

# Den Gast auf Händen tragen

Der Butler des Hotel Imperial in Wien wartet vor der Suite auf seine Gäste. Und was dann passiert, nennt Thomas Hafner gelassen „surprise, surprise“ – denn jeder Gast hat andere Wünsche und so ändern sich auch die Aufgaben des Butlers, hat Cornelia Buczolich herausgefunden.

LUXUS PUR

Die Royal Suite im Hotel Imperial in Wien.



Fotos: Starwood



Die Morgenzeitung im Hotel Imperial ist selbstverständlich gebügelt, damit die Druckerschwärze nicht abfärbt und die richtige Form gewahrt bleibt.



Zur Begrüßung überreicht der Butler die persönlichen Visitenkarten mit der vorübergehenden Adresse: dem Hotel Imperial. Abends bereitet der „Bade-Butler“ ein wohltuendes Bad vor.



Chefbutler, Thomas Hafner im Hotel Imperial.



**D**iskretion ist gefragt. Und die beherrscht Thomas Hafner perfekt. Als Chefbutler vom Hotel Imperial in Wien weiß er, was er zu sagen hat, wenn er nach mehrmaligen Klopfen die Suite betritt und eine Frau steht unter der Dusche. Sein – „Excuse me SIR“ – verdeutlicht, dass er nichts gesehen hat. Dies ist nur eine Gepflogenheit der Butler. Eine Butlerausbildung hat der 28-jährige jedoch nicht gemacht. Er lehnt sich auf dem antiken Sessel in der Fürsten Suite zurück: „Was man dort lernt, übe ich ja tagtäglich aus. Ich setze einfach meinen normalen Hausverstand ein und gute Umgangsformen braucht man natürlich.“ Was für ihn selbstverständlich ist, muss so

manch anderer in der „Guild of Professional English Butlers“ in London erst lernen. Hafner, der bereits seit zehn Jahren im Butlerservice tätig ist und davor im Roomservice und im Abendrestaurant des Hotel Imperial gearbeitet hat, strahlt, wenn er über seinen Beruf spricht. Er ertappt mich dabei, wie sich mein Blick von ihm abwendet und entlang des wertvollen Sternparkettbodens, vorbei am antiken Porzellanofen, den Seidentapeten hinauf bis zum prächtigen Kristallleuchter wandert. Wer hier wohl schon aller genächtigt hat? – geht mir durch den Kopf. Hafner reißt mich aus meinen Gedanken heraus: „Auf diesem Tisch hat sogar schon Richard Wagner komponiert.“

„Können Sie Gedanken lesen?“ frage ich ihn. „Ich habe als Butler zwar schon viel erlebt, aber es kommen immer wieder neue Situationen und Aufgaben auf mich zu.“ Ein Erlebnis gibt er für REISE-aktuell preis: „Einmal kam ein Gast kurz vor der Abreise mit seinem in Österreich gekauften Hund vorbei. Er hatte noch einen Termin in einem anderen Land und bat mich, ob ich seinen Hund mit dem Flugzeug in den Mittleren Osten vorschicken könne. Er solle jedoch in der Business Class auf einem gewöhnlichen Sitz verreisen. ‚Puh – das wird sehr schwierig werden,‘ antwortete ich, ‚so ganz ohne Begleitung.‘ Daraufhin antwortete der Gast: ‚Don’t worry it’s my airline.‘“



*Bereits gekrönte Häupter und Staatsgäste, Künstler und Weltstars aus drei Jahrhunderten schritten die berühmte Fürstenstiege des Hotel Imperial in Wien empör. Vor der Suite wartet der Butler bereits auf seine Gäste.*



*Das St. Regis Mardavall Mallorca Resort bietet in den Suiten und Zimmern des Haupthauses das exklusive Butler-Service an. Gegen Aufpreis kann es auch von den restlichen Zimmern in Anspruch genommen werden.*

Ob Staatsgäste oder Weltstars – die Gäste-History des Hotel Imperial geht elektronisch bis in die 50er Jahre zurück und handschriftlich noch viel länger. Nur ein paar autorisierte Personen haben Zugriff auf diese mit wichtigen Informationen versehene Gästekartei. Der Gast ist König und das im Imperial lebenslang. Nach der Reise werden mit großer Sorgfalt und Diskrepanz die besonderen Wünsche des Gastes notiert. Das Service hält somit lebenslang. „Unser Butlerservice beginnt bereits drei Wochen vor der Anreise,“ so Hafner. Wenn der Gast besondere Wünsche äußern möchte, hinterlegt er während der Reservierung seine Telefonnummer. Persönlich ruft der Butler seinen zukünftigen Gast an, um zu fragen, ob er etwas Spezielles für seinen Aufenthalt vorbereiten darf. Vielleicht ist er ja allergisch auf bestimmte Blumen oder es wird ein Jubiläum gefeiert. Es wird auch nach der persönlichen Kissenpräferenz gefragt. Ausgefällene Kissen wie etwa mit Rosshaar in Baumwolle gehüllt, findet man im „Imperialen Bettgeflüster“.

