

Irmin Burdekat





— VORWORT —

Gastronomie wäre leicht organisierbar und böte gute Verdienstmöglichkeiten, gäbe es nicht zwei grundsätzliche Probleme. Erstens: Gäste kommen, wann sie wollen, und zweitens: Sie stören den Betriebsablauf.

Der durchschnittliche Gast erscheint unangemeldet, bestellt was er will, fühlt sich wie zuhause und benimmt sich leider auch so, ohne das vorher mit seinem Wirt abzusprechen. Im Laufe der Menschheitsgeschichte ist der Gast zum reinen Anspruchsinhaber verkommen: Er weiß schon vor der Gasthaustür, was er will, wie es schmecken soll und was das Ganze kosten darf.

Gäste haben Erwartungen und Wünsche, die kostenintensiv und nervenaufreibend sind. Vielen ist zudem eine gewisse Überheblichkeit zu eigen: Sie glauben, etwas von unserer Branche zu verstehen. Häufig haben wir es sogar mit Leuten zu tun, die Gastronomie für leicht praktizierbar halten und auf minimale Enttäuschungen mit maximalem Unverständnis reagieren. Die neurotische Veranlagung zur Unzufriedenheit gipfelt nicht selten in Nörgelei und handfesten Beschwerden.

Mit Gästen lebt man nicht leicht - ohne überlebt man nicht lange!

Kapitel
1



Im Burdekat'schen Wohnzimmer:
Gäste haben war prima!

— EIN WIRT WIRD GEBOREN —

Mein Weg in die Gastronomie war gepflastert von Illusionen, Träumen und frohen Erwartungen. Ich wuchs als Einzelkind relativ alter Eltern auf. Bei uns zu Hause war es unerfrischend langweilig. Wir hatten keinen Fernsehapparat, nur ein altes Grundig-Radio, aus dem dauernd klassische Musik dudelte. Computerspiele, Gameboys und Gewaltvideos gab's leider noch nicht und Comics waren bei uns verboten. Entweder spielte ich draußen, was gut war, oder ich hockte drinnen, was dazu führte, dass mich meine Mutter zum Hausaufgabenmachen, Kohlenraufholen oder Geschirrabtrocknen »ermunterte« – so umschrieb man damals Befehle. Bei solch ungeliebten Tätigkeiten sehnte ich Abwechslung herbei. Abwechslung hatte einen schönen Klang: unsere Haustürklingel!

Es klingelte, und Besuch stand vor der Tür. Oft unangemeldet, aber immerhin Gäste. Schlagartig änderte sich die Atmosphäre. Es wurde spannend, meine Eltern mutierten zu anderen Menschen, die vor lauter Großzügigkeit kaum wiederzuerkennen waren. Es wurde auch ganz anders gesprochen. Ohne Besuch im Haus hätte mein Vater vielleicht gesagt: »*Hol mir mal ein Bier aus der Speisekammer!*« – War Besuch da, hieß es: »*Nimm bitte die guten Gläser aus dem Schrank. Vergiss die Untersetzer nicht! Ich hole mal ein paar Biere. Und du, mein Sohn, willst du Zitronensprudel?*« – So gefiel mir das Leben!

Dieser beschwingte Sound, diese Freundlichkeit! Diese Bereitschaft, zu lachen und fröhlich zu sein. Wenn Gäste im Haus waren, spürte ich positive Energien. Es ging einfach netter zu. Und es gab nie Ärger.

Wenn meine Eltern allein in mein Zimmer kamen, ließen sie fast immer einen blöden Spruch los: *»Oh Gott, wie sieht es hier denn wieder aus? Das räumst du sofort auf. Aberdalli dalli!«* Wenn jedoch Gäste da waren und es gab eine Wohnungsführung, wurde beim Öffnen meines Zimmers gescherzt: *»Na ja, ein typisches Jungenzimmer eben.«* Oder: *»Unser Sohn wollte gerade aufräumen.«* Wenn mein Vater übers dritte Bier hinaus war, fielen sogar Sätze wie: *»Bei mir sah's früher noch schlimmer aus!«* – Das dürfte den ersten Kick im Unterbewusstsein gegeben haben: Gäste bedeuten gute Stimmung.

Spannend waren auch Tage rund um einen angekündigten Besuch. Der löste in unserer kleinen Familie hektische Betriebsamkeit aus: Es wurde aufgeräumt, geputzt und manchmal sogar schnell noch etwas Neues angeschafft, womit man einen guten Eindruck machen konnte. Mal war das eine Tischdecke, ein anderes Mal kam gar ein neuer Teppich ins Haus. Mein Vater war für die Getränkeabteilung zuständig und ging immer auf Nummer sicher: *»Der Erich trinkt doch gerne Wein ... aber manchmal auch Bier, oder? Mmhh, am besten ich besorge von allem reichlich!«* Und selbstverständlich machte er sich

auch ausführliche Gedanken über ein geeignetes Reservoir an »Kurzen«, wie alles hieß, woran ich unter gar keinen Umständen nippen durfte.

