

investing



APRIL 2008
6 EUR

FLUGZEUGE

PASSAGIERFLÜGE – DAMALS, HEUTE UND IN DER ZUKUNFT

PLATTFORMVERSORGER

EINE NABELSCHNUR INS OFFENE MEER

BERLIN

DIE NEUE HAUPTSTADT DES FILMS



Nichts ist unmöglich

Es ist gar nicht lange her, da war die Idee, einen Convenience Service in Deutschland anzubieten, noch neu. Jens Schlangenotto und sein Partner Maik Weiss besetzten eine Marktnische, als sie 2005 den innovativen Dienstleister Agent CS nach amerikanischem Vorbild gründeten. Die Idee: in einer Servicewüste das Unmögliche möglich zu machen, dem Kunden jeden Wunsch zu erfüllen.

TEXT: ANTONIA SCHULEMANN

ILLUSTRATION: KATHARINA GSCHWENDTNER

Heute, drei Jahre später, sind einige Dienstleister nachgezogen. Die meisten von ihnen nennen sich Concierge Service, wie beispielsweise das Bad Sodener Unternehmen Santaly Concierge, das seltene Oldtimer vermittelt. Die Münchner Agentur Concierge Services bietet ein ähnliches Angebot an wie der Concierge im Hotel, ohne dabei gebäudegebunden zu sein. Schlangenotto besteht auf dem Unterschied zum Convenience, bei dem es nicht nur darum geht, einzelne Leistungen zu erfüllen, sondern den Kunden in jeder Lebenslage zu beraten und zu bedienen. Dabei ist kreativer Input von der Klientel erwünscht. „Flüge zu buchen, Tickets für Veranstaltungen zu besorgen oder in letzter Minute einen Tisch im angesagtesten Restaurant zu reservieren – das ist selbstverständlich und nicht der Rede wert! Lifestyle-Liebhaber sind gelangweilt, meinen sich mehr individualisieren zu müssen, und genau dafür sind wir richtig“, sagt der studierte Betriebswirt, Eventmanager und Hotelkaufmann. „Natürlich führen wir auch in die Gesellschaft ein: zum Beispiel einen Manager, der neu in Frankfurt arbeitet und noch mit bestimmten Leuten bekannt gemacht werden muss. Wir sind dann nicht nur dafür da, ihn auf die beste Veranstaltung zu bringen, sondern ihm auch die wichtigsten Tischnachbarn zuzuweisen.“

Darüber hinaus hat sich CS Agent der konkreten Problemlösung angenommen. Auch in Sachen Gesundheit. Da ist der Sohn eines Hamburger Unternehmers, der seit Monaten unter einem andauernden Tinnitus leidet. Die Ärzte meinen, es bestehe keine Chance auf Heilung. Der Vater schaltet CS Agent ein, man findet die besten Spezialisten der Welt in Kalifornien und New York, vereinbart Termine und lässt den Sohn dort einfliegen.

In der Kartei der Privatkunden finden sich Millionäre, Supermodels, Schauspieler und Moderatoren und deren erstellte Profile über Geschmack und Vorlieben. Fast alle Privatbanken kennen

den Service. Managern dient er nicht nur zur Erleichterung von Arbeitsstress, sondern auch, um sich mehr bei der eigenen Familie wiederzufinden. „Man könnte es als Krisenmanagement bezeichnen“, so Schlangenotto über die Ideenfindung etwa für das spezielle Geschenk am Hochzeitstag. „Das erspart nicht nur Stress, Zeit und schlechtes Gewissen, sondern auch Enttäuschungen.“

Das CS-Kernteam besteht aus sechs Leuten. Spezialisiert ist jeder auf einen Wissensbereich. Vier Experten arbeiten im Hauptbüro in Frankfurt, zwei von Berlin aus. Sie alle wissen, wie wichtig Zeitmanagement ist, daher kann der Stress für die Mitarbeiter selbst enorm hoch sein. Denn neben ständiger, akribischer Recherche kommen die schier unmöglich zu realisierenden Anfragen rein. Etwa vorletzten Sommer: 15 zusammenhängende Plätze bei einem WM-Spiel. Dann muss Nachtschicht eingelegt werden, bis man die Karten sicher hat. Koste es, was es wolle, zumal das in Kundenhand liegt. Der Service an sich beträgt monatlich 500–1.000 Euro. 24/7 sind die Geschäftsführer persönlich erreichbar, und es wirkt so, als ob die Wunscherfüllung anderer in Schlangenottos Leben an erster Stelle stehe. „Es reicht nicht, zufriedenzustellen. Hohe Erwartungen müssen von uns übertroffen werden.“ Ungewohnte Töne in Deutschland, aber sicher eine Unternehmensphilosophie, auf die viele gewartet haben.

AGENT CS

www.agent-cs.de, Tel. 069 74507270

SANTALY CONCIERGE

www.santaly.de, Tel. 07000 1008787

CONCIERGE SERVICES

www.conciergeservices.de, Tel. 089 710661578