



Sollen sich Kunden bedanken, Herr Butler?

Er liebt und lebt die hohe Kunst der Gastfreundschaft. Hanspeter Vochezer ist professioneller Butler, vermittelt hoch qualifiziertes Hauspersonal an Gutbetuchte und gibt Businessknigge-Kurse. Zum Curriculum gehört auch das Dankesagen.

Hanspeter Vochezer, warum sollte man sich bedanken?

Danken ist nicht nur ein Zeichen von Höflichkeit, sondern drückt auch Anerkennung und Wertschätzung aus. Wenn ich Ihnen einen Kaffee bringe oder Ihnen ein Kompliment mache und Sie sich dafür bedanken, treten wir in einen Dialog miteinander. Wir nehmen uns gegenseitig wahr, schenken uns für einen Moment volle Aufmerksamkeit. Deshalb ist Dankesagen für mich ein gesellschaftlicher Kitt. Es hält uns zusammen, wir tun uns etwas Gutes. Das gilt auch für die schriftliche Kommunikation. Wenn ich geschäftlich korrespondiere, lautet mein letzter Satz immer: »Vielen Dank für das uns entgegengebrachte Vertrauen.« Das schätzt meine Kundschaft enorm.

Kann das nicht zu einer Floskel verkommen?

Natürlich! Aber eine Floskel wird meistens schnell entlarvt. Deshalb ist es wichtig, dass ich mich in der persönlichen Begegnung meinem Gegenüber zuwende und nicht nur ein Danke vor mich hinmurmle. Ein begleitendes Nicken, ein anerkennendes Lächeln, ja, meine ganze Mimik und meine Körperhaltung zeigen die Aufrichtigkeit meines Dankes.

Und wie ist es bei der Korrespondenz?

Das Danke im letzten Satz muss mit den tadellosen Dienstleistungen übereinstimmen. Nur danken und nichts leisten geht nicht. Vorsicht ist beim übertriebenen Dank geboten. Ein andauernder Bückling verliert an Wert.

Es ist also keine allzu große Sache, sich zu bedanken.

Und doch tun es viele nicht. Warum?

Weil heutzutage vieles als selbstverständlich genommen wird. Manche Menschen haben das Gefühl, dass ihnen alles zusteht. Ein Restaurantbesuch beispielsweise: Ich bin Gast, ich bezahle, ergo habe ich die Dienstleistungen verdient. Aber: Einen unvergesslichen Abend erlebe ich dann, wenn ich mich beim Kellner charmant bedanke, sobald er mir die Speisekarte reicht. Damit stoße ich die Tür zwischen ihm und mir weit auf. Falls der Kellner nicht gerade den schlechtesten Tag seines Lebens erwischt hat, freut er sich über den netten Gast und geht mit mir ebenso freundlich um. Heißt: Dankesagen löst – meistens – eine Wechselwirkung aus.

In der sprichwörtlich »guten Kinderstube« lernt Hanspeter Vochezer schon früh, anderen Menschen mit Anstand und Respekt zu begegnen. Sein Urgroßvater Jacques Nägeli weckt in ihm die Sehnsucht nach der

weiten Welt. Der Fotograf aus Gstaad bereiste den halben Erdball und brachte faszinierende Bilder mit nach Hause. Die reichten Vochezer aber nicht, er wollte es mit eigenen Augen sehen. Mit einem Job in der Hotellerie würde ihm die Welt offenstehen. Deshalb besuchte er nach seiner kaufmännischen Lehre die Hotelfachschule, übernahm Toppositionen in Hotels wie dem Baur au Lac in Zürich und dem Reid's Palace auf Madeira und war Hoteldirektor auf einer thailändischen Insel. Diese Erfahrungen machte er sich zunutze, als er 2011 den Schritt in die Selbstständigkeit als Kniggetrainer und Privatbutler wagte. Später gründete er die Agentur Swiss Butlers, über die er professionelles Hauspersonal vermittelt.

Dankesagen öffnet die Tür zu meinem Gegenüber.

Gibt es einen Unterschied zwischen Dankesagen und Dankbarkeit?

Danke ist ein Wort und kann eine Floskel sein. Dankbarkeit ist eine Grundhaltung. Sie prägt meinen Umgang mit Menschen, der Natur, meiner ganzen Umwelt.

Wofür sind Sie dankbar?

Wie lange haben Sie Zeit (lacht)? Ich bin dankbar für meine Gesundheit, dass ich meinen beruflichen Weg gehen kann, für mein Zuhause, meine Freunde und dass ich hier in der Schweiz leben darf. Ich bin dankbar für den wunderbaren Wald zum Joggen, dass ich einfach den Hahn aufdrehen und Wasser trinken kann ...