Spätestens seit meinem fünften Lebensjahr war mein Gastronomietalent offensichtlich, denn ich wusste inzwischen, welche Spirituosen kalt und welche warm gelagert wurden. Sagte mein Vater zum Beispiel: »*Hol mal bitte den edlen Weinbrand*«, dann ging ich zielstrebig zu seinem Schreibtisch, linke Tür unten (komisch, wo er doch eigentlich Rechtshänder war). Für Doornkaat ging's in die Speisekammer. Dort gab es ein Kühlfach, in das manchmal Eisstücke gelegt wurden. Später kriegten wir einen richtigen Kühlschranks mit »Kornfach« für flüssige Tiefkühlkost.

So entwickelten sich bei mir schon früh Fachkenntnisse. Viel konnte ich auch von meiner Mutter lernen, die nicht nur eine gute Gastgeberin, sondern auch eine großartige Köchin war. Ich erinnere mich an stundenlange Hilfsdienste in ihrer Küche, die ich gern erbrachte, sofern sie den Vorbereitungen für Abendeinladungen oder gar Übernachtungsbesuchen diente. Meine Mutter war dann immer leicht aufgekratzt, und ich hatte das gute Gefühl, von ihr ernstgenommen zu werden und wichtig zu sein. Logisch, ich war ja ihre Hilfskraft und damit unverzichtbar.

Wenn Gäste kamen, war ich jedenfalls wichtig. Ich wurde gebraucht: als Helfer und »netter Junge«, den meine Eltern gerne vorzeigten. Außerdem wurde eine ganze Reihe

störender Regeln des Alltags außer Kraft gesetzt. Durfte ich sonst nicht nach Anbruch der Dunkelheit draußen sein, so war es, wenn Besuch da war, selbstverständlich, noch spät abends losgeschickt zu werden, um Zigaretten zu holen. »*Hol mal für Onkel Georg eine Schachtel HB*«, war ein Wunsch meiner Eltern, dem ich besonders gern Folge leistete. Und das Beste: Ich bekam für solch einen Ausbruch in die nächtliche Freiheit auch noch 20 Pfennig geschenkt, damit ich mir am Kiosk eine Ladung Prickel-Pit leisten konnte. Das waren meine ersten Trinkgelder! So was prägt.

Gäste im Haus waren prima. Immer gab es was zu erlauschen und aufzuschnappen, das man fürs Leben gebrauchen konnte. Als ich acht war, wurde einmal diskutiert, ob die dreizehnjährige Tochter unseres Besuchs nicht bald einen BH bräuchte. Ein spannendes Thema, besonders wenn man noch nicht wusste, was BH bedeutet - aber an dem Kichern der Erwachsenen merkte, dass es etwas Megainteressantes sein musste, für das es sich lohnen würde, älter zu werden. Zu guter Letzt stand »Gäste haben« für leckeres Essen und Limonadenorgien, die dadurch ermöglicht wurden, dass meine Mutter sich um unsere Gäste kümmerte und ich ungehindert an die Vorräte konnte. Selbst eine dreifache Portion Kuchen war mühelos und stressfrei abzuräumen.

Damit sind sämtliche Bereiche angesprochen, die ein Leben mit Gästen - also eines in der Gastronomie! - erstrebenswert erscheinen lassen: Gute Stimmung, lockere Kommunikation, leichter Zugriff auf attraktive Speisen und Getränke, Anerkennung, nützliche Informationen und Bargeld, das in der Tasche klimpert. Wer diese Zusammenhänge erst einmal verinnerlicht hat, will nicht mehr zur Uni gehen und nächtelang pauken, um dann vielleicht Biologe, Soziologe oder Gynäkologe zu werden. Für mich war früh klar: Ich will Gäste haben und damit mein Geld verdienen. Wie gesagt: Illusionen, Träume und frohe Erwartungen.

Mit fünfzehn war ich dann zum ersten Mal selber Gast bei uns zu Hause: Ein Schulfreund und ich saßen in meinem Zimmer und versuchten mühsam zu erraten, was der Mathelehrer am nächsten Tag für Gemeinheiten in die Klassenarbeit packen würde. Wir nannten das »Lernen«, aber es war eher ein mentales Training. Die reine Beschäftigung mit der Materie führte immerhin zum Erstarren unseres Selbstvertrauens und zur Erkenntnis dessen, was wir auf gar keinen Fall gerissen kriegen würden. Genau für diese Bereiche produzierten wir dann geniale Spickzettel.

Es klopfte an meiner Tür. Das war neu! Und noch neuer war, dass meine Mutter mit Tablett, Teekanne, Stövchen und zwei Teetassen hereinkam. Und das Allerneuste: Sie

hatte auch noch einen Teller mit Keksen im Angebot. »*Stärkt euch mal, wenn ihr schon so fleißig lernt!*« - Das war Service! Das war geradezu nachfragegerecht. Wir fühlten uns gesehen, verstanden und anerkannt. Bedient zu werden, war super.

