

Immobilien

WELT am SONNTAG | IM1

GEWERBEIMMOBILIEN, KAPITALIEN
SENIORENRESIDENZEN
WOHNIMMOBILIEN, IMMOBILIEN IN BERLIN
IMMOBILIEN IN MÜNCHEN
IMMOBILIEN IM AUSLAND
WOHNEN AM WASSER

IM 2, 3
IM 4, 5
IM 5, 6
IM 7, 8, 9
IM 9, 10
IM 10

Der Concierge kommt in Mode

Personal für zusätzlichen Service wertet Wohnanlagen auf – mal ganz teure, aber auch eher billige

Von Susanne Ziegert

ES GAB NOCH KEINEN WUNSCH, den Cornelius Robinson nicht erfüllen konnte. Süßigkeiten mitten in der Nacht? Mit einem Lächeln hat er sie serviert, als wäre das alltäglich im Land des pünktlichen Ladenschlusses. Skatkarten am Sonntagabend, Einzelbetreuung für den neurotischen Großstadt-Pudel oder Ausflug per Hubschrauber – solche Aufträge sind für den dunkelhäutigen Amerikaner Routine. Doorman ist sein Beruf, und den übt er im Premium-Bereich aus. Aber auch an anderer Stelle – etwa im Ex-DDR-Plattenbau – sorgen Concierges für Wohlfinden im Haus.

Eine gute Fee ist Cornelius Robinson nicht. Man muß schon Millionär sein, um zu seinen Kunden zu zählen, denn Robinson ist einer von acht Doormen für das „Wohnen mit Fünf-Sterne-Plus-Service“. Sein Schreibtisch mit Marmorbord steht in der holzgetäfelten Eingangshalle neben dem Hotel „Ritz-Carlton“ am Potsdamer Platz in Berlin. Zwischen 7500 und 9500 Euro kostet der Quadratmeter Wohnfläche in den 14 Tower-Appartements. Die Hälfte dieser Luxuswohnungen ist verkauft.

Gestellt werden die Doormen von der Agentur Gamma & My. Deren Gründerin Gabriele Szeszkat kommt aus dem Hotelgeschäft

und machte sich 2003 selbstständig. In ihrem Doorman-Dienst ist eine zweite Mannschaft in der Ausbildung. „Wir haben Anfragen aus anderen deutschen Großstädten“, berichtet Gabriele Szeszkat. Bei ihrem Service orientiert sie sich an Doormen der Luxusklasse an der New Yorker Park Avenue.

„In Deutschland ist ein solcher Dienst mit Fünfsterne-Service Neuland. Das ist ein kleines Marktsegment – aber ein wachsendes“, sagt die Agenturgründerin. Die meisten anderen Concierge-Dienste seien vor allem für die Sicherheit zuständig. Am Empfang der Tower-Appartements aber werden gehobene Dienstleistungen und Informationen geboten.

Die meisten Doormen haben zuvor in Luxushotels gearbeitet, einer reiste auf Kreuzfahrtschiffen. „Lernen kann man den Beruf nicht“, meint Cornelius Robinson: „Herzlichkeit, die hat man oder hat sie nicht“, unterstreicht er mit einem breiten Lächeln. Den Bewohnern will er das Gefühl geben, daß sie „nach Hause“ kommen, wenn er sie namentlich begrüßt. Geheime Hilfsmittel liegen in der Schreibtischschublade: Fotos der Bewohner sind dort verstaut, um die Namen zu lernen.

Wer dort wohnt? Makler sprechen von einer „internationalen Zielgruppe mit drei oder vier Wohnsitzen“. Und auch die Con-



Cornelius Robinson, ein Berliner Premium-Doorman, im Beisheim Center am Potsdamer Platz

AMIN AKHTAR

cierges sollten in der Welt herumgekommen sein, verlangt die Agenturchefin. Ihre Mitarbeiter müssen mindestens 35 Jahre alt sein und Lebenserfahrung mitbringen – wie Cornelius Robinson. 1966 kam der Pädagoge mit Universitätsdiplom als GI nach Berlin. Nach dem Dienst wurde er Jazzsänger, betrieb später seinen eigenen Jazzclub. Den verkaufte der Familienvater vor zwölf Jahren, und seither hat er in Berliner Luxushotels als Doorman gearbeitet.

