

- 04 Immer schön entspannt bleiben**  
Der Wohlfühl-Management-Report aus dem EMPORIO
- 06 News aus dem nachhaltigen Hotel von nebenan**  
Das Scandic Hamburg EMPORIO bringt Sportsgeist, Kunst und kulinarische Vielfalt in die Nachbarschaft.
- 08 Das Quartier feiert**  
Das EMPORIO Quartiersfest im Juni
- 09 Nach der Arbeit die Kochschulbank drücken**  
Die Kochkurse im VLET
- 09 Hoher Besuch im EMPORIO**  
UN-Generalsekretär Ban Ki-moon im EMPORIO Panoramadeck
- 10 Bärchen vor dem Aussterben**  
Die EMPORIO Krawatten-Statistik
- 11 Drei blinde Flecken**  
Eine Expedition rund ums EMPORIO
- 12 Termine**  
für die Laeiszhalle und Hamburg

**Veranstaltungs-Tipp**

Brian Enos Soundinstallation in der Elbphilharmonie

**Impressum**

**Bildnachweis**

Frank Baack (S. 8)  
Ewerth (S. 7 unten)  
Fotolia (S. 4 unten, S. 5 unten, S. 10)  
Daniel Sumesgutner (S. 4)  
RAS – service at any time (S. 3)  
Scandic Hotels (S. 7)  
Shutterstock (S. 11 oben)  
Shamil Tanna (S. 12)  
Andreas Vallbracht (S. 1, 5, 9, 11)  
Union Investment (S. 2)



Liebe Freunde und Geschäftspartner,

das Jahr neigt sich dem Ende entgegen – und was für ein Jahr. „Mögest Du in interessanten Zeiten leben“, lautet ein alter chinesischer Fluch. „Interessant“ sind die Zeiten in der Tat: Unruhen flackern überall auf, Unsicherheit grassiert mit Blick auf Politik und Börsen. Dennoch bewegt sich der Immobilienmarkt auf ganz hohem Niveau. Auf hohem Niveau befindet sich aber offenbar auch etwas ganz anderes, nämlich die Wertschätzung, die Unternehmen ihren Mitarbeitern entgegenbringen. Immerhin umhengen sie diese heute wie lange nicht, wie Ihnen die aktuelle Ausgabe der EMPORIO Perspektiven berichtet. Massagen, Spielzimmer oder Sportkurse, all das sind Signale jener hohen Wertschätzung. Einer Wertschätzung, wie wir sie auch unseren Mietern entgegenbringen, weshalb wir jeden Tag aufs Neue unseren Slogan mit Leben zu füllen versuchen: EMPORIO – Arbeiten auf hohem Niveau.

Ich wünsche Ihnen viel Vergnügen bei der Lektüre.

Herzlichst Ihr

**Volker Noack,**  
Mitglied der Geschäftsführung der  
Union Investment Real Estate GmbH



Dammthorwall 15, Hamburg-Neustadt

**Hochhaus**

24-geschossiges Bürohochhaus  
Revitalisiert in 2011  
Architekten: HPP Hentrich-Petschnigg & Partner KG  
Höhe: 98 m  
Bürofläche: 35.511 m<sup>2</sup>  
Grundstücksgröße: ca. 13.000 m<sup>2</sup>

**Neubau**

Büroflächen: 835 m<sup>2</sup>  
Wohnen: ca. 4.000 m<sup>2</sup>  
Hotel: ca. 325 Zimmer  
Architekten: Markovic Ronai Voss (MRLV)

„GUTER SERVICE KENNT KEIN NEIN.“

Seit März dieses Jahres arbeitet ein neues Team am Empfang des EMPORIO. Höchste Zeit für ein Interview mit Raffaele Sorrentino, Geschäftsführer von RAS Service.

An manchen Dingen kommt man nicht ohne weiteres vorbei – an einem guten Torwart zum Beispiel. Oder am Empfang des EMPORIO. Mitarbeiter des Hauses werden freundlich durchgewunken, Neuankömmlinge höflich nach ihrem Begehrt gefragt.