Leider hatte ich mit dem Gastsein bislang wenig Erfahrung. Meine Eltern besuchten nur selten mit mir eine Gaststätte. Wenn ich auf Wanderungen die baldige Erscheinung eines Gasthofs voraussagte, lautete die Antwort meist: »*Das kostet zu viel.*« Ich ahnte schon damals, welche Eindrücke mir vorenthalten wurden. Neben Sinalco und Kartoffelsalat mit Würstchen waren es gerade auch die Servicekontakte, die ich bei den raren Gelegenheiten genoss: Kellner mit schicken schwarzen Anzügen etwa, die zu meinem Vater »*mein Herr*« sagten, sich sogar vor mir (!) verbeugten und meine Mutter mit »*gnädige Frau*« ansprachen. Das war wie Disneyland ohne Mickey Mouse - Erlebnis pur.

Mit meiner Oma landete ich mal in einer Fischbratküche, obwohl ich gar keinen Fisch mochte. Ich hatte mich aber vorher vergewissert, dass ich auch dort zu meinen speziellen lukullischen Höhepunkten kommen würde: »*Klar*«, sagte meine Oma, »*da gibt's auch Kartoffelsalat mit Würstchen!*« - Der Kellner gab sich aber nicht einfach mit meiner Bestellung zufrieden, sondern fragte nach, ob ich lieber Bockwurst oder Bratwurst möchte? Huch! ... meine

erste Begegnung mit dem Warenüberfluss. Ich war total verunsichert und zog mich mit der Gegenfrage »*Welche ist denn größer?*« aus der Affäre. Dieses Erlebnis blieb unvergesslich: Ich war Gast und wurde nach meinen Wünschen gefragt! Gast sein war Klasse.

Um so mehr wundert es mich noch heute, dass ich die erste Einladung zu einem Gastronomiebesuch - noch dazu von einem rothaarigen Mädchen, das mindestens ein Jahr älter war als ich - nur zögernd annahm. Heidi hatte gemeint, wir könnten doch mal ins Hallenbad-Café gehen und dort einen Kaffee trinken. »*Wieso Kaffee?*« habe ich ziemlich blöd zurückgefragt. Aber letztlich fand ich weder einen Grund dafür noch einen dagegen, und wir verabredeten uns für den nächsten Tag.

Ich kam in kurzen Hosen und wurde von Heidi gleich wieder zurückgeschickt: Ich solle mir schnell lange Hosen anziehen, meinte sie lächelnd. Auch dagegen wusste ich spontan nichts einzuwenden. Aber es leuchtete mir auch nicht direkt ein. Im Hallenbad-Café waren wir dann jedenfalls richtige Gäste. Wir saßen am Tisch wie Erwachsene und eine Bedienung fragte: »*Was darf's sein?*« Heidi bestellte zwei Tassen Kaffee. Die Kellnerin fand das offenbar völlig normal. Sie drehte ab, und Heidi flüsterte: »*Das nächste Mal bestellst du!*« In dem Satz waren für mich zwei Überraschungen verborgen, aber ich ließ meine Fragen ungefragt und nickte bloß. Zum Kaffee gab es sogar einen Keks. Ein guter Grund für einen erneuten Besuch.

Die Zeche betrug 1,10 DM. Heidi schob mir 1,20 DM rüber und sagte: »*Zahl du mal - du bist der Herr am Tisch.*«

So viele Lektionen an einem einzigen Nachmittag. Aber mit fünfzehn ist man lernfähig. Und Heidi brachte mir später noch eine Menge bei! Was mich damals am meisten beeindruckte war die Art, wie die Bedienungen mit uns umgingen. Wir besuchten das Café noch oft, und stets wurden wir wie Erwachsene behandelt. Oder sollte ich sagen: wie Gäste? Ich fühlte mich dort wohl, anerkannt und geachtet. Und das für 55 Pfennig pro Tasse. Kleines Geld von kleinen Leuten: Dr. Oetker hat mit diesem Prinzip Millionen verdient, Backpulvertüte für Backpulvertüte. Und auch Gastronomen können mit dieser Weisheit reich werden. Aber das ahnte ich damals noch nicht.

Wenig später machte ich auch meine erste Disko-Erfahrung. Die kostete zunächst nur 50 Pfennig, aber zu meiner Überraschung - obwohl ich die Methode schon vom Zirkus kannte - gab es dafür nichts: außer was zu sehen. Pferdchen in der Manege quasi. Interessant und prägend war allerdings die erste Begegnung mit dem Thekenpersonal. Wie fast überall auf der Welt, hatte auch diese kleine Dorfdisko »echtes« Diskopersonal: arrogant, überheblich, nicht serviceorientiert, bei der Arbeit rauchend und megacool, dazu total gestylt und absolut begehrenswert! Wenn man hier was wollte, musste man einen Antrag stellen. Eine einfach zugerufene Bestellung

wurde ignoriert. Das wirkte spannend, und wenn man noch jung und doof ist, findet man das sogar toll.

