

## Zwischen Büro-Alltag und Promi-Welt

Morgens um acht ist die Welt an der Rezeption des Sunstar Hotels in Davos noch in Ordnung. Zumindest fast. «Wir sind leicht gestresst: unser Hauptdrucker ist gerade ausgestiegen», sagt Sabine Rompf, ihres Zeichens Empfangschefin des 525-Betten-Hotels, zur Begrüssung. In der Tat, die Maschine ächzt und stöhnt und spuckt nur noch Gedrucktes aus, das aufgrund seiner Zerknitterung an Schweizer Handörgeli erinnert. Oje, auch Viersternehotels sind also gegen solche Malheurs des modernen Alltags nicht gefeit. Der Techniker im blauen Arbeiteranzug ist aber umgehend zur Stelle und behebt den Schaden fachmännisch.

### Administratives? Mit links!

Sabine Rompf und die Praktikantin Ursina Beeler atmen sichtlich auf, denn schon längst stehen erste Gäste da, die auschecken, Schlüssel abgeben oder einfach nur Informationen möchten. Da gilt es Rechnungen zu drucken, Belege zu kopieren, Fahrten zum Bahnhof zu organisieren. Dazwischen ein Telefonanruf – «Yes, of course, we can organise a trip to Grindelwald for you» – Kreditkarten durch den entsprechenden Schlitz ziehen. «Entschuldigung, aber kann es sein, dass Sie eine Tageslimite auf der Karte haben?» Freundlich lächeln – und immer wieder das Telefon abnehmen. «Während einer Schicht haben unsere Rezeptionistinnen über 300 Kundenkontakte», erklärt Rompf, eine ebenso energische wie freundliche Düsseldorferin mit eigenwilliger Brille. «Sie ziehen alle Fäden, damit der Aufenthalt des Gastes – vom Check-In bis zum Check-Out – rund läuft.» Praktikantin Ursina ist seit letztem Juni dabei und verhält sich so professionell, als ob sie schon ihr halbes Leben hinter diesen Holztresen verbracht hätte. In einer kurzen Verschnaufpause erzählt sie, dass sie ursprünglich aus Zürich kommt und die Bergwelt hier oben «einfach meega» findet.

### Russen? Erst recht!

8 Uhr 17: Erste skibebrillte Gäste, zumeist Männer, hinterlegen ihren Schlüssel und durchqueren quietschenden Schrittes – Skischuhe lassen grüssen – die Lobby Richtung Ausgang. Der Ski-Bus wartet schon.

Eine blondierte Frau in einer Markensportjacke steht jetzt an der Rezeption und will etwas. Sie radebrecht auf Englisch und Deutsch – «We Moskau transfer mit Zug to Zurich, more than sieben Tage.»

Ursina Beeler scheint sofort zu verstehen worum es geht. Ich verstehe nur Bahnhof. Sie erklärt der Russin in perfektem Englisch – das Austauschjahr in Kanada hört man sofort raus -, dass sie den Transfer nach Zürich zu Beginn ihrer Reise hätte buchen müssen. Geduldig wiederholt sie sich gefühlte 20-mal, aber ohne Erfolg: «I don't verstehen» – die Dame rauscht unverrichteter Dinge ab. Immer wieder marschieren mittelalterliche Ehepaare auf, die ihre Rechnung begleichen möchten. Nervöses Geklimper mit den Schlüsseln, falls sich ihnen nicht innerhalb von zehn Sekunden jemand widmet. Meistens zahlt der Mann - der Rollenwechsel scheint sich in dieser Generation noch nicht vollzogen zu haben.

«Wir haben's wieder sehr genossen», schwärmt dieser deutsche Herr und bringt Sabine Rompfs Gesicht zum Strahlen. «Ah, guten Morgen Anna», begrüsst Rompf eine junge Frau, die an einem kleinen Schreibtisch neben der Rezeption Platz nimmt. «Unsere russische Dolmetscherin ist dieser Tage eine grosse Hilfe.» Die hübsche Russin, die in Julia-Timoschenko-Manier frisiert ist, lässt wohl bei noch so manchem Mann ein James-Bond-Gefühl aufkommen. Auch mir geht's nicht anders und der sportliche Mann, der eben die Aufwartung macht, sieht Daniel Craig plötzlich sehr ähnlich. Sowieso, Frau Rompf, wie sieht's eigentlich aus mit prominenten Gästen?

Promis? Ganz in Echt!

«Angela Merkel war hier und natürlich viele andere deutsche Politiker wie Guido Westerwelle, Roland Koch und...», Rompf bricht ab, da besonders Letztere kaum «Ahs!» und «Ohs!» bei mir auslösen. «Angelina Jolie und Brad Pitt kamen letztes Jahr für ein Meeting zu uns ins Hotel.» - «Oh», entwischt es mir leise und der Glamour-Faktor des Sunstars schnellst kurzerhand auf ein Höchstniveau. Ein älterer Mann in einem ins Auge stechenden und dort schmerzenden Langlaufdress der Achtzigerjahre holt mich mit seiner durchdringenden Stimme aber schnell aus der glitzernden Promi-Welt zurück: «Fräulein, die Rechnung, bitte!»