



Heute abend geht es los, aber vorweg ein paar Infos zum heurigen Nachwuchswettbewerb, der „Les Clefs d’or Marjorie Silverman Award“. Marjorie Silverman, 2015 verstorben, war die erste Präsidentin der UICH von 1998 - 2000. Sich in einer Männerwelt durchzusetzen war sicher doppelt so schwer. Genau ein Jahr nachdem Frauen bei den Wiener Philharmonikern spielen konnten, war es in unserer obersten Position auch so weit.

Zu Ehren von Marjorie und ihrem Lebenswerk wird der Nachwuchspreis nach ihr benannt.



Es freut uns außerordentlich, dass wieder ein Österreicher dabei ist. Nachdem sich im Vorjahr Rainer Gruber hervorragend geschlagen hat, wird uns heuer Lukas Fürst vom Park Hyatt Wien vertreten. Lukas reiste schon einen Tag früher für das Get-together der Kandidaten an.



In den nächsten Tagen wird er einige Auditions und Tests zu bestehen haben. Der Wettstreit findet in freundlicher Atmosphäre aber doch mit einem gerüttelt Maß an Ehrgeiz statt.

Wir wünschen Lukas alles Gute, drücken ihm die Daumen und unterstützen ihn, so gut es geht.





64<sup>th</sup> UICH Congress  
BERLIN, GERMANY  
March 23-28 2017

## 64. INTERNATIONALER UICH KONGRESS LES CLEFS D'OR IN BERLIN

Donnerstag, 23.3.2017 - TAG 1

Und hier der erste Berichte – fast live – aus Berlin.

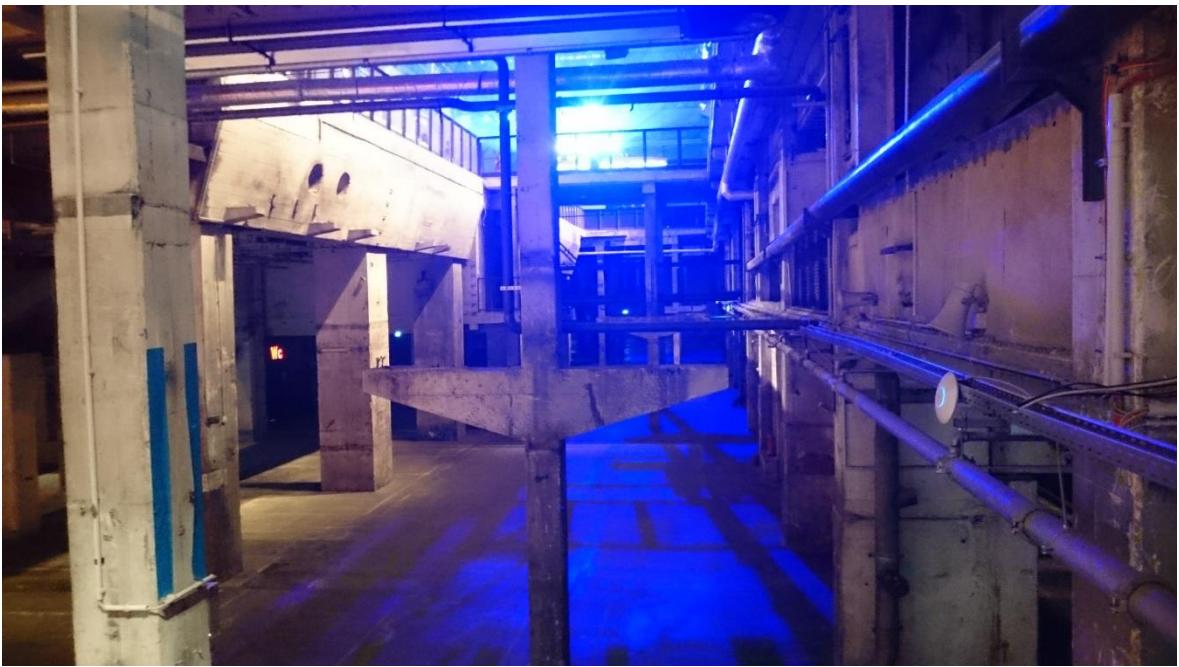
Am Flughafen Berlin Tegel wurden wir in einer eigenen Arrival Zone willkommen geheißen und per Transfer ins Maritim Hotel gebracht.



Interessanterweise war der Welcome Desk direkt neben der Seelsorge untergebracht ☺

Abends war das Get together im alten Heizkraftwerk angesagt. Eine unglaubliche Location, riesige Betonhallen, aber cool ausgeleuchtet – ein wirklich stimmungsvoller Rahmen.





Die österreichische Delegation war traditionell hauptsächlich in der Ledernen bzw im Dirndl erschienen und machte gleich am ersten Abend einen tollen Eindruck.





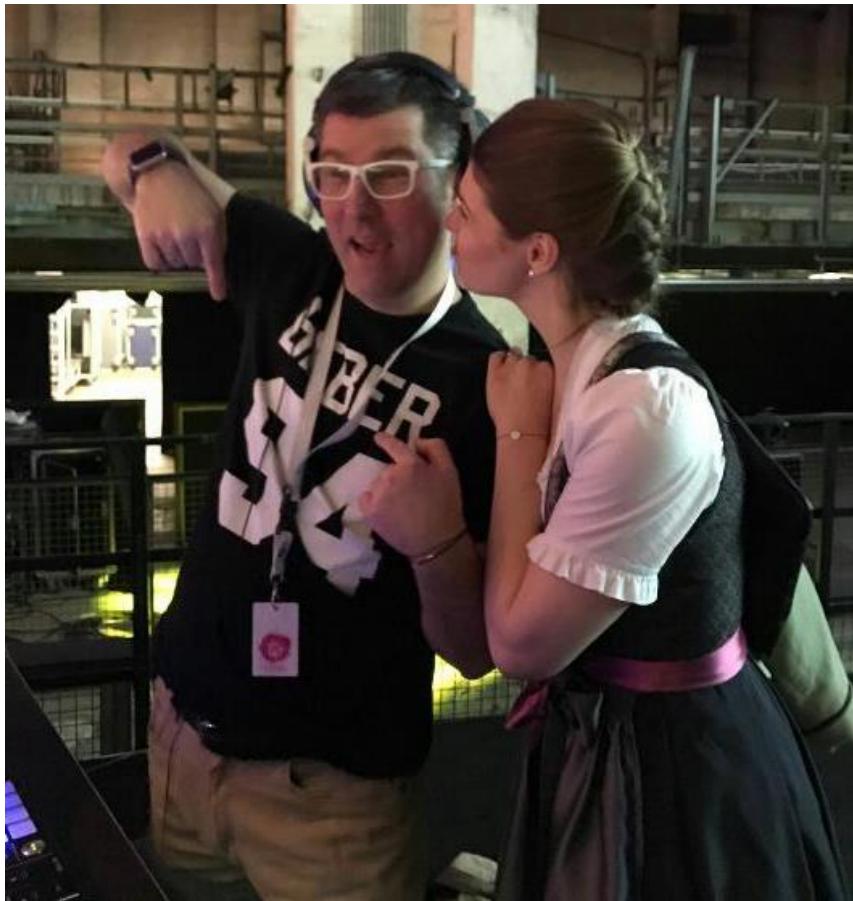
Der Kongress wurde mit einer sehr emotionalen Ansprache des deutschen Präsidenten und Hauptverantwortlichen des Kongresses, Thomas Munko, eröffnet.



Dann wurden die Kandidaten für den Nachwuchswettbewerb auf die Bühne gebeten, einzeln vorgestellt und mit viel Applaus begrüßt. Darunter natürlich auch unser Vertreter, Lukas Fürst.



Es wurde auch fleißig getanzt. Der Baden-Badener Concierge Marcus Schindler entpuppte sich als professioneller DJ und heizte uns ordentlich ein.



Gut, dass unsere Delegation so ein Stehvermögen besitzt. Denn so konnten wir – als letzte Gäste – die internationale Flagge, welche auf der Bühne vergessen wurde, sichern und am nächsten Tag den Organisatoren übergeben.



Der Begrüßungsabend war ein voller Erfolg. Die ganze Veranstaltung fand in sehr guter Stimmung statt, man konnte sich frei bewegen und die vielen Berufskollegen, welche man ein Jahr nicht mehr gesehen hat, begrüßen. Wie immer ist die Herzlichkeit und Wiedersehensfreude., die dabei zu beobachten ist, wirklich beeindruckend. Dieser Berufsverband ist wahrlich einzigartig!

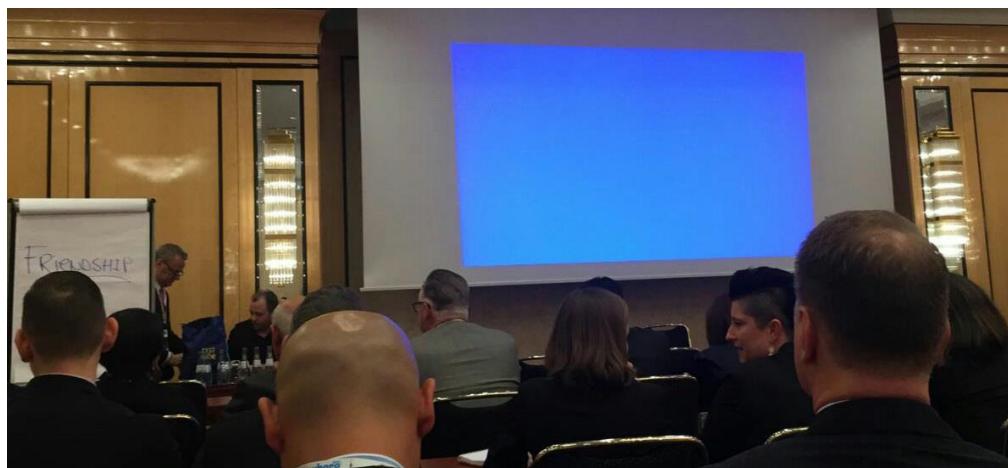


64<sup>th</sup> UICH Congress  
BERLIN, GERMANY  
March 23-28 2017

## 64. INTERNATIONALER UICH KONGRESS LES CLEFS D'OR IN BERLIN

Freitag, 24.3.2017 - TAG 2

Nach dem gestrigen Begrüßungsabend steht heute das erste Educational am Programm. Für alle Kongress Erstlinge verpflichtend und alle anderen freiwillig wird in zwei Stunden die Geschichte der Clefs d'or erklärt, auf unsere Werte und Prinzipien eingegangen. Eine sehr gute Idee, die heuer zum ersten mal Teil des Kongresses ist. Der ehemalige, langjährige internationale Sekretär und Chef Concierge des Waldorf Astoria New York, Michael Romei führt ja schon seit einiger Zeit Trainings wie „Creating Service Magic“ durch. Für unsere „First Timer“ stellte er einen tollen Einführungsvortrag zusammen, in welchem die Strukturen des Verbandes, die Personen in den wichtigsten Positionen und die Entstehungsgeschichte erklärt wird. Unsere Youngster waren sehr angetan und begeistert.



