

# Niles! James! William!

Paket annehmen, Wohnung reinigen, Kühlschrank auffüllen: Das Servicespektrum von Concierge-Diensten ist enorm. Was in Metropolen wie London, Paris, New York oder Hongkong im Premiumsegment längst Standard ist, wird nun auch in Wien immer präsenter. **TEXT** WOJCIECH CZAJA

Fotos: Eremy Walter/Shutterstock, beige.stell

**B**is zu meinem 14. Lebensjahr bin ich selbst mit einem Portier aufgewachsen«, sagt Raffaele Sorrentino. »Ich stamme nämlich aus Neapel, und dort hat fast jedes Wohnhaus einen Portier, der sich um Post, Reinigung und technische Arbeiten kümmert. Und manchmal, wenn die Eltern unterwegs waren, hat uns Don Mario sogar mit Essen versorgt.« Heute ist Sorrentino, 61 Jahre alt, selbst ein Dienstleister, leitet ein Concierge-Unternehmen und betreut rund 120 Objekte in Wien und ganz Deutschland. Die RAS Service Group mit Sitz in Berlin und ihre österreichische Tochter GCS Grand Concierge Service zählen zu den bekanntesten Servicedienstleistern in diesem Sektor – ganz gleich, ob das nun Bürobauten, Studierendenheime, Altersresidenzen oder luxuriöse Nobelwohnhäuser sind. Schon dreimal in Folge wurde Sorrentino zum »Concierge des Jahres« gewählt.

Die Geschichte des Concierge begann im Hochmittelalter, Ende des 13. Jahrhunderts, und setzte sich in der frühen Neuzeit



»Die Kunden kommunizieren über E-Mail, WhatsApp und 24-Stunden-Hotline – die digitale Erreichbarkeit rund um die Uhr ist mancherorts schon wichtiger als der physische Doorman vor Ort.«

**SALAM HASSANIN** TOP Concierge

und später in den klassischen Palais der Bourgeoisie fort. Lange vor Hausbesorgern, Security-Diensten und elektrischen Gegensprechanlagen, versteht sich, diente der Concierge vor allem als Portier, als Türöffner, als Wachperson. Immer wieder nahm er auch Post entgegen oder nahm Gäste und Handwerker in Empfang. »Im Laufe der Zeit«, so Sorrentino, »wurde das Aufgabengebiet größer und umfangreicher. Mitunter entwickelte sich die Dienstleistung zu einem privaten, exklusiven Concierge, der ausschließlich für eine Wohnpartei im Haus zuständig war, zum sogenannten Butler.«

Heute sind Concierge-Dienste aus Wohnhäusern im Premiumsegment nicht mehr wegzudenken. Immer häufiger findet sich ein entsprechend besetztes Empfangspult auch in größeren gehobenen Wohnprojekten mit Privatwohnungen und Kurzzeitapartments. So etwa auch im »Triiple« am Wiener Donaukanal, wo die RAS Service Group seit der ersten Stunde präsent ist und als eine Art guter Geist des Hauses fungiert. Insgesamt sind hier >

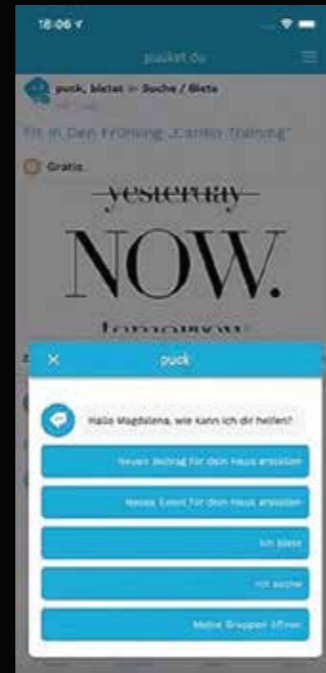
> vier Personen im Einsatz, die sich im Schichtbetrieb abwechseln, zwei Männer und zwei Frauen.

»Der Concierge im »Triiple« ist eine Mischung aus Empfangsperson, Sicherheitsorgan und Ansprechpartner für sämtliche Anliegen«, sagt Sascha Haimovici, Geschäftsführer der IMMOcontract Immobilien Vermittlung GmbH. »Immerhin gilt es hier, knapp 500 Wohnungen zu managen. Da kommt eine Menge zusammen.« Unter der Woche ist der Concierge von sieben bis 20 Uhr anwesend, am Samstag bis 18 Uhr, sonntags nur fallweise. Haimovici, der selbst im »Triiple« wohnt, nutzt ihn regelmäßig – unter anderem, um Hemden und Anzüge in die Reinigung zu bringen.

