

Kolumne

Die Zukunft des Reisens



Christian Seiler ist Journalist.

Diese Woche möchte ich einmal ernsthaft darüber meckern, wie schwierig es für einen Herren besten Willens ist, sich vernünftiges Reisegepäck anzuschaffen.

Dabei spreche ich von einer gewiss nachvollziehbaren Versuchsanordnung: Das Gepäck soll zunächst ansehnlich sein, mich dann für Kurzreisen samt einer Übernachtung mit dem Nötigsten ausstatten, schließlich meinen Laptop ummanteln und auch noch in die Kabine des Flugzeugs mitgenommen werden dürfen.

Ach ja, weil Sie fragen: „Besten Willens“ bedeutet, dass ich bereit bin, für dieses Stück eine namhafte Summe lockerzumachen, schließlich habe ich Gelegenheit, mich mindestens einmal pro Woche daran zu freuen.

Versuchen wir doch, das Thema von beiden Seiten einzukreisen, zuerst von unten: Ich habe es satt, kostbare Zeit am Gepäckband zu verlieren und obendrein meinen kleinen schwarzen Samsonite-Trolley nicht von denen meiner Mitreisenden unterscheiden zu können.

Außerdem zwingt mich dieser Koffer dazu, meinen Computer in einer hässlichen Extra-Nylonverkleidung samt Schulterriemen über dem Mantel zu tragen. Was meiner Haltung schadet. Und fragen Sie gar nicht erst nach meiner Laune.

Jetzt von oben. Nichts geht, wie wir alle wissen, über Ledertaschen von Hermès. Aber unternehmen Sie einmal einen Besuch beim Hermès-Shop Ihres Vertrauens: Die Verkäufer, nein, die Typen, denen Sie Ihr Anliegen erklären, blättern nicht einmal im Prospekt nach, um herauszufinden, dass besagte Tasche eine hohe, vierstellige Euro-Summe kostet. Zuerst erfahren Sie, dass die Wartezeit ... aber zu diesem Zeitpunkt war ich schon auf dem Weg nach draußen, ärgerlicher als je zuvor.

Der Traum aller **Wichtigen**: Es gibt jemanden, der das **Unmögliche** möglich macht. Das ist nicht die Ehefrau. Es ist eine **Agentur**.

Wünsch dir was!

Das Schicksal ist oft ein mieser Regisseur einer banalen Inszenierung. Für Senator Dirk Rosenthaler aus Zürich jedenfalls an diesem Tag. Erst war in seinem Lieblingsrestaurant kein Tisch reserviert. Er hatte das Geschenk für seinen Geschäftsfreund, mit dem er den Tisch teilen wollte, im Büro vergessen. Und auf dem Handy meldete sich ein wichtiger Kunde, der um die Vorverlegung eines geplanten Besuchs in Pinneberg bat.

It's not my day, sagt man in solchen Fällen. Oder man wählt die Nummer 069/94 59 72 70. Für den Mitarbeiter von Agent CS in Frankfurt handelte es sich bei Rosenthalers Problemen um Peanuts – aus der Sicht von Agent CS jedenfalls („Wir übernehmen!“), einem innovativen Dienstleister. Rosenthaler bekam einen schönen Tisch, sein Gast wenig später (jedenfalls noch vor dem Dessert) eine geschenkverpackte Flasche

„In Deutschland gibt es keine wirkliche Konkurrenz.“

1989er Léoville Las Cases. Ganz nebenbei wurde der Hamburg-Flug zum Pinneberg-Termin des Senators umgebucht. Zu schön, um wahr zu sein? Schön und wahr. Und: für jeden erschwinglich, für den Zeit Geld ist.

Agent CS macht sich beharrlich in einer Marktnische breit, die schon manch einer zu besetzen versuchte. Jens Schlangenotto, 34, und Maik Weiss, 33, beide studierte Betriebswirte, Event-Manager und Hotelkaufleute, sind „so gut drauf, weil es in Deutschland keine wirkliche Konkurrenz gibt“. Die Macher und ihre Mannschaft in der Frankfurter Zentrale leben täglich „rund um die Uhr“ nach ihrem Motto „Uns ist keine Aufgabe zu schwer“.

Unmögliches wird sofort erledigt, Wunder dauern vermutlich dann doch etwas länger? Was waren denn die Highlights? Mit dem gewinnenden Lächeln von cleveren Magiern, die die Aura der Erfüllungsgeliebter gütiger Schicksalsverbesserer genau zu beschreiben wissen, antwortet Maik Weiss: „Wir haben einige schöne Erfolgserlebnisse notiert, kleine und große Aufgaben außerhalb der Routine gelöst – und manch eine Dame sehr glücklich gemacht ...“

Damit sind – wegen permanenter beruflicher Engage-



Die Wunschkammer: Jens Schlangenotto und Maik Weiss.