Für unseren Präsidenten Florian Muigg und den Vizepräsidenten Johannes Hausberger heißt es, sich im Board of Directors mit den aktuellsten Dingen um unseren Verband zu beschäftigen. Diese Gremium besteht aus den nationalen Präsidenten und Vizepräsidenten sowie dem internationalen Vorstand.

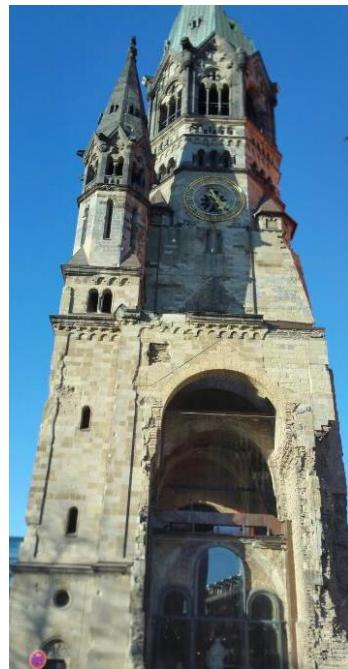
Ergebnisse  
dieses Tages  
werden auf der  
Generalversamm  
lung in zwei  
Tagen  
präsentiert.



Wie gewohnt machen unsere Herren perfekte Figur.

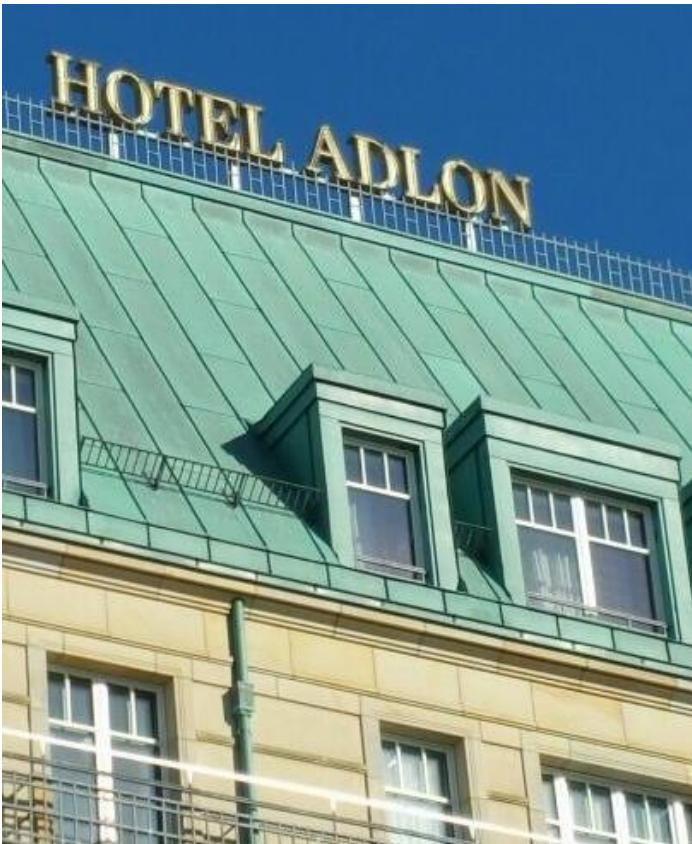


Wir anderen durften den Tag zum Sightseeing nutzen. Berlin mit seiner bewegten Geschichte ist natürlich einzigartig und interessant. Habt Ihr beispielsweise gewusst, dass der Tiergarten, heute ein wunderschöner Park, einst die Jagdgründe von Friedrich dem Großen waren? Und das die heute wunderschöne Straße „Unter den Linden“ als Allee gebaut wurde, nur damit derselbe zur Jagd reiten konnte ohne zugleich durch die Sonne gebräunt zu werden – das war damals furchtbar unelegant. Nachfolgende einige Impressionen der Entdeckungstour.





Mittagessen gab es zwischendurch im wohl berühmtesten Hotel Berlins, dem Adlon. Nach dem Umbau erstrahlt es in neuem Glanz und die neue Lobby ganz in weiß.



Abends war dann Dine Around angesagt. In Gruppen zu je 30 Personen ging es dann in verschiedene Restaurants in der Stadt. Das tolle an diesen Events ist immer, dass man unweigerlich neue Kollegen aus der ganzen Welt kennenlernt und von ihnen viel Interessantes erfährt. Beispielsweise erzählt der Concierge aus Sydney über die letztjährige Hitzewelle, als für 10 Tage die Temperaturen selbst nachts nicht unter 33 Grad fielen. Für das Hotel eine große Herausforderung. Ein Kollege aus England erklärt das dortige Welfare System des britischen Verbandes, welche für erkrankte Kollegen und Witwen sorgt. Der Chef Concierge aus London wiederum spricht über seine intensive Zusammenarbeit mit den Kollegen aus New York, weil das eine stark frequentierte Reiseachse ist. Und die Kollegin aus Montreal, welche zur Hälfte „First Nation“ Blut in sich hat (der Vater gehört einem Lokalen Indianerstamm an) erzählt über den noch immer schwierigen Umgang mit der dortigen Geschichte und dem steigenden Bewusstsein um das geschichtliche Erbe.

Gerade die Neulinge waren von diesem Abend durchwegs begeistert. Das Essen war in allen Restaurants sehr, sehr gut. Aber die Kontakte und die tollen Gespräche machen diese Dine Around Events einfach so wertvoll.

Morgen steht der Educational Day mit Start um 8.30 Uhr an. Ich bemühe mich, Euch einen ausführlichen Bericht von den Präsentationen zu schicken.





64<sup>th</sup> UICH Congress  
BERLIN, GERMANY  
March 23-28 2017

## 64. INTERNATIONALER UICH KONGRESS LES CLEFS D'OR IN BERLIN

Samstag, 25.3.2017 - TAG 3

Heute stand das Educational am Programm. Wir wurden in 3 Gruppen aufgeteilt. Die Vortragenden präsentierten ganz unterschiedliche Themen.



Chris Fradin , der Vice President Europe, Forbes Travel Guide begann mit der Präsentation der Star Coach App.

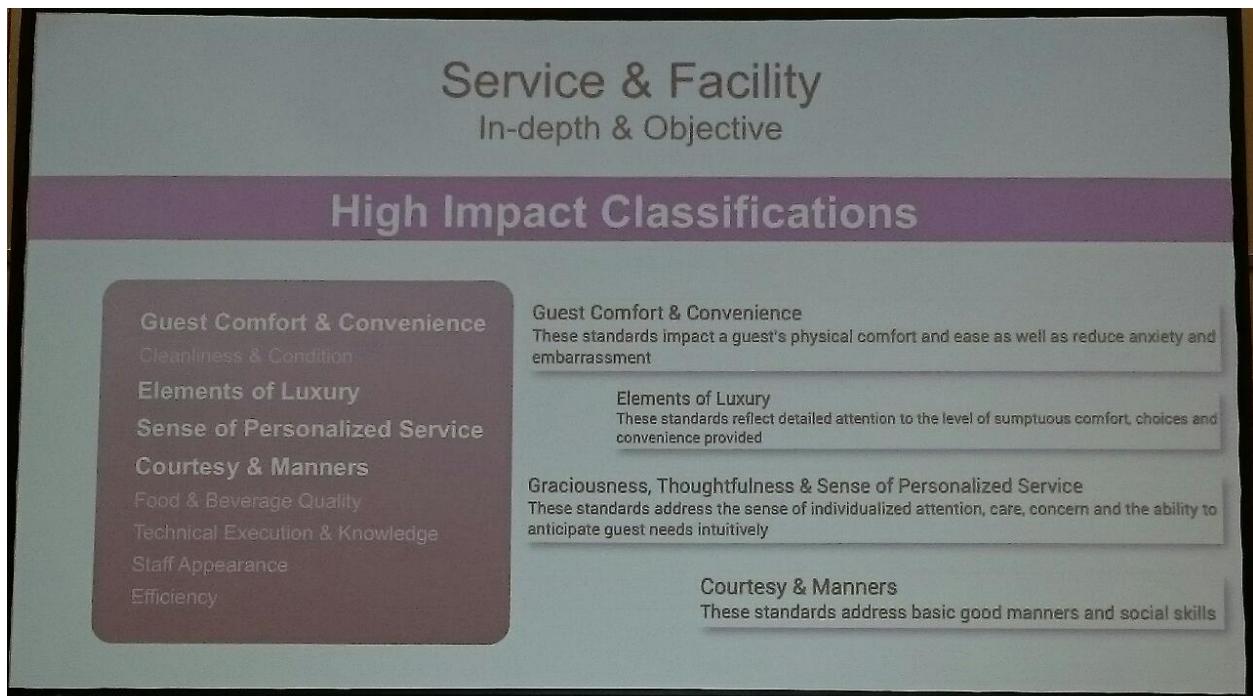
Er begann mit der Positionierung des Forbes Travel Guide im Luxury Segment und sprach über die Herausforderungen bei der Beurteilung von Hotels. In einer Umfrage wurden Gäste gefragt, was ihrer Meinung nach Luxus definiert. Das Ergebnis ist hier zu sehen:



Forbes bemühte sich, ein Komitee zusammenzustellen, welches Standards für die Beurteilung der Hotels und des Servicelevels anzuwenden wären. Je zwei Vertreter aus diesen Branchen waren eingeladen.



