

DIE RETTER

IN DER (ZEIT-) NOT

Zeit ist Geld! Und erstere spart der Convenience Service von **Agent CS** seinen Kunden. Die Unternehmensgründer **Jens Schlangenotto** und **Maik Weiss** stellen uns das breite Spektrum an Leistungen ihres Unternehmens vor und verriet uns, um welche Services sie ihr Portfolio in Zukunft erweitern werden.



Maik Weiss & Jens Schlangenotto

Wenn man Jens Schlangenotto und Maik Weiss fragt, was genau ihr Unternehmen für Dienstleistungen anbietet, antworten die beiden gerne mit einem Satz: „Wir bieten unseren Kunden, das sind Privatpersonen und Unternehmen, mehr Zeit für wirklich wichtige Dinge.“ Schließlich sind es die so genannten „Zeitfresser“, die beruflich stark eingespannte Menschen oft überfordern. Die Folge: eine ungünstige Work-Life-Balance. „Dinge, die etwa einen Manager daran hindern, effizient zu arbeiten und erfüllt zu leben, sollte dieser lieber outsourcen“, erklärt Jens Schlangenotto. „In den USA und Großbritannien hat sich aus dieser Idee ein eigener Berufszweig entwickelt: Concierge Services. Mit Agent CS bieten wir dieses erfolgreiche Dienstleistungskonzept seit 5 Jahren auf dem deutschen Markt an.“

Delegieren für eine ausgewogene Balance

Das Outsourcen von Aufgaben an Spezialisten wie Agent CS kostet den Kunden im Prinzip nicht einmal Geld. Im Gegenteil: durch die Freiräume, die er durch das Delegieren seiner privaten und geschäftlichen Anliegen generiert, kann er sich auf seine Kernkompetenzen und somit auf seine gewinnbringenden Aufgaben konzentrieren. Je nach persönlichem Stundensatz der Agent CS-Kunden bedeutet das Delegieren einer Aufgabe unter Umständen sogar einen Gewinn. „Wenn ein Kunde bei uns ab 295 Euro monatlich für unseren Service zahlt und selbst als Unternehmensberater einen Stundensatz von 400 Euro hat, so erzielt er bereits dann ein für ihn positives Ergebnis, wenn er eine Rechercheaufgabe delegiert, für die er selbst circa eine Stunde hätte investieren müssen.“ rechnet Jens Schlangenotto uns vor. „Viele unserer Kunden nutzen den Service weit umfangreicher, sodass sie eine Zeitersparnis von 5 bis 10 Stunden im Monat haben. Das bedeutet nicht nur einen finanziellen Vorteil, sondern auch ein Mehr an Freizeit und Lebensqualität.“ Maik Weiss ergänzt: „Somit sind wir unseren Kunden nicht nur finanziell behilflich, sondern unterstützen sie auch bei der Einhaltung einer möglichst gesunden und

ausgewogenen Balance der vier Lebensbereiche Arbeit, Körper, Beziehungen, Sinn. Zu den Finanzen möchte ich noch ergänzen, dass wir unseren Kunden mitunter auch bessere Konditionen in Hotels anbieten können oder durch gezielte Preisvergleiche eine Menge Geld sparen können. Das geht schon mal in die Tausende, wie kürzlich bei der Auswahl eines Jet-Charterers. Da haben wir einem Kunden circa 15.000 Euro gespart, bei mindestens gleich bleibender Qualität des Anbieters.“

Das Experten-Netzwerk

Sechs Termine in zwei Städten, abends eine Podiumsdiskussion und danach noch ein Charity Event. Dieser kleine Auszug aus dem Terminkalender des Vorstandsmitglieds eines DAX-Unternehmens steht für so viele enge Zeitpläne in deutschen Chefetagen. Bisher musste in solchen Situationen auch mal die Sekretärin herhalten, um das passende Geschenk zum Hochzeitstag zu besorgen. Ist die Cartier-Uhr dann ausverkauft, kann das Ganze schon mal mit Blumen von der Tankstelle enden. Mit den „Meistern des Organisierens“ von Agent CS ist das eher unwahrscheinlich: „Wir kooperieren mit einem weltweiten Netzwerk unterschiedlichster Dienstleister, die in ihrem Bereich anerkannte Spezialisten sind.“ erläutert Maik Weiss und kommentiert schmunzelnd: „Selbst wenn die Uhr auf der Goethestraße ausverkauft ist – wir bringen in Erfahrung, wo es sie noch gibt und besorgen sie.“ Auch für haushaltsnahe Dienstleistungen, die Organisation einer Party, die Buchung und Planung einer Reise oder das Besorgen der begehrten Tickets zu den Filmfestspielen von Cannes ist das Team von Agent CS 24 Stunden am Tag für die Kunden da – an 365 Tagen im Jahr. Und das natürlich auf persönlicher Ebene, ohne Warteschleife oder Call Center, sondern in Form eines Personal Assistant, der die Vorstellungen und Wünsche des Kunden kennt. „Und der ihn gegebenenfalls auch davon in Kenntnis setzt, dass seine Frau Pattek Philippe präferiert.“

