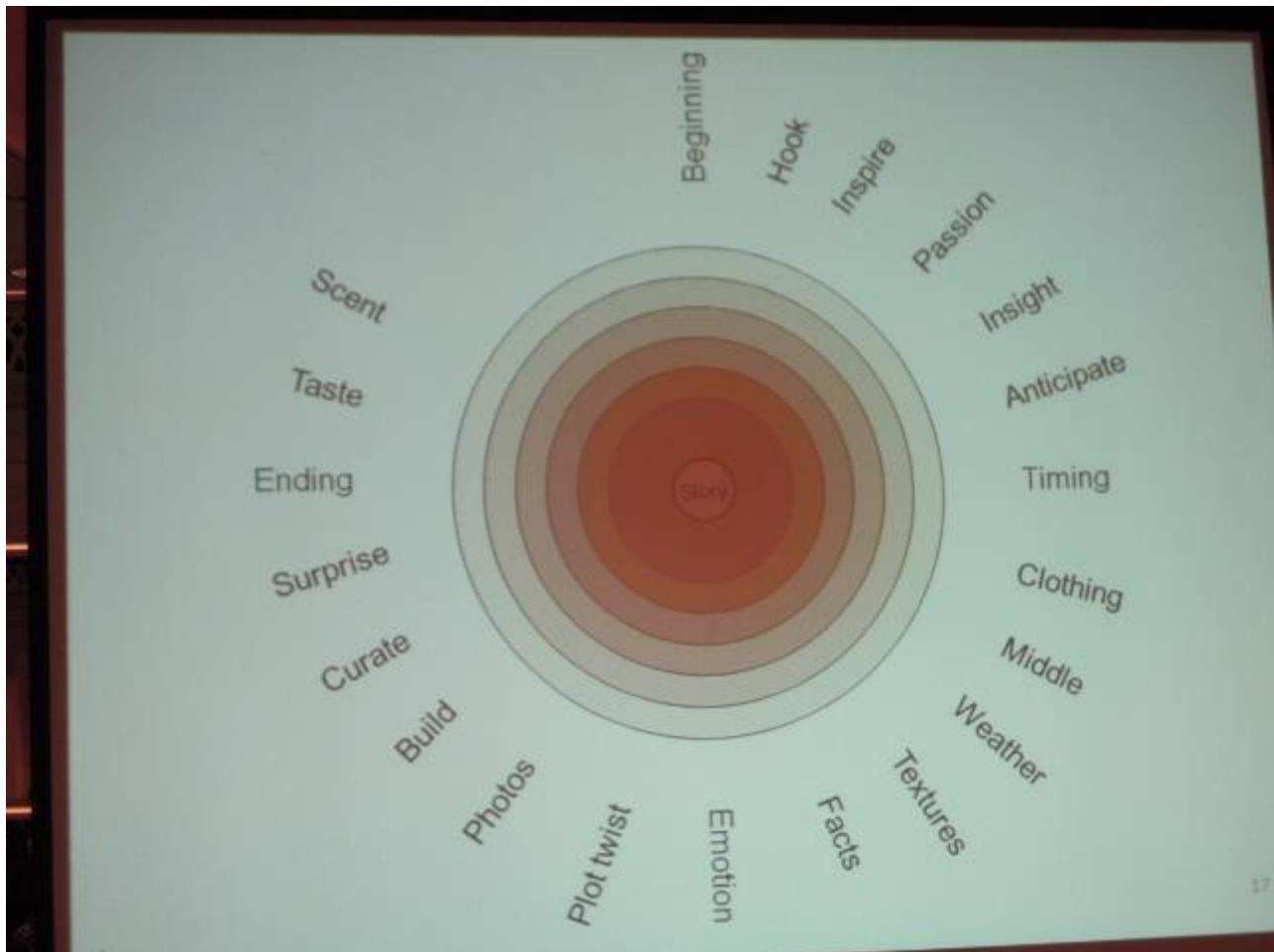


Dazu zeigte Matt Gabrew eine sehr gute Folie, welche die einzelnen Schichten einer Geschichte visualisierte. Je nach Alter, Interesse, etc. des Gastes gilt es, eine Schicht zu beachten. Hier seht Ihr diese Folie:



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Etwas verspätet wurde der Workshop beendet, ein sehr lehrreicher Nachmittag, dem noch viele Diskussionen an den nächsten zwei Abenden folgen werden.

