

Die Sekretärin für jedermann

◆ Unzählige Büroservice-Agenturen bieten ihre Dienste gerade kleinen Firmen an – Was sie leisten, was sie kosten

VON CHRISTIAN FENNER

Kleinunternehmer, Selbstständige und Freiberufler kennen diese Situation zur Genüge: Man ist auf einem wichtigen Kundentermin außer Haus und das Büro ist nicht besetzt. Ein Anrufbeantworter wird die Person am anderen Ende der Leitung kaum zufrieden stellen. Denn wer wartet schon bei dringenden Problemen auf den versprochenen Rückruf? Der Kampf um die Kunden kann gerade in Zeiten der Rezession nur über eine starke Kundenorientierung gewonnen werden. Eine Lösung für das beschriebene Problem bieten mittlerweile unzählige professionelle und weniger professionelle Büroservices in ganz Deutschland. Dabei ist die Bandbreite groß. Das Spektrum reicht vom kleinen „Garagenbüro“, in dem wenige Kunden betreut werden und kleinere Bürotätigkeiten, wie Diktate schreiben oder Briefe versenden, abgewickelt werden können, bis zum international agierenden Full-Service-Anbieter mit Büroflächen in Toplagen und mehrsprachigen Sekretärinnen vor Ort, die einem vom Telefonservice über das Organisieren von Konferenzen bis zur kompletten Buchführung des gesamten Unternehmens alles abnehmen. Bei diesen Full-Service-Anbietern bekommen Sie sogar die Tasse Tee von einer freundlichen Mitarbeiterin in die Besprechung gebracht, so dass Sie bei Ihren Geschäftspartnern auftrumpfen können.

Das Spektrum reicht vom kleinen „Garagenbüro“, bis zum international agierenden Full-Service-Anbieter

Bei einem Blick auf die verschiedenen Anbieter fallen grundsätzlich zwei Leistungsangebote auf: Auf der einen Seite finden sich Anbieter, die das „klassische“ Geschäftskonzept umsetzen. Diese konzentrieren sich in ihrem Kerngeschäft darauf, angemietete Büroflächen mit Zusatzleistungen wie Büro-Infrastruktur etc. auszustatten und zu höheren Preisen weiterzuvermieten. Dabei bekommen die Kunden den Vorteil, bereits mit wenigen Mitarbeitern die Vorteile eines großen Büros nutzen zu können, da sie sich die Kosten für Gemeinschaftsflächen und Zusatzservices mit anderen Mietern teilen. Zudem können sie Büro- und Konferenzräume indivi-

duell und „zimmerweise“ anmieten, wodurch gerade junge, schnell wachsende Unternehmen ihre Büros flexibel an ihre momentanen Anforderungen anpassen können.

Dem gegenüber steht der Trend zur „virtuellen“ Variante von Büroservice, der zwar sämtliche Sekretariatsleistungen bündelt, jedoch selbst keine Büroflächen zur Verfügung stellt. So leiten Sie Ihre Anrufe bei Bedarf zu ihrem online-Sekretariat um, woraufhin sich eine freundliche Sekretärin mit einem vereinbarten Text meldet. Bestimmte vordefinierte Anrufer können dabei direkt zu einem alternativen Festnetz- oder Handyanschluss weiterverbunden werden. Wenn der Kunde nicht erreichbar ist, wird eine aussagekräftige Gesprächsnotiz mit dem Grund des Anrufes und den Rückrufdaten aufgenommen und anschließend per SMS, E-Mail oder Fax an den Auftraggeber versandt.

Die Vorteile einer solchen Dienstleistung liegen auf der Hand:

- Das virtuelle Sekretariat ist ganztägig verfügbar, wird jedoch nur nach Nutzung bezahlt.
- Sie haben keine Probleme bei Urlaub, Krankheit oder außerhalb der Bürozeiten.
- Der Kunde spart Kosten bei Personal, Miete und Nebenkosten.
- Unternehmenswachstum kann behutsam und unter Vermeidung von sprunghaften Kosten erfolgen, Neugründungen werden kalkulierbare Risiken.

Doch Achtung, der Markt für Büroservice ist sehr fragmentiert und in den letzten Jahren durch einige (auch namhafte) Insolvenzen geprägt. Deshalb haben wir im Folgenden ein Paar Kriterien für die Wahl eines für Sie passenden Büroservice zusammengestellt und uns für Sie ein bisschen umgeschaut und beispielhaft einige Anbieter verglichen. Zu den Auswahlkriterien: Es

sind viele unseriöse und kleine Anbieter im Markt, die durch Konjunkturschwäche in ihrer Existenz bedroht sind. Deshalb empfiehlt es sich, einen Anbieter zu wählen, der eine solide Basis mit einem bereits sicheren Kundenstamm hat.

