



Laura Bründler ist Conciierge des Jahres

Die Altendörflerin wird in einer Männerdomäne mit dem begehrten Award ausgezeichnet. Als diplomierte Hotelière arbeitet sie mit Herzblut im Hotel Waldhaus in Sils.

von Johanna Mächler

Der Lebenslauf von Laura Bründler liest sich so geschlossen, dass er keine Fragen aufwirft. Jede Ausbildung bis zum Abschluss der Hotelfachschule, die sie als diplomierte Hotelière verliess, zeigt den gradlinigen Weg zur Conciierge. «Ich wusste schon als Schülerin nach dem Schnuppern im Hotel Panorama in Feusisberg, dass ich in der lebendigen Atmosphäre der Hotelwelt arbeiten will», sagt sie. Gleich nach der kaufmännischen Ausbildung sammelte sie Erfahrungen in verschiedenen Hotels im In- und Ausland.

In grossen Hotels ausgebildet

Stete Weiterbildung führte die heute 34-Jährige unter anderem 2012/2013 nach Thailand, ab dann nach Zermatt (Mont Cervin Palace), nach St. Moritz (Grand Hotel des Bains Kempinski) und 2020 nach Sils-Maria (Hotel Waldhaus). Damit arbeitet sie nun mehr als fünf Jahre als Conciierge, eine Bedingung, dass man überhaupt für den Award vorgeschlagen werden kann. Der unabhängige Hotelbewerter Karl Wild wurde durch Gästeempfehlungen auf Laura Bründler aufmerksam. «Der Award ist eine Auszeichnung, die mir berufliche Möglichkeiten eröffnet», sagt sie.



Kommunikatives Organisationstalent: Laura Bründler stellt die Interessen ihrer Gäste ins Zentrum. Ihr Einsatz wird mit dem Award zur Conciierge des Jahres gewürdigt.

Bild zV



Fast nur ein Männerberuf

Was macht denn nun einen guten Concierge aus, von denen es in der Schweiz rund 130 männliche und lediglich fünf weibliche gibt? «Wir haben eine gastgebende und dienstleistende Mentalität», fasst sie das Naheliegende zusammen. «Unser Arbeitsplatz ist nicht nur die Rezeption, wir haben das Hotel im Überblick. Wir sind immer da, aber auch unsichtbar. Wir versuchen, etwas Magie walten zu lassen.» Als Concierge habe man einen tollen Kontakt zu den Gästen und könne ihnen mit kleinen Gesten oder guten Tipps zum Wow-Effekt verhelfen. Und natürlich gebe es auch Grenzen: «Ein Clefs d'Or Concierge wird sich bemühen jeden Gästewunsch zu erfüllen, solange dieser moralisch, legal und menschlich machbar ist», ist in der Charakteristika der schweizweiten Vereinigung der Berufsleute zu lesen.

Üblicherweise haben fünf- und mehr Sterne-Hotels Concierges. Sie empfangen meist reiche Kundschaft. Da kämen schon mal spezielle Wünsche auf: «Einen Blumenstraus für 700 Franken in anderthalb Stunden organisieren. Oder Gäste können nicht entscheiden, in welchem Restaurant sie essen wollen. Oft machen wir die Buchung und bestellen auch gleich die Limousine für den Besuch im 500 Meter entfernten Restaurant», schildert sie zwei Beispiele.

In der Welt der Reichen und Schönen gebe es grosse Unterschiede. Von lebenswerten und bescheidenen Menschen bis zu arroganten Neureichen ohne Manieren. Von Menschen, die ihren Reichtum nicht betonen und solchen, die ihn zeigen. Als Concierge hat sie in jeder Situation professionell zu handeln was auch bedeutet, eigene Gedanken und Gefühle zu kontrollieren.

Bezahlung könnte besser sein

Gar nicht so einfach, könnte man meinen. Laura Bründler stellt das nicht in

Abrede, betont aber vor allem die grosse Befriedigung dieser Tätigkeit, auch wenn der Tag 12 bis 16 Stunden dauere. Sie gesteht aber ein, dass der Beruf der Concierge «leider eher schlecht bezahlt» ist. In der Zwischensaison – also Mai/Juni und November/Dezember verdient sie gar nichts, ist offiziell nicht mal angestellt.

Laura Bründler ist mittlerweile auch im Vorstand der Vereinigung Clefs d'Or Schweiz, welche sich der Haltung des Qualitätsstandards der Concierges verpflichtet hat. Die Vereinigung agiert fast weltweit in der Clefs d'Or International des Concierges d'Hôtels.