

Text **Andy Strässle** Fotos **Simone Gloor**

Der frühe Montagnachmittag im Hotel «Les Trois Rois» an der Basler Schiffflände ist ruhig. Der Portier, der sich normalerweise um Gepäck und Wagen der Gäste kümmert, leistet sich hinter dem majestätischen Gebäude am Rhein eine Rauchpause. Drinnen am Empfang haben die beiden Concierges Zeit, den Papierkram zu erledigen. Eine Zwischenzeit im Hotelalltag: Die alten Gäste haben am Morgen ausgecheckt, und die neuen sind noch nicht angereist.

Über Sandra Locher, die einige Schritte weiter an einem Tisch in der Bar des Luxushauses einen Cappuccino trinkt, könnte man sagen, sie sei nicht nur die Empfangsdame für ein Hotel – mit fünf Sternen immerhin die beste Adresse am Platz –, sondern gleich für eine ganze Stadt. Vor drei Jahren hat sie den City-Concierge-Service Savoir Faire gegründet. Die augenfälligsten Unterschiede zwischen ihr und ihren Berufskollegen im Hotel sind sicherlich die Kleidung und die Arbeitszeiten: An der Réception des «Trois Rois» tragen die Concierges zwar modisch-schnittige dunkelblaue Uniformen aus edlem Zwirn, aber eben Uniformen, und sie leisten eine Früh- und eine Spätschicht. Sandra Locher dagegen ist locker in Jeans gekleidet und hat ein dauernd vibrierendes Smartphone in der Tasche. Ihr Feierabend hängt vom Geschäftsgang ab: «Manchmal bin ich spätabends noch unterwegs oder beschäftige mich am Abend mit organisatorischen Dingen.»

Verwirrende Kleinigkeiten

Naheliegender: Ein Hotel braucht einen Empfang. Warum aber die Stadt? Die Antwort liegt in der Ferne. Mit ihrem Concierge-Service betreut Sandra Locher die ausländischen Mitarbeitenden von international tätigen Firmen, die wegen des Jobs in die Schweiz ziehen mussten. Für die Expats spielen kleine Dinge eine Rolle, wie Sandra Locher aus Erfahrung weiss, denn sie hat selbst mehrere Jahre in New York gelebt.

Ihre Aufgaben als City-Concierge reichen von der Verzollung des aus dem Ausland nachgesandten Mobiliars bis hin zur Übersetzung des Führerscheinantrags oder zu anderen Behördengängen. «Das sind alles Dinge, die für jemanden, der sich auskennt, nichts Besonderes sind, doch für die Expats, die meist gleich anfangen zu arbeiten, können sie verwirrend sein.»

Neben den alltäglichen Dingen organisiert Sandra Locher aber mehr und mehr auch grosse Events. «Im Moment bin ich gerade daran, eine Hochzeit auf die Beine zu stellen», sagt sie lächelnd, weitere Aufträge im Hinblick auf die Uhren- und Schmuckmesse Basel World Ende April und die Art Basel im Juni sind in Planung.

Doch Savoir Faire hat bescheiden begonnen. So hat Sandra Locher am Anfang die Hunde selbst ausgeführt und die Kinder gehütet. Bis heute geht sie manchmal noch «hundelaufen», wie sie das Gassigehen nennt, oder babysitten, ohne Scheu, im eigenen Betrieb mitanzupacken.

Diskretion und Fingerspitzengefühl

Mittlerweile frisst das Management des 2010 gegründeten Unternehmens am meisten Zeit. Im Haushaltshilfereich etwa arbeiten zehn Mitarbeitende für 120 Kunden, fünf



CITY-CONCIERGE

Eine Frau für alle

Sie ist die Empfangsdame für eine ganze Stadt. Als City-Concierge plant Sandra Locher grosse Events oder organisiert die Kleinigkeiten des Alltags für ausländische Mitarbeitende international tätiger Firmen: vom Babysitter bis hin zum Limousinenservice. Oder sie sorgt dafür, dass auch der Hund einmal rauskommt.



Fälle

Babysitter sind dauernd am Kinderhüten. Zu den klassischen Dienstleistungen gehöre auch, einen Personal Trainer oder Chauffeur zu organisieren oder die Einkäufe zu erledigen. Die Bedürfnisse sind individuell, die Aufgaben vielseitig.

