

Er kennt München wie kaum ein anderer – und will jeden Wunsch erfüllen. Hier gibt der Chef-Concierge (36) des Bayerischen Hofes einen Einblick in seine Welt – und in die seiner Gäste

Von Paul Nöllke

Ist der neu? Tobias Lindner begutachtet einen kleinen Aufkleber im Fahrstuhl. „Der gehört aber nicht hierher“, sagt der Chefconciierge und zieht den Aufkleber von der Wand. Lindner kennt sich im Hotel Bayerischer Hof aus, wie nur wenige andere. Bei einem kurzen Hotel-Rundgang mit der AZ spricht er über seinen Alltag, die Wünsche seiner Gäste – und die Wiesen-Zeit im Luxushotel.

Zum Chef-Concierge ist er im April berufen worden. Berufen. So nennt er das selbst. Eigentlich wollte Lindner mal Wirtschaftsinformatiker werden. Erst arbeitete er in der Gastronomie nur als Nebenjob. „Der Dienstleistungsgedanke hat mir aber sofort zugesagt“, erzählt er. „Danach habe ich das mit der Wirtschaftsinformatik aufgegeben und eine Hotelfachausbildung begonnen. Ich hatte das Gefühl ‚Hier bin ich richtig.‘“ Lindner blieb.

Beim Rundgang durch das Hotel kann man Lindners Berufung spüren. Er hält Türen auf, begrüßt Gäste mit Namen, und als einmal ein Gast kurz verärgert wirkt, weil Lindner die Zimmertür blockiert, löst der die Situation elegant auf. „Tut mir leid, Sie sind jetzt hier gefangen“, sagt er dem Mann, den er direkt mit Namen anspricht. Der Mann lacht, als er Lindners Stimme hört – und die Situation ist entschärft.

„Man muss demütig sein. Privat bin ich das Gegenteil meiner Gäste“

Aufgewachsen ist Lindner im Ruhrgebiet. Nach seiner Hotelfachausbildung kommt er nach München. Eigentlich wollte er ins Ausland, doch „wenn man aus dem Ruhrgebiet kommt, da ist München ja fast schon Ausland“, scherzt er.

Lindner beginnt seine Arbeit im Hotel Vier Jahreszeiten, und wechselt später zum Hotel Bayerischer Hof. Im April steigt er hier zum Chef-Concierge auf. „Der Bayerische Hof ist ein ganz besonderes Hotel“, erklärt er. „Mit den vielen Angeboten und Veranstaltungen ist es eher wie ein Kreuzfahrtschiff an Land, als ein normales Grand-Hotel.“ War es für Lindner schwer, sich anfangs in München zurechtzufinden? „Die älteren Kollegen haben mir sehr geholfen, so habe ich schnell auch hier ein Netzwerk aufgebaut.“

Wie wird man ein guter Concierge? „Man sollte eine gute Kinderstube gehabt haben“, antwortet Lindner. „Und man muss demütig sein.“ Natürlich sei ein offenes Wesen, Wissbegierigkeit und Freundlichkeit wichtig, aber gerade Demut sei eine Eigenschaft, die nicht erlernbar sei. „Man muss wissen, wo man in der Gesellschaft steht. Unsere Gäste sind in ganz anderen Sphären unterwegs“, erklärt Lindner.

Im Hotel sei er die ganze Zeit von Geld und Reichtum umgeben. „Ich glaube, privat bin ich aber das Gegenteil vieler meiner Gäste“, so der Concierge. „Ich lebe mit meiner Familie ganz bescheiden in einem Dorf in der Nähe von München. Da



Was für ein Arbeitsplatz: Chef-Concierge Tobias Lindner auf der Dachterrasse des Hotels Bayerischer Hof.

Fotos: Daniel von Loeper (3)

Der Concierge für alle Fälle



AZ-Reporter Paul Nöllke mit Tobias Lindner.

habe ich meine Ruhe.“ Gönnst er sich also gar keinen Luxus? „Na ja, ich gehe trotzdem ganz gerne gut essen“, gibt Lindner zu.

Eine Stunde reicht für neue Tracht und einen Platz im Festzelt

Für den Chef-Concierge und seine Kollegen beginnt jetzt eine der stressigsten Zeiten des Jahres: die Oktoberfest-Zeit. „Wir haben uns sorgfältig auf die Wiesen vorbereitet“, erklärt Lindner. „Wir haben Arrangements mit Trachtenverleihern, Taxifirmen und Schneidern. Wir haben Broschüren für unsere Gäste mit wichtigen Telefonnummern und allen wichtigen Stadtkarten.“

Wie lange würde Lindner brauchen, einen Gast ohne Tracht voll ausgestattet auf die Wiesen zu schicken? „An einem guten Tag kann es vorkommen, dass er in einer Stunde in Tracht im Taxi auf dem Weg zur Wiesen sitzt. Und einen reservierten Sitzplatz im Zelt hat.“ Es scheint, als habe der Concierge auch ein gutes Netzwerk zu so manch einem Wiesnwirt.