Noch toller war dann eine unerwartete Beförderung: Bei meinem vierten oder fünften Besuch im »Montparnasse« schaute mich die Thekengöttin auf einmal milde lächelnd an - sogar mit Augenkontakt! »*Willste wieder 'ne Cola?*« - Ich platzte fast vor Stolz. Nun war ich Stammgast, eindeutig. Ein super Gefühl!

Kapitel
2



Das »Loheyde« am Wilhelms-
havener Bahnhofplatz in den
1960er Jahren. Ganz so schick
wie vor dem Krieg war das
Hotel von außen nicht mehr.
Von innen aber - für die
Augen des jungen Pagen zu-
mindest - eindrucksvoll bis
in die Kronleuchter.



— KÖNIG PAGE —

Ich muss fünfzehneinhalb Jahre alt gewesen sein, als mir eines Tages auf dem Schulhof jemand auf die Schulter klopfte: Er hieß Wolfgang, war Schulsprecher und der angesagteste Typ der Anstalt, modisch voll in Schale, zwei Jahre älter als ich und irgendwie total erwachsen. Heute würde man vielleicht sagen, er hatte Charisma, aber das Wort hatte ich damals noch nicht auf der Pfanne. Ich war jedenfalls stolz, dass er gerade mich ansprach und fragte, ob ich Lust hätte, in einem Hotel als Page zu arbeiten. Er sei da erster Page, mache den Dienstplan, und für die Ferien könne man noch einen im Team gebrauchen. Ich sei dann zwar zunächst nur die Nummer vier, könne mich aber hocharbeiten.

Das war für mich besser als ein Lottogewinn! Ein paar Tage später ging ich mit Wolfgang ins altehrwürdige Hotel Loheyde. In Wilhelmshaven das erste Haus am Platz, super »vornehm«, wie man damals sagte, und eindrucksvoll bis in die Kronleuchter. Gefühlt hatte das Haus jede Menge Sterne, aber keinen Fahrstuhl. Dafür gab's die Pagen. Ich lernte die Örtlichkeiten kennen, die Etagen, die etwas komplizierte Nummerierung der Zimmer und die Empfangschefin. Auf die machte das in mir schlummernde Talent allerdings noch keinen Eindruck: Sie behandelte mich so herablassend, dass ihre Anweisungen auch einem

Hund imponiert hätten. Dabei war sie nicht mal richtig alt, höchstens Mitte dreißig.

Während meines Dienstes hätte ich mich dezent am Rezeptionstresen aufzuhalten und das Einchecken der Gäste zu beobachten. Gästen mit Koffern müsse ich nach Übergabe der Zimmerschlüssel das Gepäck abnehmen und hochtragen. Dann die Zimmertür aufschließen (den Schlüssel hatte der Gast, warum gaben sie den nicht gleich dem Pagen?), das Licht einschalten und den Gast fragen, ob alles in Ordnung sei. Dann schleunigst zurückkommen und den nächsten Kandidaten hochbefördern. Klappe halten und nur reden, wenn ich gefragt würde! Soweit die Instruktionen.

Nachdem wir den ersten Gast zu zweit zum Zimmer geleitet hatten, erklärte mir Wolfgang, was im Hotel wirklich abging. *»Erstens: Die Empfangschefin ist eine blöde Kuh, ziemlich launisch und heute ganz besonders unausstehlich. Zweitens: Wir Pagen sind die Kings, ohne uns läuft grundsätzlich gar nichts.«* Das hörte ich gern, konnte es aber kaum glauben. Die Ansprache der Dame steckte mir ziemlich in den Knochen. Dann kam mein erster Soloauftritt. Am Empfang hatte ein ›Rezeptionssekretär‹ Dienst, für mich aber *»Hans«*, wie er leutselig bemerkte. *»Wir schieben heute eine ruhige Kugel, nur sechzehn Anreisen, zwei sind schon da, einige kommen später. Hol uns mal 'ne Bluna.«* Er gab mir 60 Pfennig und ich eilte in den Keller, wo für das Personal ein Getränkeautomat stand.

Früher war das fortschrittlich. Dann erklärte er mir alles Mögliche. Ich lernte beispielsweise das Reservierungsbuch, die Telefonzentrale und die Stammgästekartei kennen.

Plötzlich Hektik, ein richtiger Gast! Zwei Koffer hatte er für mich mitgebracht! Ich stand, während Hans ihn begrüßte, neben ihm und war voll bei der Sache. Dann kam der erste Blickkontakt mit ›meinem‹ Gast, der nun ganz auf meine Fähigkeiten, ihn durch das Labyrinth des Hauses zu lotsen, angewiesen war. »*Darf ich Ihnen helfen?*«, sagte ich wie gelernt und griff zu den Koffern. Der Mann war aber schneller, schnappte seine Koffer und sagte: »*Danke. Ich kenn' mich hier aus.*«

Ich stand ziemlich blöde da und schaute ihm nach. Hans grinste, gab mir einen Zweitschlüssel für das Zimmer und sagte: »*Los, hinterher. Schließ ihm die Tür auf. Dagegen kann er nichts machen!*« Also jagte ich dem Kofferträger hinterher, erreichte die Zimmertür kurz vor ihm, öffnete sie, knipste das Licht an, sagte »*Angenehmen Aufenthalt*« und wollte wieder entschwinden, als der Typ mich aufhielt. Er kramte in seiner Hosentasche und gab mir - unfassbar - 50 Pfennig! Ich schloss den Mann ins Herz.