Foto: PR

ments der Herren Schlangenotto und Weiss – wohl nicht die Ehefrauen der Agenturchefs gemeint, eher schon die Gattinnen von systemimmanent-aushäusigen Managerkunden mit dem oft beschriebenen schlechten Gewissen. Was zu langfristig zufriedenen Abonnenten (zurzeit sind es 50) führt.

Und wie vermehrt man solche Kundenzahl? „Aufmerksamkeit wird durch Mundpropaganda geweckt. In gewissen Kreisen ist Agent CS schon Gesprächsthema als der Anlaufpunkt, wenn es um kreative Ideen, individuelle Veranstaltungen, schnelle Recherche, kurzfristige Unterstützung bei schwierigen Vorhaben geht“, sagt Schlangenotto.

Grenzen haben die Herren aber auch im Angebot. „Ganz klar: Wir wollen kein obskures Paket aus Amsterdam abholen, wir verstehen uns nicht als Eskortservice, und wir organisieren keine Veranstaltung für extreme rechte oder extreme linke Parteien“, sagt Weiss ohne Umschweife. Und Schlangenotto schildert die „in letzter Sekunde“ gelungene Aktion für einen Kunden, der sich nichts weiter wünschte, als mit seinem Helikopter an einem Ort runterzugehen, an dem es sonst allenfalls für den Papst eine Landeerlaubnis gibt. Der agile Klient bekam, was er seiner Braut versprochen hatte.

Ähnlich schwierig ist manchmal die Beschaffung von Konzert- oder Fußball-Tickets für längst ausverkaufte Events. „Da zeigt sich, was wir wirklich können. Und wenn dann 15 zusammenhängende Plätze bei einem WM-Spiel verlangt werden wie im letzten Sommer, dann legen wir eine Nachtschicht ein und

drehen das Ding, bis es gemacht ist.“

Manche Wünsche kosten dann eben auch mehr, wie im richtigen Leben. „Kürzlich wollte jemand einen Besuch in der Box bei der Formel 1. Das ist keine alltägliche Anforderung. Wir haben es schließlich hinhaken, doch mit einem Kostenaufwand, der den Kunden dann doch hat abwinken lassen.“

Das alles klingt, als sei immer Weihnachten bei Agent CS. Stimmt natürlich nicht. „Die banalen täglichen Zeitfresser sind es, die die meisten unserer Kunden an uns delegieren“, erklärt Maik Weiss. „Unkomplizierte Aufgaben, deren sie sich entledigen möchten, um nicht permanent unter Zeitdruck zu stehen.“

In diesem Segment sind wir genauso stark wie bei der Erfüllung komplizierter Wünsche.“

Die Herrschaften, die sich ein innovatives Sicherheitskonzept für ihren Wohnhaus-Neubau haben maßschneidern lassen, jene, die nur das Fernsehprogramm des Abends abforderten oder ein junger Mann, der einen schnellen Preisvergleich für ein bestimmtes Flatscreen-TV-Set erbat – sie alle sind bei den Frankfurter Troubleshooters gut aufgehoben.

Und weil alles so perfekt und tadellos wirkt, macht das Weekend Journal mit den Wunscheen einen kleinen Test. Wir fragen an einem Mittwochmittag um 12.15 Uhr per E-Mail an, ob die Agenten es auf die Reihe kriegen könnten, bei dem (nicht wirklich existierenden!) Schneider Norman's First Cut in Vancouver bis nächsten Sonntag einen Maßsmoking aus dem feinsten Stoff machen zu lassen und ihn (kosten es, was es wolle) vor 18 Uhr in die Bayreuther Straße in München-Bogenhausen zu expedieren.

Deutliche Sendepause. Zwei Stunden später, um 14.21 Uhr, eine liebevoll-ironische Antwort-Mail der auf „deep support“ spezialisierten Frankfurter: „Einen Smoking von Norman's in Vancouver? Sicher, dass es sich um einen Maßschneider und nicht um einen Frisör handelt? Aber ein Smoking bis Sonntag 18 Uhr – sehr gern. Pal Zileri aus Italien fertigt mit feinstem Stoff nach Ihren Maßen, die Sie auf dem anliegenden Blatt bitte sorgfältig ...“

The first cut is the deepest. Oder: Das ist der Stoff, aus dem man Erfolge schneidert.

Peter W. Engelmeier

Wundermänner

Man erreicht **AGENT CS** unter der Mail-Adresse info@agent-cs.de und telefonisch 24 Stunden jeden Tag unter 069/74 50 72 70. Die verschiedenen „Leistungspakete“:

1. „AGENT CS by call“ für Business- und Privatkunden: Hier erledigt die Frankfurter Agentur „Einzelaufträge gegen eine transparente Recherche- oder Vermittlungsgebühr“.
2. **Mitgliedschaft** für Business- und Privatkunden „zu attraktiven monatlichen Gebühren“ plus „entstandene Drittkosten“.

Die günstigste Monatsgebühr beträgt 150 Euro. Mehr im Internet unter www.agent-cs.de