

«Dienen aus Überzeugung» Interview mit Zita Langenstein – erste Frau an der renommierten Butlerschule

«Nicht jeder Mensch hat gute Dienstleistung verdient»

Sie werden es kaum glauben: Diese Worte stammen von keinem Geringeren als Ivor Spencer, Butler-Ikone und Gründer der renommiertesten Butler-Schule in London. Wie er das genau gemeint hat und warum Dienen nicht einfach bedeutet zu tun, was der andere will, erläutert Zita Langenstein – einst Schülerin Ivor Spencers und heute selbst gefragte Butleresse sowie angesehene Expertin rund um das Thema Dienstleistung».

Zita, würdest du sagen, Dienen ist Beruf oder Berufung?

Beruf ist dann Berufung, wenn ich ihn jahrzehntelang ausüben kann und immer noch liebe.

Ist Dienen denn noch zeitgemäss?

Tatsächlich, manche Leute glauben, Dienen sei out. Oder, dass die Schweizer nicht dienen könnten. So ein Unsinn! Abertausende Menschen widerlegen dies tagtäglich: der Zugbegleiter, die Kiosk-Verkäuferin, der Taxifahrer, der Arzt, die Raumpflegerin... Sie alle dienen einem Unternehmen und somit den Kunden, indem sie ihre Wünsche erfüllen. Und die absolute Mehrheit macht das gerne!

Wie bist du zu deinem Beruf gekommen?

Schon als Kind wollte ich Butler werden. Auslöser war eine Serie mit einem Butler. «Graf Yoster» war eine grossartige Persönlichkeit. Das hat mir unglaublich gefallen. Daraus entstand mein Herzenswunsch, für eine solche Persönlichkeit einmal arbeiten zu können, die einen kennt und schätzt; die einem etwas zutraut; die sogar Rücksicht auf den Butler nimmt und wertschätzend ist; die auf Augenhöhe mit einem spricht. Das Thema Dienstleistung hat mich zudem sehr interessiert und das habe ich verfolgt.

Wie hast du deine Butler-Karriere schliesslich angepackt?

Ich startete in der Gastronomie und Hotellerie – das Handwerk des Dienens und der Dienstleistung lernt man nun einfach nirgendwo besser als im Gastgewerbe. Erst sehr viel später, als ich schon in Privathaushalten gearbeitet habe und reichlich Erfahrungen im Gastgewerbe gesammelt hatte, durfte ich die Butler-Schu-

le absolvieren. Ich wollte unbedingt zu Ivor Spencer nach London – aber Frauen wurden erst spät zugelassen.

Hat sich dein Herzenswunsch erfüllt? Sind alle Kunden wie «Graf Yoster»?

Natürlich erleben wir auch das Gegenteil. Es gibt unter den Kunden – ich formuliere es mal so – auch sehr fordernde Persönlichkeiten. Selbstverständlich versuchen wir auch da die Erwartungen zu erfüllen. Aber manchmal ist es auch für einen Profi schwierig. Vor vielen Jahrzehnten musste sich ein «Diener» vieles gefallen lassen. Heute ist das nicht mehr so. Deshalb lernen wir in der Butler-Schule u.a. Strategien, wie man mit solchen Menschen – im Fachjargon «Adventurous Customer» genannt – umgeht, und nicht einfach: Yes Sir oder Thank you Sir zu sagen. Heute bedeutet Dienen, die Aufgabe professionell zu erledigen und die Erwartungen zu erfüllen. Aber auch das ist nicht einfach.

Was zählt alles zu dieser Aufgabe einer Butleresse/eines Butlers?

Dazu gehören sehr schöne und vor allem unglaublich abwechslungsreiche Aufgaben. Beispielsweise die Organisation von Reisen – je nach Stelle begleitet man die Auftraggeber auch – oder die Planung und Durchführung von Feierlichkeiten und Einladungen; die Reinigung von Schuhen und schönen Autos; das professionelle Packen eines Koffers – das schenke ich übrigens jedes Jahr meiner Schwester zum Geburtstag: Wenn sie in die Ferien reist, packe ich ihren Koffer. Sie liebt es! Der Nachteil ist nur: am liebsten würde sie ihn nie wieder auspacken, weil das so toll aussieht. Es gibt viele Bereiche die ungemein lehrreich sind! So auch die unterschiedlichen interkulturellen Verhaltensformen. Grossartig! Inzwischen bin ich auch dankbar, dass ich die Butler-Schule erst spät absolvieren durfte. In jungen Jahren wäre ich für viele Themen noch nicht offen genug gewesen. Das Gastgewerbe hat mir die optimale Basis für die Butler-Tätigkeit geboten. Heute bin ich bei einigen Butler-Einsätzen froh, dass ich 57 Jahre alt bin. (lacht)

Hängt das mit der hohen Erwartungshaltung von «König Kunde» an seinen Butler zusammen?