Die Delegierten wurden mit Bussen zu einem von vier Musicaltheatern gebracht. Am Programm standen „Les Misérables“, „Phantom of the Opera“, „Mamma Mia!“ und „Crazy for you“. Es gab nur begeisterte Rückmeldungen, alle Produktionen waren hervorragend.

Zum Abschluss des Abends trat im Carbon Club – ein paar Schritte von unserem Hotel entfernt – eine Beatles Cover Band auf. Wir müssen zugeben, dass sie um einiges besser als wir am Vorabend waren. Die Stimmung war großartig, aus 300 Kehlen erscholl „She loves you, yeah yeah yeah“. Zu lange dauerte es nicht, denn für morgen steht ja die Generalversammlung an, der offizielle Höhepunkt eines jeden internationalen Kongresses.

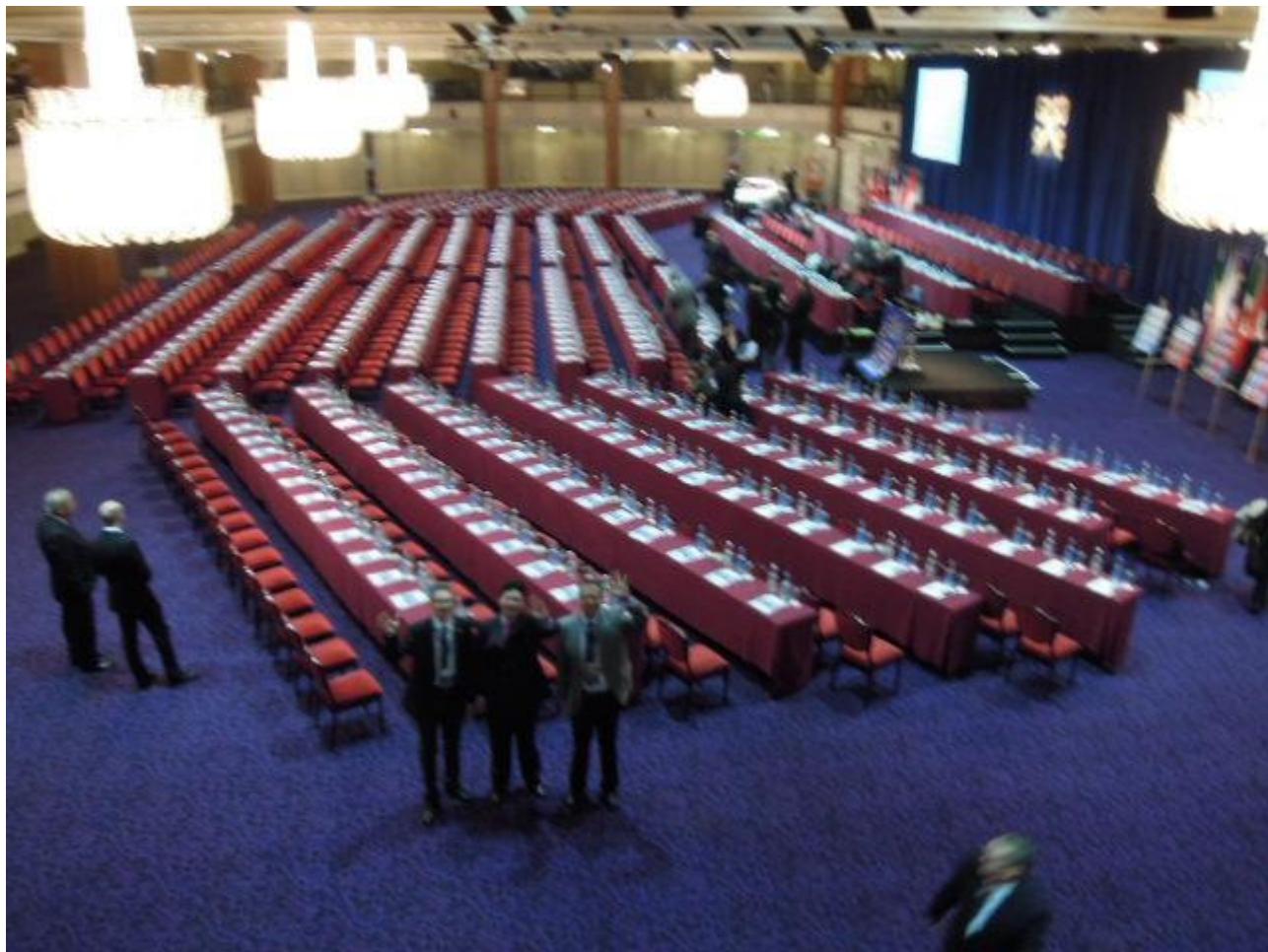
1.2.2012

Um 9.00 Uhr begann wie geplant die Generalversammlung der UICH im Ball Room des Hotels Grosvenor House an der Park Lane. Ein sehr beeindruckender Veranstaltungssaal mit riesigen Kristalllustern und Platz für über 500 Zuhörer. Wer findet auf diesem Foto Alois Schöllau mit seinen zwei Schützlingen?



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Unser Präsident saß wie gewohnt zwischen den Kollegen aus Argentinien und Belgien, die Sitzordnung folgt ja der alphabetischen Reihenfolge der Landesnamen.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Eröffnet wurde die Generalversammlung von unserer Präsidentin Virginia Casale aus Kanada. Sie betonte besonders die Verantwortung unseres Verbandes für die Ausbildung des Nachwuchses, hob dabei die Tourismusschule Bad Gleichenberg (mit der wir ja seit über 20 Jahren eine tolle Kooperation haben) hervor. Was für eine Ehre für die österreichischen Clefs d'or! Wir können wirklich stolz auf unsere Arbeit sein.

