Helfen, bedienen, versorgen

Neue Dienstleistungskonzepte regen zum Nachmachen an. Das Redaktionsteam des dienstleister-journals stellt ein paar Modelle an der Schnittstelle von digitalem und stationärem Service vor.

Einfach nur per App geht es natürlich auch. Gabriele Negro stellte in Berlin kürzlich Kietsy vor. Das ist ein e für den Kunden kostenlose App, das ihn mit seiner Umgebung in Kontakt bringt – und das nicht nur in seinem Stadtviertel, sondern überall dort, wo er sich gerade bewegt. Das nächste Nagelstudio, der Kiosk oder die Post: Dienstleister und Geschäfte können hier präsent sein und auch aktuelle Angebote zeigen. Kietsy ist eine für den Kunden kostenlose App. Ähnlich lokal orientiert sind die Hamburger Gründer von Shouts. Diese App übermittelt Nachrichten an die Nutzer – aber nur von den 100 anderen Nutzern, die räumlich am nächsten sind. So können beispielsweise Schüler Botschaften an ihrer Schule verbreiten – oder Dienstleister Werbung an Kunden streuen, die gerade in der Nähe sind. Die erste Resonanz auf Shout war überwältigend: In der ersten Woche sei die App über 50.000-mal heruntergeladen worden, sagt der erst 36 Jahre alte Gründer Markus Beuck.

Drittes Beispiel: ZipJet übernimmt die Wäsche. Bestellungen können über die Website oder die App aufgegeben, dazu eine passende Abhol- und Rücklieferzeit gewählt werden – egal ob zu Hause, im Büro oder sonstwo. Die ZipJet-Fahrer holen die Wäsche ab und bringen sie zu einem der zahlreichen Wäschereipartner. Im Schluss wird sie gereinigt zurück zur ausgewählten Adresse gebracht.

Gut, das alles ist sicherlich noch ein wenig Zukunftsmusik. Häufiger sind derzeit klassische, beratungsorientierte Gründungen bei den Dienstleistern zu beobachten. So wie Juliane Röthigs Indecorate, mit dem sie Einrichtungsberatung zum kleinen Preis – die erste Stunde kostet 40 Euro – anbietet. Rund 20 Innenarchitekten und Interior Designer arbeiten für Röthig inzwischen und schätzen sehr, dass sie über das Portal mehr Kunden bekommen. Inzwischen ist das Konzept auch nach München, Hamburg, Köln, Rosenheim und Augsburg übertragen worden. Beraten lassen sich, so die Gründerin, häufig Paare, die zusammenziehen oder ein Kind bekommen.

Andrews & Martin heißt das Unternehmen von Betriebswirtschaftler Andreas Weidlich, der in seinem Atelier ganzheitlich zu Kleidung, Stil und Etikette berät. Auch Kurse für gutes Benehmen und Stil gibt er. Damit macht Weidlich im Kleinen, was große Modehäuser wie Breuninger in Sachen Dienstleistung jetzt verstärkt einsetzen. Für das Fashion- und Lifestyle-Haus in Stuttgart gestaltete das Architektur- und Designbüro DIA (Dittel Architekten) einen integrierten Servicebereich, der eine inhaltliche Verbindung zwischen Dienstleistung, Ladengeschäft und E-Commerce bildet. Mit einer offenen Raumstruktur hochwertigen Materialien und klaren Formen wurde die Philosophie des Unternehmens – exklusiver Service – in Architektur übertragen.

„Herzlich Willkommen im Kundenservice“ steht auf dem Eingangsportal

Trend Click & Collect: Bei Breuninger gibt es viel Platz für Dienstleistungsangebote.

Die Pop-Up-Box aus Architektenhand: Hier könnten

Fotos Dittel Architekten GmbH, Hoffotografen

im vierten Obergeschoss des Department Stores. Das zentrale Element der neu entwickelten, 300 qm großen Fläche (eröffnet im November 2015), ist ein sieben m langer Click & Collect-Counter zur Abholung online bestellter Artikel. Die Umkleidekabinen in edlem Schwarz mit roten Vorhängen und Lederbänken gleichen einer Suite. In übergroßer Ausführung und mit USB-Anschluss ausgestattet bieten sie ausreichend Platz für die Anprobe in atmosphärischer Lichtstimmung, die

„Wir schenken unserem Kunden Zeit.“

Norbert Kettner, My private office

je nach Outfit variiert werden kann. Neben persönlicher Beratung vor Ort steht ein sogenannter Social Mirror bereit. Vor diesem Flachbildschirm kann Film- und Fotomaterial erstellt, direkt auf sozialen Netzwerken geteilt oder per Mail verschickt werden. Der Lounge-Charakter wird durch tiefe Sessel unterstützt. Magazine und integrierte Tablets mit Internetzugang laden ein, zu verweilen. Weitere Projekte für das Stuttgarter Traditionshaus sind in Planung.

