

## Mein Erfahrungsbericht zum Azubi-Austausch 10.03-17.03.2024 mit dem Excelsior Hotel Ernst in Köln

Philipp Wilschrey

als kleines Vorwort möchte ich mich noch einmal für den Austausch als solchen Bedanken. Für mich war es eine gelegene Chance, neue Eindrücke und Erfahrungen zu sammeln und nicht zuletzt auch neue Menschen kennen zu lernen. Also Danke an Frau Willems und Frau Kräling, die das ganze in Absprache organisiert haben.

Da ich bereits im dritten Lehrjahr bin und somit schon so gut wie alle Abteilungen sowie deren Aufgaben kennen gelernt habe, war ich mit vielen Arbeitsabläufen im Excelsior vertraut. Dennoch überraschend waren die vielen Unterschiede im Tagesgeschäft, ob groß oder klein. Für montags und dienstags war ich im Frühstück eingeteilt, also Service. Neben der Tatsache, dass es natürlich eine andere Arbeitskleidung gab als bei uns, waren auch im Service an sich Unterschiede erkennbar. Bei uns im Sporthotel Grafenwald gibt es z.B. die verschiedenen Eierspeisen auch am Buffet. Im Excelsior Ernst Hotel kann der Gast beim Frühstück verschiedenen Eierspeisen aus einer Karte wählen, diese werden dann je nach Wunsch auf Bestellung zubereitet. Ebenso beim Tee; hier haben wir im Sporthotel ein großes Teebuffet zur Selbstbedienung, im Excelsior wird der Gast danach gefragt, genauso wie nach dem Kaffee und den Kaffeespezialitäten. Besonders gefallen haben mir im Frühstücksservice die Gloschen, die bei den Eierspeisen zum Einsatz kamen, aber natürlich auch die sehr netten und aufgeschlossenen Kollegen dort im Frühstück (bzw. im Allgemeinen). Ein weiterer Unterschied bestand in der Anzahl der Gueridons. Im Sporthotel verwenden wir 3 große, zwischen den Stationen verteilt, im Excelsior hatte nahezu jeder Tisch auch einen Beistelltisch. Ansonsten gab es nicht mehr viele Unterschiede, der Service an sich ist natürlich der gleiche; freundlich, gastorientiert und mit dem Grundgedanken der Zufriedenheit der Gäste. Lustig fand ich, dass wir jeweils dieselbe Serviettenform benutzen, den einfachen Tafelspitz.

Mittwochs war ich im Bankett eingeteilt. Und zu meiner Freude war eine sehr große Veranstaltung im Haus. Anlässlich des Saint Patrick's Day wurde eine Art Gala veranstaltet. Es gab ein Flying Buffet mit Vorspeisen, Hauptgang und Dessert, welches wir den Gästen servierten. Außerdem gab es an Getränken Wasser, einen Rotwein und einen Weißwein, alles weitere war optional. Die Veranstaltung war sehr gelungen und die Gäste sehr nett und höflich. Es war eine Vielzahl an Gästen da, unter anderem der Premierminister Irlands, Simon Harris.

Donnerstags und freitags war ich schließlich im Front Office eingeteilt. Ich bekam eine umfangreiche Hausführung mit jeder Menge Infos und Input rund um das Haus. Davon abgesehen war das Front Office wohl die Abteilungen, mit den meisten Parallelen in den Aufgaben zu unserem Hotel/ Front Office. Hier waren die Arbeitsabläufe nahezu dieselben, genauso wie deren Vorbereitung. Die größten Unterschiede bestanden wohl im Gästeklientel und dem Fakt, dass das Excelsior am Front Office einen Pagen hat, und zudem noch mehrere Wagenmeister für seine Gäste bereit stellt.

Abschließend kann ich sagen, dass es eine super Erfahrung war - ich manche Dinge dazu lernen konnte und ich froh bin, diese Gelegenheit ergriffen zu haben. Es ist definitiv empfehlenswert und ich würde immer wieder an so einem Austausch teilnehmen.