Artikel i tidningen hemtrevligt.se

Av Lina Norman
Foto Peter Knutsson

Publicerad 19 november 2026

Michelle bytte bana mitt i livet – blev hotellconcierge: ”Det kändes så spännande!”

Ingen arbetsdag är den andra lik för Michelle Chamoun. Det kan hända att hon behöver hämta en tårta, ordna med läkare eller leta reda på borttappat bagage. Som concierge på ett av Stockholms mer kända hotell är hon proffs på att se till att gästerna får en upplevelse utöver det vanliga.



”Jag vill att våra gäster ska få uppleva något nytt när de är här och känna 'wow!'”, berättar Michelle som sedan fem år arbetar som hotellconcierge.Foto: Peter Knutson

Det började med att hon anmälde sig till en kvällskurs för att bli Stockholmsguide. Michelle Chamoun – som växte upp i Beirut och Paris, men kom till Sverige första gången som 17-åring på grund av sin pappas jobb – arbetade då som optiker men kände ”jag vill lära känna Stockholm bättre”.

– Jag vet inte varifrån jag fick energin – men det var jättekul, utbrister Michelle. Jag blev väldigt förtjust. Jag såg staden med helt andra ögon.

Michelle Chamoun

Ålder: 57 år.
Familj: Man, två barn och en hund.
Bor: Stockholm.
Gör: Arbetar på Hotel Rival som concierge Clefs d'Or.

Intressen: Sjunger i ett band som spelar fransk musik, tycker om att gå ut och äta och att gå på teater och opera.

Bytte yrke mitt i livet

Michelle började guida turister på Stockholms gator och intresset för besöksnäringen tilltog. När hon fick höra talas om en tvåårig yrkesutbildning inom Hotel management tänkte hon ”varför inte?”. Hon hade arbetat som optiker i 20 år, skulle snart fylla 50 och kände sig redo för någonting nytt.

– Jag sa upp mig. Det kändes så spännande!

Hon medger att reaktionerna från omgivningen var skiftande. Vissa tyckte att hon var galen.

Michelle ler en aning. Det är tidig eftermiddag på Hotel Rival i Stockholm, ABBA-legendaren Benny Anderssons hotell intill Mariatorget på Södermalm. Där har Michelle arbetat i snart fem år, först som receptionist, men numera axlar hon conciergerollen. Hon förklarar att hon redan under utbildningen hade ett annat mål än klasskamraterna, som framför allt drömde om att bli chefer.

Conciergeyrket lockade

– Det var inte alls vad jag brann för. Jag ville ta hand om människor. Det ligger i mitt dna.

Efter en kort paus fortsätter Michelle:

– Conciergeyrket kändes som något jag skulle vilja hålla på med. Jag är social, nyfiken på folk och kan flera språk.

En hotellconcierge finns där för att ge gästen skräddarsydd service. Kort efter att hon börjat jobba på Hotel Rival fick Michelle veta att hotellets dåvarande concierge skulle sluta.

– Jag sa till mina chefer att jag skulle vilja bli Rivals concierge, berättar Michelle.



Hotel Rival ägs av ABBA-legendaren Benny Andersson.Foto: Peter Knutson

Och så blev det. Som concierge är ingen arbetsdag den andra lik, konstaterar hon. Det kan hända att Michelle behöver hämta en tårta, ordna med läkare eller leta reda på borttappat bagage – men hon checkar också in gäster och bokar bord på restauranger.

Kämpar mot AI

– På ett sätt blir du en storyteller. Folk vill ha underhållning – inte bara en vanlig incheckning. Mycket handlar om mötet. Rivals gäster vill bli välkomnade på ett varmt sätt. Jag kämpar mot AI. Jag skulle själv inte vilja bli incheckad av en robot.

Framför allt handlar dock arbetet som concierge om att se till så att gästerna får en minnesvärd vistelse, menar Michelle.

– Jag vill att våra gäster ska få uppleva något nytt när de är här och känna ”wow!”. Man måste vara kreativ men också ha fingertoppskänsla. Det gäller att få fram information, vad är den här gästen intresserad av? Som concierge gör du alltid ditt yttersta.

