

Hinter den Kulissen eines Luxushotels

■ VON HEIKE WEICHLER

Egal ob Grandhotel, Fünfsternhaus oder Luxusresort: In dieser Kategorie erwarten Gäste exzellente Leistungen – und bekommen sie gewöhnlich auch. Doch wie funktioniert der Service eigentlich? Das „Grand Hotel a Villa Feltrinelli“ in Gargnano am Gardasee gewährt Einblicke.

6 Uhr Wenn sich die meisten Gäste in der Beletage noch mal in der exquisiten Bettwäsche umdrehen, nehmen im Erdgeschoss die guten Geister des Hauses den Betrieb auf. Die Tische auf der überdachten Terrasse „La Pergola“ werden eingedeckt, Koch Angelo richtet Obstteller her: Früchte werden gestiftet, gefächert und mit Beeren drapiert. Melanie vom Frühstücksservice trägt die essbaren Kunstwerke, Cappuccino und die Tageszeitung „Herald Tribune“ zur Suite „Al Lago“. Früher war diese Suite der Salon der Verlegerfamilie Feltrinelli, die das neogotische Anwesen 1892 als Sommerresidenz errichten ließ. Die Gäste heute, ein Bankier aus London und seine Gattin, werden früh wach. Aber das heißt nicht, dass man auch früh aufsteht. Das ist auch nicht nötig, selbst vom Bett aus hat man einen grandiosen Blick auf Wasser und Berge.

7.30 Uhr Weniger wohl fühlt sich der Gast im Turmzimmer „La Torre“. Zahnschmerzen haben ihn geweckt. Ein Fall für Resident-Managerin Gabi Schober. Die 38-jährige Kärntnerin definiert ihre Aufgabe so: „Mein Job ist, die Gäste glücklich zu machen!“ Diesmal ein Leichtes, denn Leid macht bescheiden: Noch vor der Praxisöffnung verschafft sie dem geplagten Mann aus Lugano einen Termin beim Zahnarzt im Ort.

8 Uhr Die Wäscherei im Souterrain arbeitet auf Hochtouren. Bis 7 Uhr werden die Wäschebeutel der Gäste eingesammelt. Alles wird gewaschen, gebügelt, gefaltet, mit einem Lavendelsäckchen beduftet und in Seidenpapier eingeschlagen. Noch am selben Vormittag bringen die Mädchen vom Housekeeping die Wäsche zurück. Wenn es eilt, auch schon nach 90 Minuten. 14.000 Wäschestücke nehmen pro Jahr diesen Weg.

9 Uhr Ein Gästepaar, in Bademäntel gehüllt, nimmt sein Frühstück in den Korbsesseln auf der Veranda zum See ein. Man fühlt sich wie zu Hause – nur irgendwie besser. Auf Wunsch wird jede Mahlzeit an jedem beliebigen Fleck des über zwei Hektar großen Anwesens serviert.

10 Uhr Servicemitarbeiter geben dem Housekeeping ein Signal, wenn Gäste zum Frühstück erscheinen. Bei 21 Suiten fällt der Überblick leicht. Niemand soll im Zimmer vom Reinigungsteam gestört werden. Eine Stunde dauert das Herrichten, penibel nach Fotovorlagen und Inventarplan. Alles soll exakt so aussehen, wie es die kalifornische Innenarchitektin Pamela Babey 2001 nach der fünfjährigen Restaurierung des Hauses eingerichtet hat. Egal ob Schmuck oder Dessous nach der Abreise im

Zimmer zurückbleiben: Fundstücke werden nur Stammgästen gemeldet, um delicate Verwicklungen zu vermeiden.

10.30 Uhr Hausmeister Gianluca Zanini eilt ins ehemalige Bootshaus direkt am Wasser. 180 Quadratmeter Wohnfläche auf zwei Etagen, zu mieten ab 4300 Euro pro Tag. Ein Riemchen des kostbaren Lederparketts muss ausgewechselt werden, ein umgekipptes Rotweinglas hat den Belag ruiniert. Im Winter, wenn das Haus eine umfassende Renovierung erfährt, ist weit mehr zu tun. Etwa eine Million Euro kostet es jedes Jahr, alles zu überarbeiten. Die Marmorbäder werden gewachst, massive Holztüren geölt, Möbel restauriert, Stoffbezüge gewechselt.