Das Hotel Imperial ist übrigens das einzige Hotel in Wien mit einem echten Butlerservice. Und es war auch das erste, das anno 1997 den Butlerservice im deutschsprach-

chigen Raum eingeführt hat. Welcher Gast wie intensiv diesen Dienst nutzt, das obliegt seinen persönlichen Wünschen. In den 32 Suiten ist das Service inkludiert. Das persönliche Einchecken der Gäste in der Suite, das Auspacken der Kleidung oder das Putzen der Schuhe, der persönliche Weckruf und das Servieren einer Tasse Tee oder Kaffee noch vor dem Frühstück in der Suite – das sind nur ein paar wenige Dienste die, die drei Butler der Suiten im Imperial verrichten. Herr Hafner bügelt sogar jeden Morgen die Zeitung der Gäste – damit die Druckerschwärze nicht abfärbt und die richtige Form gewahrt bleibt. Aber auch was Einkaufstipps anbelangt:

Tipps werden nicht nur gegeben, sondern auf Wunsch begleiten die Butler auch die Gäste bei ihren Shoppingtouren. Der Graben und der Kohlmarkt sind natürlich die ersten Anlaufstellen und die Augen eines jeden Gastes beginnen zu leuchten. Gerne nimmt der Butler die Einkaufstaschen entgegen und führt die Gäste weiter durch die Gassen. „Gäste, die alleine einkaufen gehen, verwenden gerne die persönlichen Visitenkarten, die bereits bei der Ankunft jedem Gast überreicht werden und extra angefertigt werden,“ so Hafner. So kann bei einem größeren Einkaufsbummel bequem die Visitenkarte für das Zustellen der Waren überreicht werden. Aber auch

bei Business Meetings in der Suite oder sonstigen Anlässen wird sie gerne eingesetzt.

„Klingeling...“, Hafners Butlerhandy unterbricht nun schon zum zweiten Mal das Interview. Diesmal muss er sich jedoch leider verabschieden. Die Internetverbindung funktioniert in einer seiner Suiten nicht. Ein Mann für alle Fälle oder ein bester Freund während dem Urlaub? Butler versucht jedem Gast seine Wünsche von den Lippen abzulesen und ein guter Butler spricht die Wünsche schon an, bevor der Gast sie formulieren kann... ✈

[www.hotelimperialwien.at](http://www.hotelimperialwien.at)  
[www.starwoodhotels.com](http://www.starwoodhotels.com)



### ■ „Stets zu Diensten – Mam or Sir“

Das The Lanesborough Hotel in London liegt ideal im eleganten Knightsbridge und ist nur wenige Minuten von exklusiven Einkaufsmöglichkeiten wie dem Harrods und der Sloane Street entfernt. Das Luxushotel bietet in allen 95 Zimmern und Suiten das 24-Stunden St. Regis Butler Service an. Bereits bei der Ankunft finden Gäste in ihrem Zimmer ihr personalisiertes Briefpapier und ihre Visitenkarten vor. Auf Wunsch werden Kleidungsstücke aufgebügelt und morgens werden eine Tasse Kaffee oder Tee ans Bett gebracht. Der High-Speed-Internetzugang sowie eine umfassende Film- und Musikbibliothek sind ebenfalls im Zimmer Preis inkludiert. Frisches Obst und eine Auswahl an Süßspeisen komplettieren den Aufenthalt.

[www.lanesborough.com](http://www.lanesborough.com)  
[www.starwoodhotels.com](http://www.starwoodhotels.com)



Fotos: Starwood (6), The Savoy, London (1), Kempinski Portoroz (1)

## In Luxus schweben

Bereits das ganze Jahr 2010 über hat der alte Palast des Kempinski Palace Portoroz an der slowenischen Adriaküste sein 100-jähriges Jubiläum gefeiert. Das exklusive „100 Years Package“ kostet 100.000,- Euro für eine Woche in der Suite und beinhaltet jeden erdenklichen Luxus: Von einem Ausflug mit einer Yacht nach Venedig, ein Fallschirmsprung über Portoroz bis zu einem Helikopter-Ausflug nach München. Aber auch kulinarisch verwöhnt das Hotel mit einem Trüffel-, Kaviar-, Wein- und Champagnerdinner seine Gäste. Ein 24-Stunden Butler- und Chauffeur Service in einer 750 BMW Limousine sowie eine unlimitierte Green Fee für die Golfplätze in Triest, Bled, Lignano und auf dem Golfplatz des Schwesterhotel Kempinski Adriatic im benachbarten Kroatien runden das Paket ab. [www.kempinski.com/de/portoroz](http://www.kempinski.com/de/portoroz)



