

In: Flensburger Tageblatt, 5. Februar 2004

Der Tausendsassa der Atlantic-Gäste

Als Guest Relation Manager sorgt Stig Arnberg dafür, dass es den Gästen im Hamburger Grandhotel Atlantic an nichts fehlt. Von Frank Schlatermund

Selbst in der Fernsehzeitschrift ist die Seite mit dem aktuellen Datum aufgeschlagen. Kein Detail entgeht ihm, und wenn es nur ein Fussel auf dem dunkelroten Teppich ist. Alles müsse perfekt sein, sagt er – und fährt mit dem Finger über Türleisten, dreht Lampenschirmnähte nach hinten, rückt Bilder gerade.

Es ist sein Beruf, auf die großen und kleinen Dinge zu achten: Stig Arnberg ist Guest Relation Manager, und seine Welt ist das Atlantic in Hamburg, Treffpunkt der Reichen und Prominenten, der Geschäftsleute und Stars. Ihnen jeden Wunsch von den Lippen abzulesen, ist Aufgabe des gebürtigen Dänen, der nie etwas anderes wollte, als in einem der führenden Hotels Europas für das Wohl der Gäste verantwortlich zu sein.

„Das ist nicht immer einfach“, sagt der 53-Jährige mit dem Zwirbelbart. „Wenn jemand ein spezielles Mineralwasser möchte, geschnittenes Obst oder Blumen, die nicht duften, sind das Kleinigkeiten. Da gibt es ganz andere Wünsche.“ Er erinnert sich daran, wie er einst eine Silvesterfeier in einem Park organisieren sollte. Oder eine Seebestattung für einen Amerikaner namens Joe, der in einer Urne im Gepäck seiner Witwe anreiste. Oder wie er für einen Gast die Wochenendausgabe der New York Times aus den USA einfliegen lassen musste, weil es sie in ganz Europa nicht gab.

Auf die unterschiedlichen Bedürfnisse der Menschen, die im Atlantic absteigen, einzugehen, gehört für ihn zur Geschäftsphilosophie: „Wir versuchen, ihnen das Gefühl zu geben, zu Hause zu sein. Es braucht Jahre, Gäste an uns zu binden, aber es dauert nur Sekunden, sie zu verlieren.“ Darum hält Arnberg ihre Wünsche im Computer fest – manchmal sind es mehrere Seiten. Der Computer sei zwar sehr praktisch, berichtet er, aber früher habe alles auf Karteikarten gestanden, deren Ecken mitunter abgerissen waren und auf denen sich irgendwann sogar eine Patina gebildet hatte: „Wer einen solchen Stapel durchblättert, prägt sich Namen und Details besser ein, als wenn er sie über den Bildschirm laufen lässt.“

Kommt ein Gast, dessen Vorlieben und Abneigungen er nicht kennt, findet Arnberg sie heraus – freundlich und diskret. Oft genügt schon ein Anruf bei der Sekretärin oder ein Plausch mit dem Chauffeur, um die Informationen zu bekommen. Bei Berühmtheiten wie Madonna, Kevin Costner oder Luciano Pavarotti ist alles einfacher: Bevor die anreisen, schwören deren Agenturen das Hotel mit unzähligen Faxen auf die Wünsche ihrer Schützlinge ein.

Inspiziert er keine Zimmer, ist Arnbergs Arbeitsplatz die Halle. Er begrüßt ankommende Gäste, verabschiedet abreisende, hat für jeden ein offenes Ohr. Viele kennen ihn seit einer Ewigkeit: Vor über 30 Jahren begann er im Atlantic als Kassierer im Restaurant. Er arbeitete sich hoch, war zunächst Praktikant, dann Empfangssekretär, schließlich Empfangschef. Als ihm 1993 die höchsten Weihen der Gästebetreuung zuteil wurden und er zum Guest Relation Manager befördert wurde, hatte sich sein Berufsraum erfüllt.

Wenn jemand aus dem Nähkästchen plaudern könnte, wäre es Stig Arnberg. Aber dass Joe Cooker gern mal inkognito um die Alster joggt, Eddie Murphy amerikanische Kaugummis liebt und Elizabeth Taylors Katzen sich an den Tapeten der Oskar-Kokoschka-Suite vergriffen haben, sind die einzigen Aussagen, zu denen der Däne sich hinreißen lässt. Ansonsten sind seine Lippen versiegelt: „Diskretion ist unser oberstes Gebot.“

In seinem Kopf sind unzählige Gesichter und Namen gespeichert: „Das Persönlichste, was wir besitzen, ist unser Name, darum geht es jedem runter wie Öl, wenn er auch damit angesprochen wird.“ Kann Stig Arnberg sich einen Namen nicht merken, schreibt er ihn auf und steckt sich den Zettel in die Tasche. Sobald der betreffende Gast die Halle betritt, schaut er auf das Papier: „Irgendwann bleibt der Name hängen.“ Das Schlimmste für ihn wäre, einen Gast mit einem anderen zu verwechseln, aber das ist ihm bislang nicht passiert. Nur fast, ein einziges Mal, aber er hat es in letzter Sekunde noch selbst bemerkt.