

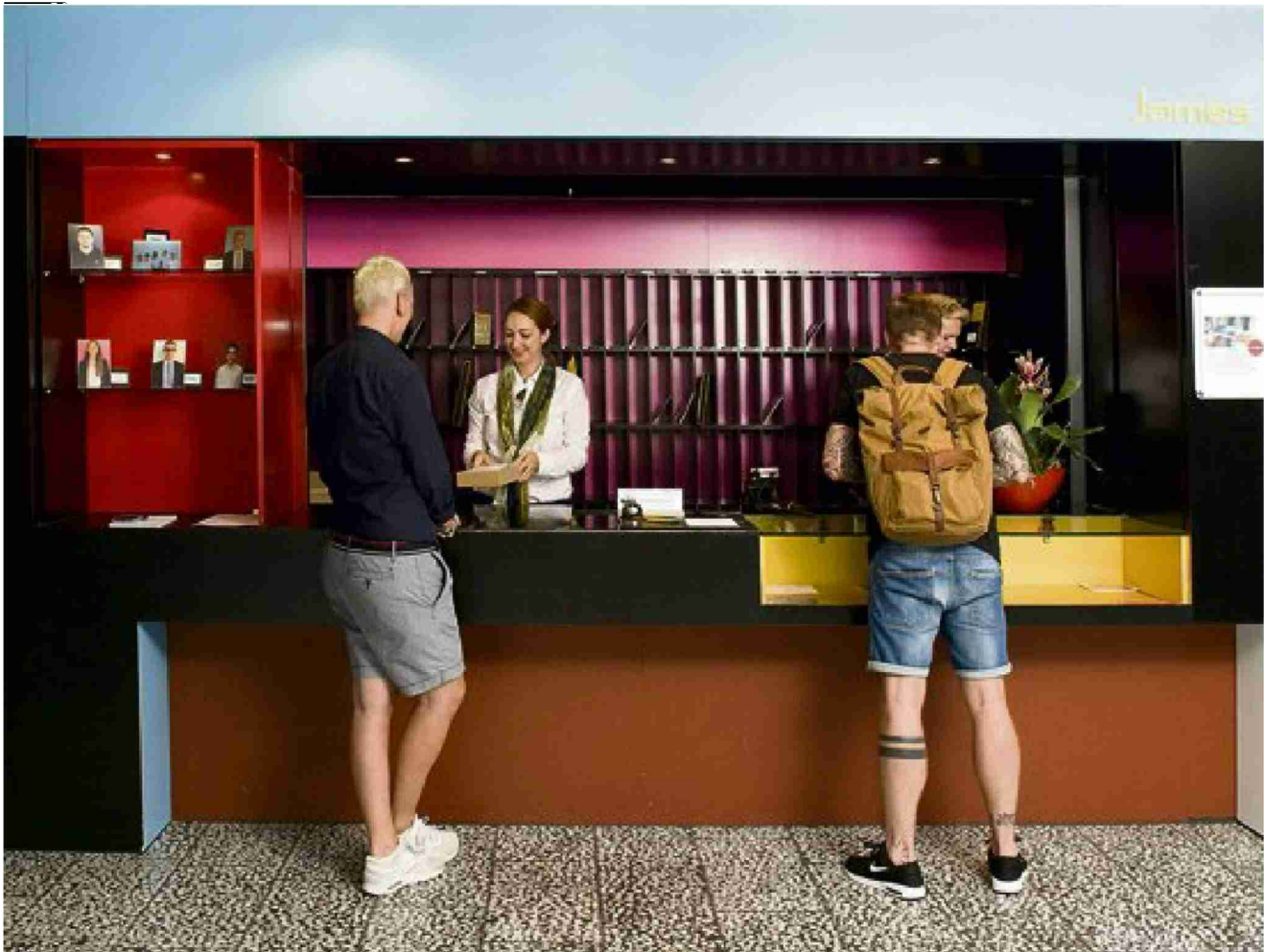


Zürichsee-Zeitung / Obersee
8712 Stäfa
055/ 220 42 42
www.zsz.ch

Medienart: Print
Medientyp: Tages- und Wochenpresse
Auflage: 5'792
Erscheinungsweise: 6x wöchentlich

Themen-Nr.: 576.001
Abo-Nr.: 576001
Seite: 22
Fläche: 127'465 mm²

Bitte klingeln – und Alltagssorgen abgeben



James

Das Zentralhim des James-Hauses – die Loge: Hier geht die Post ab, oft im wahrsten Wortsinn. Bewohnerin Fabienne Tschanz (links) holt bei Concierge Jocelyne Boss gerade ihr Paket ab.

Bilder Silvan Fessler

ZÜRICH Wer in einem James-Haus wohnt, hat einen Concierge-Service im Mietpreis inbegriffen. Der Concierge giesst Pflanzen und bringt PET-Flaschen zur Sammelbox. Sonst noch Wünsche? Eine Erkundungstour in der James-Überbauung in Zürich.