## Der „Grüne Butler“

Die aufwändige Restaurierung der Londoner Luxushotel-Ikone The Savoy wurde im Herbst abgeschlossen. Mit dem weltweit ersten Green Butler und dem neuen „Elements Stay Package“ inklusive Hybrid-Car-Transfer, Bio-Dinner und Öko-Tour geht es für Umweltbewusste durch London. Von Butler Nicolas Ollivier erfahren die Gäste alles über Bio-Restaurants und Öko-Bars. Aber auch wenn es um Shoppingtouren geht, werden Hotelgäste gerne begleitet. Ob ein arrangiertes Abendessen in der Suite oder der persönliche Check-in und Check-out am Zimmer mit dem Butler – es wird versucht den Gästen jeden Wunsch von den Lippen abzulesen. Der Green Butler ist nicht nur ein Service für Suiten-Gäste, sondern auch für all jene, die das neue Angebot gebucht haben.

[www.the-savoy.com](http://www.the-savoy.com)  
[www.fairmont.com](http://www.fairmont.com)



*Das Hotel Alfonso XIII in Andalusien spiegelt den typischen Stil der Stadt wider. Die 147 Gästezimmer sind mit echten Antiquitäten und pulsierenden Wänden aus luxuriöser Seide und Leinen geschmückt. Drei Butler stehen den Gästen der 19 Suiten für ihr Wohl zur Verfügung.*

## Diskret

Das St. Regis Mardavall Mallorca Resort bietet in den Diamond Suiten, 14 Junior Suiten sowie zwei Deluxe-Single-Zimmern des Haupthauses sowie in den sechs Ocean Suiten und in der Blue Oasis Suite ein 24h-Butler Service an. Ob Hemden knitterfrei gebügelt, Koffer ein- und ausgepackt oder Botengänge erledigt werden – das Butlerservice ist vielfältig. Auch die Zeitung wird in der Früh zum Morgenkaffee gebügelt gebracht, damit die Druckerschwärze nicht abfärbt. Kurzum: der Butler ist während des Aufenthalts ein treuer Wegbegleiter. ➔

[www.stregismardavall.com](http://www.stregismardavall.com)  
[www.starwoodhotels.com](http://www.starwoodhotels.com)

## Majestätisch Ausblick

Das exklusive Alfonso XIII in Seville im Süden Spaniens ist das einzige Hotel der Stadt, das einen Butler-Service in seinen Suiten anbietet. Bereits vor der Ankunft wird mit den Gästen Kontakt aufgenommen. Besondere Wünsche können so bereits vorbereitet werden. Zu dem herkömmlichen Butler-Service gehört auch das Servieren eines Aperitifs, Kaffees oder Tees am Abend. Für Mitglieder des Starwood Pressclubs (mindestens Gold Member) ist das Butler-Service auch in den Zimmern inklusive. ➔

[www.hotel-alfonsoxiii-sevilla.com](http://www.hotel-alfonsoxiii-sevilla.com)  
[www.starwoodhotels.com](http://www.starwoodhotels.com)

Im Hotel Grande Bretagne in Athen ist das Butler-Service in allen Suiten und Deluxe Acropolis Zimmern des sechsten und siebten Stockes inklusive. Die Zimmer bieten einen atemberaubenden Blick auf die Geschichte Athens, wie etwa die Akropolis oder das ursprüngliche Olympiastadion. Das 24-Stunden Butler-Service zeichnet sich durch Diskretion aus. Den Gästen wird jeder Wunsch von den Augen abgelesen. Das private Ein- und Auschecken in der Suite ist nur eine der vielen Annehmlichkeiten. ➔

[www.grandebretagne.gr](http://www.grandebretagne.gr)  
[www.starwoodhotels.com](http://www.starwoodhotels.com)



Hotel Grande Bretagne



Hotel Grande Bretagne



*Das Hotel Grande Bretagne in Athen bietet einen grandiosen Blick auf die berühmte Akropolis und den Parthenon. Die Grande Suiten sind mit antiken Möbeln von Christie's und Sotheby's ausgestattet.*



Das 2009 eröffnete Qasr Al Sarab Desert Resort by Anantara in Abu Dhabi vereint gekonnt Luxus mit der Stille der Liwa-Wüste. Der persönliche Butler-Service steht allen Gästen der 42 Villen zur Verfügung.

