BLOG

MATTIG SUTER & PARTNER

info@mattig.ch
www.mattig.swiss

Franz Mattig
Dr. phil.,
dipl. Steuerexperte
E-MAIL: franz.mattig@mattig.ch

Die Concierge, die 15 Unternehmen zum Team zählen

** Gäste freundlich begrüssen und informieren ist für jedes Unternehmen zentral*

© Rotmont

Sie braucht es in jedem Unternehmen, jene oft als «gute Seelen» bezeichneten Mitarbeiterinnen - denn meistens sind es Frauen - die im Hintergrund wirken. Wie wichtig ihre Arbeit ist, wird mancherorts erst bemerkt, wenn sie einmal abwesend sind. Für das Geschäftshaus an der Bahnhofstrasse 3 in Pfäffikon SZ gilt dies aber keineswegs.

Was in vielen Unternehmen als Empfang und in Hotels als Reception bezeichnet wird, ist in diesem Geschäftshaus eine Schaltzentrale, wo Laura Röösli das Kommando führt. Ein Blick über die Empfangstheke auf ihren Schreibtisch zeigt: Hier arbeitet eine bestens organisierte Fachfrau, deren Verantwortlichkeit diejenige einer Concierge bei weitem übersteigt. Denn sie unterstützt die 15 Unternehmen, die im Haus ansässig sind sowie die zahlreichen Verwaltungsgesellschaften mit vielerlei Dienstleistungen und zählt so bei ihnen zum Team. Ralph Waelchli, Direktor der MCP (Switzerland) Sàrl, bringt dies besonders treffend auf den Punkt: «Für unsere Kunden ist Laura Röösli das Gesicht unserer Firma, wenn sie auch für die anderen im Haus da ist. Wir schätzen sehr, dass wir uns hundert Prozent auf sie verlassen können und wissen: Unsere Gäste werden jederzeit professionell und charmant empfangen.»

Zuerst das Dringende, dann das Wichtige

Den Arbeitstag beginnt Laura Röösli mit den üblichen Routinearbeiten. Sie bringt die Küche, welche die Firmen gemeinsam nutzen, in Schuss, damit alles da ist, wenn die Ersten zum Kaffee eintreffen; und das kann schon recht früh sein. Die Küche ist nämlich der Begegnungsort im Haus, wo Erfahrungsaustausch und Know-how-Transfer stattfinden, aber auch das so wichtige private, unterhaltsame Gespräch zwischen sympathischen Menschen. Zu dieser Stunde hat Laura Röösli dafür noch keine Zeit, wie sie sagt: «Zu meinen Aufgaben gehört auch, dass die Mitarbeitenden der Unternehmen mit dem nötigen Büromaterial ausgestattet sind, wenn sie ihren Arbeitstag beginnen. Das heisst Nachfüllen, Ersetzen, Ergänzen, Entsorgen aller möglichen Dinge.»

Danach kann Laura Röösli ihr Organisationstalent entfalten. Schon bald treffen die ersten Kunden, Partner, Auftragnehmer der verschiedenen Unternehmen ein. In ihrer sympathischen Art heisst Laura Röösli sie willkommen und weist ihnen den Weg. «Ich weiss mehr oder weniger immer, wer welche Besucher erwartet, da ich die Konferenzräume koordiniere. Wichtig ist dabei natürlich, dass es keine Überschneidungen gibt und das nötige Material, von Getränken bis Whiteboard, vorhanden ist.» Gleichzeitig verteilt sie die Post und unterstützt die Unternehmen und bei Bedarf die Verwaltungsgesellschaften bei verschiedenen Arbeiten wie etwa Drucken, Scannen, Konfektionieren usw. Und dazwischen immer mal wieder ein Blick, ob noch von allem genug da ist. Nicht nur für diese Dienstleistungen wird Laura Röösli sehr geschätzt, wie Claudio Calonder, CEO der Sidewinder Investment AG, sagt und sie gleich persönlich anspricht: «Wir sind froh, dass wir für Assistenzarbeiten immer auf dich zählen können. Und du bist quasi der erste Eindruck, den unsere Kunden von unserer Firma haben, und der ist ja der wichtigste. Und mit dir der bestmögliche für uns.»

Versiert in Fremdsprachen

Aufgrund ihres ausgeprägten Sprachflairs ist Laura Röösli in der Lage, Gäste aus dem Ausland auf Englisch und Französisch zu begrüssen. In den Bereich Sprachkompetenz gehört auch ihre Tätigkeit als Korrektorin für die Unternehmen. Dabei eliminiert sie unter anderen aus Inseraten oder Broschüren auch noch die allerletzten Komma- und Tippfehler.
Für die ANMAT ImmoTreuhand AG begutachtet sie zum Beispiel Immobilien-Dokumentationen auch nach ästhetischen Gesichtspunkten. «Für diese professionellen und ehrlichen Einschätzungen bin ich Laura sehr dankbar», sagt Immobilienberaterin Ekaterina Kotur.

Probleme mit der Technik? – einfach an Laura Röösli delegieren

Laura Röösli verfügt über beträchtliches Wissen, was technische Geräte angeht.
Streikt ein Drucker oder das IT-Netzwerk, schweigt ein Telefon, klemmt ein Rollladen? Ein Anruf genügt und sie organisiert die richtigen Servicefachleute und Handwerker, denen sie schon am Telefon detailliert Auskunft geben kann, was sie erwartet. So sind defekte Geräte schnell wieder auf Zack.

Wichtig ist der persönliche Austausch

Wer Laura Röösli kennenlernt, bemerkt und schätzt sehr schnell ihre Offenheit, ihr empathisches Wesen und ihre flexible Haltung gegenüber allen, denen sie begegnet. Besonders wichtig ist ihr der persönliche Kontakt: «Ich unterstütze gerne Menschen und tue ihnen Gutes, auch wenn es nur Kleinigkeiten sind. Im Unterschied zu einer Hotel-Reception habe ich es an meinem Arbeitsplatz immer wieder mit den gleichen Leuten zu tun. So entsteht eine persönliche Beziehung, was ich sehr schätze. Und natürlich auch der unkomplizierte, kollegiale Umgang untereinander, man ist in unserem Haus sehr schnell per Du. Persönliche Kontakte prägen auch Laura Röösli's Freizeit. Sie mag das Zusammensein mit «fröhlichen Menschen», wie sie sagt. So zum Beispiel mit ihrer Familie oder beim gemeinsamen Sport und weiteren Freizeitaktivitäten mit Freunden. Dabei erholt sie sich und schöpft Kraft für neue Aufgaben und Herausforderungen.

Um zum Beginn dieses Artikels zurückzukehren: Laura Röösli hält «ihre» Unternehmen in gewisser Weise zusammen und schafft nicht nur ein freundnachbarliches Klima, sondern ein echtes Miteinander. Im Umfeld von Start-ups und Kleinunternehmen wird dies auf Neudeutsch Coworking Space genannt. An der Bahnhofstrasse 3 in Pfäffikon SZ ist dies schon seit 2012 Realität. Interessierte Unternehmen sind jederzeit zu einem Besuch eingeladen. Ihr erster Kontakt wird über Laura Röösli laufen ...

Tags: Wirtschaftsberatung