Jeder Kunde, ob König oder nicht, erwartet ein kompetentes, erwachsenes Verhalten auf Au-

genhöhe. Und er liebt Aufmerksamkeit. Die Kunst ist es, gut zu sein in kleinen Dingen. Das klassische devote Verhalten ist Schnee von gestern. Der Kunde von heute wünscht sich Professionalität, Empathie, Zuverlässigkeit und dass seine Erwartungen erfüllt werden. Er macht unglaublich viele Erfahrungen in der Dienstleistung und weiss, dass dies eine grosse Aufgabe ist.

Was liebst du besonders an deinem Beruf?

Den Moment in dem man merkt: Jetzt hat man die Erwartungen erfüllt und der Kunde ist begeistert. Ein unbeschreiblicher Moment. Das macht mich noch heute überglücklich. Er kann süchtig machen...

Was wird von aussen völlig falsch eingeschätzt?

Überschätzt wird das Thema Arbeitszeit. Immer wieder höre ich: «Oh, als Butler oder Dienstleister hat man unangenehme Arbeitszeiten.» Ich kenne keinen Menschen, der mit regelmässigen 9 to 5 Arbeitszeiten erfolgreich wurde. Erfolgreiche Menschen wissen was sie wollen und leisten enormen Einsatz. Unterschätzt wird der Kraftaufwand. Ich kann mir trotzdem vorstellen, dass neue Arbeitszeitmodelle für junge Menschen entwickelt werden; beispielsweise an einem Tag in der Woche im rückwärtigen Bereich zu arbeiten und vier Tage an der Front bei den Gästen.

Welche war deine schönste Begegnung?

Oh, das waren so viele! Roger Federer zum Beispiel, der sich bei mir vorgestellt hat. Als ob man ihn nicht kennen würde! Und natürlich die Queen. Outständig for me. Noch immer und jedes Mal wieder. Und hoffentlich noch öfter.

Worauf hättest du gut verzichten können?

Ich habe und hatte immer unglaublich viel Glück. Ich bin stets an Chefs und Auftraggeber geraten, die mir sehr viel Vertrauen geschenkt haben. Was mir hin und wieder weh tut ist eher der Neid von Kollegen...

Mitleid gibt's geschenkt – Neid muss man sich erarbeiten. Dein Lebenswerk kann sich sehen lassen... Das ist noch nicht vollendet. Da geht noch mehr, das spüre ich klar. Es gibt des Dienens kein Ende und ich habe noch hunderte von Ideen!

Welche Rolle spielt das Waldhaus in dem Kontext?

Das Waldhaus ist ein Bilderbuch-Hotel mit toller Unternehmensführung. Schweiz pur. Ich habe mich da vor vielen, vielen Jahren mal beworben. Man hat mich damals nicht genommen. Vielleicht muss ich es noch mal versuchen?

Ist Dienen ein Beruf mit Zukunft?

Ja. Da bin ich sicher. Dienen und Dienstleistung wird sich aber ändern. Zum Teil auch professionalisieren. Das hat mit der Digitalisierung zu tun. Ich selber bin ja ein Fan von Alexa, Siri und Co. Dabei stecken wir ja erst in den digitalen Kinderschuhen. Die nächsten Generationen, die sich Digital viel besser auskennen werden mit verschiedenen «Gadgets» arbeiten können. Es ist grossartig was sich da entwickelt hat und innert weniger Jahre entwickelt wird. Gerade deshalb wird die persönliche Dienstleistung aber auch wieder gefragter sein denn je. Der Kunde erkennt den Wert. Auch finanziell.

«Zita the Butler» Langenstein wurde als erste Frau an der renommierten Butler-Schule von Ivor Spencer als Butleresse ausgebildet. Als Vorbild inspiriert und begeistert sie Menschen jeden Alters für Berufe im Gastgewerbe.

Text: www.claudiagabler.com



Zita Langenstein Weiterbildungsverantwortliche beim Branchenverband GastroSuisse, herausragende Impulstagungen, Moderatorin und Keynote-Referentin sowie gefragte Butleresse. Zu ihren Kunden zählen Europäische Königshäuser ebenso wie VIPs und Familien.

Tempi da ricordare e da continuare