Dann wurde es sehr emotional, Polen wurde als 43. Mitgliedsland in die UICH aufgenommen. Nach Standing Ovations aller Delegierten bedankte sich der polnische Präsident sichtlich bewegt beim Auditorium.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Im Anschluss wurde unserer im vergangenen Jahr verstorbenen KollegInnen gedacht. Unsere beiden Schüler aus Bad Gleichenberg Peter und Philipp entzündeten eine Kerze und zum Klang von John Lennon's „Imagine“ begann eine Schweigeminute. Diese sehr berührende Tradition, der von uns gegangenen Clefs d'or Mitglieder zu gedenken, zeigt die tiefe Verbundenheit und Freundschaft innerhalb des Verbandes.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Danach stellte unser internationaler Sekretär Michael Romei die neuen Mitgliedsbücher und Clefs d'or Magazine vor. Sie sehen wirklich toll aus. Es wird allerdings noch ein paar Monate dauern, bis wir sie bekommen.

Roderic Levejac aus Paris, der Betreuer unserer internationalen Homepage sprach kurz über die Neuerungen und die Bedeutung einer guten Internet Präsenz.

Michael Romei fasste die wichtigsten Punkte der letzten internationalen Vorstandssitzung zusammen und betonte besonders die Sponsorarbeit, die Vieles in unserem Verband erst möglich macht.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Die Eingaben der einzelnen Länder (Forderungen, Ideen, Wünsche) wurden vom 1. Internationalen Präsidenten Emmanuel Vrettos vorgelesen. Es gibt ja neben unserer Präsidentin Virginia Casale noch einen 1., 2. Und 3. Präsidenten. So ist eine gute Arbeits- und Repräsentationsaufteilung garantiert, es geht um Fortbildung, Koordination der einzelnen nationalen Sektionen, Medienarbeit, einheitliche nationale Statuten, etc. Also zuviel für eine Person alleine. Und die UICH garantiert somit eine professionelle und effiziente Arbeit.

Unser internationaler Treasurer Jean Roland Boutille gab einen Überblick über die Verbandsfinanzen. Ist zwar vertraulich, aber so viel kann ich sagen: es ist alles in Ordnung.