Die Standards müssen laufend angepasst werden, Gästewünsche und technische Möglichkeiten ändern sich. Eingeteilt wurden die Beurteilungskriterien nach Themen, welche das Gästeerlebnis am meisten beeinflussen. Diese Grafik zeigt die wichtigsten Themen:



Forbes beurteilt die Hotels zu 75% nach dem Service und nur 25% nach den Facilities. Dies zeigt deutlich die Wichtigkeit solcher Institutionen wie die Conciergerie. Zusammengefasst sind die wichtigsten Impacts für Gästeerlebnisse hier zu sehen:

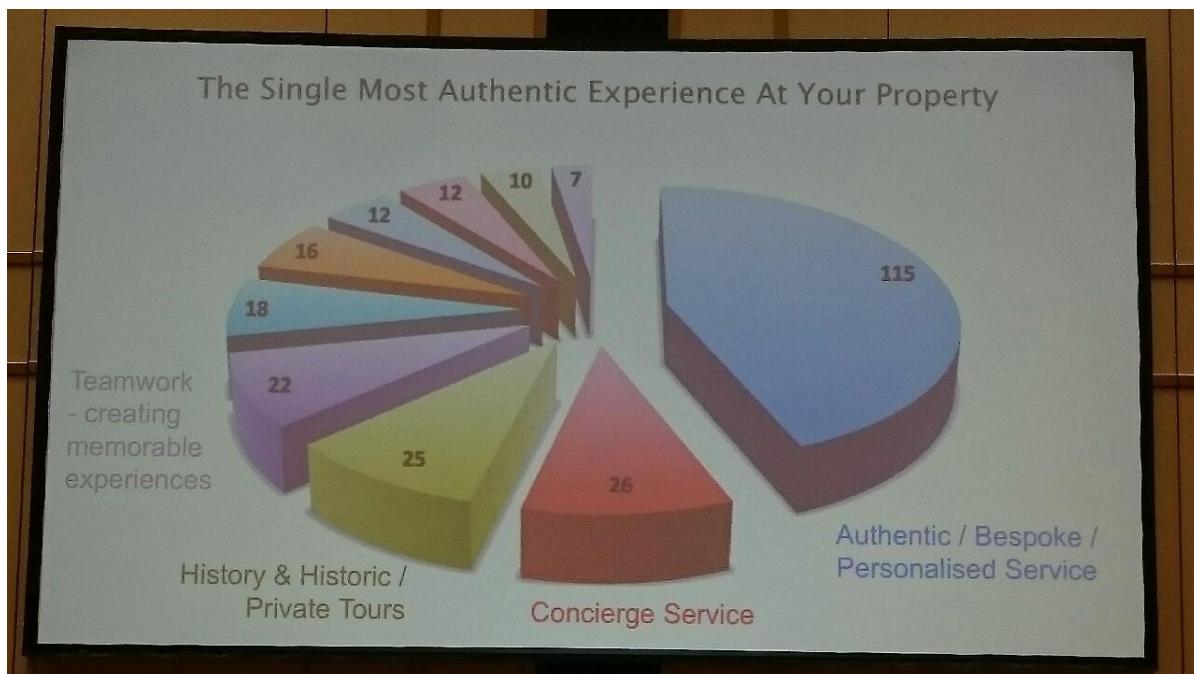
## What is a Great Experience ?

### We are in 100+ properties each week

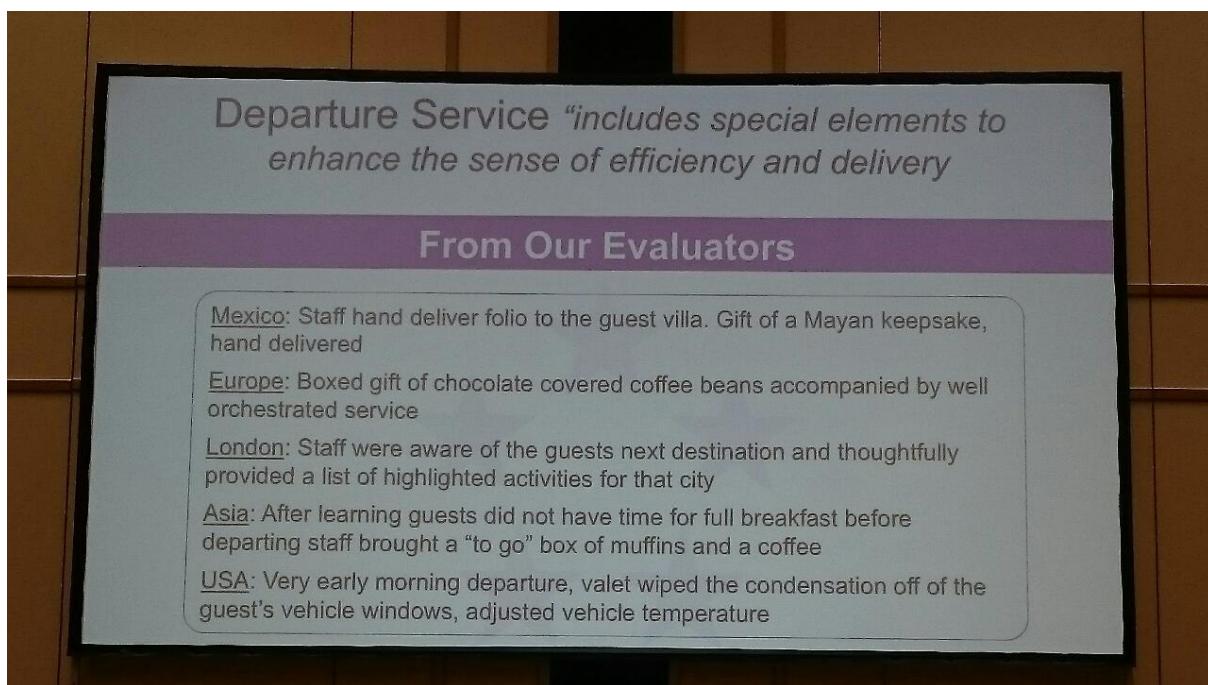
- Being genuine, warm, personable, natural and effortless
- Providing & delivering a superior product consistently
- Believing in your product—be passionate
- Being welcoming, warm and attentive while still allowing for privacy and relaxation
- Tailoring behaviors & traditions to fit a guest's needs and individual comfort in a seamless, fluid and natural way

Experiential Explosion

Eine Umfrage in Fünfsterne Hotels hat diese interessanten Ergebnisse gebracht. Auf die Frage hin, welcher Faktor beim Aufenthalt besonders wichtig war, scheint als zweitwichtigstes der Concierge auf.



Interessant auch, was die Beurteilungen beeinflusst. Es sind die „kleinen Dinge“, die persönlichen Details, wie hier zu sehen:

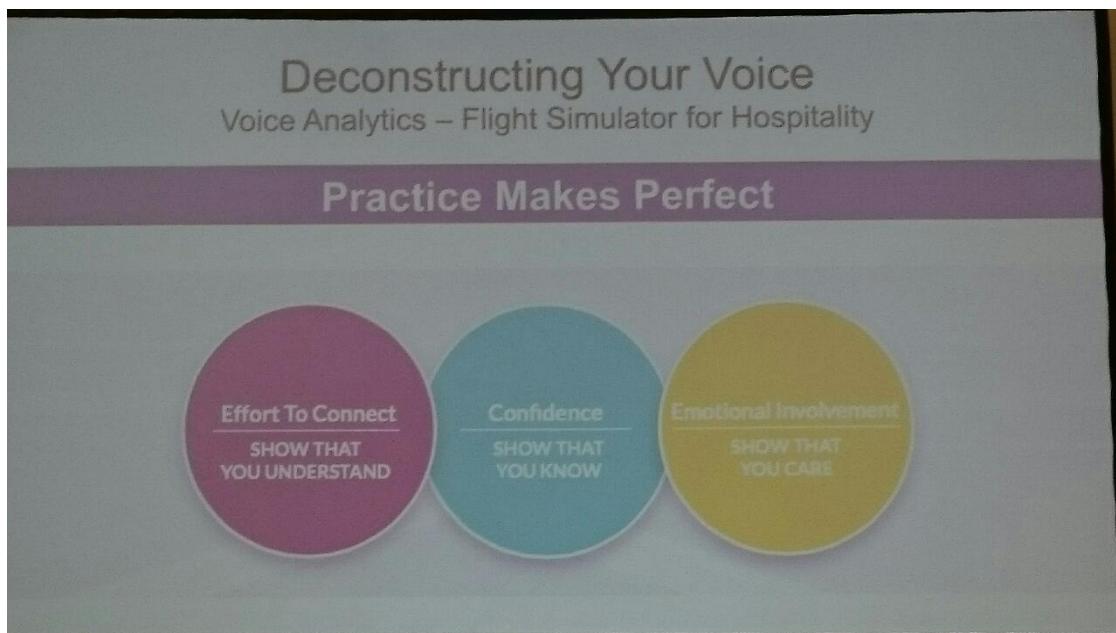


Chris Fradin stellte dann noch das App STAR COACH vor. Es ist ein Programm, welches Videos ganz unterschiedlicher Gästesituationen vorspielt. Von der einfachen Frage bis zur Beschwerde ist alles dabei. Danach muss der User seine Antwort in einer beliebigen Sprache ins Handy sprechen. Ein Analyseprogramm berechnet nun nur nach der Sprachmelodie die Authentizität und Glaubwürdigkeit untersucht und Ergebnisse für „Selbstbewusstsein“, „Emotionales Involvement“ und „Effort to connect“ wird gezeigt. Drei mutige Freiwillige versuchten sich gleich live auf

The app interface consists of three main sections:

