



Luana Zanchetta ist als Zimmerdame im „Baglioni Hotel Luna“ in Venedig tätig.

THOMAS FLÜGGE

Es ist 8:45 Uhr. Manche Gäste drehen sich noch einmal wohligh in der Damast-Bettwäsche, andere lassen sich beim Frühstück den ersten Cappuccino servieren. Die sechzehn Damen vom Housekeeping im „Hyatt Centric Murano Venice“ sind schon etwas länger auf den Beinen. Muntere Betriebsamkeit herrscht in den Hauswirtschaftsräumen jeder Etage des 118-Zimmer-Hotels, das hinter den Fassaden einer historischen Glasfabrik entstanden ist.

Frische Badetücher und Bettbezüge werden auf die Servicewagen gestapelt, Reinigungsmittel aufgefüllt und Kosmetikprodukte wie Shampoo und Bodylotion dazu gepackt. Alice Peris, die Housekeeping-Managerin, sichtet die Liste der An- und Abreisen und bespricht mit den Kolleg:innen an der Rezeption spezielle Wünsche, etwa ein Babybett oder extra Kopfkissen.

Einmal war ein Waschlapfen in einer ganz speziellen Größe erbeten. Kurzerhand nähte Alice Peris das benötigte Format selbst aus einem zurechtgeschnittenen Handtuch. Weniger bescheidene Anliegen kennt man zwanzig Bootsminuten entfernt in Venedigs Traditionshaus „Baglioni Hotel Luna“. „Ein amerikanischer Geschäftsmann schickte uns mal vorab vier Seiten, wo detailliert stand, was er erwartet“, erinnert sich General Manager

Hinter den Kulissen

Luxushotels stehen für himmlisches Schlafen und Eleganz. Aber wie funktioniert da der Betrieb? Wir haben uns Notizen gemacht

HEIKE WEICHLER

Gianmatteo Zampieri. „Zum Beispiel Ess-Restriktionen aller Art, technische Ausrüstung, acht Handys für sich und seine Frau, spezielle Computer, Streaming-TV, drei Sorten Mineralwasser, sieben Sorten

Kaffee, als Obst nur frische Waldbeeren. Dafür haben wir eine extra Konferenz mit allen Abteilungsleitern gehalten und eine ganze Woche gebraucht, bis alles beschafft und organisiert war.“

Dass solche Extravaganzen gesondert in Rechnung gestellt werden, versteht sich. Zusätzlich zu den 8000 Euro pro Tag in der 125 qm großen Suite St. Giorgio, mit Terrasse und Traumblick auf den Canal Grande und die Lagune von Venedig.

Für das Herrichten der Zimmer hat jedes Top-Hotel seine genauen Abläufe definiert. Im Architektur-Wunder von London, dem legendären 310 Meter hohen „The Shard“, residiert das „Shangri-La“ auf den Etagen 34 bis 52 in der spitzen Pyramide aus Glas und Stahl. Hausdame Agnes Koteles listet zwanzig Arbeitsschritte für die Zimmermädchen auf. Neben der peniblen Reinigung wirklich jeden Winkels werden die Betten täglich frisch bezogen, die gesamte Zimmer-Elektrotechnik von den Lampen bis zur Fensterverdunkelung überprüft sowie frische Gläser, Tassen, Teebeutel und Kaffee kapseln platziert. Zum Schluss kommt der UV-Licht-Check im Dunkeln, ob auch wirklich die kleinste Staubflocke entfernt ist.

Im Schnitt dauert das etwa 50 Minuten, bei großen Suiten entsprechend länger. Wie etwa im „The Fontenay“ an der Hamburger Außenalster, die spektakulärste Hotel-Neueröffnung der letzten Jahre in der Stadt. In dem weißen, rundum geschwungenen modernistischen Gebäude misst die Fontenay-Suite 200 Quadratmeter. „Dafür nehmen wir uns drei Stunden und 45 Minuten Zeit“, verrät Housekeeping-Direktor Thorsten

Garbade. Er legt Wert darauf, dass möglichst wenig Chemikalien fürs Reinigen verwendet werden. „Wir schätzen hier simple Haushaltstricks. Neutralen Weichspüler für Teppiche, Sprudelwasser zum Anlösen von eingetrockneten Flecken, Salz auf Rotwein, bei Gerüchen ungemahlene Kaffeebohnen und Dampf bei Vorhängen.“

Auch daheim putzt Garbade selbst. Während er die Fenster wischt, sind die Gardinen in der Waschmaschine und werden später nebelfeucht aufgehängt. Zur Weißwäsche kommt eine Dosis Backpulver, beim Aufhängen wird alles sorgfältig glatt gezogen, das spart viel Bügelarbeit. Und wer hätte gedacht, dass man an der Farbe des Staubes das Alter erkennen kann? „Weiß ist frisch, grau liegt schon länger.“ Was ihm nie ins Haus käme, sind Mikrofasertücher: „Die können Oberflächen zerkratzen und Beschichtungen abtragen. Am besten sind Leinen- oder Baumwolltücher.“

Womit kann man einer Wohnung gleichzeitig Glamour und ein bisschen Gemütlichkeit verleihen? Für Alice Peris sind das vor allem edle Bodenbeläge wie Marmor und Parkett, außerdem Leinenbetwäsche. Thorsten Garbade empfiehlt Accessoires: „Kissen, Kerzen, Vasen und Woldecken können eine große Wirkung haben. Auch sorgsam eingesetzte Lichtquellen, warme Stoffe und weiche Farbtöne erzeugen gleich etwas mehr Behaglichkeit.“

Nun geht es beim Housekeeping nicht allein um Reinigung und Wohnlichkeit. Auch andere Aufgaben wollen mit Fingerspitzengefühl gemeistert werden. Etwa, wie mit Fundstücken zu verfahren ist.