Wenn Fabienne Tschanz und ihre Partnerin nach den Ferien die Wohnungstür aufschliessen,

weht ihnen kein muffiger Geruch entgegen. Statt sofort alle Fenster aufzusperren, fläzen sie sich aufs Sofa und stellen entspannt fest: Alle Pflanzen sind wohlauf. Auf dem Tisch liegt ihre Post – fein sauberlich sortiert. Und da ist noch etwas, ein Kärtchen, so platziert, dass man es nicht übersehen kann. «Welcome back – schön, seid ihr wieder da!» Fehlt nur noch ein Butler, der den beiden ein Glas Champagner in die

Hand drückt.

Wer braucht einen Concierge?

Einen Butler haben die beiden leider nicht – aber eine gute Fee. Denn Fabienne Tschanz und ihre Partnerin leben im sogenannten James-Haus im Zürcher Quartier Albisrieden, wo Concierges den Bewohnern das Zuhause so angenehm wie möglich machen. «Wohnen mit Services» nennt sich diese nicht mehr ganz neue,



Zürichsee-Zeitung / Obersee
8712 Stäfa
055/ 220 42 42
www.zsz.ch

Medienart: Print
Medientyp: Tages- und Wochenpresse
Auflage: 5'792
Erscheinungsweise: 6x wöchentlich

Themen-Nr.: 576.001
Abo-Nr.: 576001
Seite: 22
Fläche: 127'465 mm²

aber noch rare Wohnform im Fachjargon.

In der Schweiz gibt es derzeit drei James-Überbauungen – in Zürich, in Winterthur und in Lausanne. Die Immobilien wie auch das Label «James» gehören der UBS. Die Vorbilder für das Konzept stammen aus den USA und Frankreich, wo der Concierge-Service bereits seit Jahrzehnten zum gehobenen Wohnen dazugehört. Für UBS-Fondsmanager Patric Caillat sind die James-Überbauungen in erster Linie «die Antwort auf das zunehmende Bedürfnis engagierter Menschen nach mehr Wohnqualität und grösserem Wohlbefinden in urbanen Gebieten», wie er am Telefon erläutert.

Mit anderen Worten: Der Concierge-Service ersetzt gegen Bezahlung eine gute Nachbarschaft und ist vor allem für gestresste Doppelverdiener ohne Kinder attraktiv, oder? Patric Caillat schmunzelt. «Die Zielgruppe ist breit gefächert. Wohnen mit Services spricht sowohl viel beschäftigte Young Professionals als auch Senioren an.» Und: Es sei ein Wohnkonzept, das sich den heutigen Lebensformen anpasst. «Mit dem Concierge stehen den Bewohnern diverse, im Mietpreis enthaltene Dienstleistungen zur Verfügung wie etwa der Empfang von Gästen, das Entgegennehmen von Postsendungen oder Restaurantreservierungen», führt Caillat aus. So weit die Theorie.

Understatement von aussen

Eine Ahnung von der Praxis bekommt man vor Ort. Unkundige scheitern allerdings schon daran, zwischen all den Baustellen in Zürich-Albisrieden das James-Haus ausfindig zu machen. Als Retter in der Not entpuppt sich, wen wunders, der Concierge. Ein Anrufge-

nügt – und schon eilt Benjamin Trautmann der verirrten Journalistin entgegen. Der 33-Jährige trägt einen schicken hellblauen Anzug und als Kontrast dazu eine raffinierte Out-of-Bed-Frisur. So hip sehen heute Concierges aus, denkt man im ersten Moment. Er arbeite allerdings nicht mehr «an der Front», spricht: in der Loge, erzählt Trautmann auf dem Weg zur Überbauung. Vor ein paar Jahren ist er aufgestiegen, zum Leiter Conciergerie beim Facility-Service-Unternehmen ISS, das unter anderem die James-Häuser in Zürich betreut.

«So, da sind wir.» Tatsächlich, «James» steht in kleinen Buchstaben über dem Eingang eines blauen Hochhauses. Irgendwie hat man sich das Ganze pompöser vorgestellt. Die Loge, das Zentralhirn des James-Konzepts, wirkt ebenfalls eher zweckmässig. Keine Lounge-Ecke, kein Hauch von Grossspurigkeit. Offenbar ist der Concierge-Service selbst das schlagende Argument. Mal sehen.

DJs und Dinks

Zwischen drei bis vier Concierges betreuen die drei Häuser, die zur James-Überbauung gehören. Das sind 284 Mietwohnungen, je nach Belegung zwischen 550 und 630 Menschen. Der Concierge-Service steht ihnen an sechs Tagen in der Woche zur Verfügung, von 7 bis 20 Uhr, samstags von 8 bis 17 Uhr. Wer sich diese Fast-Rundumbetreuung leisten will, sollte zu den Besserverdienenden gehören. Pro Zimmer zahlt man durchschnittlich 1000 Franken Miete im Monat – was in Zürich allerdings nicht übertrieben viel ist.