Weitere Gäste kamen. Mein Anfangserfolg hatte mich beflügelt. Wenig später trug ich einem Vertreter seine Musterkoffer hoch, dreimal dritte Etage. Gott sei Dank parkte sein Auto direkt vor der Tür. Auch der Vertreter hatte wichtige neue Erkenntnisse für mich: Er fragte, was

denn in der Stadt so los sei. Ich dachte an »Klappe halten« und gab nur knappe Antworten. Hartnäckig versuchte mich der Handlungsreisende ins Gespräch zu ziehen, aber ich blieb einsilbig. Auf einmal sagte er: *»Jung', du musst reden! Wenn du Geld verdienen willst, musste sabbeln! Die Leute wollen wat von dir hör'n, verstehste? Erzähl wat und hör zu, sooo läuft das Geschäft!«* - Für den Knochenjob gab er mir nur 30 Pfennig. Ich gebe aber zu, dass seine Beratung Gold wert war.

Während der Zeit im Hotel Loheyde lernte ich eigentlich alles, was man im Leben so braucht. Zum Beispiel die Anerkennung von Rang- und Hackordnungen und wie man dieselben aufweicht. Nicht lange, nachdem ich dort als Page angefangen hatte, musste ich mal ins »Office«, wie der Raum für Servicemitarbeiter hieß. Er war direkt am »Pass« gelegen, an jener Stelle, an der die fertigen Speisen aus der Küche kamen, um von den Kellnern übernommen zu werden. Da ich mittlerweile schon ein paar Wochen in dem Laden arbeitete und mich bereits zu Hause fühlte, fand ich es normal, den Küchenchef zu grüßen, der am Pass stand.

Ein paar Tage später wurde ich ins Büro der Empfangschefin gerufen und sie erklärte mir, dass *»es nicht meine Sache«* sei, Oberkellner, Küchenchef, Hausdame oder gar den Hoteldirektor persönlich zu grüßen. Ich hätte mich unauffällig zu verhalten, und falls es den Herrschaften - was die Empfangschefin nicht für möglich hielt - in den

Kram passen sollte, mich zu grüßen, dürfte ich, nein: dann hätte ich zurückzugrüßen. - Meine Zeit sollte aber noch kommen, denn Wolfgang hatte natürlich Recht: Wir Pagen waren im Hotel die Könige, auch wenn das offiziell keiner zugab. Und tatsächlich hatte auch für mich der Prozess hin zur heimlichen Hausmacht schon begonnen - ohne es sofort zu bemerken.

Ich entschloss mich, mit den Gästen intensiv und vertrauensvoll zu reden. Falsch: Ich begann, zunächst vertrauensvoll zuzuhören und nur dann und wann passende Fragen zu stellen - oder die gewünschten Antworten zu geben. Man konnte zum Beispiel auf dem Weg zum Zimmer einen Gast etwas so Banales fragen wie: »*Hatten Sie eine angenehme Anreise?*« - Auf diese dämliche Standardfrage mochten die meisten Gäste aber, wie auf alle abgenudelten Wiederholungen, nicht eingehen. Viel besser eigneten sich Fragen wie: »*Konnten Sie denn bei uns problemlos reservieren?*«

Nun erfuhr ich die wundervollsten Geheimnisse, etwa dass unsere hochnäsige Empfangschefin keinen Satz richtig schreiben konnte und ständig Reservierungen verschusselte. Außerdem war ihre Art am Telefon den meisten Gästen zu schleimig. Sie machte Zusagen, die später nicht eingehalten wurden. Und manchmal dauerte es ewig, bis die Gäste eine freie Leitung ins Hotel bekamen, obwohl es fünf Amtsleitungen gab.

Mit diesem Wissen war ich eine tickende Zeitbombe! Wie herausgehoben die Position des Pagen war, bewies allein schon die Freiheit, überall im Haus rumlaufen zu dürfen, ohne dass es jemandem auffiel. Denn man war ja auf der vermeintlich untersten Stufe der Hierarchie und konnte von jeder und jedem zu irgendwelchen Botengängen missbraucht werden. Ein Page bewegt sich wie unter einer Tarnkappe; seine Macht ist Geheimwissen und Schlüsselgewalt.