Gerade große Anbieter bieten zudem ein Leistungsspektrum, das von vielen kleineren Büroservices nicht zu erbringen ist (beispielsweise 0190/0800-Nummern, 24h-Service, etc.).

Wichtigster Punkt ist die persönliche Ansprache der Kunden und ein professionelles Auftreten der Sekretärinnen gegenüber Ihren Kunden. Doch leider schwankt die Qualität und Professionalität der Anbieter sehr. Dies ist insbesondere auf zwei Faktoren zurückzuführen: die Technik und die Mitarbeiter. Nur professionell geschulte Mitarbeiter und ein ausgeklügeltes, Computer gestütztes Informationssystem gewährleisten die reibungslose Anrufbearbeitung.

Deshalb unsere Empfehlung: Suchen Sie sich einen Anbieter, der aufgrund seiner Größe einen konstanten und dauerhaften Service sicherstellen kann, aber trotzdem die Flexibilität besitzt, jederzeit persönlich auf Ihre Anforderungen in Sachen Anrufbearbeitung zu reagieren. Für viele Firmen könnte es zudem sinnvoll sein, einen 24h-Anbieter zu nutzen, der so Ihre Kunden bestens betreuen kann.

Unsere Favoriten sind:
Regus GmbH & Co. KG ist unsere Alternative bei Bedarf an Büroflächen. Dieser Service ist weltweit zu vergleichsweise günstigen Preisen verfügbar und bietet Ihnen die Flexibilität, Ihre Büroräume nach Bedarf anzupassen.
ebuero AG für kleine und mittlere Firmen, die keine zusätzlichen Büroflächen benötigen und ihre Anrufer rund um die Uhr in Deutsch und/oder Englisch empfangen wollen. Ein gut übersichtliches Preissystem und ein Baukasten mit Zusatzleistungen bietet etwas für jeden.



Sekretärinnen auf Abruf kosten nicht die Welt. Bild: MEV

LEISTUNGSVERGLEICH DER BÜROSERVICE-ANBIETER

TELEFONSERVICES	ebuero AG	Topbuero	Regus	Pedus	IHR OFFICE	comPact
Kernzeit (Telefonservice)	7-19	Mo - Fr: 7-19	Mo-Fr: 8:30-18	Mo-Fr.: 8-18	Mo-Do: 8-18 Uhr Fr.: 17 Uhr	Mo-Do: 8-18 Fr.: 8-17
24h Service (Telefonservice)	✓	✗	✗	✗	✗	✗
Service an 365 Tagen im Jahr?	✓	✗	✗	✗	✗	✗
Rufannahme mehrsprachig (deutsch/englisch)	✓	✗	✓	✓	✓	✗
Anbieter von Servicenr. (0190, 0800, etc.)	✓	✗	✗	✗	✗	✗
Flexible Anrufbearbeitung (jederzeit änderbar)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
BÜROSERVICES						
Exklusive Straßenschrift zur Miete	✓	✗	✓	✓	✗	✗
Postannahme	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Diktatservice (auch über Telefon)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Briefversand auf eigenem Briefpapier	✓	✓	✓	✓	✓	✗
STANDORTE (Domizil und telefonisch)						
Büroflächen	✓	✗	✓	✓	✗	✗
Büroflächen (international)	✗	✗	✓	✓	✗	✗
Telefonservice	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Telefonservice (international/mehrsprachig)	✓	✗	✓	✓	✓	✗
PREISE / LEISTUNG						
Grundgebühr (Telefon & Fax)	39 € - 179 €	69 € - 79 €	97 € - 120 €	20 Anr - 150 € 190 € inkl. 100 Anr.	56 € - 185 €	79 € - 598 €
Minutenpreise / Anrufpreise (pauschal)	0,39 € - 0,74 €	1,29 €	0,50 €	1,50 € pro Anruf ab 101. Anruf	1,50 € - 2,90 € pro call	inkl. 20,50,100
Einrichtungsgebühr	keine	79 €	99 €	ca. 80 €	keine	29 €
Kaution (bei regulärer Bonität des Kunden)	keine	keine	2 x Grundgebühr	Ja	Ja	keine
VERTRAGSBEDINGUNGEN						
Mindestlaufzeit	keine	keine	3 Monate	3 Monate	keine	keine
Kurze Kündigungsfrist	Ja	Ja	1,5 Monate	3 Monate	Ja	Ja
Testmöglichkeit (in Wochen)	4	2	Happy day Service für 100 €	nach Vereinbarung	0	3 Tage
SONSTIGES						
Verschwiegenheitserklärung der Mitarbeiter	✓	✓	✓	Ja, vom Kunden gestellt	✓	✓
Verwaltung über das Internet	✓	✓	✓	✓	✗	✗
Weitere Services (z.B. Buchhaltung, Inkasso, o.ä.)	✓	✗	✓	✓	✓	✗
Rechnung mit Einzelnachweis	✓	✓	✓	✗	✗	✓