## Wüstenflair Best Friend Butler-Handy

Das Qasr Al Sarab Desert Resort by Anantara in der Liwa-Wüste in Abu Dhabi besteht aus 42 Villen, welche alle über einen exklusiven Butler-Service verfügen. Der Headbutler Richard hat sein Können bei einer Dame gelernt, die ehemals im Buckingham Palace tätig war. Gerne serviert er kühle Drinks am Pool, bläst für die kleinen Gäste das ein oder ander „Gummikrokodil“ auf und verteilt Sonnencremes mit verschiedenen Sonnenschutzfaktoren. Abends kreiert ein privater Koch auf Wunsch vor den Augen der Gäste in der Villa ein fulminantes Abendessen. ➔

[www.anantara.com](http://www.anantara.com)

Das Island Hideaway auf den Malediven bietet ein exklusives Butler-Service an. Pro Villa ist ein Butler für die Gäste zuständig. Der Butler passt sich dem Rhythmus seiner Gäste an und ist auf Wunsch 24 Stunden für sie da. Ob eine Runde Tennis, ein gemeinsamer Tauchgang, Kinderbetreuung für die Kleinsten oder das Servieren eines Cocktails in der Villa – der Butler ist während dem gesamten Aufenthalt für die Gäste da. Auch im Restaurant ist er der Kellner. Einziges Manko: Eine Kinderbetreuung ist somit aus diesem Grund während des Abendessens nicht möglich. ➔

[www.island-hideaway.com](http://www.island-hideaway.com)

Die All-inklusive Clubs von Sandals and Beaches in der Karibik bieten jeweils in der höchsten Suiten-Kategorie ein Butler-Service an (in den All-Suite-Resorts in jeder Kategorie). Während der Check-in in den Suiten erfolgt, händigt der Butler seinen Gästen das persönliche Handy aus. Natürlich nicht zum Telefonieren mit der Heimat – sondern um ihren Butler stets erreichen zu können. Ist ein Cocktail am Pool erwünscht und 30 Minuten später eine Meeresschneckenplatte am Strand – so brauchen Gäste nur ihr Butler-Handy zu zücken. ➔

[www.sandalsandbeaches.com](http://www.sandalsandbeaches.com)



### Privatsphäre

Bei jeder der 20 Villen des Constance Belle Mare Plage auf Mauritius kümmert sich ein „Villa Master“ um das Wohl der Gäste. Bereits der Check-in erfolgt in entspannter Atmosphäre in den Villen. Auf Wunsch und gegen Gebühr arrangiert der Villa Master Frühstück, Mittag- und Abendessen in der Villa und gewährt seinen Gästen die gewünschte Privatsphäre.

[www.constancehotels.com](http://www.constancehotels.com)



### Tropische Trauminsel

In dem Luxusresort Frégate Island Private auf den Seychellen steht jeder Villa ein persönlicher Butler zur Verfügung. Ob das Auspacken der Koffer, Bügeln der Kleidung oder das Arrangieren eines Ausfluges – der Butler übernimmt die Rolle eines „besten Freundes“. Er serviert auch die Speisen im Restaurant und kennt bereits nach einem Tag die Wünsche seiner Gäste.

[www.fregate.com](http://www.fregate.com)



### Eine Villa – ein Butler

Das Service-Motto im MAIA Luxury Resort & Spa auf den Seychellen lautet: „Eine Villa, ein Butler“. Dieser umsorgt die Gäste während ihres Aufenthaltes rund um die Uhr und mit eben der Aufmerksamkeit, die der Gast auch wünscht. Der Butler organisiert einen Bootsausflug, kümmert sich um Wäsche, serviert das Frühstück oder das Dinner in der Villa oder arrangiert ein Rosenblütenbad. [www.maia.com.sc](http://www.maia.com.sc)



Im Island Hideaway auf den Malediven kümmert sich pro Villa ein Butler um das Wohl seiner Gäste. Auch bei einem zweiwöchigen Urlaub wechselt der Butler nicht. 24 Stunden am Tag steht er seinen Gästen zur Verfügung und serviert das Frühstück auf Wunsch in den Pavillon, umspült von glasklarem Wasser.



Sandals & Beaches Resorts: Exklusives Rosenblütenbad in der Suite.



Private Dining in den Sandals & Beaches Resorts.

Fotos: Qasr Al Sarab Desert Resort (1), Island Hideaway (1), Sandals (2), Constance (1), Fregate Island (1), MAIA (1)