

Outsourcing de luxe

CONCIERGE-SERVICES Die Dienste moderner Butler sind gefragter denn je – nicht trotz, sondern wegen der Krise.

Die Sekretärin mit anderen Managern teilen oder gar in die Liga der Selbstbucher absteigen? Gott bewahre! Oder vielmehr: Concierge bewahre! Anruf genügt, und schon klappt die Last-Minute-Buchung im angesagtesten Restaurant der Stadt, gibt es die Eintrittskarte für die seit Monaten ausverkauften Bayreuther Festspiele oder den VIP-Platz im Oktoberfest-Zelt.

Immer mehr viel beschäftigte Manager – Krise hin oder her – nutzen die Dienste von Concierge-Services, die für ihre betuchte Klientel all das erledigen, wozu der Kunde keine Zeit oder keine Lust hat.

Kaum einer kennt die Heinzelmännchen, die – fast – das Unmögliche möglich machen: Unternehmen wie die britische White Concierge oder die Frankfurter Agent CS stehen rund um die Uhr zur Verfügung: Shopping nach Geschäftsschluss, Nachhilfe für den Nachwuchs, im Ferienhaus den Pool und die Hausbar auffüllen oder einen Rabatt aushandeln für die neue Rolex. Alles kein Problem.

„Wir vereinfachen das hektische Leben von Vielreisenden“, sagt Stefan Johannsen, Sales Director von White Concierge. Das Dienstleistungsportfolio des Unternehmens reicht von Notfalldiensten (Portemonnaie gestohlen, Koffer verschollen, Handy verloren) bis hin zur Organisation von Freizeitvergnügungen fast aller Art (kein Escort-Service).

In den Genuss der dienstbaren Geister von White Concierge kommen etwa die Besitzer von Platin-Kreditkarten. In den Boomzeiten versorgten viele Unternehmen ihre Leistungsträger gratis mit den Luxusdiensten der modernen Butler. Inzwischen sind die Firmen knauseriger, dennoch brummt die junge Branche. So rufen derzeit viele Londoner Banker ohne Job, aber mit viel Zeit, Geld und Flugmeilen auf dem Konto bei White Concierge an und lassen sich zum Beispiel für einige Hunderttausend Meilen ein Paket zusammenstellen, etwa ein



Grenzenloser Service: ein Jet auf Abruf



Ein Tisch im Nobelrestaurant



Ein VIP-Platz für die Festspiele



Eine Limousine mit Privatchauffeur



Ein Geschenk für die Gattin

Round-the-World-Ticket oder ein Wüstentinner in Dubai.

Fast 400 000 Briten nutzten in den vergangenen zwölf Monaten externe Dienstleister, rund 15 000 Anfragen aus aller Welt erreichten allein White Concierge pro Monat. Die 130 Angestellten, die fast alle im englischen Cambridgeshire arbeiten, greifen auf eigene Erfahrungen und die hauseigene Informationsdatenbank „The Knowledge“ zu, um das Gewünschte zu organisieren. Auch ein Kamel für eine Party in Zürich stand schon auf der Wunschliste. Holprige Englischkenntnisse sind übrigens kein Problem – Aufträge werden in 25 Sprachen entgegengenommen.

Während die Briten ausschließlich als B2B-Partner für Unternehmen auftreten, gibt es in zahlreichen deutschen Städten von Hamburg bis München dienstbare Geister, die auch für zahlungskräftige Privatleute den James spielen. Wie die Frankfurter Agent CS, die rund um die Uhr über eine Mobilfunknummer zu erreichen ist.

Der viel gereiste Agent-CS-Gründer und ehemalige Hotelkaufmann Jens Schlangenotto kennt die Bedürfnisse seiner Kunden: Kühlschrank auffüllen und das Auto zur Reparatur fahren, aber auch mal einen Facharzt für den chronisch erkrankten Sohn suchen. Für einen Grundpreis von 295 Euro im Monat kann sich die gehobene Klientel von derlei Alltagsmühen befreien.

Das Netz der Concierge-Agenturen wird immer dichter. Elke Kaup, ehemals Privatsekretärin des inzwischen verstorbenen Milliardärs Friedrich Karl Flick, bietet unter dem Markenzeichen Conciergerie Privée ihr breit gefächertes Wissen im Servicesektor an, von der Reiseorganisation bis zur Immobiliensuche. Womöglich rechnet sich der Service am Ende sogar: Flick galt schließlich als ausgesprochen geizig.

Anne Preissner/Claus G. Schmalholz