Keine leichte Aufgabe, denn morgens, mittags und abends strömt eine Menge Menschen vorbei, Mitarbeiter wie Besucher. Alles unter den Augen der Damen und Herren von RAS. Sie sind seit dem 29. Februar gewissermaßen der neue Mann am Tor. Oder besser – die neuen Frauen und Männer am Tor. Ein Vierer-Team, zwei Springer und ein zusätzlicher Sicherheitsmann. „Service at any time“ ist ihr Motto. Entsprechend stehen sie werktags zwischen 7:00 und 20:00 Uhr bereit, als menschliches Antlitz des EMPORIO. Immer unter der Prämisse, dass mehr als alles andere ein freundliches Lächeln als Empfang wirkt.

„Jedes Haus, das wir betreuen, hat seine Besonderheiten“, sagt Michael Seifert vom RAS-Team Hamburg. „Das EMPORIO unterscheidet sich aber von anderen Häusern unter anderem durch die Zutrittskontrollen, die Anzahl der Mitarbeiter (rund 1.700), die Freischaltung der Aufzüge für die gewünschte Etage, die Veranstaltungsräume und ganz besonders den Ausblick aus dem 23. OG.“ Und noch etwas ist anders am EMPORIO: „Es kommen fast täglich Hotelgäste zu uns an den Empfangstresen und möchten bei uns einchecken und übernachten.“ Das ging bereits den Vorgängern am Tresen so.

Was macht eigentlich einen guten Empfangsservice aus – und was war sein Highlight des Jahres? Fragen an **Raffaele Sorrentino**, den Geschäftsführer von RAS Service. Und damit so etwas wie den obersten Concierge des EMPORIO.

**In Zeiten von Apps und Code-Karten – warum eigentlich ein Empfang?**

Empfang steht für empfangen, begrüßen. Da geht es um Emotionen, ums Repräsentieren. Unternehmen möchten, dass ihre Gäste, Kunden und Mitarbeiter gut empfangen werden. Außerdem soll so ein Service den Mitarbeitern



Raffaele Sorrentino ist Geschäftsführer von RAS. Zuvor war er unter anderem Chefconcierge im Berliner Luxushotel Adlon.

das tägliche Leben zu erleichtern. Apps und Code-Karten sind da freilich eine Hilfe.

**Was macht guten Service am Empfang aus? Mussten Sie schon einen Besucher aus dem Fahrstuhl retten?**

Guter Service kennt kein „Nein“, denn es gibt immer einen Weg, um die Kunden zufriedenzustellen. Entscheidend ist aber die richtige Auswahl der Mitarbeiter, da diese den ersten und letzten Kontakt zum Kunden haben. Der Service ist entscheidend, denn dieser ist die Visitenkarte des Hauses.

**Was war das ungewöhnlichste Ereignis am Tresen?**

Das ungewöhnlichste Ereignis im EMPORIO hatten wir in den vergangenen Tagen, als wir den Generalsekretär der Vereinten Nationen, Ban Ki-moon, bei uns begrüßen durften.

**Jedes Haus ist anders – wie stimmt man sich als Empfangsmitarbeiter auf den Geist eines Hauses ein?**

Wir als Dienstleister haben kein Paket zu verkaufen. Wir stellen die richtigen Mitarbeiter für das Gebäude ein. Es geht darum, zu verstehen, welche Lebensgegebenheiten der Mitarbeiter hat und braucht. Wenn er im Gebäude sein Zuhause findet, dann gibt es ziemlich schnell eine Identifikation mit dem Arbeitsplatz. Empathie und Freundlichkeit sind natürlich wichtige Zutaten, um dann „Geist“ des Hauses zu werden.

**Kann man zuvorkommendes Wesen lernen – oder gibt es Naturtalente?**

Nein, man kann es nicht lernen. Man bekommt die Lust zum „Dienen“ mit der Muttermilch. Und Gott sei Dank gibt es genügend Naturtalente. Man muss aber als Unternehmen das Talent haben, sie zu identifizieren.