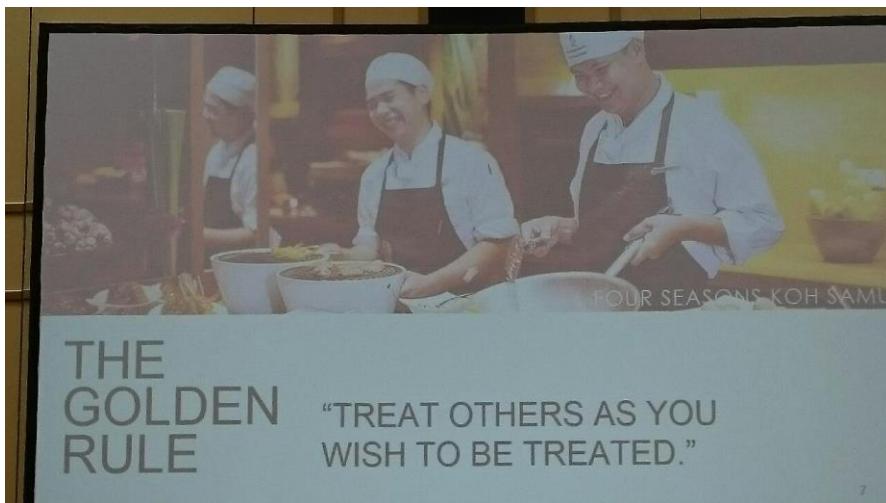
- Interact with a Virtual Guest:** Shows a video player with a woman in a yellow patterned dress. The video title is 'Demand for Refund'. Below the video, text reads: 'Watch a Scenario, then respond just as you would in real life'. A transcript below says: 'You ask Ms. Quinn how she enjoyed her stay. She frowns and says...'.
- What Your Voice Reveals:** Shows a screen titled 'Demand for Refund' with '1 of 3 Practice makes perfect'. It displays four sliders for 'CONFIDENCE', 'EMOTIONAL INVOLVEMENT', 'EFFORT TO CONNECT', and 'ENERGY' (set to 'Too Weak') and 'STRESS' (set to 'High'). Below the sliders, it says 'MY RESULTS'.
- Playback Analysis:** Shows a screen titled 'Demand for Refund' with tabs 'DATA' and 'ANALYSIS'. The 'ANALYSIS' tab is active, showing a waveform and numerical results for 'CONFIDENCE', 'EMOTIONAL INVOLVEMENT', 'EFFORT TO CONNECT', 'ENERGY', and 'STRESS'.

der Bühne.



Als nächstes sprach Heather Jacobs, Senior Vice President, International Human Resources, Four Seasons Hotels Resorts. Ihr Thema war die Veränderung in der Branche und die Auswirkungen auf unsere Arbeitswelt, technisch wie interpersonell.

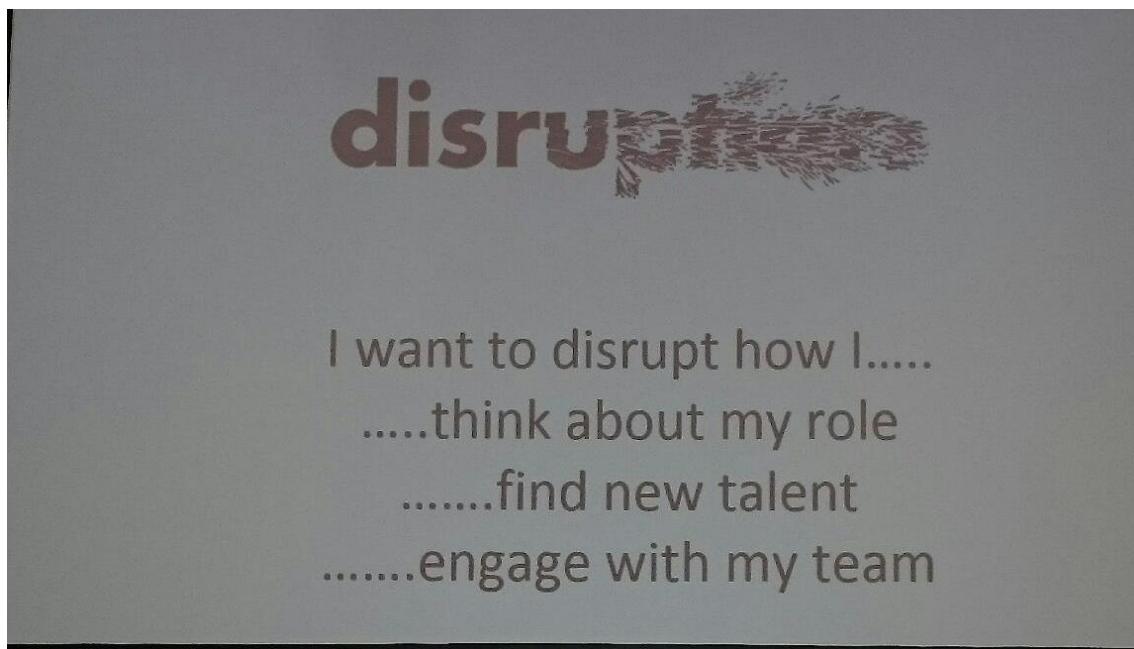
Was noch vor einigen Jahren neu war, wie der Grundsatz von Four Seasons auf dieser Slide, ist heute Standard.



Sich von anderen Hotels oder Hotelketten zu unterscheiden, ist eine konstante Herausforderung. Four Seasons hat statistisch festgestellt, dass 53% ihrer Angestellten unter 34 Jahren ist. In Amerika wechseln 91% der Angestellten innerhalb von 3 Jahren ihren Arbeitsplatz. Aus HR Sicht möchte Four Seasons das Potenzial dieser jungen, aber nicht jobgebundenen Leute nutzen. In manchen Branchen in den USA werden für Vorselektion bei ausgeschriebenen Positionen Computerspiele eingesetzt, welche etwas über das soziale Verhalten, die Flexibilität, etc. verrät.

Weiters sprach sie über die persönliche Bereitschaft für Veränderung, in unserem Fall zB, den Desk auch mal zu verlassen, andere Möglichkeiten zu finden, mit den Gästen in Kontakt zu treten. Was einerseits unsere Stärke ist, die jahrelange Erfahrung – oft im gleichen Hotel, ist andererseits nicht gerade förderlich für die Bereitschaft für Veränderung.

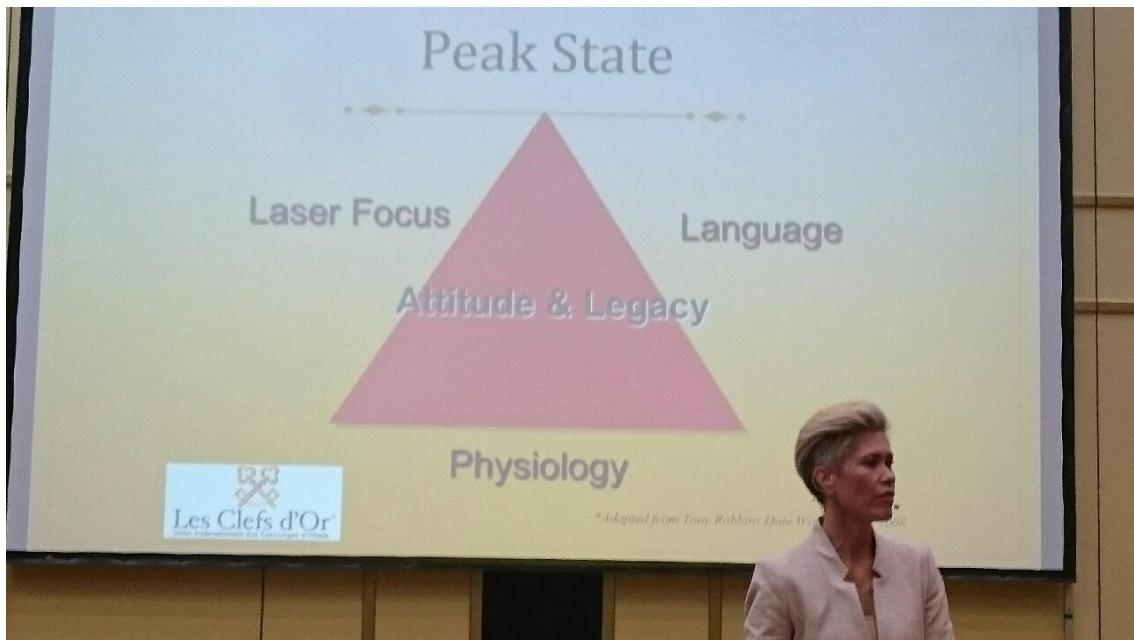
Manchmal bedarf es für Veränderung auch einiger schmerzhafter oder zumindest ungewohnter Prozesse. Die negative Bedeutung des Wortes „Disruption“ (zu deutsch „Bruch“) wurde in Frage gestellt und diskutiert.



Nach der Kaffeepause war Stephanie M. Piimauna an der Reihe. Sie sprach über das wichtige Thema Healthy and Balanced Career. Der Begriff Work/Life Balance wird ja in unserer bewegten Zeit mit seinen Anforderungen immer wichtiger.



In einer sehr humorvollen, interaktiven Art sprach sie über persönliche Vorbereitungen für unsere Arbeit. Welche Körpersprache habe ich hinter dem Desk? Welche Einstellung bringe ich mit? Wie ist meine Ausstrahlung?

