

„So viel Büro wie Sie möchten“

Wenn Inhaber von Kleinbetrieben oder Freiberufler auf Reisen sind – wer nimmt dann für sie Telefonate entgegen oder erledigt dringende Büroangelegenheiten? Jutta Könen, Inhaberin von Ofitel-Office, Telephone & Travel Management in Korschenbroich, wüsste da jemanden.



Jutta Könen

Frau Könen, was genau ist eine virtuelle Sekretärin?

Im angelsächsischen Sprachraum gibt es den Begriff des „Virtual Assistant“ – doch ich ersetze „virtuell“ gern durch „extern, schließlich ist die Sekretärin ja kein Computerprogramm, sondern ein Mensch aus Fleisch und Blut. Sie arbeitet nicht am selben Standort wie der Unternehmer, sondern aus ihrem eigenen Büro heraus. Der Kunde leitet sein Telefon auf sie um – und sie begrüßt seine Anrufer in seinem Namen und benachrichtigt ihn über die eingegangenen

Telefonate per E-Mail, Fax, SMS oder Anruf. So ist er stets informiert. Er kann ihr auch Zugriff auf seinen Kalender oder seine elektronischen Daten gewähren, damit sie den Kontakt zu seinen Kunden halten, seine Korrespondenz erledigen und seine Termine und Reisen planen kann.

Also weit mehr als nur ein Call-Center ... ?

Ja – denn als Kundin von diversen Call-Centern habe ich im Rahmen meiner früheren Berufstätigkeit stets die persönliche

Betreuung vermisst. Ich wünschte mir nicht nur einen telefonischen Auftragsdienst, sondern eine persönliche und zuverlässige Rundumbetreuung. Deshalb kann der Kunde bei Ofitel jemanden buchen, der nicht nur sein Telefon betreut und die Gespräche erfasst, sondern mitdenkt und sich durch gezieltes Nachfragen um Lösungen bemüht. Jeder erhält so viel „Büro“, wie er benötigt und bezahlen möchte. Während es einem Kunden wichtig ist, dass wir seine Geschäftsreisen buchen, so legt ein anderer Wert auf eine intensivisierte Kundenpflege.

Und wie teuer ist so ein externes Büro?

Die Anrufentgegennahme samt Anruferbetreuung und Übermittlung der Gesprächsnotizen kostet 290 Euro im Monat. Nach einem Baukastensystem können dann die E-Mail- und Faxumleitung dazu gebucht werden, wobei die Bearbeitung der Korrespondenz nach Zeitaufwand abgerechnet wird. Unser Sekretariatspaket mit Anrufentgegennahme und zusätzlich 60 Minuten Büroarbeit oder Reiseorganisation am Tag beispielsweise kostet monatlich 820 Euro. Verglichen mit einem eigenen Sekretariat werden erhebliche Kosten eingespart, der Kunde geht keine langfristige Vertragsbindung ein und kann Aufgaben kurzfristig delegieren.

Die Fragen stellte Tessa Kiefer