Eines Abends hatte ich wieder zusammen mit Hans Dienst, was immer locker und lustig war. Plötzlich tauchte unsere Empfangschefin auf. Sie strafte unsere gute Laune mit Kopfschütteln und einem bösen Blick, ging ans Reservierungsbuch, schaute eine Weile hinein und nahm sich dann den Belegungsplan des Tages vor. Mit einem Bleistift strich sie ein freies Zimmer durch und sagte: *»Das Zimmer ist nicht gemacht. Das kann nicht vermietet werden. Aber es sind ja genügend frei heute Nacht.«* Gott sei Dank verschwand sie danach sofort wieder, so dass wir noch etwas über sie herziehen konnten. Kurz vor Dienstende kam unsere Hausdame aus dem Restaurant, privat, in Begleitung ihres Mannes. Nur Abteilungsleitern war es gestattet, das Hotel auch privat zu betreten. Sie war in guter Stimmung, lachte uns an und fragte, ob alles in Ordnung sei. Hans nutzte die Chance und stellte süffisant fest, dass ihre Abteilung heute ja nur eingeschränkt tätig

gewesen sei; er wies auf das Zimmer hin, das nicht gemacht worden war.

Die gute Frau konnte das kaum glauben und verlangte, sofort das Zimmer zu checken. Aber wo war der Schlüssel mit dem dicken Anhänger, auf dem fett der Name und die Adresse des Hotels eingeprägt war? Hans holte den Zweitschlüssel raus, der stets in einer Schublade parat lag, weil es oft vorkam, dass Gäste ihr Exemplar bei der Abreise versehentlich mitnahmen. Dann »bat« die Hausdame mich, schnell hochzusprinten um nachzusehen: »*Sei ein Gentleman, deine Beine sind jünger!*« - Das war immerhin mal eine nette Form für einen klaren Auftrag. Ich schloss das »ungemachte Zimmer« auf, was nicht ganz leicht war, denn es steckte ein Schlüssel von innen im Schloss. Mit etwas Fummelei und einer Kulimine drückte ich den Schlüssel des alten Bartschlusses raus, öffnete und ging hinein. Das Bett war wirklich nicht gemacht. Es lagen sogar noch Gäste darin. Genau genommen waren es unsere Empfangschefin und der Küchenchef! Während sie mich mit einem Hexenblick musterte, grinste er, hielt den Zeigefinger auf seinen Mund und verscheuchte mich mit der Handbewegung, die »*Hau ab!*« sagte.

Ich war hilflos und merkte nicht einmal, dass ich soeben gleich mehrere Stufen auf der nach oben offenen Hierarchieleiter übersprungen hatte! Zurück an der Rezeption meldete ich: »*Alles in Ordnung*«. Die Hausdame zog zufrieden und überlegen lächelnd ab. Hans radierte die

Sperrung aus dem Plan, und ich malte sie erneut hinein, nachdem ich mich wieder gefangen hatte. Hans erklärte ich, das Zimmer sei doch nicht ganz in Ordnung, aber ich wolle dem Zimmermädchen keinen Ärger bereiten.

Ich habe Hans tatsächlich nichts erzählt. Nicht mal gegenüber meiner Mutter, die damals noch meine große Vertraute war, erwähnte ich etwas. Erst ein paar Tage später atmete ich erstmals die Höhenluft, in der ich nun angekommen war: Ich begegnete dem Küchenchef, er grüßte freundlich und fragte sogar, wie es mir ginge. Von da an redete er bei jeder Gelegenheit mit mir, und zwar - zumindest gefühlt - auf Augenhöhe. Er war nun immer nett, erklärte mir, wie seine Küche organisiert war und zeigte mir ausgefallene Dekokreationen für Büfets, wenn Veranstaltungen liefen. Er wurde der erste fachlich versierte Ratgeber für meine spätere Gastronomiekarriere, denn er gab mir den Tipp, unseren Hoteldirektor einfach anzusprechen, falls ich Fragen zum Einstieg in die Branche hätte. Er meinte: »*Der beißt nicht!*«

Außerdem beschleunigte der Vorfall meine sittliche Reifung. Ich hielt nach und nach alles für möglich. Ich kapierte, dass die oft gestellte Frage alleinreisender Herren: »*Was ist denn hier so los in der Stadt?*« anders gemeint war, als zunächst angenommen. Hatte ich bis dahin sämtliche Schülerkneipen aufgezählt, wo der Bär steppte, kam ich langsam aber sicher an die »richtigen«

Adressen. Beliebt war eine Bar, die »*keinen teuren Abend, aber ein Abenteuer*« versprach. Für solche Hinweise gab es Rekordtrinkgelder.

Zweieinhalb Jahre blieb ich Page im Loheyde. Nach einem Jahr war ich zur Nummer eins aufgestiegen, Wolfgang hatte die Schule abgebrochen und wollte Tanzlehrer werden. Jetzt hatte ich die Macht über den Dienstplan, und selbstverständlich teilte ich mich immer an den anreisestarken Tagen ein. Kernarbeitszeit war von 18 bis 21.30 Uhr, der Hauptanreisezeit. Das Hotel zahlte fünf Mark pro Schicht, den Rest mussten die Gäste per Trinkgeld erledigen. Bis zu drei Schichten pro Woche erlaubten meine Eltern. Bedingung war, jedes Schuljahr die Versetzung hinzukriegen. Das war zwar eine hohe Hürde, aber ich schaffte sie stets knapp.