Sie direkt in die Kunden-Beratung gehen.

Und mobil geht es natürlich: Das Architekturbüro DIA – Dittel Architekten hat ein neuartiges mobiles Raumkonzept für temporäre Konzepte entwickelt. „Der temporäre Bezug von städtischen Leerflächen durch internationale Marken oder lokale Betreiber ist aktuell ein großes Thema für Dienstleister und Einzelhändler in Innenstädten“, erläutert Frank Dittel, der Geschäftsführer des Architekturbüros. Das Prinzip funktioniere in jedem Umfeld und können von jedem Unternehmen ausgestaltet werden, sagt er. Das Kernmerkmal der Pop Up Box ist deshalb ihre Variabilität und Flexibilität hinsichtlich Raum, Zeit und Nutzung.

Und wo bleibt er Butler? Mit dem Private Office zu einem neuen Lebensgefühl, so offensiv geht ein Unternehmer aus Frankfurt an moderne Dienstleistung. Das Unternehmen ermöglicht es jetzt Privatpersonen, künftig keine Unterlagen mehr verwalten zu müssen. Der wichtigste Service des Private Office ist dabei das Freihalten des Briefkastens des Kunden. Dazu wird die Adresse des Dienstleistungsbüros bei allen Vertragspartnern hinterlegt. Dieser Service erstreckt sich auf Unterlagen zu Versicherungen, Fahrzeugen, Immobilien, Mobilfunkverträge und vieles mehr. Lediglich über das monatliche Reporting nimmt der Kunde Notiz vom Dienstleister. Dort werden monatlich die Einzahlungen und Ausgaben miteinander verrechnet. „Wir gehen stetig neue Kooperationen ein, um unseren Kunden mehr und mehr ein Rundum-sorglos-Paket zu gewährleisten“, erläutert Geschäftsführer Norbert Kettner. Erst jüngst ist das Unternehmen eine Partnerschaft mit einem Limousinen-Service, einer Stilberatung, einem Raumpflegedienstleister und einer Kanzlei eingegangen. „Wenn gewünscht, erledigen wir auch Behördengänge, für die Personen mit einem anspruchsvollen Leben nicht immer die Zeit finden“, betont der findige Unternehmensgründer. „Wir schenken unserem Kunden Zeit.“

Zukunft angehen

Wirtschaftlich war 2016 ein gutes Jahr. Aller politischen Krisen und Konflikte zum Trotz bleibt die volkswirtschaftliche Entwicklung in Deutschland positiv. Wir haben so viele erwerbstätige Menschen wie nie zuvor. Die Steuereinnahmen steigen von Rekord zu Rekord. Wir schaffen es weiterhin, ohne Neuverschuldung auszukommen. Von diesen anhaltend guten Rahmenbedingungen profitieren auch die Dienstleister. Wir dürfen uns jedoch nicht blenden lassen: Die gute wirtschaftliche Entwicklung beruht auf konjunkturellen Sonderfaktoren, die nicht auf unbegrenzte Zeit wirken. Um auch in Zukunft wirtschaftlich – und damit auch sozial – leistungsfähig zu bleiben, muss die Politik jetzt die vor uns liegenden strukturellen Herausforderungen beherzt angehen. Dazu gehören ohne Zweifel die demografische Entwicklung und die damit einhergehende Alterung der Bevölkerung, die sowohl für den Arbeitsmarkt – Stichwort fehlende Fachkräfte – als auch für die Zukunftsfähigkeit unserer Sozialsysteme eine große Herausforderung darstellt. Die aktuelle rentenpolitische Debatte geht in dieser Hinsicht völlig fehl: Nach den Sündenfällen Mütterrente oder Rente mit 63 geht es erneut ums Verteilen – nicht ums Erwirtschaften. Die Große Koalition hat sich auch 2016 immer weiter im Dickicht von mehr Regulierung, mehr Umverteilung und langfristig nicht nachhaltigen sozialen Wohltaten verloren. Wir fordern: Unsere Branche braucht Freiräume für Investitionen, keine weiteren Einschränkungen der unternehmerischen Freiheiten.

genth@bdd-online.de