



So geht Service

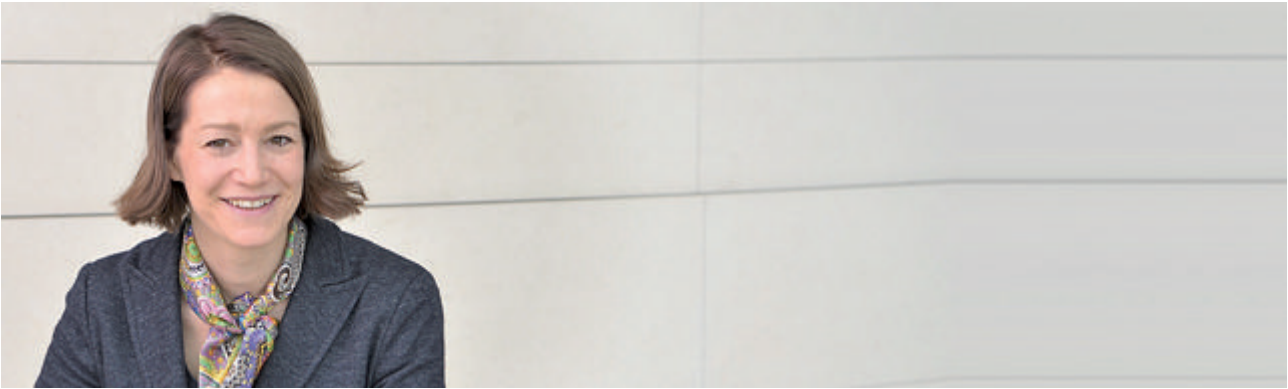
Text: Edda von Zeppelin

26 Jahre war sie erst, als ihr die Idee kam. Sie hatte ein Studium der Betriebswirtschaft an einer Internationalen Business School hinter sich, arbeitete für eine große Unternehmensberatung, ständig auf Reisen. In den USA lernte sie den Concierge-Service-Gedanken kennen und war sofort infiziert, diese tolle Idee in Deutschland umzusetzen.

„2001 war das und ich habe einfach nur gedacht, das ist sinnvoll, Menschen Zeit zu sparen. Im Beratungsbusiness hatte ich ja mitbekommen, wie es ist, sehr viel zu arbeiten, viel auf Reisen zu sein, ständig im Hotel, wenig Privatleben zu haben. Und wie schwierig es ist, dann an einem kurzen Wochenende all die Kleinigkeiten zu organisieren, die selbst ein Single-Haushalt erfordert,“ erzählt sie. Doch die ersten Jahre waren nicht leicht. Es gab zwar niemanden in Deutschland, der so einen Service angeboten hätte, aber ein so neuartiges Luxusprodukt einzuführen, gestaltete sich zunächst mühsam. Es war zwar ein Zeitpunkt, an dem deutsche Firmen langsam anfangen, auch von Work-Life-Balance zu sprechen und erkannten, dass Zeitersparnis für Mitarbeiter wichtig fürs Unternehmen ist, aber es war auch kurz bevor die Flieger ins World Trade Center rasten und viele Firmen in die Krise kamen und sparen mussten.

Daniela Becker fängt ganz klein an, in Hamburg im Alsterhaus mit einem Concierge-Tresen im Keller. „Die ersten fünf Jahre war es schwierig, so dass ich immer wieder kurz davor war, das Unternehmen zu schließen“, erinnert sie sich, „doch irgendwann hatte ich einen Auftrag in Hamburg von der Allianz und einen in Berlin von der Deutschen Bahn und das waren natürlich zwei tolle Referenzen.“

Inzwischen ist Daniela Becker mit ihrem Unternehmen höchst erfolgreich, hat Standorte in allen deutschen Großstädten, 70 feste und über 150 freie Mitarbeiter. Das heißt, Mitarbeiterinnen, denn zu 80 % beschäftigt sie Frauen. Fast alle rekrutiert sie aus dem Hotelgewerbe, „denn sie sind serviceorientiert und brauchen den Menschenkontakt wie die Luft zum Atmen – genau das wird am Empfangstresen auch gebraucht“.



DANIELA BECKER
 hat vor 14 Jahren eine Dienstleistung
 nach Deutschland gebracht, die hierzulande
 bis dato unbekannt war. Heute ist sie mit ihrer
CARETAKER GMBH
 der größte Anbieter von Concierge Services
 in unserem Land.

Was bietet sie an? Ihr größtes Geschäft ist der Concierge-Service für Büro-Immobilien und Unternehmen. Ihre Firma betreibt den Empfangstresen mit einem oder mehreren ständigen Ansprechpartnern, die den Mitarbeitern all die Dinge abnehmen, die nichts mit dem Job zu tun haben, zum Beispiel den Gang zum Schuster, zur Reinigung, zur Apotheke oder zur Post. Die Unternehmen wissen das sehr zu schätzen, denn die gewonnene Zeit steht ja dann wieder dem Unternehmen zur Verfügung und die größere Mitarbeiterzufriedenheit hebt Arbeitsleistung und Betriebsklima gleichermaßen. Kunden wie das „The Squire“ am Frankfurter Flughafen profitieren schon von diesem System.

Dahinter steckt ein ausgeklügeltes Logistiksystem, das mittlerweile auch in Wohnimmobilien der absoluten Luxuskategorie geschätzt wird. Was in Städten wie New York und London längst gang und gäbe ist, kommt langsam auch in Deutschland an. Wie wunderbar, wenn man nach einem langen Arbeitstag nachhause kommt und der ganze private Kleinkram von den guten Geistern am Concierge-Tresen zuverlässig erledigt wurde. Bei den Wohnimmobilien umfasst das auch solche Dinge wie Schlüssel hinterlegung, Paketannahme, Parkservice, das Organisieren von Haushaltshilfen, Hausmeistern, Blumengießen oder das Füttern von Kleintieren. In München gibt es solche Luxuswohnträume mit Concierge-Service schon, wie zum Beispiel das „The Seven“ im Glockenbachviertel oder in Köln das „Krankenhaus Nord“.

Für Büro- und Wohn-Concierge gilt, je mehr der Immobilienbesitzer oder die Mieter bereit sind, für diese Art von Nebenkosten auszugeben, desto umfangreicher wird der Service gestaltet. Der geringste Vertrag umfasst 6 Stunden pro Woche, es gibt aber auch Immobilienbesitzer, die den Rund-um-die-Uhr-Vertrag für 24 Stunden am Tag und 365 Tage im Jahr buchen, weil sie den Mehrwert schätzen, den ihre Immobilie durch den perfekten Concierge-Service erhält. Daniela Beckers Geschäft boomt. Und nicht selten landet eine ihrer begehrten Mitarbeiterinnen auch in den oberen Etagen eines Unternehmens. Aber die umtriebige Inhaberin von Care Takers ist darüber nicht traurig. Im Gegenteil, sie hat aus der Not eine Tugend gemacht. Und so gehört inzwischen auch das Thema Personal-Recruiting zu ihrem Portfolio.