Im „Baglioni Hotel Luna“ findet sich oft Designer-Kleidung unter den Hinterlassenschaften der Gäste. „Manche kommen zum Shopping nach Venedig. Die lassen ihre Garderobe der vorigen Saison einfach im Schrank hängen“, erklärt Gianmatteo Zampieri. Nach Rücksprache mit den Gästen gehen diese guten Stücke dann in Sammlungen für Wohltätigkeitsveranstaltungen. Im „Hyatt Centric Murano Venice“ blieben schon ein Gebiss, eine lebensgroße Plastikpuppe und ein 30.000-Euro-Diamantring liegen – alles ging zurück an die Besitzer.

Umgekehrt landet auch schon mal etwas im Reisegepäck, was eigentlich dem Hotel gehört. Im „The Fontenay“ ist der Housekeeping-Direktor auch nach 30 Jahren im Geschäft noch verwundert, was so alles entwendet wird: „Da war zum Beispiel eine speziell für eine Suite angefertigte wertvolle Tagesdecke, die einfach verschwand. Manchmal sind es auch Flaschenwärmer, Kinderbademäntel und sogar Bett-Topper oder Mülleimer.“ Befinden sich die Gäste noch im Hotel, werden sie diskret darauf angesprochen, wenn etwas fehlt. Nach der Abreise ist es schwieriger, solche Fälle zu klären. Dann bleibt das Hotel oftmals auf den Kosten für den Ersatz sitzen.

Kommt die Sprache auf Marotten prominenter Gäste, geben sich fast alle Hotels zugeknöpft. Verständlich. Man möchte die wichtige Klientel nicht verschrecken und gern wieder begrüßen. Eine Ausnahme macht da „Baglioni Hotel Luna“-General Manager Zampieri bei Elton John. Der besitzt ein unscheinbares, gelbes Haus auf der Insel Giudecca, direkt an der Fondamenta San Giovanni, schräg gegenüber vom Markusplatz. „Er nutzt mit seinem Boot gern unseren Anleger, um unauffälliger ins Zentrum zu kommen“, plaudert Zampieri. „An unserer Bar nimmt er dann oft einen Drink. Derweil pielesen seine Hunde ungerührt auf den Marmorboden und verrichten auch schon mal ein größeres Geschäft.“ Der Star ignoriert es gekonnt. Das Personal dagegen ist nicht nur bestens geschult, sondern auch nachsichtig. Und macht's einfach weg.



Berliner
JOBMARKT

JETZT QR-Code
scannen und
Wunschjob finden



Andere Chefs haben auch schöne Jobs.

Position	Unternehmen	Region	Job-ID	Position	Unternehmen	Region	Job-ID
(Senior) Digital Key Account Manager (w/m/d)	BV Vermarktung GmbH	Berlin	14657114	Personalreferent (m/w/d)	RÖFA - DIE LOGISTIKER	Berlin	14658343
Backoffice-Mitarbeiterin (w/d/m) (Vollzeit, Teilzeit)	modzoro GmbH	Berlin	14658335	Referent Rechnungswesen (m/w/d)	Tentamus Group GmbH	Berlin	14658340
Hausmeister (m/w/d) für unsere Liegenschaften	Deutsche Stiftung Denkmals.	Berlin	14658339	Spezialist Kreditbearbeitung (w/m/d)	Investitionsbank Berlin	Berlin	14658338
Haustechniker (m/w/d) Elektro in Berlin	RGM Facility Management	Berlin	14658337	Studentische Hilfskraft Online-Nachrichten (w/m/d)	Berliner Zeitung	Berlin	14657113
Internetsleiter (m/w/d)	Königin Luise Stiftung	Berlin	14658344	Teamassistent (m/w/d) Customer Service	Scheidt & Bachmann GmbH	Berlin	14658336
Kraftfahrer (w/m/d)	Deutscher Bundestag	Berlin	14658332	Verwaltungsleiter (m/w/d)	Die Gastmannschaft GmbH	Berlin	14658334
Mitarbeiter IT-Infrastruktur (m/w/d/div)	DRV Bund	Berlin	14658341	Verwaltungsmitarbeiter (m/w/d)	Robert Koch-Institut	Berlin	14658342
Online C/D / Redakteur Evangelische Zeitung (w/m/d)	Jimg - Ital's machine GmbH	Berlin	14657110	Vorbereitende Buchhaltung / Office Assistenz (w/m/d)	Craftly	Berlin	14658333