

# Für jede Situation gerüstet – oder wenn die Zeitung gebügelt kommt

INTERVIEW UND BILD: PETER DE JONG

Widersprechen ist für sie undenkbar. Butler sind aber mehr als nur Diener, sondern unverzichtbare Organisatoren mit vielfältigen Aufgaben. Auf Einladung von Adrian K. Müller hat die Butlerin Zita Langenstein Anfang September im Romantikhôtel Stern aus dem Nähkästchen geplaudert.

Diskretion, Stil, Etikette und perfekte Aufmerksamkeit sind für Zita Langenstein eine Selbstverständlichkeit. Seit über zehn Jahren arbeitet sie – unter anderem für das englische Königshaus – als Butlerin. Perfekt gekleidet, mit Frack und weissen Handschuhen, bediente die charmante Nidwaldnerin kürzlich die Gäste im Romantikhôtel Stern im Rahmen einer gediegenen Soiree. Zwischen den Gängen erzählte die Benimmexpertin, die hauptberuflich Leiterin Weiterbildung bei GastroSuisse ist, Anekdoten aus dem Alltag rund um diese – höchst anspruchsvolle – Tätigkeit.

*Frau Langenstein, an der Soiree im Hotel Stern haben Sie jüngst eine Flasche Champagner mit einem Säbel geköpft. Machen Sie das immer so elegant?*

**Zita Langenstein:** Natürlich lässt sich eine Champagnerflasche auch auf herkömmliche Art öffnen. Die Sabrage, wie das Öffnen einer Flasche mit dem Säbel in Frankreich heisst, ist in einer geselligen Runde mit Freunden oder vor Gästen ein stilvolles und auch spektakuläres Ritual, das ich immer wieder gerne zelebriere. Begründet wurde die Tradition übrigens durch Napoleon nach einer gewonnenen Schlacht während des Russlandfeldzuges im Jahr 1812. Doch

nicht nur nach einem Sieg soll er dem Champagner zugesprochen haben. So heisst es in einem Zitat von ihm: «Nach dem Sieg verdienst du ihn, nach der Niederlage brauchst du ihn.»

*Der berühmteste Butler ist wohl James aus dem Fernsehsketch «Dinner for one». Der arme James muss auf Geheiss von Miss Sophie – stellvertretend für geladene, aber inzwischen verstorbene Gäste – alle Gläser leer trinken. Schauen Sie sich diesen Klassiker manchmal noch an?*

Natürlich! Das ist Pflicht. Sogar in der Butlerschule wird er gezeigt.

*Auch Sie sind Butlerin von Beruf. Wie sind Sie in den Beruf hineingeraten?*

Ich wollte unbedingt die höchste Form der Dienstleistung kennenlernen. Bildlich war das für mich der Butler, der jederzeit mit voller Hingabe seinem Auftraggeber dient. Ich wollte wissen, was es ausmacht, dass man das kann.

Nach der Ausbildung als Hotelfachassistentin und Servicefachangestellte war es mein grösster Wunsch, die Ausbildung an der renommierten Ivor Spencer School in London zu absolvieren. Was ich nicht wusste: Die Schule nahm damals nur männliche Bewerber auf. Ich habe mich mehrmals um einen Platz bemüht – und wurde immer wieder abgelehnt respektive vertröstet. 2005 hat es dann geklappt und ich wurde als erste Frau aufgenommen.

*Sie haben sogar für das englische Königshaus gearbeitet. Wie sind Sie zu dieser ehrenvollen Aufgabe gekommen?*

Durch die Abschlussprüfung – da habe ich mit meiner Abschlussarbeit «Afternoon Tea Swiss Style» den ersten Preis gewonnen. Das Resultat war, dass ich der Queen dieses Konzept servieren durfte.

*Und wie ist Ihr Afternoon Tea im Königshaus angekommen?*

Extrem gut! Seitdem darf ich einmal im Jahr den «Afternoon Tea Swiss Style» mit erlesenen Schweizer Produkten für Queen Elizabeth und ihre Gäste zelebrieren.

*Diskretion, sagt man, sei des Butlers oberste Tugend. Die Frage sei trotzdem erlaubt: Wie ist die Queen, wenn sie in ihren privaten vier Wänden ist?*

Genau so wie ausserhalb. Eine starke Persönlichkeit, eine hervorragende Planerin, humorvoll, sehr gut informiert und eine hervorragende Gastgeberin.

