

Marica Giannetta

Hotel Sunstar, Davos – was macht ein Portier genau?

08.00 Uhr morgens in der Lingérie des Hotel Sunstar Davos. Der 20-jährige portugiesische Portier Joel Silva - weisses Hemd, schwarze Hose und Krawatte - durchsucht sein Ablagefach und macht sich mit seiner Aufgabenliste an die Arbeit.

Joel teilt sich mit drei weiteren Portiers die Arbeit. Jeder von ihnen ist für drei Etagen mit je 19 Zimmern zuständig, wenn diese vollständig belegt sind. Wir fahren mit ihm zuerst in das siebte Stockwerk und arbeiten uns dann runter zum fünften. Wir betreten gleich ein Office. Hier sind Zusatzbetten, Servicewägen und der Wäscheschacht, der sich durch die Offices auf etlichen Etagen bis ins zweite Stockwerk durchzieht.

Joel arbeitet seit 6.30 Uhr. «Ich habe bereits Vorarbeit für die uns bevorstehende Tätigkeit geleistet. Den Getränkewagen für das Nachfüllen der Minibars zum Beispiel», erzählt er. «Und wir hatten Gäste, die früh abgereist sind. Diesen habe ich mit dem Gepäck geholfen», erzählt er weiter. Gut, ist ein Portier also doch auch für das Gepäck zuständig. Offenbar ist sein Aufgabenbereich aber breiter als erwartet. Gespannt folgen wir Joel. Ein Zimmer mit einem grünen Türschild an der Türklinke: Bitte Zimmer aufräumen. Joel schliesst auf. Dabei unterstreicht er, dass die wenigsten Leute ein solches Türschild benutzen. «Dieses Türschild bestätigt nur die Regel», so Joel. Es wird auch das einzige grüne Türschild bleiben, das wir angetroffen haben. Da bleibt ihm wohl nichts anderes übrig, als bei jedem Zimmer anzuklopfen und vorsichtig aufzuschliessen.

Lärm und Empörung ertönt aus dem Zimmer nebenan. Hat doch ein Zimmermädchen ein Zimmer betreten, wo die Gäste noch drin waren - obwohl das Personal üblicherweise sehr vorsichtig ist und anklopft vor Betretung eines Raumes, passiert es immer wieder. Es gibt auch rote Schilder, liebe Gäste!

Tausende Kilometer durch die Gänge

Nun weiter. Joel saugt das Zimmer, überprüft kurz die Minibar, führt Liste und füllt alle Getränke nach, die in den letzten 24 Stunden konsumiert wurden. Er schliesst das Zimmer wieder zu und lässt das grüne Schild hängen. «In etwa 20 Minuten werden noch die Zimmermädchen vorbeikommen und den Rest erledigen», erklärt der junge Portugiese. Ab zum nächsten Zimmer. Joel bestätigt, täglich einige Kilometer hinter sich zu legen. Seit 2005 arbeitet er im Hotel Sunstar, wo er sich sehr wohl fühlt und mittlerweile wohl tausende Kilometer hinter sich gelegt hat. «Ich arbeite das ganze Jahr hier», sagt er. Stolz erzählt er weiter von sich: «Ich habe eine Freundin und ein 11-monatiges Kind, bin Familienvater und gehe diese Kilometer für meine Familie natürlich gerne.»

Joel wirft einen zweiten Blick auf seine Aufgabenliste. Er schaut nach was zu tun ist und was die besonderen Wünsche der Gäste sind. Oder wie viele Arrivants, Réstants und Départs auf dem Programm stehen – also Gäste, die ankommen, bleiben oder abreisen. Bei den Départs zieht Joel zusätzlich die Bettwäsche ab. Gesaugt wird hier aber nachdem die Zimmermädchen da waren und die Betten wieder bezogen haben. Joel begibt sich wieder zum Wäscheschacht, wo er die abgezogene Wäsche auf Reise schickt.

Die Lingérie schliesst die Kreise

In 90 Minuten hat Joel auf drei Stockwerken insgesamt 23 Zimmer gesaugt, Minibars nachgefüllt und bei einigen davon die Bettwäsche abgezogen. Ruckzuck. Bei den übrigen kann er erst später rein, nachdem die Gäste abgereist sind. Nun

ab in das zweite Stockwerk, wo sich die schmutzige Wäsche befindet. Joel nimmt den Wäschewagen und geht damit durch die langen Gänge zurück in die Lingérie. Hier wird die Wäsche zusammen mit anderen paar hundert Kilos wieder gewaschen, getrocknet, gebügelt, eventuell genäht und zusammengelegt – um am Nachmittag wieder neu verteilt zu werden.

Joel verabschiedet sich hier von uns. Er wird bis 16.00 Uhr noch einiges erledigen. Hier und da saugen, am Nachmittag die saubere Wäsche aus der Lingérie wieder verteilen, ankommenden Gästen mit dem Gepäck helfen - und dabei noch einige Kilometer gehen.