11.15 Uhr Naomi Campbell lässt anrufen. Sie ist in Mailand und will am nächsten Tag anreisen. Man möge bitte die beste Suite, „Al Lago“, für sie reservieren, den Rest der Etage für ihre Entourage. Das ganze Stockwerk soll für andere Gäste gesperrt werden. Nicht möglich? Stammgäste sind bereits gebucht? Miss Campbell ist nicht amüsiert. Peter Eisendle, Food- and Beverage-Manager und der Mann für alle Fälle im Haus, nimmt es gefasst: „Manchen Gästen ist nicht klar, dass wir kein 200-Zimmer-Hotel in New York sind.“

Auch Hugh Grant fragt leider oft zu kurzfristig an, ob er in seiner Liebessuite wohnen könne. Julia Roberts kümmert sich dagegen frühzeitig um die Buchung einer Suite in der „Casa Rustica“. Das Anwesen schätzt sie besonders wegen des kleinen privaten Gartens für ihre drei Kinder. José Carreras kommt jedes Jahr und mietet das Bootshaus. Wenn seine österreichische Frau Jutta Geburtstag hat, wird das Personal freundlich genötigt, beim Ständchen mitzusingen.

12 Uhr Neue Gäste kommen an. Ein Münchner Bauunternehmer lässt sich mit Gattin und einem befreundeten Paar per Hubschrauber einfliegen und landet auf dem penibel manikürten Kricketrasen.

13 Uhr Lunchzeit auf der Terrasse „La Pergola“ mit Blick über den Gardasee. Direktor Markus Odermatt parliert mit seinen Gästen so entspannt, als machte er selbst Urlaub. Die private Atmosphäre ist gewollt, nach seinem Motto: „Wir sind kein Hotel, sondern ein Haus mit Gästen.“ Mit besonderen Gästen, die andere neugierig machen. Der Ausflugsdampfer „Principessa“ pirscht heran. Gedrosselte Fahrt, das Schiff schiebt sich in Position und verharrt an der Stelle, die den Gästen an Bord einen Spalt freie Sicht gewährt durch die penibel gestutzten Hecken. Blitzlichter flackern auf. Der Kapitän dreht den Kahn auf der Stelle. Die Gäste backbord wollen auch etwas sehen. Noch mal Blitzlichter aus Digitalkameras, dann schleicht sich die „Principessa“ davon.

13.30 Uhr Gabi Schober steigt ins Stoffarchiv unterm Dach. Ein fleckig gewordener Kissenbezug muss ausgetauscht werden. Hier oben lagern Muster und genaue Bezeichnungen von über 200 Textilien aus der Villa für Vorhänge, Bettüberwürfe, Sessel, Sofas. Viele Stoffe sind eigens für das Hotel gefertigt worden. Es gibt auch ein Inventarbuch, in dem die Herkunft jedes Objekts im Haus verzeichnet ist.

14.30 Uhr 8000 Ferrari-rote Eisbegonien im Park müssen für eine Hochzeitsfeier gegen weiße ausgetauscht werden. So der Wunsch des Brautvaters, ein Industrieller aus Mailand. Allein acht Gärtner kümmern sich täglich um Park und Blumenbeete auf dem 2,4 Hektar großen Anwesen „Der Park wird jeden Tag hergerichtet – so wie die

In der „Villa Feltrinelli“ am Gardasee urlauben Schauspieler, Industrielle und sonstige Betuchte. Was genau passiert, damit sie sich wohlfühlen? Unsere Autorin hat einen Tag lang Protokoll geführt



Tipps & Informationen

Anreise Zum Beispiel von Berlin-Tegel mit Air Berlin (www.airberlin.de) nach Verona oder von Berlin-Schönefeld mit Ryanair nach Bergamo (www.ryanair.com), weiter mit dem Mietwagen.

Unterkunft „Grand Hotel a Villa Feltrinelli“, Gargnano, Juniorsuite ab 950 Euro pro Nacht. Limousinentransfer von den Flughäfen ab 220 Euro pro Strecke, www.villafeltrinelli.com, „Lefay Resort & Spa Lago di Garda“, Gargnano, Juniorsuite ab 320 Euro, www.lefayresorts.com, „Lido Palace“, Riva del Garda, Juniorsuite ab 476 Euro, www.lido-palace.it

Buchtipps „Kulinarische Entdeckungen am Gardasee 2011/2012“, Monika Kellermann, Gardasee Tourismus GmbH, 296 Seiten, 17,80 Euro.

Auskunft Italienische Zentrale für Tourismus in Frankfurt, ☎ 069/23 74 34, www.enit-italia.de

Zimmer gemacht werden“, sagt Direktor Markus Odermatt.