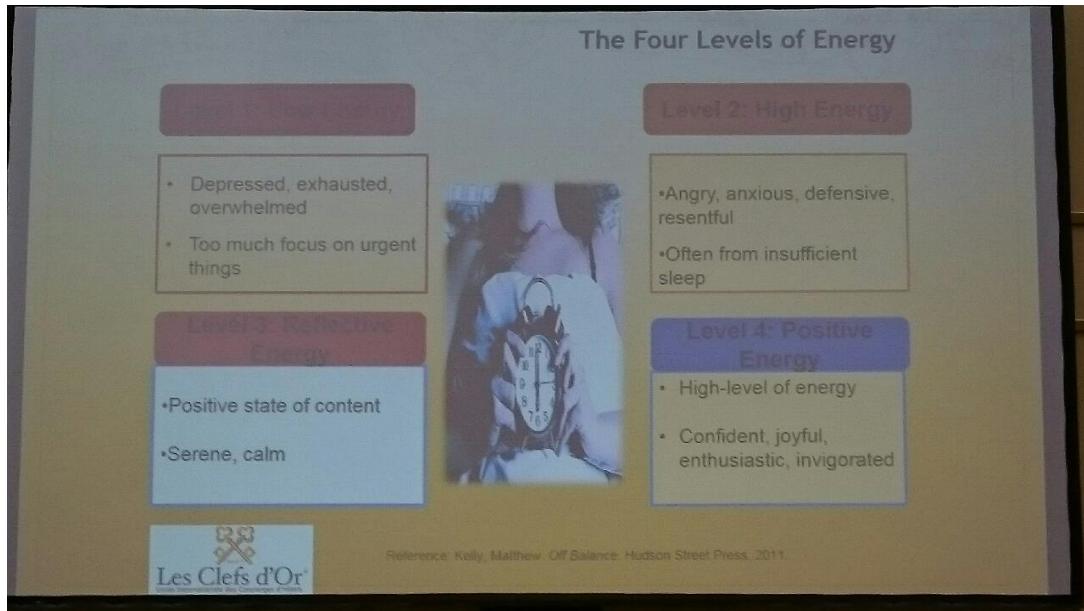


Zu Beginn hieß es für uns alle, die Comfort Zone zu verlassen. Alle aufstehen und demonstrativ mit einer Geste die Bereitschaft dafür zeigen.



Und da zeigt sich schon die Problematik bei Neuem – sich auf etwas einzulassen, die Unsicherheit zu akzeptieren, ist nicht so leicht.

Dann ging es um Energie, die in vier verschiedene Levels unterteilt wird.



Wir sollten uns der Verantwortung bewusst sein, die wir selbst für unseren Energiehaushalt haben. Großes Thema in dieser Hinsicht sind natürlich die Social Medias. „Control the mobiles – do not let the mobiles control you“ – sicherlich für viele ein Problem.

Die Wichtigkeit von Schlaf, die Möglichkeit, kurze Entspannungspausen zu finden. Wir lernten die 16 Sekunden Atemtechnik für schnellen und effektiven Stressabbau. Ein wirklich brauchbares Tool.

Interessant war der Gedanke, nicht nur eine TO DO Liste zu machen, sondern auch eine DON'T DO Liste mit Dingen, welche nicht produktiv sind oder zur Lebensqualität beitragen.

In den Pausen waren wir natürlich wieder fleißig am Verkaufen. Das Interesse an unseren Pins ist ungebrochen und der Stand war stark frequentiert. Unsere Vereinskasse freut sich!







Nach der Mittagspause waren die Keyspeaker an der Reihe. Den Anfang machte Matthew Costin, Managing Director, On the Move, BDRC Continental - eine Firma, welche sich mit Entwicklungen im Tourismus, speziell im Reiseverhalten beschäftigt.

Welche neuen Möglichkeiten sich durch teilweise unvorhersehbare Ereignisse ergeben (Brexit, Trump wird Präsident in USA) war das Hauptthema.



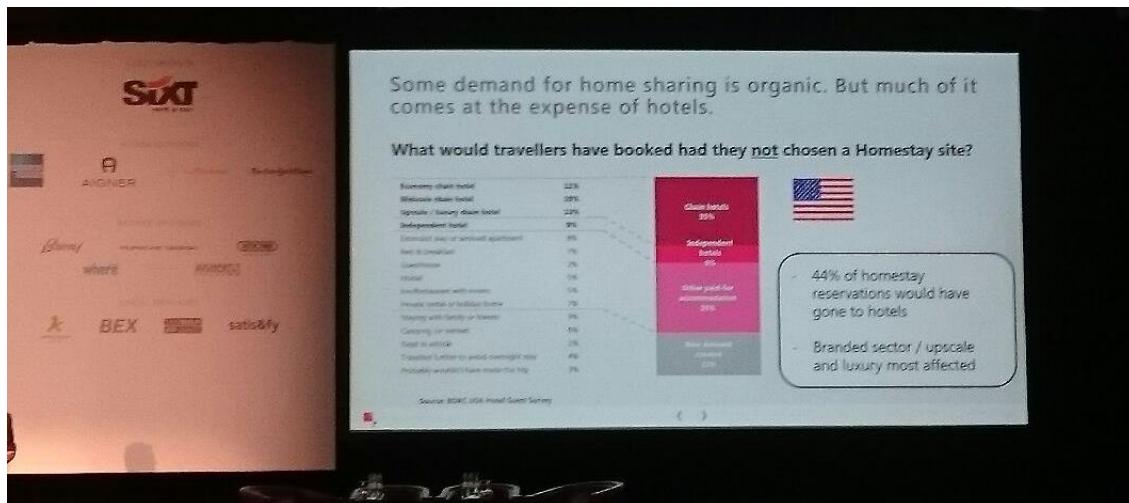
Das Reiseverhalten hat sich insofern geändert, dass nun die wesentlich größere Anzahl der Reisenden Leisure Gäste sind. Der Anteil der Business Reisenden ist stark gesunken. Grund dafür sind hauptsächlich die neuen Märkte wie China. 2015 reisten etwa 120 Millionen Chinesen und gaben über 104 Milliarden US\$ aus. Dabei haben nur etwa 5% der Bevölkerung einen Reisepass.



Weiters werden die Senioren immer wichtiger. Die steigende Lebenserwartung macht diese Gruppe ebenfalls sehr wichtig. Sie haben natürlich eigene Bedürfnisse und Wünsche.



Sehr interessant war das Thema AirBnB. Von vielen nicht als Konkurrenz gesehen, gab es Umfragen, welche Art von Hotel sie gebucht hätten, gäbe es AirBnB nicht. Ein erheblicher Anteil hätte gehobene Hotels gewählt. Hier liegt also viel Potenzial. Gerade die Position des Concierges kann hier einen erheblichen Unterschied darstellen.



Obwohl immer noch etwa 38% der Gäste gehobener Hotels nicht wissen, was ein Concierge ist und macht. Komischerweise ist dieses Bewusstsein in touristischen Schwellenländern wie Brasilien, Indien, China recht hoch (70 – 80%), in Europa eher niedrig (zwischen 50 und 60%).

Gerade die Jüngeren (Generation Y) wissen um den Concierge am meisten und nehmen dessen Dienste in Anspruch. Die Generation X schon etwas weniger und die Baby Boomer (geboren etwa vor 1965) kennen unseren Berufsstand am wenigsten.

Bei der Inanspruchnahme der Conciergedienste im Hotel unterscheidet Matthew Costin 4 Gruppen. Concierge Advocates, die uns lieben und ihre Reiseplanung auch nach den Concierges richten. Die Fence

sitters, die nichts bis wenig von uns wissen und auch nicht zum Concierge-Service kommen. Die Sceptics, die uns meiden, weil sie Bedenken haben, dass für sie Kosten entstehen oder wir Kommission verrechnen und lieber einer App vertrauen. Und schließlich die Rational Rejecters, die schon alles um die Location wissen und das Hotel kaum verlassen.



Nächster Keynote Speaker war Ralph Anderl, Founder and CEO, ic! Berlin. Seit 20 Jahren designt seine Firma Brillengestelle her.

Er ist wirklich eine außergewöhnliche Persönlichkeit. Beispielsweise ist er ein großer Singfreund, die erste Stunde der Arbeitswoche verbringt die Belegschaft mit Singen im Betriebschor! Produzieren lässt er nur in der eigenen Firma in Berlin.

Ralph Anderl erzählte die Geschichte seiner Firma. Fast alles daran ist außergewöhnlich. Naiv aber mit viel Passion ging er seinen Weg. Fantastisch seine Geschichten über die ersten besuchten Messen, über die ersten Euro Patente, welche sie anmeldeten. Sehr charmant und selbstironisch brachte er uns seine Erfolgsgeschichte rüber. Eine wirkliche Motivation, selber ungewöhnliche Wege zu gehen und mal was ganz anderes zu versuchen. Eine echte Inspiration.

Alle Brillengestelle haben seine Mobiltelefonnummer eingeschrieben. Der Text dazu – Have questions? Call Ralph. Und die ist echt und für Ralph's einziges Mobiltelefon.

Die Brillengestelle kosten zwischen € 300,- und 2.500,-

Danach war Holly Stiel an der Reihe. Holly hat nach ihrer Hotelkarriere (17 Jahre Hotelconcierge) eine eigene Consultantfirma aufgemacht. Sie hält Trainings ab und hat zwei sehr brauchbare Bücher über unseren Beruf veröffentlicht.



Holly stellte ihr neues online Trainingsprogramm vor. HOLLY NOW inkludiert Lerneinheiten und Videos, welche zusammen mit einem Workbook gute Schulungen ermöglichen.

Am Ende des Educational Tages wurde ein Dokumentationsfilm gezeigt „Service through friendship“. Die junge Filmemacherin Claudia Hendricks graduierte mit diesem Beitrag an der Film Universität in den Niederlanden. Sie begleitete darin drei Concierges, Thomas Munko aus Berlin, Maurits den Dulk aus Holland und Anna Endrishovskaia aus Moskau in den Wochen vor und beim 63. Internationalen UICH Kongress in Dubai. Der Film ist wirklich außerordentlich gelungen. Er zeigt sehr gut die Begeisterung der Mitglieder und gibt Einblicke in unseren Berufsalltag. Ein Muss für alle Clefs d'or Mitglieder.

Wer gerne ein wenig von dem Film sehen möchte – den Trailer gibt es unter  
[www.facebook.com/servicethroughfriendship](https://www.facebook.com/servicethroughfriendship)



Während des Tages fanden auch die Interviews mit den Kandidaten des „Marjorie Silverman Awards“ statt. Lukas Fürst gab dabei eine gute Figur ab, die Ergebnisse des Bewerbs werden morgen im Rahmen der General Assembly verraten.



Am Rande spielte sich noch eine sehr emotionale Schlüsselverleihung ab. Die holländische Delegation um Ron Stovelaar und Brian MacKenzie hatten einen ihrer speziellen Diamantschlüssel mitgebracht (in Amsterdam ist ja die Diamantenbörsen) und den bekam ich, Thomas Klingsbigl, als Ausdruck der holländisch-österreichischen Verbundenheit überreicht. Ein wirklich sehr emotionaler Moment, denn ich weiß, wie selten diese Schlüssel sind und welche besondere Ehre das ist.