Dass Fingerspitzengefühl gefragt ist, zeigt die Anekdote mit der Katze, die eine Stunde pro Tag Besuch braucht. So lange muss ein Concierge sie kraulen und mit ihr sprechen, um das Tier bei Laune zu halten. «Für manche Leute sind die Tiere wie Kinder», zeigt sich Sandra Locher verständnisvoll.

Die Verbindung zu ihren Kollegen am Empfangspult des «Trois Rois» wird dabei offensichtlich: Diskretion gehört eben

«Ich betone immer, dass ich **mein Möglichstes** tue, aber wenn etwas nicht klappt, klappt es halt nicht.»

zum Geschäft. Aber, so Sandra Locher: «Für mich ist vor allem der persönliche Kontakt wichtig. Die Leute sollen sich in Basel willkommen fühlen.»

Ein Stück weit kennt sie die Schwierigkeiten, sich im Ausland zurechtzufinden, etwa einen Haushalt zu zügeln und von Grund auf neu zu organisieren oder Anschluss an einen neuen Bekanntenkreis zu finden. Sie arbeitete als Personal Assistant in einem grossen Basler Chemiekonzern und hatte durch die Organisation von Kongressen und Meetings bereits dort erste Einblicke in die Welt der Expats gehabt.

Im Jahr 2003 wurde ihr Mann nach New York versetzt, und die Familie mit ihrem damals ersten Kind entschloss sich, in die USA zu ziehen. Sandra Locher fand sich schnell zurecht und machte während ihres Aufenthaltes eine Weiterbildung an der New York University (NYU) zur internationalen Kongress- und Eventplanerin. Von der angelsächsischen Servicementalität, die sie dort kennenlernte, war sie begeistert. Im englischen Sprachraum werden Neuankömmlingen die Ankunft und der Aufenthalt meist so leicht und angenehm wie möglich gemacht.

Als die Firma ihres Mannes ihn nach der Rückkehr nach Basel ein weiteres Mal versetzte, diesmal nach Paris, verzichtete die Familie auf einen weiteren Umzug. Ihr Mann verbrachte die Woche bis Donnerstag in der französischen Metropole und drei Tage mit der Familie. In Paris ist die Idee zu Savoir Faire entstanden, als Sandra Locher bei einem Expat-Weekend den Flyer für einen Concierge-Service im Lafayette-Quartier entdeckte.

Bodenständig und persönlich

Am Anfang hatte sie viele ihrer alten Kontakte in Basel aktiviert, einige Umzüge organisiert und so Schritt für Schritt ihr eigenes Unternehmen aufgebaut. Seit letztem Jahr führt die City-Concierge auch eine Réception auf dem Roche-Gelände. Die Expats des Pharmakonzerns nutzen den Schalter fleissig, und so entstehen immer wieder neue Kontakte. Sandra Locher hat nie am Erfolg ihrer Firma gezweifelt: «Nachdem ich nach der Geburt der Kinder während fünf Jahren nicht gearbeitet hatte, hatte ich Lust, wieder etwas zu tun, und war von meiner Idee überzeugt. Da ich in Basel aufgewachsen bin, wusste ich, dass in der Stadt eine Orientierungshilfe für

Expats fehlte.» Ihre Stärken für die Umsetzung des Projekts waren ihr durchaus bewusst: Sie kannte sich gut in der Stadt aus, war kontaktfreudig und gut vernetzt. Gleichzeitig wünschte sie sich die unternehmerische Freiheit. Zusätzlich wichtig war ihr, die Firma «bodenständig und persönlich» aufzubauen. «Klar, die Bürozeiten kann ich vergessen», sagt die Concierge, «doch die Überstunden nehme ich gerne in Kauf.»

Unterdessen ist Savoir Faire gewachsen. Ein neuer Mitarbeiter hat die Organisation und die Administration übernommen, das Team hat in der Stadt ein grösseres Büro bezogen. Trotzdem bleibt Sandra Locher vorsichtig: «Wir bieten Dienstleistungen an, da kann man keine horrenden Preise

«Die Expats kommen nur selten in die Bekanntenkreise der Schweizer hinein. Das finden viele schade.»

verlangen», erklärt die Unternehmerin. Einen Fahrdienst zu vermitteln etwa, sei eine reine Dienstleistung, während Partys und Events lukrativer, aber auch aufwändiger zu organisieren seien.

Dabei ist die Kundschaft gemischt: So hat Savoir Faire unlängst für eine einheimische alleinerziehende Mutter eine Feier organisiert, was zeigt, dass Dienstleistungen, die den Alltag erleichtern, nicht nur bei Expats Potenzial haben.

