Hotellrevyn
Av Ann Patmalnieks | Foto Magnus Lejhall | Publicerad 27 maj 2026

PORTRÄTT / MICHELLE CHAMOUN

”Gästerna blir mina vänner”

Michelle Chamoun har de gyllene nycklarna till service på högsta nivå. Som concierge på Hotel Rival skräddarsyr hon gästens upplevelse. Men en önskan kan hon inte uppfylla.

Michelle Chamoun hade arbetat som legitimerad optiker i tjugo år. När hon närmade sig 50 kände hon att det var dags att göra något annat. Det slutade med att hon blev en av de utvalda concierger som får bära de gyllene nycklarna från Les Clefs d’Or på kavajslaget.

– Det började med att jag gick en utbildning till auktoriserad Stockholmsguide på kvällarna efter jobbet. Då kände jag att jag hittat mitt DNA och började fundera, ”hm, besöksnäringen är inte så dum”.

Hon kom in på en tvåårig kurs på yrkeshögskola. Många av studenterna siktade på chefsjobb inom branschen, men Michelle hade andra planer.
– Jag ville jobba med turister, gäster, och ge service utöver det vanliga.



Michelle Chamoun är auktoriserad Stockholmsguide, något som kommer väl till pass i concierge-yrket. Foto: Magnus Lejhall

Praktik i Stockholm och Paris

Michelle praktiserade på allt från trestjärniga till femstjärniga hotell i Stockholm och Paris. Hon jobbade i receptionen på Clarion Skanstull och Hotell Kung Carl i Stockholm.
Nästa jobb blev på Rival, ett av relativt få hotell som har funktionen. När den tidigare conciergen slutade tog Michelle över rollen.

Hon har gästkontakter före, under och efter vistelsen. Det är många kontakter via mejl men hon finns också tillgänglig i disken för Guest Service.

– Det är mycket som behöver förbokas. Konserter, tåg, utflykter, frisörer. De kan också höra av sig efteråt, kanske hann de inte köpa med sig något som jag kan ordna.

”Jag går på varje ny utställning”

Vad skiljer en concierge från en receptionist?
– Man har mer lokalkännedom om stan och ska kunna ge rekommendationer med fingertoppskänsla. Vi håller oss à jour genom löpande utbildningar och besök på nya ställen. Jag går på varje ny utställning. Men jag checkar också in och ut. Ju mer du vet om din arbetsplats, desto bättre.

Vad vill Rivals gäster oftast ha?
– De vill inte ha det vanliga. Jag kanske tipsar om graffitiväggar i Snösätra, om att åka på safari och se vilda djur två timmar härifrån. Eller om att gå på en jazzkonsert i skärgården.

För att bli medlem i den internationella föreningen Les Clefs d´Or ska man ha jobbat fem år inom hotell varav minst tre som concierge. Sedan behöver man två sponsorer i Svenska Hotell Portier Föreningen som rekommenderar en. Dessutom ska man klara en inspektion och en intervju.

MER OM MICHELLE

- Yrke: concierge på Hotel Rival i Stockholm. Är auktoriserad Stockholmsguide och guidar på franska, arabiska och engelska. Talar även italienska, spanska och tyska.
- Medlem i: Les Clefs d’Or, internationell organisation för concierger och Svenska Hotell Portier Föreningen, världens äldsta förening för portierer och concierger. Styrelsemedlem och vice eventansvarig i SHPF.
- På fritiden: familjen, resor och kulturella aktiviteter. Sjunger franska chansons i ett band.

Vad lyfte du fram?
– Jag vill ge det mänskliga, som AI aldrig skulle kunna ge. Folk uppskattar high touch. Gästerna blir mina vänner. Jag har haft väldigt fina samtal med dem.

– Som när en stammis från England blev rejält sjuk mitt i natten och måste åka till akuten förklarade jag att där kunde hon få vänta länge. Då tog jag hand om hennes dotter och frågade om det var okej att ta med henne hem till mig, där jag har barn och hund.

Önskemål som inte går att uppfylla

Är du aktiv i Les Clefs d’Or?
– Ja. I april var jag på den årliga kongressen då 600 concierger från hela världen samlades i Australien. Det var en fantastisk vecka!

Finns det något du inte kan ordna?
– Ja, när gästerna frågar om de får träffa hotellets ägare Benny Andersson. Då får jag svara ”nej, tyvärr”. Han kommer inte in bara för att hälsa på gäster.