Abends fuhren wir in die Markthalle, wo diverse Foodstands offen waren – von Vietnamesischem Pho bis zum feinsten Wiener Schnitzel, vom Rotbarsch auf Seetang bis zum Leberkäse gab es alles, was das Herz begehrte. Man konnte herumschlendern, da ein Pläuschchen halten, dort was verkosten – ganz wie es beliebt. Eine perfekte Location für uns. Zum Entdecken, Genießen und Networken.



Später am Abend gab es dann noch ein viel umjubeltes Konzert des deutschen Präsidenten Thomas Munko. An der akustischen Gitarre rockte er die Halle. Ein unglaublicher Gastgeber und ein wirklich toller Kollege und Freund, der an der Spitze des deutschen Verbandes steht.



Dies zeigt wieder einmal die unglaubliche Bandbreite unserer Vereinigung. Unter Tags sind wir alle hochprofessionell und sehr konzentriert beim Educational und am Abend feiern und tanzen wir gemeinsam. Die Intensität des Zusammengehörigkeitsgefühls zwischen uns ist wirklich nur schwer jemand Aussenstehendem zu erklären. Es ist einzigartig.

Als der letzte Bus, der sogenannte „Lumpensammler“ noch auf sich warten ließ, kehrten die vier letzten von uns kurzerhand ins gegenüber der Haltestelle liegende Cafe Klatsch ein und bestellten in einer momentanen Laune vier kleine Spezi. Und hier lernten wir wieder mal die Qualität von Berlin kennen. Mit einem Lächeln wurden uns die vier Gläser kredenzt und keine weiteren Fragen gestellt... Berlin ist wirklich ein tolles Beispiel von Toleranz.





Die anschließende Busfahrt ins Hotel geht wohl in die Geschichte der denkwürdigen Busfahrten ein. Für Insider – Bus 7 in Malaysien war ja legendär. Aber diese Busfahrt war knapp dahinter. Spontane Songwettstreite zwischen den argentinischen, mexikanischen und österreichischen Fahrgästen im Obergeschoß des Doppeldeckerbusses waren wahrlich denkwürdig. Dass dazu noch ein Megafon an Bord war, machte die Sache noch interessanter...





64<sup>th</sup> UICH Congress  
BERLIN, GERMANY  
March 23-28 2017

## 64. INTERNATIONALER UICH KONGRESS LES CLEFS D'OR IN BERLIN

Sonntag, 26.3.2017 - TAG 4

Mit einer Stunde weniger Schlaf wegen der Sommerzeitumstellung heute nacht starteten wir heute in den Tag.

Der Höhepunkt des Vereinsjahres stand bevor – die Generalversammlung der UICH „Les Clefs d'or“.

Zu Beginn wurde eine kurze außerordentliche Versammlung einberufen, da einige Statutenänderungen beschlossen werden sollten. Die Einteilung der Zones wurde neu gestaltet, so gibt es nun in Asien zwei Zonen statt einer. Diese Statutenänderungen müssen mit einer Zweidrittelmehrheit vom internationalen Board bestätigt werden – wurde sie auch einstimmig. Die Entscheidung muss später noch von der ganzen GV abgestimmt werden. Gleich danach wurde diese außerordentliche Versammlung geschlossen. Klingt alles kompliziert, ist aber normaler Teil einer Generalversammlung.



Anschließend eröffnete Colin Toomey, 1. internationaler Präsident, die Versammlung. Er erklärte die Agenda und bevorstehenden Entscheidungen. Hauptthema war die Verlängerung der Suspendierung der chinesischen Sektion. Colin erklärte die Hintergründe, die durchaus komplex sind. Er begrüßte die schwedische Sektion, die seit 2001 ruhend war. Nach vielen Jahren Aufbauarbeit ist es nun soweit – das Gündungsmitglied Schweden ist wieder mit an Board.

Thomas Munko begrüßte als Gastgeber noch einmal alle Mitglieder.

Der Sekretär James Ridenour erklärte den Ablauf. Dann fasst er die wichtigsten Punkte des Board of Director Meetings von vor zwei Tagen zusammen.

Simon Thomas, 1. Internationaler Vizepräsident gab seinen Bericht ab. Es ist schon unglaublich, wie viele Meetings und Assemblies ein Mitglied des Board of Directors im Jahr besucht.

Roderick Levejac, 2. Internationaler Vizepräsident berichtete von seinen Aktivitäten.

Und auch Anders Olsted Ruggiero, 3. Internationaler Vizepräsident erzählte von seinen Tätigkeiten und Reisen während des letzten Jahres.

Der Generalsekretär James Riddenour verlas den Moral Report, eine Auflistung aller Aktivitäten des vergangenen Jahres. Das inkludiert das neue Design der Websites, Fortschritte bei den Standards für Clefs d'or Members sowie den einheitlichen Arten der Mitgliedschaften.

Der Kassier Jean-Roland Boutille gab den Kassabericht 201 ab, sowie das Budget für 2017.

Alle Protokolle und Berichte sind übrigens über die nationalen Präsidenten erhältlich, die können sie online einsehen.



Im Moment gibt es übrigens 3815 aktive Mitglieder weltweit.

Die Suspendierung von China bis zum nächsten Kongress wurde vom Auditorium bestätigt. China hat einige noch zu klärende Probleme mit den dort registrierten Mitgliedern und den lokalen Conciergevereinigungen.

Der Antrag auf Mitgliedschaft von Indonesien wurde zur Bearbeitung an das internationale Board weitergeleitet.

Und auch die Restrukturierung der Zonen, welche einer Statutenänderung gleichkommt, wurde abgestimmt und bestätigt.

Der frühere Präsident Emmanuel Vrettos wurde ins Comité des sages aufgenommen.

Simon Thomas sprach über Charity und Social Responsibility. In England wurde der Red Nose Day unterstützt.

Colin Toomey stellte die neue Education Initiative vor. Michael Romei, ehemaliger internationaler Generalsekretär, wird ein Programm entwickeln, dass von Trainern (Mitglieder von UICH) verbreitet wird.

Roderick Levejac sprach über das Membership Committee, welches letztes Jahr ins Leben gerufen wurde. Uns Österreicher interessiert vor allem das Thema Cruise Ship Concierges. Wir haben ja einige als affiliated members.

Vor der Mittagspause gab es noch eine Präsentation von Regine Sixt, die wirklich originelle Werbefilme mit der historischen Geschichte des Unternehmens beinhaltete.



Besonders herzlich begrüßte Frau Sixt dann unseren Norbert Strambach vom Schloss Fuschl. Dort ist sie ja Stammgast.



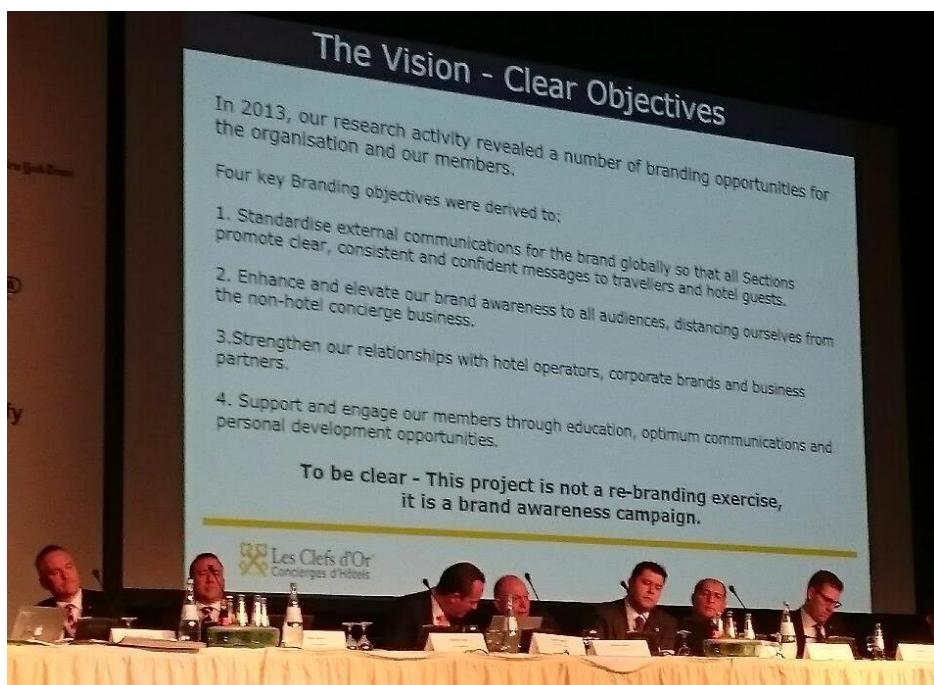
Das Nachmittagsprogramm begann mit einem Vortrag von American Express über ihre letzte Kundenerhebung. Interessante Details waren beispielsweise, dass 50% aller Emails an American Express Travel Service per Handy geschickt werden. 9 von 10 Kunden meinen, Human Touch is irreplaceable. Für 8 von 10 Reisenden sind Authentische Erlebnisse sehr wichtig. American Express ist seit vielen Jahren ein toller Partner und wichtiger Unterstützer der Clefs d'or.



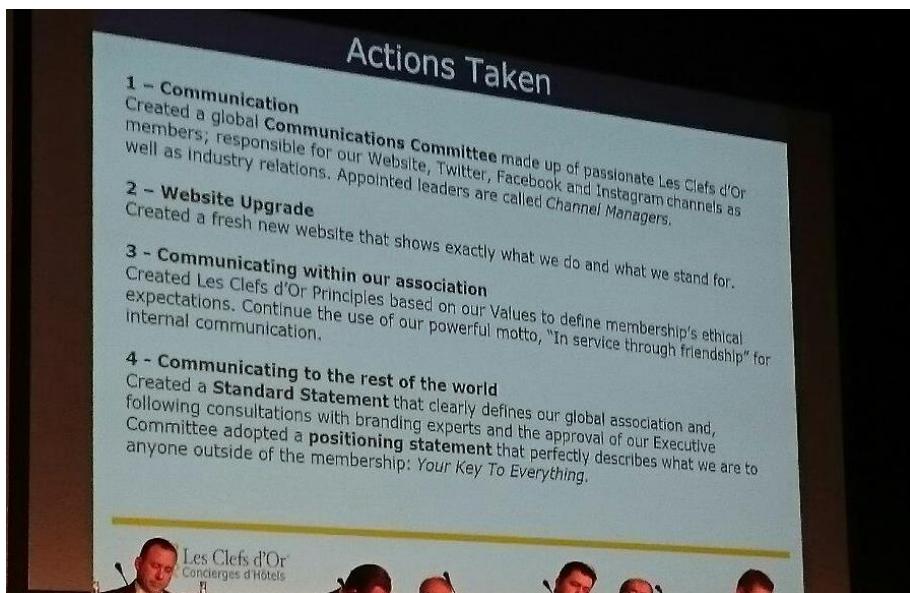
Dann wurde das neue Brand Project vorgestellt.