Sie geben unter anderem Businessknigge-Kurse. Müssen Sie den Teilnehmenden tatsächlich Dankbarkeit beibringen?

Heute kündigen über vierzig Prozent der Angestellten ihren Job nicht, weil sie überfordert sind, sondern weil sie kaum Wertschätzung erfahren. Ich zeige Führungskräften, wie sie das ändern können. Stellen Sie sich einen Vorgesetzten vor, der am Freitag im Betrieb auftaucht, sich für die geleistete Arbeit bedankt, da und dort einen kurzen Schwatz hält und ein gutes Wochenende wünscht. Führungskräfte, die sehen, was geleistet wurde, und sich bei ihren Mitarbeitenden bedanken, machen den Unterschied. So jemand hat begriffen, dass das Geschäft nur dank motivierten Mitarbeitenden läuft. In der

Hotellerie, aber auch in vielen anderen Branchen, ist das unerlässlich. Eine Hoteldirektorin steht auf verlorenem Posten, wenn die Spüler, die Zimmermädchen und das Team an der Rezeption nicht einen Topjob machen. Die einzelnen Positionen spielen wie Räder ineinander, die durch echte Dankbarkeit und Wertschätzung quasi geölt werden.

In einem Bücherregal von Hanspeter Vochezer steht Adolph Freiherr von Knigges »Über den Umgang mit Menschen«. Die Sprache der Originalausgabe aus dem Jahr 1788 mag veraltet sein, die Worte zum Thema Dankbarkeit bleiben hochaktuell. So heißt es im zehnten Kapitel: »Die Dankbarkeit ist eine der heiligsten Tugenden; wer dir Gutes getan hat, den ehre! Danke ihm nicht nur mit Worten, die ihm die Wärme deiner Erkenntlichkeit zeigen, sondern suche auch jede Gelegenheit auf, wo du ihm wieder dienen und nützlich werden kannst.«

In einem Grandhotel siehst du die Welt. Sie kommt zu dir zu Besuch.

Freiherr von Knigge bringt es auf den Punkt: Dankbarkeit sollte vorgelebt werden.

Ja, vorleben ist das A und O, ob als Eltern den Kindern oder als Führungskraft den Mitarbeitenden gegenüber. Funktioniert es nicht, gibt es unweigerlich Probleme: in der Gesellschaft mit der nächsten Generation, in der Wirtschaft mit den leitenden Mitarbeitenden.

Zurück zu Ihrer Zeit in der Hotellerie. Warum haben Sie Luxushotels gewählt?

Mich haben Fünfsternhäuser schon immer fasziniert. Die edle Einrichtung, die stilvolle Bar, das Klängen der Gläser und Klippeln der Espressotassen, der Pianist am Flügel... In einem Grandhotel siehst du die Welt. Sie kommt zu dir zu Besuch. Alles muss koordiniert und dirigiert werden. Von den Angestellten bis hin zum Staatsoberhaupt, das mit einem ganzen Sicherheitsdispositiv im Hotel wohnt.

Waren Sie schon als Kind in solchen Hotels?

Meine Großeltern haben zu ihren runden Geburtstagen in solche Häuser geladen. Ansonsten bin ich in einfachen Verhältnissen aufgewachsen. Ferien in Luxushotels gehörten nicht zu meiner Kindheit.

Sie gingen nach Ihrer Hotelierausbildung auf Wanderjahre.

Wie haben Sie diese Zeit erlebt?

Der Einstieg war heftig. Ich bekam mit dreißig Jahren von einem Schweizer das Angebot, in Thailand ein neues Hotel zu führen. Mit diesem Angebot ging für mich ein Traum in Erfüllung, ich wollte unbedingt einmal in Asien arbeiten. Fünf Tage vor Arbeitsbeginn kam der Tsunami, die Folgen sind bekannt. Mir wurde jedoch mitgeteilt, dass das Hotel unversehrt geblieben sei und ich meinen Posten antreten könne. So bin ich einige Tage nach dem Tsunami nach Thailand geflogen – als einziger Passagier. Es stimmte zwar, dass das Hotel keine Schäden durch den Tsunami hatte. Aber das Chaos war riesig, das Hotel noch gar nicht fertig. Und die Gäste blieben nach dem Tsunami sowieso aus. Nach zwei Jahren war das Hotel fertig, die Belegung sehr gut, ich aber erschöpft. Deshalb kam ich zurück in die Schweiz.

Das wars dann mit der Hotellerie?