*Hat sie manchmal auch Sonderwünsche?*

Natürlich ist man über die Vorlieben der Mitglieder der Royal Family informiert, die bewegen sich aber total im Rahmen, wenn ich das mit anderen Erfahrungen vergleiche.

*Man sagt, sie genehmige sich abends gerne ein Gläschen Portwein...*

Ja das stimmt. Portwein ist eines ihrer Lieblingsgetränke.

*Wird die «Times» immer noch gebügelt?*

Aus traditionellen Gründen gibt es das immer noch. Ich habe aber auch schon mehrmals die «Times» und andere Zeitungen für meine Auftraggeber gebügelt, da-

mit die Herrschaften sich die Finger an der Druckerschwärze nicht schmutzig machen. Der Grossteil ist aber beruflich sehr eingebunden und nutzt heute die neuste Technik, um an Informationen zu gelangen.

*Ist der Beruf des Butlers noch zeitgemäss? Oder doch ein Relikt aus alten Tagen?*

Vielleicht ist die Bezeichnung nicht mehr ganz zeitgemäss. Fakt ist, dass es – übrigens auch in der Schweiz – nicht genug Butler hat, um den Bedarf zu decken. Hauspersonal zu haben, ist heute ja nicht mehr nur der High Society vorenthalten. Ein Grossteil der Haushalte organisiert sich jemanden für die Reinigung, die Wäsche, den Garten, als Driver, für einen schönen Abend usw.

*Was macht den perfekten Butler aus?*

Gutes Allgemeinwissen, Agilität, Professionalität bei den Produkten und im Verhalten und sich zurücknehmen können.

*Was heisst für Sie dienen?*

Die Erwartungen meines Auftraggebers jederzeit zu erfüllen, und wenn immer möglich, zu übertreffen – ohne dass er das erwähnen muss.

*In Ihrem Beruf wird noch viel Wert auf Umgangsformen gelegt. Wie steht es mit dem guten Benehmen heute?*

Anhand der Nachfrage für Seminare kann davon ausgegangen werden, dass sich heute viele Menschen, auch Unternehmen für ihre Führungskräfte und Mitarbeitenden, für dieses Thema interessieren.

*Was ärgert Sie?*

Unverständnis empfinde ich für die Aussage «Umgangsformen und Etikette sind nicht mehr zeitgemäss». Das Gegenteil ist der Fall!

*Wie lernt man guten Stil?*

Das ist eine richtig gute Frage! Es hat natürlich mit der Kinderstube

zu tun. Das heisst, ein Mensch, der bereits Zuhause gute Umgangsformen lernt, hat es viel einfacher, sich immer wieder aktuell zu halten.

*Halten Sie sich selber immer an die Knigge-Regeln?*

Bei den Umgangsformen gibt es ja nicht eine gewisse Anzahl Regeln, die dann immer und zu jeder Zeit einzuhalten sind. Die Kunst der Umgangsformen ist es, sich zur richtigen Zeit richtig zu verhalten. Also – zu Hause gelten andere, auch gelassenerere Formen als in der Öffentlichkeit.

*Ist Ihnen schon mal ein Malheur passiert?*

Ah ja. Der Klassiker: Weisse Bluse und Ruccola-Salat mit Balsamico. Aus diesem Grund ist es immer sehr gut, wenn Frau ein Foulard griffbereit hat. Oder eine Person mit dem falschen Namen angesprochen. Oh je...

*Böse Zungen behaupten, die derzeitige Krise im Tourismus habe auch mit der fehlenden Gastfreundschaft der Schweizer zu tun. Teilen Sie diese Meinung?*

Das stimmt so nicht. Die Schweiz verfügt über eine überaus gute Dienstleistungs- und Serviceorientierung. Es gibt kaum ein Land, das sich so intensiv mit dem Thema auseinandersetzt wie die Schweiz. Und auch wenn ein Betrieb gut ist, setzt er alles daran, noch besser zu werden. Ich bin überzeugt, dass wir in den nächsten zwei, drei Jahren noch wesentliche Schritte in die richtige Richtung machen.

*Sie waren einen Abend Gast von Adrian Müller im Hotel Stern. Ihr Eindruck?*

Das Hotel Stern ist ein tolles Traditionshaus mit kompetenten Mitarbeitenden. Hier wird Gastlichkeit bis ins kleinste Detail gepflegt. Und Herr Müller ist ein einfühlsamer Arbeitgeber und ein grossartiger Gastgeber, einer der besten in der Schweiz, der jedem Gast die Wünsche von den Lippen abliest. ■



Butlerin Zita Langenstein und Hoteldirektor Adrian K. Müller.