Es machte Spaß, im Hotel zu arbeiten. Vor allem mit den Stammgästen gab es mehr und mehr angenehme Begegnungen. Es kam Wiedersehensfreude auf, wenn sie anreisten. Irgendwann gewöhnte ich mir bei Dienstbeginn an, im Reservierungsbuch zu schmökern. Dort waren Stammgäste mit dem Kürzel »Stammi« gekennzeichnet. Auf diese Weise konnte ich mir die Namen einprägen und Gäste persönlich begrüßen. Das kam prima an. Als Page konnte man beim Kofferhochschleppen punkten, indem man an etwas anknüpfte, was einem vom letzten Besuch in Erinnerung war. Bei Männern kam am besten an, wenn

man ein neues Auto bemerkte. Oder kurze Andeutungen auf politische oder sportliche Ereignisse, ohne eine eigene Meinung zu offenbaren. Das fiel mir nicht schwer, denn zu jener Zeit hatte ich noch keine.

Spannender waren allerdings alleinreisende Damen. Sie kamen seltener vor und waren dankbar, wenn man unaufdringlich, aber hilfsbereit war. Ich gab mir dann Mühe, wie ein kleiner Bruder aufzutreten. Einmal sagte ich einer Dame: *»Ich würde heute nicht ins Keller-Restaurant gehen. Da feiert eine Firma mit fünfzig Männern. Das wird bestimmt laut.«* Diese Information steigerte sofort mein Einkommen.

Sondertrinkgelder gab es auch für Platzreservierungen. Ich bot an, in einem unserer beiden Restaurants einen schönen Tisch zu organisieren. Ich suchte einfach einen Tisch, an dem ich selber gerne sitzen würde, ging zum Oberkellner und sagte: *»Den Tisch soll ich für Zimmer XY reservieren«*. Da der Wunsch des Gastes zählte, wurde meine Entscheidung sofort akzeptiert. Hätten die Kellner aber gemerkt, dass ich meine Finger im Spiel hatte, wäre das hundertprozentig schief gegangen.

Ich verwendete mehr und mehr meine »normale« Sprache im Umgang mit den Gästen. Der Begriff »ebenbürtig« ist vielleicht etwas überzogen, aber es ging in die Richtung: Ich gewöhnte mir an, ungekünstelt und natürlich zu sprechen. Viele der anderen Mitarbeiter

verschanzten sich hinter einer gedrechselten Sprache, die vornehm oder ehrfürchtig klingen sollte, aber nur eine übertriebene Distanz und Untertänigkeit zum Ausdruck brachte. Geradeheraus mit Gästen zu reden, immer mit Augenkontakt, das waren ganz wichtige und individuelle Lernschritte, die mir damals überhaupt nicht als solche auffielen.

Genauso sprach ich eines Tages den Chef des Hauses an, wenn auch mit »Herr Direktor« und Herzklopfen: »*Was muss man eigentlich so tun als Hoteldirektor?*« Gott sei Dank hatte ich nicht bloß gefragt: »Wie wird man denn Hoteldirektor?« Meine Art der Gesprächseröffnung, die er durchaus als Frechheit hätte einstufen können, stellte sich als Volltreffer raus. Er sah mich freundlich an, grinste und sagte: »*Nichts!*« – Ich war verblüfft. Dann sagte er: »*Ein guter Hoteldirektor muss nichts tun, weil, wenn er wirklich gut ist, ist er überflüssig.*« Er hatte sogar ein Gleichnis parat. Ein guter Hoteldirektor sei wie ein Uhrmacher: Wenn die Uhr läuft, braucht man ihn nicht. Aber wenn Sand ins Räderwerk kommt, ist er der wichtigste Mann.

Ich verstand zunächst nur die erste Hälfte seiner Aussage und fand sie gerade deshalb grandios. Das war eine erstrebenswerte Position! Ich wollte auf der Stelle Hoteldirektor werden und qualifiziert nichts tun. Außerdem waren mir andere Vorteile aufgefallen: Er fuhr ein großes Auto (Opel Kapitän, dunkelblau), war immer pikobello angezogen, hatte im Restaurant einen »eigenen« Tisch und

alle hatten Respekt vor ihm, obwohl man ihn kaum je sprechen hörte. Außerdem arbeitete er im schicksten Büro des Hotels. Seine knallblonde Sekretärin sah nicht nur super aus, sie war auch cool und freundlich. Von dieser Dame erhielt ich ein paar Tage nach meinem Gespräch mit dem Direktor einen Brief. Es war ein Kurzbrief, aber mit Schreibmaschine auf einem hoteleigenen DIN-A5-Bogen. Darin lud er mich zu einem persönlichen Gespräch in sein Büro. Und zwar außerhalb meiner Dienstzeit. Ich sollte einen Termin mit seiner Sekretärin vereinbaren.