Im Gegenteil: Nach einer Pause brauchte ich wieder ein Einkommen und habe einen Job in einem Viersternehotel in Zürich angenommen. Das war hart! Nach einem Jahr hatte ich bereits mehr als dreihundert Überstunden. Ein Kollege machte mich auf ein Projekt im Toggenburg aufmerksam, das Kulinarik und Kultur verbindet. Ich bekam die Stelle, erlebte eine gute Zeit und habe in den vier Jahren viel erreicht.

Anschließend machten Sie sich als Knigge-Trainer und Butler selbstständig. Wie kam es dazu?

Eine Branchenkoryphäe stand kurz vor der Pensionierung und motivierte mich, in dieses Business einzusteigen. Mit meiner internationalen Hotelkarriere hatte ich den nötigen Background. So fing ich an, Kurse zu geben, und arbeitete gleichzeitig als Butler.

Hatten Sie denn bereits Erfahrungen als Butler?

Ich hatte eine Saison lang in Palm Springs für Gunter Sachs gearbeitet. Als Butler ist man Privathotelier. Sie bieten den bestmöglichen Service, mit dem Unterschied, dass es nicht Hotelgäste sind, die den Service genießen, sondern eine Privatperson und deren Familie und Gäste. Ich wusste: Das will ich machen!

Und wie er es machte! Vochezer war Headbutler in der exklusivsten Entzugsklinik der Welt. Später kamen Mandate für Schulungen in Privatkliniken sowie Superjacht- und Privatjet-Gesellschaften dazu. Das Personal lernt Cocktails zu mixen, zu bügeln und zu betten. Nonverbale Kommunikation und interkulturelle Kompetenz stehen ebenso auf dem Lehrplan.

Welche Fähigkeiten muss jemand mitbringen, um als Butler arbeiten zu können?

Er muss ein vorausdenkender Multitaskingmanager sein, der bereit ist, Dienstleistungen zu erbringen. Er ist Personalassistent, Koch, Babysitter, Chauffeur und Psychologe in Personalunion.

Psychologe?

Butler ist ein intimer Job. Ein Banker sieht die Finanzen seiner Kunden, der Arzt die medizinische Verfassung. Ein Butler sieht die Bankauszüge auf dem Schreibtisch, die Tabletten im Bad – und vieles mehr. Man erlebt die Höhen und Tiefen der Kunden hautnah mit. Gestern noch waren sie auf der Frontseite eines Hochglanzmagazins mit dem Titel »Das Geheimnis ihrer Liebe«. Kaum sind die Scheinwerfer aus, fliegen die Fetzen. Das Supermodel verlässt am Abend das Haus als wunderschön gestylte Diva, am nächsten Morgen ist sie ungeschminkt und mit verweinten Augen kaum mehr wiederzuerkennen. In solchen Momenten ist man da, um zuzuhören. Was mich zu einer der wichtigsten Fähigkeiten eines Butlers bringt: Diskretion.

Sie sagen mir also nicht, wer das Supermodel war?

Nein, das werde ich nicht.

Schütteln Sie manchmal den Kopf über die Wünsche der Superreichen?

Eine weitere Fähigkeit eines Butlers ist, nicht zu werten.

Sind die Kunden Ihnen gegenüber dankbar?

Sie waren es, als ich als Butler arbeitete, und sind es heute, wenn ich ihnen als Agentur erstklassiges Personal vermittele. Ich liebe meinen Beruf, übe ihn mit einer großen Passion aus und gehe für die Kunden die Extrameile. Dafür sind sie mir dankbar.



Hanspeter Vochezer
vochezer@gomagazin.de

Noch heute hat Hanspeter Vochezer (45) seinen Wohn- und Firmensitz in Küsnacht am Zürichsee, wo er aufgewachsen ist. Wenn er nicht gerade Crews in Privatjets oder auf Luxusjachten schult oder mit seiner Agentur

Swiss Butlers hoch qualifiziertes Hauspersonal vermittelt, trifft man ihn beim Joggen oder Schwimmen an. Zudem frönt Vochezer auch privat der hohen Kunst der Gastfreundschaft und lädt Freunde an seinen Tisch.



*Echt Schaumwein,
ganz ohne Alkohol
– pur oder gemixt*

PINK SPRIZZ



Zubereitung für 1 Glas

10 cl	Rimuss Bianco Dry
1,5 cl	Orange Spritz Sirup (Monin)
1 cl	Zitronensaft
3 cl	Grapefruitsaft
Deko:	Grapefruitscheibe

Weitere
Mocktail-Rezepte:
rimuss.ch/apero-welt



Glas mit Eiswürfel vorkühlen. Bianco Dry, Orange Spritz Sirup und Zitronensaft ins Weinglas geben. Mit dem Barlöffel gut umrühren und anschliessend mit Grapefruitsaft auffüllen. Simple Garnitur mit Grapefruitschnitz.