Auf dieser Folie seht ihr die Ziele des Projekts.



Und das ist schon geschehen:



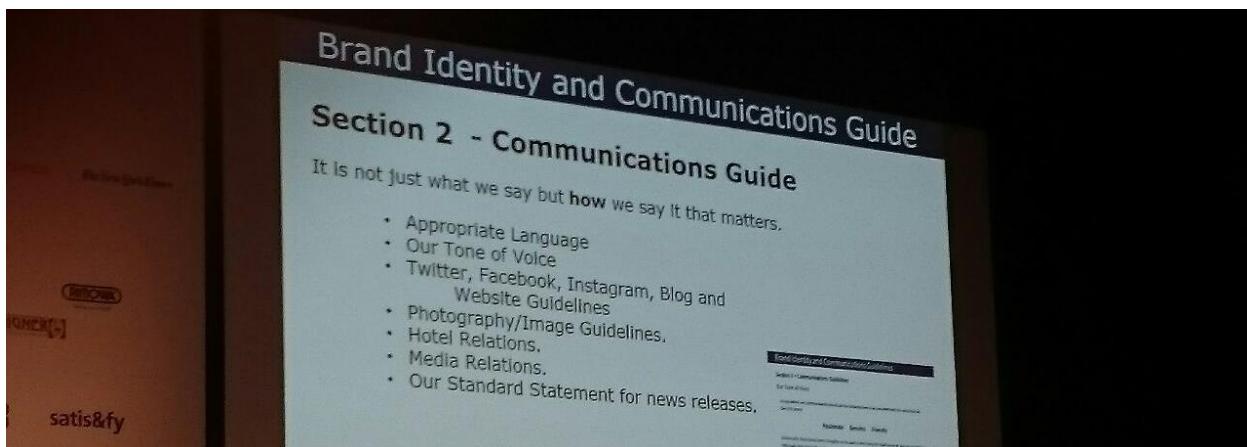
Weiters wird ein Communication Committee zusammengestellt, welches sich um eine gute, funktionierte Kommunikation kümmert.



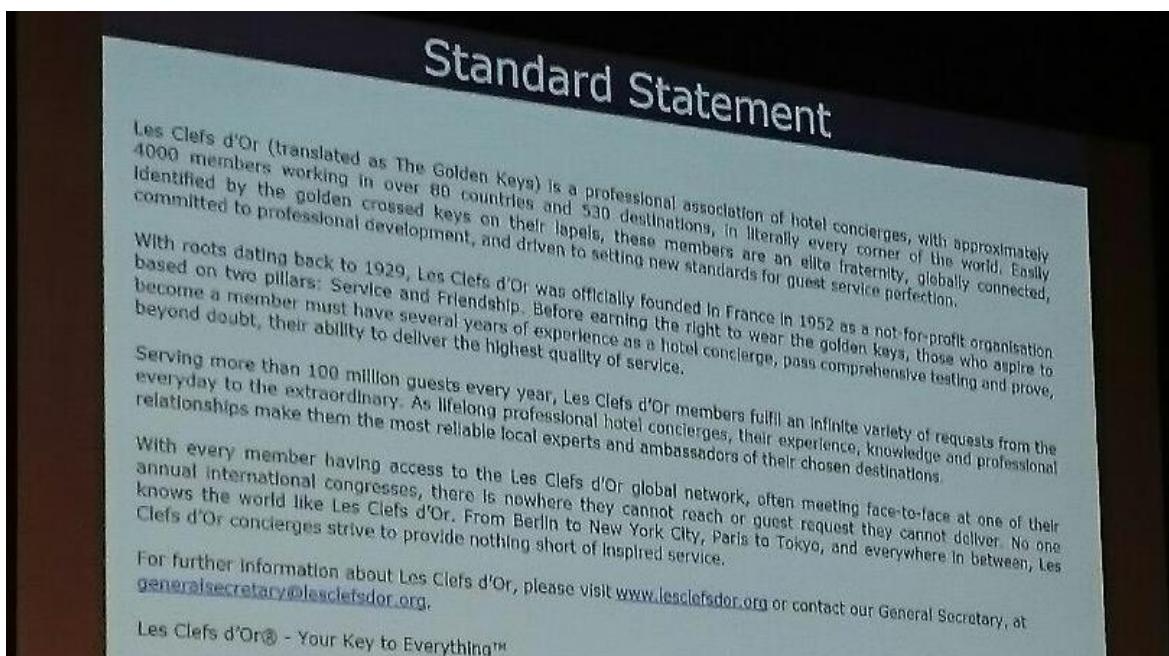
Brand Identity – wie präsentieren wir uns nach außen?



Wie kommuniziere ich am besten nach außen hin?



Außerdem wurde ein Standard Statement kreiert, damit wir alle – egal wo – die gleiche Beschreibung unseres Verbandes geben.



Weiters wurde ein Projekt vorgestellt, welches eine möglichst umfangreiche Geschichte unseres internationalen Verbandes auf die Homepage stellen möchte



Eine andere Gruppe formulierte eine Orientierungshilfe für Clefs d'or Mitglieder – die Principles.



Es wird eine neue Clefs d'or Homepage geben, mit vielen Artikeln von Mitgliedern, die ihre Destination und ihr Hotel vorstellen. Das ganze kann mit der Booking Homepage des Hotels verlinkt werden. Es wird auf dieser Homepage einen Abschnitt über unsere Geschichte geben, Neuigkeiten des Verbandes. Hauptsächlich dient diese Homepage aber der Repräsentation des Verbandes.



Danach erklang die Titelmusik von Mission Impossible und der südkoreanische Präsident Stefan Kim betrat mit zwei als Geheimagenten verkleideten Kollegen den Raum. Er präsentierte zusammen mit einer Delegation das Programm des nächstjährigen Kongresses in Seoul, der vom 5. – 10. April 2018 stattfinden wird.



Schließlich stellte sich der Panasia Kongress in Indien, Mumbai vor. Anfang September findet dieser dort statt.



Besonders emotional war die Präsentation der französischen Sektion. 2019 wird der Kongress Mitte März in Cannes stattfinden.



Im Anschluss war Zeit für Fragen an das Board. Jedes Mitglied konnte Anliegen direkt an die Mitglieder des Boards richten. Dieser Teil der Generalversammlung war ein paar Jahre lange aus Zeitgründen gestrichen worden. Nach vielen Protesten wieder fix im Programm belebt das immens die Atmosphäre des Kongresses.

Dann war es endlich soweit. Unter Standing Ovations betraten die Kandidaten für den Marjorie Silverman Award die Bühne. 13 an der Zahl.



Michael Cottan vom diesjährigen Sponsor Shangri-La Hotels hielt eine kurze Rede.

Und dann wurden die Gewinner verlesen. Der 3. Platz ging an den spanischen Kandidaten, der 2. Platz ging an den holländischen Kollegen. Siegerin wurde Jessica Gorman, Concierge im Ritz-Carlton in Buckhead, USA. Unsere herzlichen Gratulationen an Jessica.



Am Ende waren noch Wahlen am Programm. Wie jedes zweite Jahr stand das Board zur Wahl. Spannend war nur die Position des 3. Internationalen Vizepräsidenten. Hierfür stellten sich zur Wahl Edwin Saldanha aus Indien und Randy Santos aus Qatar.



Das neue Board sieht so aus:

Internationaler Präsident	Simon Thomas, England
1. Internationaler Vizepräsident	Roderic Levejac, Frankreich
2. Internationaler Vizepräsident	Anders Olstedt Ruggiero, Dänemark
3. Internationaler Vizepräsident	Randy Santos, Qatar

Abschließend gab das Committee des sages noch seinen Bericht ab. Dieser „Rat der Weisen“, bestehend aus lauter ehemaligen internationalen Präsidenten wacht über die Statutenkonformität und die Entwicklungen innerhalb unseres Verbandes.

Pünktlich schloss Colin Toomey die Generalversammlung. Nicht, ohne sich vorher bei der Deutschen Sektion, den Veranstaltern, zu bedanken. Mit Standing Ovations für diesen großartigen Kongress schlossen wir uns an.

Nach dem Kongress und In der Pause hatten wir wieder Gelegenheit, die Firmeninfostände zu besuchen und neue Produkte kennenzulernen. Neue Concierge Organisations Computerprogramme oder downloadbare Medien, etc.



Was außerdem noch vor Ort war? Man glaubt es kaum! Ein Tattoo Stand. Und einige, wie hier Sven Steffens aus Paris ließen sich doch gleich ein neues Schmuckstück reinnadeln...





64<sup>th</sup> UICH Congress  
BERLIN, GERMANY  
March 23-28 2017

## 64. INTERNATIONALER UICH KONGRESS LES CLEFS D'OR IN BERLIN

Montag, 27.3.2017 - TAG 5

Heute war der Leisure Tag. Wir konnten uns aussuchen, in ein riesiges Hallenbad zu fahren, einer tropischen Insel nachempfunden oder eine Tour durch den Flughafen Tempelhof zu machen. Wir entschieden uns alle für Tempelhof.

Der Flughafen entstand in den 20er Jahren, wurde dann von den Nazis extrem ausgebaut. Seit einigen Jahren ist er stillgelegt.