Da trifft man Berühmtheiten. Henry Kissinger schüttelte ihm im

„Palace Hotel“ stets persönlich die Hand. Verwirrung gab es beim Besuch des nigerianischen Präsidenten. Der hielt den Doorman wegen seiner eleganten Uniform mit Schulterstücken und Kappe für den Hoteldirektor. Robinson rettete die Situation mit Humor.

Die meiste Zeit des Doorman-Dienstes verbringt er am Schreibtisch, den Blick auf dem Bildschirm mit Überwachungsbildern der Tiefgaragen. Früh kontrolliert er die Reinigung bei einem Gang durchs Haus. „An den Fußleisten ist zu erkennen, ob gründlich ge-

reinet wurde.“ Für Notfälle schult ihn die Agentur regelmäßig in Erster Hilfe. Gelernt hat er auch, wie man Passagiere aus dem Fahrstuhl befreit. Doch auch ohne Katastrophen ist sein Tag nie langweilig. Bevor Wohnungseigentümer anreisen, melden sie sich häufig per E-Mail oder Telefon. Dann wird der Kühlschrank mit gewünschten Leckereien und Champagner gefüllt. Während des Aufenthalts ordern Mister Robinson und Kollegen das Frühstück aus dem „Ritz-Carlton“, holen Medikamente aus der Apotheke, besor-

gen Konzertkarten. Im Berliner Kulturleben müssen die Türmänner stets auf neuestem Stand sein und Empfehlungen geben können. Das testet die ChefIn mit wöchentlichen Fragebögen: Welche Ausstellung wird in dieser Woche eröffnet? Wie heißt der Architekt des Beisheim-Centers? Wissen muß man nicht alles, aber wo es steht. Das Recherchieren im Internet soll so angeregt werden. Ansonsten ist die Arbeit „Training on the Job“, wie Robinson sagt. Wo beispielsweise kauft man mitten in der Nacht Kuchen? „Man hat so seine Geheimnisse“, schmunzelt er. Hilfreich ist die Kartei seiner ChefIn. Dort ist der Hubschrauber-Service vermerkt, der die Kundschaft in 55 Minuten nach Kühlungsborn an die Ostsee fliegt. Oder ein Butler, der von Bewohnern für ihren Berlin-Besuch angefordert wird. Auch die Kontaktdaten mehrsprachiger Kunsthistoriker für den VIP-Besuch im Museum sind dort versammelt. Und sogar der Hundenausfuhrdienst läßt sich organisieren.

Mehr als nur Dienstleister

WENIGER VANDALISMUS

■ Den Doorman nach US-Vorbild gibt es in Deutschland noch selten. Häufiger ist der Concierge, der „häufig in Wohngebieten mit Problemen eingeführt wird. Wo Vandalismus auftritt, sich Trinker und Drogensüchtige Zutritt verschaffen, kann er den Zutritt regulieren. Die Mieter fühlen sich sicher“, erläutert Michael Scharp vom Institut für Zukunftsstudien und Technologiebewertung.

SCHWIERIGE RECHNUNG

■ Wissenschaftlich untersucht hat Scharp Dienstleistungen der Wohnungswirtschaft im Auftrag des Bundesforschungsministeriums. In vielen Berliner Plattenbauten sorgen jetzt Concierges für mehr Sicherheit, sie nehmen Postpakete oder Schlüssel entgegen. „Wenn das soziale Klima nicht stimmt und die Fluktuation hoch ist, kann eine Besetzung an der Pforte stabilisierend wirken“, so der Experte. Und: Die Hamburger Saga, die auch Plattenwohnungen verwaltet, stellte langzeit- arbeitslose Mieter aus den eigenen Häusern ein. Finanziert würden die Dienste oft mit Fördermitteln des Arbeitsamts und aus dem Europäischen Sozialfonds. Eine kostendeckende Finanzierung sei schwierig, da die Kosten nach deutschem Mietrecht nicht nachträglich umgelegt werden dürfen. „Rechnen würde sich dieser Dienst nach meiner Schätzung in größeren Anlagen mit 50 oder 60 Wohneinheiten“, so Scharp. *suzi*