Dennoch: Welcher gut verdienende Normalsterbliche braucht einen Concierge? Spontan denkt man an internationale Topmana-

ger, die zwischen Singapur, London und Zürich jetten und den Alltag notgedrungen an andere delegieren. «Nein, die meisten sind Schweizer und leben hier schon seit Jahren», sagt Trautmann. Familien gebe es aber nur wenige. «Sobald Kinder da sind, ziehen die meisten weg, weil sich ein Concierge-Service tatsächlich nicht mehr lohnt, wenn ein Elternteil zu Hause bleibt.» Viele der Bewohner sind doppelverdienende Paare, Künstler und «überraschend viele DJs wohnen hier auch», stellt Trautmann fest.

Mehr Freiheit dank Concierge

Klingt nach anspruchsvollen, um nicht zu sagen mühsamen Kunden. Trautmann verneint. Es gäbe zwar immer ein paar, die sich nach dem Motto «Ich zahle, also bin ich» benähmen. Mit den meisten Bewohnern bestehe aber ein kollegiales Verhältnis. «Sie kennen uns, und wir kennen sie, mit vielen sind wir per Du.» Als Beweis erwähnt Trautmann stolz, dass er erst kürzlich an eine Hochzeit von Bewohnern eingeladen war.

Sehen das die Bewohner auch so entspannt? Fabienne Tschanz nickt zustimmend. «Die Concierges sind sehr integriert, Ben und ich gehen ab und zu sogar etwas trinken.» Die Kommunikationsfachfrau wohnt mit ihrer Partnerin seit fünf Jahren im James-Haus. «Mittlerweile wohnen auch einige unserer Freunde hier.» Den kostenpflichtigen Ferienservice nehme sie deshalb nicht mehr in Anspruch, jetzt giessen Freunde die Pflanzen, aber viele andere Dienstleistungen möchte sie nicht mehr missen. Als die 40-Jährige noch zu gefühlten 150 Prozent beschäftigt war, brachte sie zum Beispiel ihre Blusen zur Loge. Die Con-



Zürichsee-Zeitung / Obersee
8712 Stäfa
055/ 220 42 42
www.zsz.ch

Medienart: Print
Medientyp: Tages- und Wochenpresse
Auflage: 5'792
Erscheinungsweise: 6x wöchentlich

Themen-Nr.: 576.001
Abn.-Nr.: 576001
Seite: 22
Fläche: 127'465 mm²

cierges organisierten die Reinigung und benachrichtigten sie per Mail, wenn sie sie an der Loge wieder abholen konnte. Heute noch unverzichtbar ist für sie die im Mietpreis inbegriffene Entgegennahme von Paketen und Briefen.

«Es mag banal klingen, dass jemand meine Post oder Online-shop-Bestellungen entgegennimmt, aber genau solche kleinen Dienstleistungen erleichtern meinen Alltag enorm und tragen viel zur Lebensqualität bei.» Andere kostet es Zeit und Energie, wenn sie den Paketkurier oder den Pöstler mit einem eingeschriebenen Brief verpasst haben. Tschanz hingegen weiss nicht mehr, wann sie das letzte Mal auf der Post war.

Ein guter Concierge-Service definiert sich allerdings nicht nur über das Pflichtenheft, sondern über die Extras – oder wie Trautmann sagt: über «kleine Liebesdienste». So gut wie jeder von uns hat sich schon mal gewünscht, jemand könnte zu Hause schnell nachschauen, ob der Herd tatsächlich ausgeschaltet ist. Im James-Haus genügt ein Anruf – und der Concierge eilt zu Hilfe. «Das kommt öfter vor, als Sie glauben», versichert Trautmann amüsiert. Wenn jemand einkaufen geht, kann er seinen Hund an der Loge lassen, wo dieser nicht nur Wasser, sondern auch Streicheleinheiten bekommt. Droht ein Gewitter und ein Bewohner ruft an, ob man bitte die Store hochfahren oder die Wäsche auf dem Balkon retten könnte, macht das der Concierge.

Menschenfreund Concierge

Solche Liebesdienste setzen allerdings viel Vertrauen voraus. Schliesslich besitzen die Concierges Schlüssel zu allen Woh-

nungen und geben sie auch dem Reinigungspersonal heraus, weil einige Bewohner ihre Wohnungen reinigen lassen. Wie häufig sind da Unterstellungen, dass etwas aus einer Wohnung verschwunden oder nach den Ferien kaputt ist? Benjamin Trautmann weiss um diese Gefahr. «Es passiert aber sehr selten, dass sich Bewohner deswegen beschweren. Und sehr oft stellt es sich als Missverständnis heraus.» Mit mutmasslichen Beschuldigungen müssen Concierges umgehen können.

