

Auf ein Wort mit ...

Im Gespräch mit Marko Grundmann, Gastgeber im first floor im Berliner Hotel Palace



Selbst ein Maitre in einem Sternerestaurant ist vor der versteckten Kamera nicht gefeit. Marko Grundmann über den Bikini unterm Pelz.

Wie lautet Ihre persönliche Philosophie für den zufriedenen Gast?

Ein zufriedener Gast ist für mich Herzensangelegenheit, deshalb habe ich mich auch für einen Beruf im Dienstleistungsgewerbe entschieden. Unsere Gäste haben eine hohe

Erwartungshaltung. Dieser gerecht zu werden und natürlich auch immer etwas mehr zu bieten, ist mein persönliches Verständnis als Gastgeber. Wir erreichen dies durch ein hohes Maß an Konzentration, individuellem Service und Liebe zum Detail. Ein zufriedener Gast wird schnell zum Stammgast.

Auf welche Annehmlichkeiten für den Gast darf ein Haus Ihrer Klasse auf keinen Fall verzichten?

Ein Lächeln, persönliche Ansprache, Sonderwünsche zu erkennen und zu erfüllen, gehört für mich ganz klar dazu. Wir wollen unseren Gästen das Gefühl geben, ‚zu Hause‘ zu sein. Jeder Gast soll unser Bestreben spüren, dass er allein in diesem Augenblick der Wichtigste für uns ist. Dass wir unsere Gäste mit Aufmerksamkeiten verwöhnen, die sie lieben, versteht sich von selbst.

Welche Rolle spielt ein ausgezeichnetes Restaurant für ein Hotel?

Eine sehr wichtige. Es ist ein Teil des gesamten Unternehmens und daraus ergeben sich Wechselwirkungen. Das first floor ist in allen Gourmetführern gelistet. Daraus ergibt sich eine hohe Aufmerksamkeit über die Grenzen Berlins hinaus. Restaurantgäste lernen auf diese Weise das Hotel kennen und umgekehrt buchen viele Gäste das Hotel, weil es das Gourmetrestaurant gibt. Das first floor vermittelt genau die Wertigkeit, für die das Hotel Palace Berlin steht: beste Produkte, höchste Servicequalität und ein Ambiente zum Wohlfühlen.

Gab es Fälle, wo Sie einen Gast des Hauses verwiesen haben?

Vor einigen Jahren betraten zwei junge Damen das Restaurant und fragten nach einem Tisch. Ich begrüßte sie und half zunächst der einen Dame aus dem Mantel. Da bemerkte

ich, dass sie nichts außer einem Bikini trug. Daraufhin reichte ich ihr gleich den Mantel wieder und sagte, dass sie so nicht im Restaurant Platz nehmen könne. Wir haben zwar keine ganz strenge Kleiderordnung, jedoch so knapp bekleidet ginge wirklich nicht. In diesem Augenblick kam ein Kamerateam vom Fernsehen um die Ecke. Ich wurde von einem Boulevard-Magazin mit einer versteckten Kamera gefilmt. Diese befand sich in der Handtasche der anderen Dame. Mir wurde zwar etwas heiß in der Situation, jedoch hat sich ja schnell alles wieder aufgelöst. Die Damen sind dann wieder gegangen, um weitere Kollegen reinzulegen.

URL:

<http://www.selects-magazin.de/rubriken/post/auf-ein-wort-mit-26.html>

© Journal International Verlags- und Werbegesellschaft mbH 2012 • Alle Rechte vorbehalten.