Lindner hat sichtlich Spaß daran, seinen Gästen ihre Wünsche zu erfüllen. Auch wenn diese mitun-

ter ungewöhnlich sind. „Letzte Woche brauchte ein arabischer Gast einen Stahlbetonzulieferer. Er hat sich dann an uns gewandt. Erstmals wussten wir natürlich auch nicht weiter. Aber durch ein paar Telefonate und gute Kontakte haben wir ihm einen Zulieferer organisiert.“ Klingt doch ganz einfach. Für solche Wünsche greift Lindner auch auf das Netzwerk der Berufsvereinigung „Goldene Schlüssel“ zurück. Die zwei gekreuzten Schlüssel am Revers weisen ihn als Mitglied aus. In der exklusiven Vereinigung sind weltweit Concierges organisiert und helfen sich gegenseitig. „Wenn ein Gast zum Beispiel von München nach Cannes reist und dort ein gutes Restaurant braucht, kann ich den Concierge in Cannes anrufen, der mir dann weiterhilft.“

Einer der schönsten Momente für Lindner war, als er einem Gast einen ganz speziellen Wunsch erfüllen konnte. „Wir hatten mal eine sehr alte Dame aus den USA bei uns im Hotel. Sie wollte unbedingt noch einmal nach Salzburg reisen, um die Geburtsstadt Mozarts zu sehen“, erzählt der Concierge. „Doch es hatte unglaublich viel geregnet. Die Autobahnen waren gesperrt, die Flüge ausgebucht oder abgesagt. Alle sagten, es



Meistens findet man Tobias Lindner aber hinter der Concierge-Theke.

sei unmöglich, jetzt noch nach Salzburg zu kommen.“ Dennoch schaffte Lindner es, die Dame „durch viele Telefonate und gute Kontakte“, wie er sagt, nach Salzburg zu bringen. „So eine tiefe, emotionale Dankbarkeit, wie von dieser Dame, habe ich selten erlebt“, sagt Lindner. Wie er die Dame am Ende nach Salzburg bekam, das bleibt Lindners Geheimnis.

„Ein Concierge sieht alles, hört alles – sagt aber nichts“

Im Hotel bekommt der Chef-Concierge viel mit. Damit umzugehen ist nicht immer leicht. „Der Concierge hört alles, sieht alles, aber sagt nichts“, sagt Lindner. Erzählen kann er von seinen Erlebnissen also niemandem. „Allgemeine Fälle kann ich mal im engsten Familienkreis besprechen. Natürlich ohne Namen. Mehr aber nicht.“

In Zukunft werde sein Job sogar noch wichtiger werden, glaubt der Concierge: „Wir haben eine Fülle an Informationen aber keinen, der sie einordnet“, erklärt er. „Haben Sie mal nach dem besten Restaurant in München gegoogelt? Da kriegen Sie 50 verschiedene Antworten. Aber

wo Sie einen schönen Abend verbringen können, wissen Sie dann immer noch nicht.“

Tobias Lindner wirkt manchmal, als sei er schon als perfekter Concierge geboren worden. Doch der Eindruck täuscht, erklärt er. Auch Lindner musste sein Handwerk erst einmal lernen.

„Als ich hier im Hotel Bayerischer Hof begann, erzählte ich einem älteren Concierge, dass ich kein Italiener sein kann. Das fand er gar nicht gut, also hat er mit mir nur noch italienisch geredet, damit ich das ein bisschen lerne. Das klingt lustig, war damals aber ganz schön hart.“ Heute kennt Lindner die wichtigsten italienischen Vokabeln. Als im Aufzug eine italie-



Der Gartensalon ist Lindners Lieblingsort im Hotel. Foto: Deidi von Schaeuwen

SERVICE

Geheimtipps für die Münchner

Der Chef-Concierge des Hotels Bayerischer Hof, Tobias Lindner, erzählt in der AZ, welche Orte er abseits der Touristenmassen besonders schön findet – und welche sich auch für die Einheimischen besonders lohnen könnten.

Idyllischer Biergarten

„Einer der schönsten Biergärten ist für mich an der Inselmühle in Obermenzing“, erzählt Lindner. „Da gibt es alte Kastanien und der Garten ist direkt an der Würm gelegen, es ist dort wirklich idyllisch.“

Kleines Museum

„Ein Museum, das viele Münchner wahrscheinlich gar nicht kennen, ist das MUCA in der Hotterstraße 12. Es ist nur ein sehr kleines Museum, in dem urbane und moderne Kunst ausgestellt werden. Gerade Urban- und Streetart assoziieren viele ja eigentlich gar nicht so mit München.“

Bekanntester Ausschank

„Einen Ort, den die Münchner sicher kennen, der aber trotzdem eine Erwähnung wert ist, ist der Stehhauschank im Bratwurstglöckl. Wenn man dort noch einen Platz bekommt, ist das eine ganz einzigartige Atmosphäre. Das sollte man wirklich einmal erlebt haben.“

Die beste Weißwurst

„Zur besten Weißwurst gibt es sicher viele verschiedene Meinungen. Ich denke aber, dass man im Marktstüberl beim Gassner eigentlich nichts falsch machen kann. Das Essen ist dort hervorragend.“

nische Familie zusteigt, hält Lindner die Tür auf, winkt dem Baby zu und redet kurz mit den Eltern.

Zurück am Concierge-Tisch hat Lindner noch drei Stunden Arbeit vor sich. Ob er in den Stunden nur ein paar Reservierungen machen wird, Betonzulieferer suchen muss, oder eine Frau auf eine eigentlich unmögliche Reise nach Salzburg schicken wird, weiß er noch nicht. „Genau das macht meinen Job so spannend“, erzählt er. „Mal bleibt es ruhig, mal muss ich innerhalb kurzer Zeit ein fast unmögliches Problem lösen.“

Oder mal einen neuen, falschen Aufkleber erkennen und abmachen. Tobias Lindner wird es nehmen, wie es kommt. Wie es sein Beruf ist. Und seine Berufung.