Trotzdem hat Sandra Locher mit Savoir Faire keine Expansionsgelüste in andere Städte. «Mir ist wichtig, dass ich mich

auskenne, dass ich weiss, wovon ich rede, wenn ich etwas anbiete.» Viel spielte sich über Kontakte, Orts- und Sachkenntnis ab, ein solches System könne sie nicht einfach von einer Stadt auf die nächste übertragen.

Anschluss erleichtern

Die Bar des «Trois Rois» erwacht unterdessen zum Leben. Sie gilt als ruhiger Ort für Besprechungen und als Geheimtipp für eine Teestunde englischer Art. Die Aussicht auf den Rhein ist einmalig. Ein Schritt auf die Terrasse und der Blick schweift den «Bach hinunter», wie der Rheinschiffer zu sagen pflegt, zum Rheinhafen, zu den Kaminen der chemischen Industrie, ein Blick hinauf und da liegt die Altstadt, und darüber thront das Münster. «Die Ausländer mögen Basel, sie finden die Stadt schön», sagt Sandra Locher. «Die meisten wissen zu schätzen, dass die Rheinstadt nicht zu gross und dadurch übersichtlich ist.» Schwierigkeiten haben sie dagegen damit, Anschluss zu finden: «Die Expats bleiben meist unter sich und kommen nur selten in die Bekanntenkreise der Schweizer hinein. Viele finden das sehr schade, vor allem Amerikaner und Engländer sind sich das nicht so gewohnt.»

Die Durchmischung und vielleicht auch etwas mehr Offenheit in ihrer Heimatstadt liegen Sandra Locher am Herzen. Deshalb bringt sie manchmal auch privat die Leute zusammen. Diese Leidenschaft in Kombination mit «Riesenlisten» und einer Portion Kreativität und viel Energie machen Savoir Faire zur Erfolgsgeschichte.

«Als ich begann, wusste ich, was ich als Endprodukt sehen will: glückliche Leute», sagt Sandra Locher. Nach Spannungen gefragt, ob je nach Komplexität der Anfrage nicht auch Konflikte auftreten könnten, sagt sie, seit der Gründung von Savoir Faire 2010 habe noch kein Wunsch nicht erfüllt werden können. So ist sie etwa stolz darauf, dass sie Tickets für den Swiss-Indoors-Final organisieren konnte. Bei grossen Messen bucht sie den Tisch in den beliebten Restaurants bereits weit im Voraus, damit sie die Plätze auf sicher hat. «Aber ich betone immer, dass ich mein Möglichstes tue, aber wenn etwas nicht klappt, klappt es halt nicht.»

Neue Ideen

Sandra Locher wäre wohl nicht sie selbst, wenn sie nicht noch mehr Ideen hätte. So denkt sie darüber nach, einen Schuhputzservice zu ihren Dienstleistungen hinzuzufügen. Ebenfalls innovativ klingt die Idee, einen Recycling-Service anzubieten. Stimmt, auch Letzteres ist eine kleine, alltägliche Sache: Aber in einem neuen Quartier das Versteck des blauen Containers zu finden, ist selbst für langjährige Stadtbewohner eine Herausforderung.

Schichtwechsel in der Empfangsloge des «Trois Rois». In der Bar dauert es noch eine Weile, bis der Pianist die Gäste mit sanften Klängen in die Happy Hour geleitet. Dicke Teppiche, sanfte Musik, genau auf die Tageszeit abgestimmte und qualitativ hochwertig zubereitete Angebote, das ist der Standard in allen Luxushotels der Welt. Während sich die City-Concierge Sandra Locher auch hier souverän bewegt, bietet sie jedoch mehr als Standard; sie hilft den Leuten individuell, sich im neuen Alltag zurechtzufinden und sich in der Stadt willkommen zu fühlen. ■



Sandra Locher,

40, ist in Basel aufgewachsen. Sie arbeitete als Personal Assistant beim Pharmakonzern Roche und sammelte dabei erste Erfahrungen im internationalen Umfeld. Anschliessend leitete sie die Firma Global Event Management. Die Mutter von drei Kindern bildete sich in New York zur internationalen Event- und Kongressplanerin weiter. 2010 gründete sie den City-Concierge-Service Savoir Faire in Basel. Im vergangenen Jahr erhielt sie als erste Frau den Jungunternehmerpreis der Region Nordwestschweiz. www.savoirfaire-basel.com