Schon deshalb sollte ein Concierge definitiv ein Menschenfreund sein. Und erst noch einer, dem der Dienstleistungsgedanke in die Wiege gelegt wurde. Laut Trautmann reicht das aber noch nicht. «Er muss ein Charakter sein, eine Vertrauensperson, die nicht austauschbar ist.» Und solche Leute seien schwer zu finden, da Lohnbedingungen und Job-Image den eigentlichen Anforderungen hinterherhinkten. Er stellt uns deshalb stolz Jocelyne Boss vor, eine ehemalige Hotelmanagerin, die er als Concierge «an der Front» gewinnen konnte.

Von Cat Care bis zu Zigaretten

Während Trautmann Auskunft gab, hat Boss im Multitasking-Modus die Loge geschmissen. «Am Morgen ist am meisten los», erzählt sie, als gerade keiner etwas von ihr will. Ab 7 Uhr nimmt sie Postsendungen entgegen – vor Weihnachten können das auch mal 250 Pakete sein –, sie benachrichtigt jeden Bewohner persönlich per Mail, dass sein Paket abholbereit ist, beantwortet zusätzlich etwa 20 bis 30 sonstige E-Mails von Bewohnern, lüftet bei Ferienabwesenheiten Wohnungen, giesst Pflanzen, und jeden Morgen kommt auch die Wäscherei vorbei und bringt und

holt Kleider von Bewohnern ab.

Dazwischen hat die 31-Jährige mit dem einen oder anderen Bewohner auch etwas Small Talk gemacht und Logenhund Rosie begrüsst. «Man muss schon gute Nerven haben», gesteht Boss. Die grösste Herausforderung ist für die ehemalige Hotelmanagerin jedoch, «mit allen Persönlichkeiten auszukommen. Hotelgäste reisen wieder ab, Mieter bleiben.» Cholerische Anfälle von Künstlern gilt es genauso gelassen zu managen wie Beschwerdeanrufe wegen Fluglärm.

Trautmann doppelt selbstironisch nach: «Ein Concierge kann grundsätzlich alles managen oder organisieren.» Aha, auch Drogen? Oder Escort? Das sei keine Frage des Könnens, sondern des Willens. «Drogen oder Escortservice organisieren wir nicht», sagt der Concierge dezidiert. Aber Dog oder Cat Care, Care 4 Kids, Handwerker, Einkäufe, Limousinen- oder Massageservice, Briefmarken oder Zigaretten seien kein Problem.

Innovation ist Pflicht

Seine Daseinsberechtigung als Concierge garantiere aber erst das Talent, «unkomplizierte Lösungen für die Wünsche seiner Bewohner zu finden». Trautmann zeigt auf eine Liste, die an der Loge aufliegt. Sie enthält Dienstleistungen, darunter viele kostenpflichtige, die er und sein Team aufgrund von Erfahrungen den Bewohnern quasi von den Augen abgelesen haben. Neben den bereits erwähnten «Evergreens» sei zum Beispiel die Entsorgung von PET- und Glasflaschen für 20 Rappen pro Stück sehr beliebt, dicht gefolgt vom Tannenbaumservice vor Weihnachten. Tannenbaumservice? «Wir haben eine Kooperation mit einem lokalen Tannenbaumver-



Zürichsee-Zeitung / Obersee
 8712 Stäfa
 055/ 220 42 42
 www.zsz.ch

Medienart: Print
 Medientyp: Tages- und Wochenpresse
 Auflage: 5'792
 Erscheinungsweise: 6x wöchentlich

Themen-Nr.: 576.001
 Abo-Nr.: 576001
 Seite: 22
 Fläche: 127'465 mm²

käufer aufgegleist. Es ist doch praktisch, wenn man seinen Tannenbaum direkt vor der Haustüre kaufen kann.» Dank weiteren Kooperationen erhielten die Bewohner auch Rabatte auf Taxifahrten oder beim Skiservice, führt Trautmann aus.

Und sorgt damit für einen letzten Aha-Effekt: Die Conciergerie muss sich wie jeder andere

Dienstleistungsbetrieb mit immer neuen Aktionen um ihre Kunden bemühen – und das Rad ständig neu erfinden. Doch Trautmann runzelt die Stirn. «Ich würde eher sagen, das Rad ist rund, aber es hat nicht immer gleich viele Speichen.» Will heissen: Auch ein guter Concierge muss sich täglich unentbehrlich machen. *Lucie Machac*



Diskret angeschrieben: Die James-Überbauung in Zürich-Albisrieden.



Concierge Benjamin Trautmann.



Bewohnerin Fabienne Tschanz.