



Foto: © stevanovicgor

---

## Concierge-Services

# Der Tausendsassa am Empfang

Guter Service wird immer wichtiger.

Deshalb nutzt die Immobilienbranche immer mehr Concierge-Services und Empfangsdienste. Sie lösen nicht nur Alltagsprobleme, sondern können auch den Bauprozess effizienter machen.

---

„Wir kümmern uns“. Ein Satz, der Bände spricht. Ein Satz, der durchatmen lässt. Gerade in unserer westlichen turbogetriebenen Gesellschaft wird der Einzelne täglich herausgefordert, das Optimum aus sich herauszuholen. So gewinnt Zeit eine immer größere Bedeutung, wenn es um die Qualität der Arbeitsleistung, die Loyalität der Mitarbeiter, die Kundenbindung oder auch um das harmonische Familienleben geht.

Concierge- und Empfangsdienste in Geschäfts- und Wohnhäusern sind im Kommen. Das sieht auch Raffaele Sorrentino so. Der frühere Chef Concierge des Luxushotels Adlon in Berlin gründete 2009 sein Unternehmen RAS. Mittlerweile wird Service nicht mehr nur als Exklusivität verstanden, die einer ausgewählten Schicht zuteilwird. Auch Projektentwickler, Bauträger, Wohnungseigentümer und Bürogemeinschaften haben den Wert des

Concierge-Services als Verkaufsargument für sich entdeckt.

### **Der Concierge dokumentiert auch Mängel und Hinweise**

Das Unternehmen RAS betreut mit mehr als 120 Mitarbeitern und einem Pool an international agierenden Dienstleistern derzeit 38 Objekte an sechs Standorten. Das Erfolgskonzept: ein maßgeschneider-

tes Dienstleistungsangebot, angepasst an die Bedürfnisse des jeweiligen Projektes bzw. der Kunden. Hemden reinigen? Schuhe reparieren? Taxi bestellen? Der Concierge vor Ort kümmert sich umgehend und diskret. Neben der Organisation der alltäglichen Aufgaben umfasst das Leistungsportfolio natürlich auch Autoservice, Reiseorganisation, Ticketreservierung,

Housekeeping, Blumen- und Geschenkesevice und vieles mehr.

Interessant besonders für Bauträger, Investoren und Käufer ist, dass ein Concierge auch Kommunikator zwischen Hausverwaltung, Handwerkern, Bewohnern und Investor ist. Der Concierge ist ständig persönlich vor Ort und kann so alle Mängel

und Hinweise aufnehmen, dokumentieren und an die jeweiligen Beteiligten kommunizieren. So unterstützt er den Bauprozess, von dessen effizientem Ablauf gleich zwei profitieren: Bauträger und Käufer. Darüber hinaus nutzen auch immer mehr Kliniken, Seniorenresidenzen und Shoppingmalls die Vorteile der Empfangsdienste. ■

---

## Concierge-Services

# „Ansprechpartner für kleine und große Wünsche“

Von modernen Wunscherfüllern, Mitarbeiterpflege und Loyalität. Im Interview erklärt Raffaele Sorrentino, Geschäftsführer des Concierge-Services RAS, dass nur glückliche Mitarbeiter die Kunden zufrieden stellen können.

### Herr Sorrentino, wie beschreiben Sie Ihr Geschäftsmodell?

**Raffaele Sorrentino:** Wir schenken Menschen Zeit für die wichtigen Dinge in ihrem Leben, indem wir uns um die alltäglichen, manchmal auch mühseligen Aufgaben kümmern. Ob Büromitarbeiter, Wohnungseigentümer oder Mieter, sie alle genießen das Privileg eines persönlichen Ansprechpartners vor Ort, der sich der kleinen und großen Wünsche annimmt.

### Was macht den Erfolg Ihres Geschäftsmodells aus?

Die Erfüllung unserer Kundenwünsche ist für uns nicht nur ein Marketingspruch, sondern unsere tägliche Lebenseinstellung. Deshalb setzen wir auf unsere Mitarbeiter. Für jede Immobilie, egal ob Geschäfts- oder Wohnhaus, stellen wir ausgewählte und top-geschulte „Typen“ ein, die die Charakteristika des jeweiligen Objektes verstehen. Ein weiterer Punkt: Nur glückliche Mitarbeiter loyalisieren Kunden. Wir haben zu Anfang des Jahres Betriebsrenten eingeführt, ein eigenes Best Deals Portal und vieles mehr. Doch vor allem möchten wir das Gefühl vermitteln, eine zweite Familie zu sein. Wir unterstützen, packen an, beruflich wie privat.

### Mit welchen wirtschaftlichen oder bürokratischen Hürden sind Sie konfrontiert?

Das ist vor allem die Angst vor hohen Nebenkosten. Denn die Pauschalen, mit denen wir für die personelle Vor-Ort-Präsenz agieren, werden von der WEG gemeinschaftlich getragen. Allerdings sind die Kunden generell erstaunt, wie gering sich die Leistungen auf die Kosten dann tatsächlich auswirken.



**Raffaele Sorrentino**  
Geschäftsführer des Conciergeservices RAS

### Wie überzeugen Sie Ihre Kunden von der Bedeutsamkeit Ihres Services?

Es ist wichtig, die Vorteile des Concierge-Services persönlich erfahren zu kön-

nen. Deshalb muss die Hemmschwelle gering gehalten werden. Wenn ein Projektentwickler uns frühzeitig ins Boot holt, ist es uns möglich, den Käufern bereits ab Kaufvertragsunterzeichnung mit unserer RAS-Concierge-Card exklusive Leistungen schon vor Einzug zu bieten – ein Service, der das Bauträger-Käufer-Verhältnis äußerst positiv beeinflusst.

### Ab welcher Größe zahlt sich Ihr Geschäftsmodell aus?

Das lässt sich nicht verallgemeinern. Letztendlich hängt es von der Klientel ab und ihrer Wertschätzung von Zeit und Lebensqualität. So betreuen wir große Bürokomplexe, aber auch exklusive Wohnprojekte, die gerade mal zwölf Einheiten haben.

### Und was erwartet uns mit RAS in Zukunft?

Nach Jahren der intensiven Strukturarbeit befinden wir uns gerade im Prozess der ISO 9001-Zertifizierung für ein Qualitätsmanagement, der demnächst abgeschlossen sein wird. Wir erweitern zurzeit unser Dienstleistungs-Spektrum auf Shopping Malls, Seniorenresidenzen und Kliniken. Auch planen wir derzeit, weitere Standorte zu eröffnen. Es gibt immer etwas zu tun, denn die Wünsche unserer Kunden sind unermesslich. ■