Hon minns den franska barnfamiljen som önskade en aktivitet som de alla kunde uppskatta.

– Jag skickade dem på keramikkurs och de fick kvalitetstid tillsammans.

Michelles bästa tips:

- Titta på graffitimålningar i Snösätra. Där finns ett av Europas största utomhusgallerier för graffiti och gatukonst.
- Besök Olle Olsson Hagalunds hus i Hagalund, Solna – det turkosa huset som idag är Olle Olsson Hagalund-museet. Platsen och huset för tankarna till Montmartre i Paris.
- Åk till Hagaparken för att besöka Gustav III:s paviljong. Du kan även stöta på kronprinsessan Victoria som ibland joggar där med sina livvakter.

En amerikansk gäst var väldigt intresserad av LP-skivor. Michelle skrev då en lång lista med butiker han kunde gå till.

– Han tog med sig två resväskor med vinyl hem till New York. Det är roligt när man träffar rätt, när man föreslår något som verkligen faller gästen i smaken.

En annan amerikansk hotellgäst fick till och med en ny vän, tack vare Michelle. Gästen verkade konstintresserad och Michelle föreslog att ta båten till Fjäderholmarna, där det finns flera konstgallerier och ateljéer.

– Hon köpte en tavla och blev kompis med konstnären – som hon sedan bjöd hem. Det var magi på riktigt. Egentligen väntade hon bara på sin systerdotter som skulle gå på Taylor Swifts konsert, men så frågade hon mig om det fanns något hon kunde göra under tiden. Det var så roligt att jag såg på henne att hon hade det intresset.

Internationella föreningen Les Clefs d'Or

Michelle lutar sig tillbaka. På kavajslagen glänser två broscher i form av ett par korsade guldnycklar. Dessa broscher bärs endast av speciellt utvalda concierger, som alla är medlemmar i den internationella föreningen Les Clefs d'Or.

– Det är en lång process att få nycklarna, förklarar Michelle.

För att bli invald i det globala nätverket, som har cirka 4000 medlemmar, måste man ha arbetat på hotell i fem år, varit concierge i minst två år, blivit rekommenderad av två redan befintliga medlemmar och därefter genomgå en omfattande intervju samt skriva ett stort kunskapsprov om föreningen och en uppsats om den egna staden.

– Jag fick mina nycklar i januari i år, berättar Michelle. Det kändes jättekul! Nycklarna sänder ut budskapet att Rival har någon som erbjuder den bästa servicen.



Michelle bär två broscher i form av ett par korsade guldnycklar, som visar att hon är med i den exklusiva yrkesföreningen Les Clefs d'Or.Foto: Peter Knutson

Michelle är även medlem i Svenska Hotell-Portier-Föreningen som är en av världens äldsta portierföreningar och firar 100 år i år. För henne är målet att få gästerna att känna att de bor hos en kompis, inte på ett hotell.

– Det tar de med sig. Vi bygger upp relationer. Då vill gästerna komma tillbaka.

Michelles favoritplatser i Stockholm

Artipelag, Rosendals Trädgård, Waldemarsudde, Millesgården och Stockholms skärgård.

Hjälper gäster även efter vistelsen

Även efter avslutad vistelse händer det att gäster hör av sig till Michelle gällande diverse önskemål, frågor eller saker de behöver hjälp med.

– Jag har skickat massor av recept på knäckebröd som gäster efterfrågat, säger hon och skrattar lite.

Det bästa med jobbet är enligt Michelle känslan av att ha sett till så att gästerna fått uppleva något utöver det vanliga.

– När du känner att de är riktigt nöjda. Jag har kanske tipsat om en jazzkonsert på något udda ställe som en ö i skärgården eller en kurs där de fått lära sig att baka prinsesstårtor. Det är så kul när gästerna efteråt säger ”hur visste du att jag skulle gilla detta?”.

Så här i efterhand kan Michelle konstatera att det absolut var rätt val att byta yrke mitt i livet. Men hon har fortfarande lite av en optiker i sig.

– Jag har alltid linsvätska i närheten om någon skulle behöva.