✓ = JA ✗ = NEIN

Tabelle: Steller

KSK prüft auch Handwerker

◆ Handwerkstag warnt vor Bußgeldern der Künstlersozialkasse

Der baden-württembergische Handwerkstag weist darauf hin, dass Unternehmen zunehmend durch die Künstlersozialkasse (KSK) überprüft werden. Sie wurde personell aufgestockt, um weitere abgabepflichtige Unternehmen erfassen zu können. Nimmt ein Vertreter der KSK eine Betriebsprüfung vor, kann es für den betroffenen Handwerksbetrieb ziemlichen Ärger geben. Denn die Anmeldung als Abgabepflichtiger muss selbstständig erfolgen und im Falle der Missachtung drohen bei Prüfung durch die Künstlersozialkassen unter Umständen sogar Bußgelder bis zu 5000 Euro.

Aber warum ist ein Handwerksbetrieb womöglich abgabepflichtig?

Hintergrund: Die Regelung des Künstlersozialversicherungsgesetzes (KSVG) verpflichtet Betriebe, die Aufträge an selbstständige Künstler oder Publizisten erteilen, eine so genannte Künstlersozialabgabe als Verwerter zu entrichten. Dabei wird der Begriff Künstler weit ausgelegt, so dass beispielsweise nicht nur Werbefotografen, PR-Fachleute, Journalisten oder Übersetzer darunter fallen, sondern nach gefestigter Rechtsprechung auch Webdesigner. Gerade Handwerksbetriebe haben häufig selbstständige Webdesigner damit beauftragt, die Firmenhomepage zu erstellen und zu pflegen. Deswegen sind auch Handwerksbetriebe häufig automatisch abgabepflichtig, ohne dies zu ahnen.

Allerdings ist die Abgabe nicht fällig, wenn die entsprechenden Aufträge nur gelegentlich erteilt werden. Wird dagegen ein Auftrag regelmäßig – zum Beispiel monatlich oder auch jährlich – an den gleichen Selbstständigen vergeben, zieht dies die Abgabepflicht nach sich. Das sei ein Unding, schreibt der Handwerkstag in einer Pressemitteilung. Der BWHT setze sich zur Zeit über den Zentralverband des Deutschen Handwerks (ZDH) dafür ein, dass die Künstlersozialabgabe nur dann anfällt, wenn entsprechende Leistungen nicht nur mit einer gewissen Regelmäßigkeit oder Dauerhaftigkeit, sondern auch in einem nicht unerheblichen wirtschaftlichen Ausmaß erfolgen.

ANZEIGE



Büro Konstanz Wohnen
Mainaustr. 4 D-78464 Konstanz
Phone: +49-7531-819290 · Fax: +49-7531-8192999



Büro Konstanz Gewerbe
Untere Laube 18-20 · D-78462 Konstanz
Phone: +49-7531-362990 · Fax: +49-7531-3629929



Büro Höri Gundholzen
D-78343 Gundholzen · Hauptstr. 3
Phone: +49-7735-937855 · Fax: +49-7735-937856

ENGEL & VÖLKERS rund um den Bodensee!!

Wir sind da, wo unsere Kunden sind. Seit ca. 3 Jahren gibt es die Marke ENGEL & VÖLKERS in Konstanz. Die hohe Nachfrage nach unseren Angeboten hat uns veranlasst, 2 weitere Shops für Sie zu eröffnen. Sie finden uns 2-mal in Konstanz sowie auf der Halbinsel Höri in Gundholzen.

Ganz speziell freuen wir uns über die Erweiterung unserer Dienstleistung im Bereich Anlage- und Gewerbeimmobilien!

Nutzen Sie unser weltweites Netzwerk mit über 250 Niederlassungen, wir freuen uns auf Ihren Besuch!