In den Pausen verkauften wir wie bei jedem Kongress die Merchandising Artikel. Dies ist eine wichtige Einkommensquelle für die österreichischen Vereinsfinanzen. Der Ansturm war wie bei jedem Kongress enorm. Unser Schatzmeister Christian Neubauer freute sich über die Einnahmen.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Nach der Kaffeepause wurden die nächsten Kongresse präsentiert. Diese finden wie folgt statt:

2013 Neuseeland (7. – 12 April in Queenstown)
2014 Malaysia
2015 Argentinien
2016 Dubai

Wobei sich die Kollegen aus Neuseeland wirklich etwas Unglaubliches einfallen haben lassen. Sie spielten ein traditionelles Willkommensritual nach, bei dem die Maori die Besucher akzeptieren und willkommen heißen. Begleitet wurde die Zeremonie von sehr beeindruckendem Tanz eines Kriegers und Frauenchor. Ein intensives Erlebnis, bei dem wir alle Gänsehaut bekamen.



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 Anmeldung wird übrigens über den jeweiligen Landespräsidenten erfolgen, ebenso die Bezahlung. Dadurch ersparen wir uns die 5% Kreditkartengebühr, die ja üblicherweise auf die Buchung aufgeschlagen wird. Preis im Doppelzimmer wird etwa € 990,- sein.

Vor der Mittagspause gab es noch eine Präsentation von Regine Sixt, die extra aus München angereist war. Sixt war einer der Hauptponsoren des Kongresses, Frau Sixt stellte ihr neues Sozialprojekt „Drying little tears“ vor, das sich mit Hilfsprojekten für Kinder weltweit engagiert.

Das aus österreichischer Sicht größte Highlight dieser Generalveranstaltung, sicherlich auch des ganzen Kongresses, folgte nach dem Mittagsessen. Virginia Casale stellte zwei unserer mitgereisten Schüler, Peter und Philipp, vor und beide präsentierten die so erfolgreiche Kooperation zwischen den Clefs d'or Österreich und der Tourismusschule Bad Gleichenberg. Abwechselnd erzählten Peter in perfektem Französisch und Philipp in ebenso gutem Englisch über die Concierge Ausbildung, die Prüfungen und die Schule im Allgemeinen. Das alles zu einer selbst entworfenen Powerpoint Präsentation.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Als sie fertig waren, gab es von den über 500 Anwesenden Standing Ovations.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Was für eine unglaubliche Anerkennung! Die beiden Schüler können wirklich stolz auf sich sein, und auch alle österreichischen Clefs d'or Mitglieder – so eine Kooperation wie bei uns ist weltweit einmalig. Und neben Bad Gleichenberg gibt es ja auch seit einigen Jahren die gleiche Zusammenarbeit mit der Tourismusschule Semmering.

Im Anschluss sprachen drei internationale Concierge Kolleginnen aus Argentinien, Indien und Japan über die weibliche Sicht auf den Conciergeberuf und Aspekte der Gleichberechtigung. Mit einer Frau als Präsidentin sind die Clefs d'or auf einem guten Weg.

Danach kam es zur Verleihung des Andy-Pongco-Awards. Dieser Award ist nach einem in der Jugennachwuchs Arbeit sehr engagiertem, leider vor einigen Jahren verstorbenen Kollegen von den Philippinen benannt. Jedes Jahr werden alle Mitgliedsländereingeladen, junge KollegInnen, die erstmalig an einem internationalen UICH Kongress teilnehmen, für diesen Bewerb anzumelden. Die Teilnehmer werden fachlich geprüft in Interviews und Tests. Der Sieger/die Siegerin wird zum nächsten Kongress eingeladen, Flug und Aufenthalt werden bezahlt.

Sieger war der kanadische Teilnehmer, der sehr bewegt den Preis entgegennahm.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Nach dem Bericht des Comite des sages beschloss Virginia Casale die Generalversammlung.

Es blieb nur kurze Zeit zum Umziehen, denn der Galaabend war mit besonderem Hinweis auf notwendige Pünktlichkeit angekündigt worden, Grund dafür war die „Presence of a member of the royal family“. Und da His Royal Highness natürlich erst dann kommt, wenn alle schon sitzen, hieß es „be on time!“

Wir fuhren in historischen Doppeldeckerbussen vom Hotel bis zum Veranstaltungsort. Es war kalt, aber lustig (Heizung im Bus war ja anno dazumal noch nicht bekannt).



