

# Das erste Lächeln für die Gäste

Empfangschefin im Schlosshotel: Hanna S. Theile

VON BIRTE HANSEN-HÖCHE

Die Gäste kommen gerne, gehen wieder, kommen zurück, Hunderte, jedes Jahr. Wer bleibt, sind die Mitarbeiter, die sich darum kümmern, dass es ihnen im Schlosshotel Münchhausen gut geht. Vom freundlichen Empfang über perfekten Service, köstliche Speisen, edle Weine, funktionierende Technik und unvergessliche Feiern. 90 sind es insgesamt, sieben Männer und Frauen stellen wir Ihnen anlässlich des Jubiläumsjahres zum 450-jährigen Bestehen vor. Heute: Empfangschefin Hanna S. Theile.

Das erste Lächeln für die Gäste trägt einen Namen: Hanna S. Theile. Als Empfangschefin des Schlosshotels Münchhausen ist sie oft diejenige, die ankommende Gäste freundlich begrüßt, sie auf ihre Zimmer begleitet – und sie weiß, welche Besonderheiten für deren Aufenthalt zu berücksichtigen sind. Darüber sprechen? Niemals!

Schon bevor die gebürtige Sauerländerin – sie stammt aus Olpe – nach Aerzen kam, kannte sie ihren heutigen Chef, Thomas Bonanni, aus dem Schlosshotel Reinhartshausen in Eltville. Ein Faible

für Sprachen in der Schule – Englisch und Französisch spricht sie fließend – und das Interesse an Tourismus und Gastronomie brachten sie auf ihren Weg. Drei Jahre hat sie internationales Hotelmanagement studiert in Bad Honnef und während eines Praktikums schon festgestellt, dass es



in „Richtung kleinere Häuser gehen“ soll. Auch im Hyatt in Mainz hat sie gearbeitet, doch große Ketten reizen sie weniger. An kleineren Hotels herrsche ein „bisschen eine familiäre Stimmung“ und man „ist nicht eine von vielen“. „Jeder Tag ist anders, ständig neue Gäste, man weiß nie, was man

erwartet“, zählt Hanna S. Theile auf, was sie an ihrem Job in diesem edlen Ambiente so schätzt. Sieben Mitarbeiter und zwei Auszubildende gehören zu ihrem Team. In den Arbeitstag starten sie mit einer Morgenrunde, in der durchgegangen wird, welche Gäste an diesem Tag anreisen wer-



den, „welche Besonderheiten“ zu beachten sind. Hanna S. Theile ist stolz, wie sie sagt, hier zu arbeiten. Sie, wie ihre Kollegen auch, seien Teamplayer, die Übergaben zwischen den Schichten klappen immer super, kommuniziert werde auch über eine Rezeptions-WhatsApp-Gruppe. Auch die

(überwiegend) geregelten Arbeitszeiten zwischen 8 bis 18 Uhr kommen ihr entgegen. Sie kennt auch die stressigen Betriebe, in Kitzbühel in Österreich zum Beispiel, in denen das Saisongeschäft den Arbeitskräften über Wochen einiges abverlangt. „Das ist auf Dauer zu anstrengend“, erzählt die 33-Jährige.

Viel gibt es offenbar nicht, das rund um die Rezeption schiefläuft, wenn die Empfangschefin danach gefragt wird. Aus der Ruhe bringt sie höchstens mal, „wenn der Drucker streikt“. Angesichts anspruchsvoller Gäste, deren Aufenthalte reichlich Fallstricke bereitlegen könnten, wohl eine Kleinigkeit.



Sich selbst und ihre Kollegen beschreibt Empfangschefin Hanna S. Theile als Teamplayer. FOTO: DANA