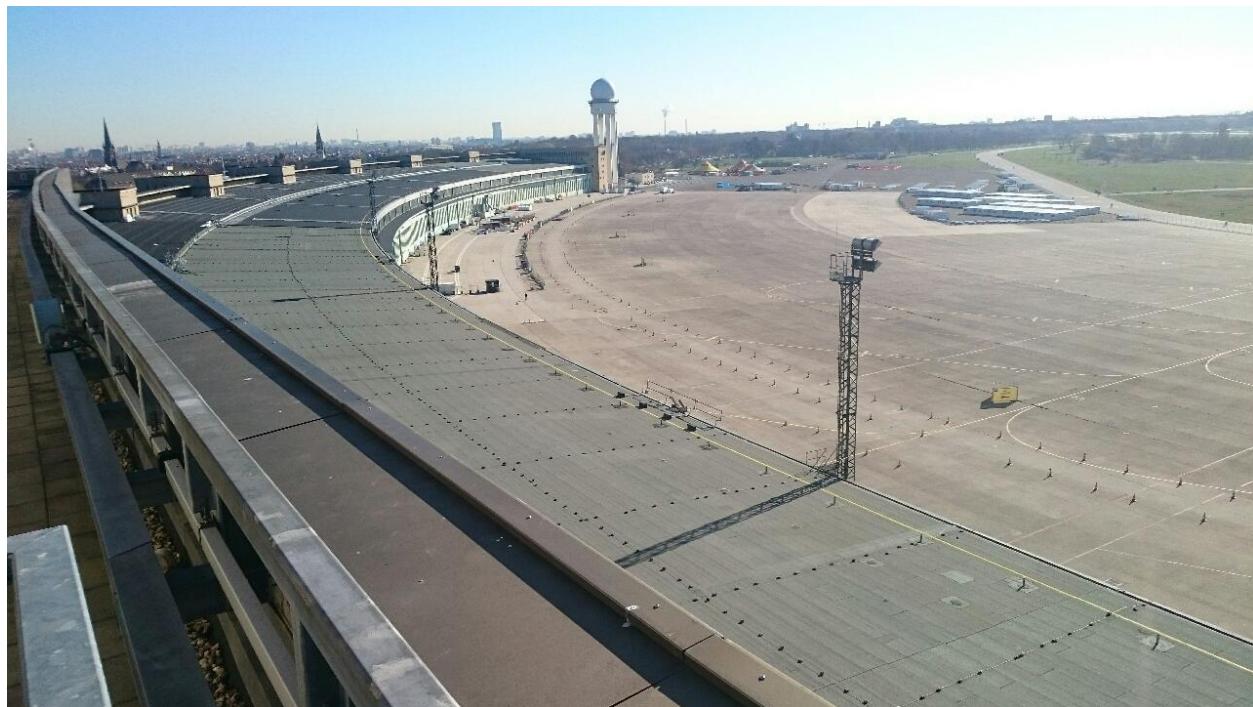
Schon im Eingangsbereich kann man die gigantomanische, etwas bedrohliche Architektur dieser Zeit erkennen.



Einige Teile wurden im Krieg und kurz nach dem Krieg zerstört und später wieder aufgebaut, wie beispielsweise die Eingangshalle.



Vom Dach aus kann man die ursprünglich geplanten Dimensionen erkennen.



Eigentlich planten die Nazis, ein riesiges Rondell zu schaffen, und auf den Vordächern Tribünen wie in einem Stadion zu installieren. Deshalb auch der stufenweise Anstieg, den man hier sehen kann. Konzipiert war dieser Zuschauerbereich für 6 Millionen Menschen!



Nur ein Bruchteil des Geplanten konnte fertiggestellt werden und heute ist das ganze Areal denkmalgeschützt. Die Berliner haben sich in einer Volksabstimmung vor einigen Jahren dagegen entschieden, Wohnhäuser auf dem Flughafenbereich zu bauen. Heute wird vor allem das ehemalige, riesige Rollfeld als Erholungsgebiet genutzt. Familienausflüge mit Grillerei, Kiting, Rollerbladen, Laufen, hier ist speziell am Wochenende sehr viel los.

Nach dem zweiten Weltkrieg gab es ja während 11 Monaten die berühmte Blockade Berlins durch die Russen. Die USA organisierte die bekannte Luftbrücke. Von drei Flughäfen in Berlin (hauptsächlich aber Tempelhof) landete und startete alle 2 Minuten ein Flugzeug, um die Bevölkerung ernähren zu können. Von den sogenannten Rosinenbomben ist ein Exemplar zu besichtigen (Rosinenbomber deshalb, weil ein amerikanischer Pilot die Idee hatte, kleine Päckchen an Fallschirmen kurz vor der Landung für die Kinder abzuwerfen, darin hauptsächlich getrocknete Früchte und Bonbons).



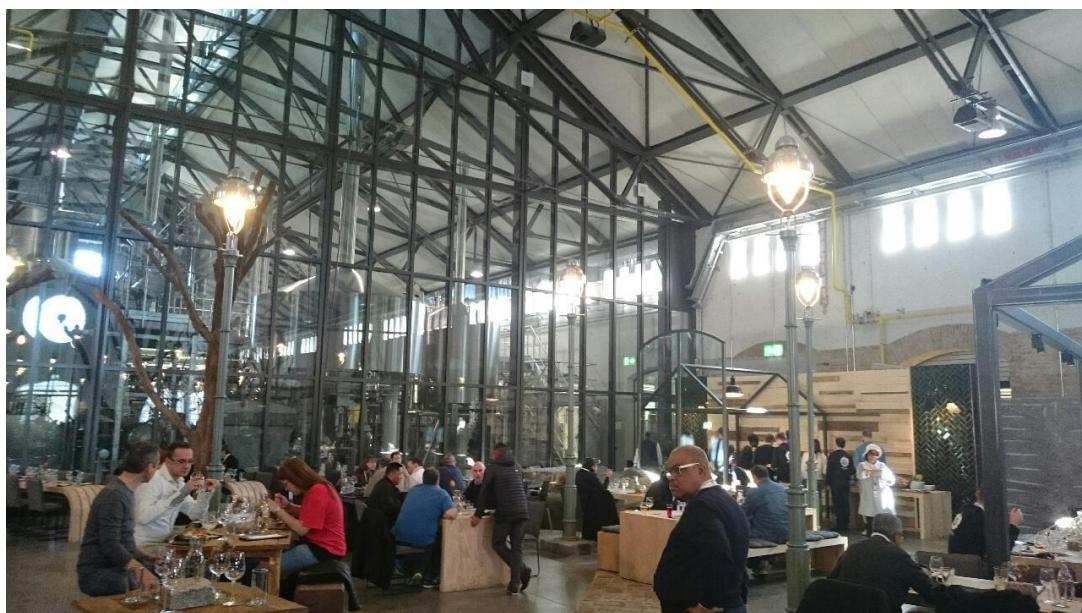
Im Kellerbereich konnten wir die bedrückende Stimmung der Luftschutzbunker erleben. Bemerkenswert neben dem ausgeklügelten Belüftungssystem die Wandbemalung. Kurze Gedichte von Wilhelm Busch sollten die Ausharrenden, besonders die Kinder, etwas bei Laune halten.



In manchen Bereichen – der ursprünglichen Eingangshalle und bei mancher Seitenansicht des Gebäudes war die Handschrift, der klassizistischen und fast angsteinflößenden Bauart der Nazis, gut zu sehen.



Zu Mittag wurden wir in die Stone Brewery gebracht. Eine wirklich coole, modern gestaltete Brauerei mit exzellentem Gebräu.



Abends kam dann unser großer Auftritt. Galaabend mit dem Thema „Die goldenen 20er“. Super großzügigerweise wurden die Herren der österreichischen Delegation von Kurt Wiedemann / Sir Anthony in Wien mit Fracks ausgestattet. Das war natürlich DIE Sensation. Wir trafen uns vorweg in Florians Zimmer, um gemeinsam zu „erscheinen“.



Dann schritten wir die Treppen hinunter. Die Herren – ein Traum.



Unsere Damen in Begleitung – ein Gedicht.



Und hier noch die gesamte österreichische Delegation.



Von links: Domonkos Kekesi, Florian Dickhut, Peter Voros (unser Schützling aus Bratislava), Harti Pfleger, Norbert Strambach, Beate Pfleger, Lukas Fürst, Thomas Klingsbigl, Johannes Hausberger, Florian Muigg, Marion Trathnigg, Dieter Ludewig, Friedl Seitl, Julia Gombocz, Christian Neubauer, Christian Paral, Philipp Voigt.

Wir betraten den toll dekorierten Ballsaal.



Überraschend viele der Besucher waren dem Aufruf gefolgt, passende Kleidung zu tragen. Den Kostümbewerb für die authentischste Bekleidung gewannen..... natürlich wir, die Ösis!!! Auf der Bühne aufgereiht wie die Orgelpfeifen wurden wir dann noch wegen unserer Ähnlichkeit mit den Comedian Harmonists aufgefordert, ein Ständchen darzubringen. Kurz entschlossen gaben wir das Petersbrünnele um Besten. Lautstarker Applaus war uns gewiss.





Die Musik an diesem Abend war streng aus der Zwischenkriegszeit. Ein Charleston Kurs war genauso Bestandteil (die österreichische Sektion half natürlich den deutschen Gastgebern auf der Bühne beim Demonstrieren bereitwillig aus) wie ein authentisches Orchester mit grandioser Sängerin.

Tja, und dann bleibt noch zu sagen – unser Christian Neubauer ist halt ein begeisterter Tänzer, und das wirkt halt auf die Damen wie ein Magnet...



Somit geht der 64. Internationale Kongress der UICH „Les Clefs d’or“ zu Ende. Es war eine tolle, sehr gelungene Veranstaltung, welche nur wenige Kleinigkeiten zur Verbesserung beinhaltete. Die Atmosphäre unter den Teilnehmern war großartig, der Ablauf war fast reibungslos, die Transferwege waren recht kurz. Und vor allem verbreitete die deutsche Delegation eine gute Stimmung, die unserer Vereinigung den Raum und die Zeit gab, sich wieder zu feiern und für ein weiteres Jahr Kraft und Motivation zu schöpfen. Bis auf ein Wiedersehen im nächsten Jahr.