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Der ballroom des Grosvenor House Hotels war in der Zwischenzeit umgebaut worden und bot nun für 1.100 Gäste Platz. Der Saal – übrigens der größte ballroom in London - präsentierte sich ganz in weiß.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Beim Galaabend unserer Kongresse gibt es stets den Dresscode "Black tie or traditional country's dress" also entweder Smoking/Abendkleid oder landestypische Kleidung. In unserem Falle hieß das natürlich hinein in die Lederne. Dieter, Norbert und ich waren drei der meistfotografierten Concierges an diesem Abend.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Besonders Dieter tat sich hervor, wenn es darum ging, internationale Verbindungen zu intensivieren.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Norbert und ich sprachen auch mit Frau Sixt, sie hat ja langjährige Verbindungen zum Schloss Fuschl und zum Goldenen Hirschen in Salzburg. Sie fühlte sich in unserer Mitte sichtlich wohl.



Pünktlich wie eine Schweizer Uhr traf His Royal Highness, der 1. Cousin der Queen ein (bitte verzeiht mir, aber seine ganzen Titel habe ich leider vergessen). Insiderkreise berichten, dass



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL

es der Lieblingscousin der Queen ist. (Aber bitte nicht weitersagen.) Er eröffnete offiziell den Galaabend mit einer kurzen, prägnanten Rede.



Überhaupt ist festzuhalten, dass die Kürze und Aussagekraft der englischen Reden vorbildlich war. Sehr angenehm für das Auditorium.

Zu Trommelwirbel betrat eine englische Militärkapelle den Saal (wie man sie kennt – Bärenfellhauben, rote Jacken) und spielte einige zackige Märsche – der Radetzky Marsch war auch dabei!



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Im Anschluss bedankte sich der englische Präsident Paul Stills bei seinem Organisationskomitee, der ganze Saal erhob sich zu Standing Ovations.

Nun ging es aber richtig los. Die Liveband betrat die Bühne und heizte uns ordentlich ein. Innerhalb kürzester Zeit war die Tanzfläche voll. Überall nur lachende Gesichter, alle die unglaubliche Freundschaft bei unseren Verbandszusammenkünften feiernd. So etwas gibt es nur einmal auf der Welt – eine Berufsvereinigung, die zugleich hochprofessionell arbeitet und immer am Puls der Zeit bleibt. Aber diesen Beruf auch wunderbar genießen und das Leben feiern kann.



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Noch 14 Monate bis zum nächsten Treffen! Da wollten wir dieses Zusammensein noch einmal besonders genießen. Manche blieben überhaupt die nächsten 3 Stunden durchgehend auf der Tanzfläche. Und falls Ihr Euch jetzt fragt – ja, man kann auch in den Ledernen zu Diskomusik tanzen. Der Kühleffekt ist nicht zu unterschätzen.

Auf diesem Bild sind drei Mitglieder der österreichischen Sektion versteckt. Wer findet sie?



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL



Gegen 2.00 Uhr morgens – natürlich viel zu früh – hieß es dann aber doch Abschied nehmen. Viele internationale Umarmungen waren zu beobachten , manche Träne wurde vergossen und es wurde sich gegenseitig versichert, beim nächsten Mal wieder dabei zu sein.

Nun, im Flug nach Hause, ist es immer noch zu früh, um all die Eindrücke, die neuen Ideen, die Inhalte des Workshops, die neuen Freunde, etc. zu ordnen. Die fünf Tage waren derart intensiv (und etwas Schlaf wird mir heute auch gut tun), dass es einige Zeit für die Aufarbeitung bedarf.

Riesiges Kompliment an die britischen Kollegen. Sie haben einen sehr guten Kongress organisiert, mit schönem Rahmenprogramm und sehr professionellen Inhalten. Dass London eine Traumdestination ist, wussten die Meisten von uns zwar schon vorher, es gab aber für jeden etwas Neues zu entdecken.

Ich kann nur jedem Clefs d'or Mitglied empfehlen, einen Kongress mitzumachen. Ich verspreche Euch – das werdet Ihr NIE vergessen.

Euer



Les Clefs d`Or Austria

CONCIERGE d`HOTEL