Fotos: TOP Magazin Redaktion

Zeit für die schönen Seiten

Was den Kunden – meist Unternehmer, Manager und auch bekannte Persönlichkeiten – neben der Zeitersparnis wichtig sei, so Jens Schlangenotto, „ist der kreative Input, den nun mal nur Experten bieten können. Woher soll die eingangs erwähnte Sekretärin wissen, welcher Tisch im Mezzaluna in Bangkok der beste ist, oder wie sie den geeigneten Innenarchitekten für das Ferienhaus ihres Chefs am Gardasee findet? Was uns sicherlich von anderen in unserer Philosophie unterscheidet, ist, dass wir Service nicht bloß als ‚Dinge erledigen‘ verstehen. Wir freuen uns auf jede neue Herausforderung und agieren zudem nicht bloß reaktiv, sondern auch proaktiv: Ist zum Beispiel die Lieblingsband eines Kunden in der Stadt, erfährt er das von uns. Mit Dienst nach Vorschrift wären wir nicht so weit gekommen.“ Und zwar nicht nur so weit, dass immer mehr Kunden, ob „by call“ oder als Abonnenten, die Leistungen von Agent CS in Anspruch nehmen, sondern auch von der Servicekompetenz des Frankfurter Unternehmens lernen wollen: Neben dem Kerngeschäft des Convenience Service haben sich durch das sich täglich erweiternde Aufgabenfeld zusätzliche Geschäftsbereiche bei Agent CS entwickelt.

Kreative Lösungen

„Aufgrund diverser Anfragen unserer Kunden im Bereich Marketing und Kommunikation – also in Bezug auf die Erstellung von Printmaterialien oder die Entwicklung ganz neuer Geschäftsausstattungen, Internetseiten sowie die Planung von Events – hat sich Agentur CS entwickelt. Hier steht das CS für Creative Solutions, also kreative Lösungen“, so Maik Weiss. „Mit einem Expertennetzwerk von selbstständigen Kreativen können wir unseren Kunden schnell und zuverlässig höchste Qualität auch in diesem Bereich bieten.“ Und auch ihre Kernkompetenzen wol-

Fotos: TOP Magazin Redaktion

len die Unternehmer in Zukunft weitervermitteln: „Als Experten für exzellenten Service möchten wir unsere Erfahrung sowie unsere inneren Einstellungen, aber auch die Negativerfahrungen, die wir mit diversen Dienstleistern gemacht haben in Form von

„Die gut verdienenden Frauen, die gestressten Männer der globalen Wissenswelt brauchen Service, Service, Service, im privaten wie im beruflichen Sektor, morgens, mittags, abends, rund um die Uhr.“

Matthias Horx / Zukunftsforscher

Vorträgen, Seminaren und Workshops darlegen und erläutern“, erklärt Jens Schlangenotto, der als gelernter Hotelkaufmann um die immer noch großflächig herrschende Service-Abneigung und Unfähigkeit in deutschen Unternehmen jeder Größe weiß. „Von Behörden ganz zu schweigen.“ Agent CS hat sich also fest vorgenommen, die Servicewüste Deutschland zu bewässern, sodass ähnlich wie in der Sahelzone Afrikas, wo die Grünpflanzen auf dem Vormarsch sind, wieder eine entsprechende Kundenorientierung eintritt. Apropos grün. Die Unternehmer Schlangenotto und Weiss haben noch viel mehr vor: Schon vor langer Zeit haben sie sich die Internetdomain www.green-services.de gesichert. Wer weiß, welche intelligente Dienstleistung sich daraus entwickelt... Man darf gespannt sein!

nr ■

www.agent-cs.de