15 Uhr Poolboy Tony, 21, serviert den sich sonnenden Gästen Obst als Erfrischung. „Nirgendwo kann ein Hotel so punkten wie beim Poolservice“, ist Peter Eisendle überzeugt. „Der Gast hat Zeit, sich Gedanken zu machen, zu beobachten.“ Lohnt es sich hierherzukommen? Ist das alles sein Geld wert? Darum wird großer Wert auf kleine Gratisannehmlichkeiten zwischen durch gelegt. Alkoholfreie Cocktails und Sorbets werden gereicht, es gibt Flipflops, Sonnencreme, Wasser, Schwimmbrillen und Magazine.

16 Uhr Sternekoch Stefano Baiocco gönnt sich einen Gang in den Kräutergarten, um vor den Dinnervorbereitungen zu entspannen. Manche der 150 Gewürzpflanzen hat er von Reisen mitgebracht. Sein liebstes Kraut ist Basilikum, von dem er neun Varianten züchtet, darunter mit Zimt-, Zitronen- und Lakritzaroma.

17.30 Uhr Dr. Brown reist mit Frau, seinem elfjährigen Sohn und dessen Kinderfrauen an. Nur das Hotelmanagement weiß: Hinter dem Decknamen verbirgt sich Richard Gere. Die Mitarbeiter sollen nicht vorab in Aufregung versetzt werden. Die Geres sind Stammgäste, bescheiden, freundlich und gern bereit, mit dem Personal für ein gemeinsames Foto zu posieren. Was Gere nicht weiß: Die Zimmermädchen kabbeln sich darum, seine Wäsche waschen zu dürfen, und beobachten den Star heimlich hinter der Hecke, wenn er im Gartenpavillon meditiert.

18.30 Uhr Peter Eisendle soll eine Route nach Portofino ausarbeiten – aber ohne Tunnel, bitte schön! Die Auftraggeberin, eine amerikanische Immobilienkönigin, hat Angst vor dunklen Röhren. Ein Hubschrauber kommt nicht infrage, da auch Fluggeräte mit nur einem Motor sie in Panik versetzen. Ihr Privatjet ist für diese Strecke keine Option – in Portofino gibt es keine Landebahn. Peter bemüht Computerprogramme und einen Kollegen in einem Hotel vor Ort. Am besten wäre natürlich, man könnte die Topografie der Region ändern. Zuweilen schafft es ein Gast auch, sieben Mitarbeiter gleichzeitig zu beschäftigen. Da sollen 100 Baccararosen zur Versöhnung für die verstimmte Gattin beschafft werden und Karten für die Opernfestspiele in Verona. Oder jemand braucht dringend die aktuelle Ausgabe von „Architectural Digest“. Die Amerikanerin mit Tunneltrauma übrigens kommt über Nacht zur Einsicht und ändert ihre Reiseroute nach Florenz.

20 Uhr Während Stefano Baiocco getrüffeltes Seeteufel und Kobe-Rindersteaks mit Shiitake-Pilzen auftragen lässt, bereitet Peter Eisendle seinen Auftritt vor: Zum 30. Hochzeitstag möchte ein Verleger aus London eine Flasche Champagner mit dem Säbel geköpft haben. Dann fährt eine gepanzerte Limousine vor. Sicherheitsleute betreten die Villa. Einer trägt einen Lederkoffer, mit einer Handschelle am Arm gesichert, darin ein 500.000-Euro-Collier von Cartier.

23 Uhr Ein Sicherheitsmann geht bis 7 Uhr morgens um das Anwesen und löst stündlich an vier Positionen einen Zeitstempel aus.

24 Uhr Im Bootshaus gehen die Lichter aus. Die Bewohner, ein American-Express-Manager und seine Frau, schlafen im oberen Stockwerk. Es gibt noch einen dritten Gast: Sein Arbeitsvertrag zwingt den Amerikaner, mit Leibwächter zu reisen. Und der richtet sich für die Nacht in einem Ruderboot auf dem Wasser ein.

➤ Die Reise wurde unterstützt von der „Villa Feltrinelli“.



Villa Feltrinelli in Gargnano mit Privatzugang zum Gardasee (großes Bild); Fotos rechts von oben nach unten: Feine Antiquitäten im eleganten Salon; der Pool im Garten; Terrasse „La Pergola“; etwa eine Stunde braucht das Reinigungsteam, um die Zimmer nach Fotovorlagen herzurichten; die Marmorbäder werden jährlich gewachst

THOMAS FLÜGGE (5), VILLA FELTRINELLI