Was war das? Ich war aufgeregt und irritiert. Seltsamerweise hatte ich nicht mal die Empfangschefin im Verdacht. Sie war nach »unserer« Bettgeschichte deutlich moderater mit mir umgegangen. Sie triezte aber weiter das Empfangspersonal und besonders »meine« Pagen, die sich häufig bei mir über sie beschwerten. Die Terminabsprache für meine Privataudienz lief recht fröhlich, so dass ich die Sekretärin zu fragen wagte: »*Geht's denn um was Schlimmes?*« Aber die Vorzimmerfee lachte nur und sagte: »*Im Gegenteil.*« - Trotzdem musste ich unendlich lange zwei Wochen warten.

Mein Gespräch beim Hoteldirektor brachte einiges in Bewegung. Er fragte mich, ob ich Lust hätte, ins Hotelfach zu gehen und schmeichelte mir damit, dass er dort gute Chancen für mich sehen würde. Das hörte sich schon mal großartig an! Dann holte er mich jedoch zurück auf den

Boden der Realität: Ich müsse dafür unbedingt ein paar Fremdsprachen im Angebot haben. Aus der Traum, denn das war gar nicht meine Domäne. Aber seine anderen Vorschläge habe ich später alle eins zu eins umgesetzt. Der beste Tipp war, mir in einer großen Stadt ein Hotel für eine Lehre zu suchen. Er empfahl mir, den deutschen Hotelführer zu nehmen und einfach in die ersten drei Häuser der Stadt reinzumarschieren, nach dem Chef zu fragen und zu sagen, dass ich eine Lehre als Hotelkaufmann machen wolle.

Er bot sogar an, ein Zeugnis für mich zu schreiben, wenn es denn so weit wäre, und gab mir das Gefühl, ein gleichwertiger Gesprächspartner zu sein. Damit wurde er für mich ein Vorbild. Und ich plauderte auch munter drauf los. Erst recht, als er mich fragte, was ich denn anders machen würde, wenn ich seinen Job hätte. Da ich den in meinen Träumen schon längst hatte, redete ich mich um Kopf und Kragen. Ich erzählte von den Gästekritiken an unserer Empfangschefin, brachte meiner Meinung nach logische Beispiele für unsinnige Organisationsstrukturen und erwähnte auch, dass viele Gäste beim Reservieren ewig in der Leitung hingen – besonders morgens.

Der Direktor verabschiedete mich per Handschlag, lächelte ... und servierte noch einen kräftigen Nachschlag: *»Wenn Sie mal wieder nach Ihrer Meinung gefragt werden, machen Sie nie Ihre Kollegen schlecht. Das ist immer mies!«* Diese Backpfeife saß. – Hatte er etwa auch ein

Verhältnis mit der Empfangschefin? Nein, dafür wirkte er viel zu souverän. Trotzdem grübelte ich, ob ich irgendwas gesagt hatte, das einer sachlichen Überprüfung nicht Stand gehalten hätte. Da aber die nächsten Begegnungen mit meiner Chefin unauffällig verliefen, ließ mein schlechtes Gewissen rasch nach. Der Direktor hatte offensichtlich dicht gehalten und meine Hinweise nicht ernstgenommen.

Der Blick geht nach vorn.
1971 vorm Hotel »Miramar«.



Kapitel

3



Auch das Privatleben auf Norderney machte Spaß: das Gastro-
Talent und die ziemlich vorzeigbare Inselbäcker-Tochter.

— DIE EIER VOM GENERAL —

Ich habe einen älteren Halbbruder aus erster Ehe meines Vaters. Als Kind hatte ich wenig Kontakt zu ihm, weil er bei seiner Mutter wohnte. Aber als Teenager wurde ich auf einmal von ihm ernstgenommen und wir verbrachten immer mehr Zeit miteinander. So kam es, dass er mich eines Tages nach Norderney einlud, um dort ein wildes Wochenende zu verleben. »*Da gibt's jede Menge Frauenüberschuss!*« gehörte zu seinen vollmundigen Verheißungen, und mit meinen siebzehn Jahren traute ich dem großen Bruder diesbezüglich den totalen Durchblick zu. Immerhin hatte er nach seiner Bundeswehrzeit einen Sommer im Hotel »Miramar« als Kellner gearbeitet. Und genau dort landeten wir für zwei spannende Nächte und drei müde Tage.

Die Inhaberin des Miramar, eine extravagante ältere Dame, hatte ein Auge auf mich geworfen und offenbar war ihr der nette kleine Bruder ihres Exkellners sympathisch. Jedenfalls fragte sie mich, ob ich Lust hätte, bei ihr zu arbeiten. Klar, hatte ich! Kaum dass ich wieder zu Hause war, meldete sie sich und bot mir an, über Weihnachten bis Anfang Januar bei ihr zu jobben. Meiner Mutter gefiel dieses Angebot gar nicht. Es bedeutete mein erstes Weihnachtsfest außerhalb des Elternhauses. Nach ein paar