#### KEINE AUFGABE ZU EXOTISCH

»Bei uns im Haus koordiniert der Concierge unter anderem Wäschereiservice, Reinigungsdienste in den Wohnungen und natürlich auch die Annahme und das Verschicken von Paketen.« Die Grundleistung des Concierge ist – wie die Betriebskosten auch – abhängig von Objektgröße, Wohnnutzfläche und vereinbartem Dienstleistungsumfang und schlägt monatlich mit 20 Cent bis zwei Euro pro

»RAS Service App«  
Die digitale Applikation am Handy ist für die RAS Service Group und ihre Kund:innen in insgesamt 120 Objekten eine wichtige Ergänzung zum physischen Concierge-Dienst vor Ort. [ras-services.de](http://ras-services.de)



»puck, der gute Hausgeist«  
2017 hat JP Immobilien die »puck App« auf den Markt gebracht. Seitdem ist sie in fast allen JPI-Projekten zu finden, wird immer öfter aber auch als Lizenzmodell verkauft. [puck.io](http://puck.io)

»Telegraph Yards«  
Das Telegraphenamt in Wien-Neubau schlummerte lange vor sich hin. Nun errichtet Sangreal Properties hier 34 luxuriöse Stadtresidenzen – mit einem Concierge von William Premium Services. [telegraphyards.at](http://telegraphyards.at) [sangreal-properties.at](http://sangreal-properties.at)



Push-Nachrichten im Falle von Paketzustellungen, Schadensmeldungen oder anfallende Baustellen und sogar eine personalisierte Kommunikation mit der Hausverwaltung.

»Eine Concierge-Dienstleistung ohne komplementäre digitale Services ist heute undenkbar«, bestätigt auch Katrin Veigl, Geschäftsführerin der 2017 gegründeten William Premium Services GmbH. Sie war damals eine der ersten am österreichischen Concierge-Markt. »Vor allem in kleineren Objekten mit einer geringen Anzahl an Wohnungen lässt sich ein Vor-Ort-Concierge nicht immer wirtschaftlich abbilden. Hier bieten wir vorwiegend mobile und digitale Concierge-Dienste an. Und das Angebot wird auch gerne angenommen.«



»Wir erleben alles, ob schön, traurig oder skurril. Anekdoten könnte ich Ihnen viele erzählen, tu ich aber nicht. Unser oberstes Gebot ist Diskretion.«

KATRIN VEIGL William Premium Services

Quadratmeter zu Buche. Ausgaben an Dritte, wie etwa Kosten für Blumen, Wohnungsputz oder Autoreinigung, werden in Vorleistung erbracht und am Monatsende mit den Bewohner:innen verrechnet.

Weitaus umfangreicher ist das Spektrum der Concierge-Leistungen im Premiumwohnsegment. »Restaurantreservierungen, das Besorgen von Opern- und Theaterkarten, das Organisieren von Transfers, Stadtführungen und Wohnungsreinigungen, aber etwa auch das Befüllen des Kühlschranks nach längerer Abwesenheit stehen bei uns an der Tagesordnung«, sagt Abdelsalam Hassanin, Geschäftsführer von TOP Concierge. »Einmal hat uns eine Kundin sogar gebeten, ein Chalet in Tirol zu buchen und einen Privatkoch zu organisieren, der sie begleitet. Ein anderes Mal wiederum musste einer unserer Mitarbeiter mit dem Privatjet des Kunden nach London fliegen, um eine Uhr abzuholen. Uns ist keine Aufgabe zu exotisch.«

Zu den Kund:innen von TOP Concierge zählen in erster Linie Expats und Menschen

mit einer langjährigen internationalen Lebensbiografie. »Zwar gibt es eine spürbare Öffnung und Entwicklung, dennoch stehen Österreicher:innen dem Concierge-Dienst noch etwas reservierter gegenüber.« Mit der zunehmenden Digitalisierung aber, so Hassanin, ändere sich das. Die Kund:innen kommunizieren über E-Mail, WhatsApp und 24-Stunden-Hotline, die digitale Erreichbarkeit rund um die Uhr sei mancherorts schon wichtiger als der physische Doorman vor Ort. Aktuell arbeitet man bei TOP Concierge an der Entwicklung einer hauseigenen App.

#### DIGITALE BUTLER-DIENSTE

Anderorts ist die Digitalisierung schon fortgeschrittener. Bei der RAS Service Group ist die App nicht mehr wegzudenken, und mit »puck, dem guten Hausgeist« ist es JP Immobilien sogar gelungen, mit dem digitalen Concierge-Dienst in die Mittelklasse des Wohnens vorzudringen. Die »puck App« umfasst Infos, Community-Chats,



Fotos: © August Lechner, beige stellt

Auch in saisonal unterschiedlich frequentierten Objekten, beispielsweise »The Shore« in der Kuchelau, wo im Sommer viel mehr Servicebedarf als im Winter besteht, spielen mobile und digitale Dienstleistungen eine wichtige Rolle.

»In jedem Falle setzen wir uns mit unseren Kund:innen individuell zusammen und erstellen ein maßgeschneidertes Serviceprofil, was die Wünsche und Erwartungshaltungen betrifft«, so Veigl. »Aber alles kann man sowieso nicht planen. Manchmal kommt die Oma oder die Nanny zu spät, unser:e Kund:in muss dringend einen Termin wahrnehmen, und dann sitzen die Kids halt eine Stunde unten beim Concierge. Wir sind eben Ansprechpartner für alles, wir sind ein William für alle.« <

»OrchideenPark«  
Es muss nicht immer Überdrüber-Luxus sein. Auch in Projekten wie dem 2007 eröffneten »OrchideenPark« auf den ehemaligen Rothschild-Gründen in Wien-Döbling wird ein Concierge-Service angeboten. [ig-immobilien.com](http://ig-immobilien.com)