

# «Als Dienstleister haben Handwerker gewonnen»

**Text Communicators** Hanspeter Vochezer ist Butler aus Leidenschaft. Der eidgenössisch diplomierte Hoteller sammelte weltweit Erfahrungen. Heute ist er Knigge-Coach und Inhaber der Personalvermittlungsgesellschaft Swiss Butlers. Am Malergipser-Forum 2019 wird er verraten, weshalb der Dienstleistungsgedanke auch für Handwerker unumgänglich ist.

Bild zVg



Hanspeter Vochezer ist Knigge-Coach und ehemaliger Butler mit langjähriger Erfahrung in der internationalen Hotellerie. (Copyright: H. P. Vochezer)

«Applica»: Herr Vochezer, worin liegt die Faszination des Berufs Butler?

**Hanspeter Vochezer:** Wir lieben es, anderen zu dienen. Zudem arbeiten wir mit spannenden Menschen zusammen und bewegen uns dabei an wunderschönen Orten.

Ihre Agentur Swiss Butlers vermittelt weltweit Hauspersonal auf Mandatsbasis an Hotels, Unternehmen und Privatpersonen. Was ist Ihr Erfolgsrezept? Wir vermitteln nicht nur Hauspersonal, wir bilden es auch selbst aus. Zudem

bieten wir Butlertrainings für Crewmitglieder von Superjachten. Swiss Butlers ist in der Schweiz die einzige Agentur für Hauspersonal, die von jemandem geführt wird, der selbst seit vielen Jahren auf der ganzen Welt in diesem Bereich tätig ist.

Sie haben weltweit Erfahrungen in 5-Sterne-Hotels, auf einem Kreuzfahrtschiff und bei der Familie des Unternehmers Gunter Sachs gesammelt. Wie profitieren Sie heute von diesen Jobs? Ich konnte mir ein grosses Netzwerk aufbauen, auf das ich nun bei Swiss Butlers zurückgreifen kann.

Welche Fähigkeiten muss ein Butler vorweisen können?

Allem voran muss er die richtige persönliche Einstellung, die Bereitschaft zu dienen, mitbringen. Zudem sollte er Organisationstalent besitzen, ein sicheres und sympathisches Auftreten haben, diplomatisch und mehrsprachig kommunizieren können und das nötige Fachwissen wie Getränkekunde oder Kenntnis der Materialpflege mitbringen.

Als Butler versuchen Sie, Ihren Kunden jeden Wunsch zu erfüllen. Wo liegen dabei die Grenzen?

Grundsätzlich ist fast nichts unmöglich. Allerdings gibt es Wünsche, denen wir nicht nachkommen können, entweder weil wir uns dadurch strafbar machen würden, oder weil es schlicht unmöglich ist.

Haben Sie so etwas schon erlebt?

Ja, so wurde zum Beispiel schon verlangt, viel zu schnell zu fahren oder um 3 Uhr morgens einkaufen zu gehen. Die Wünsche unterscheiden sich je nach Herkunft der Kunden stark. Besonders herausfordernd sind die Wünsche von Kunden aus dem Mittleren Osten oder von russischen Oligarchen.

Wie wird sich der Beruf des Butlers in Zukunft weiterentwickeln?

Die Digitalisierung verändert auch unsere Branche. Einerseits erleichtert sie uns das Organisieren, andererseits ist der Beruf dadurch auch stressiger geworden. Die Kunden haben sich daran gewöhnt, dass heute unter anderem durch das Onlinebuchen von Flügen oder Restaurants alles schneller geht. Deshalb erwarten sie von einem Butler, dass er gleichzeitig Auto fährt, kocht und wäscht. Das wird in Zukunft weiter zunehmen.

Sie werden am Malergipser-Forum ein Referat halten. Was wollen Sie der Maler- und der Gipser-Branche mit auf den Weg geben?

Ich habe viele Umbauten miterlebt und selbst in Auftrag gegeben und habe bei den Handwerkern häufig den Dienstleistungsgedanken vermisst. Es gibt ein grosses Angebot an Handwerkern, weshalb diese versuchen sollten, sich von ihrer Konkurrenz abzuheben. Wenn ein Handwerker zum Dienstleister wird, hat er diesbezüglich gewonnen.

Wodurch zeichnet sich ein Dienstleister in dieser Branche aus?

Dazu gehört, dass er pünktlich ist, mit dem Kunden abklärt, ob er seine Schuhe ausziehen soll, und nach getaner Arbeit alles sauber hinterlässt. Auch bezüglich der Kommunikation können viele dazulernen. Wenn ein Maler einen Kun-

den beispielsweise vorwarnt, dass die frische Farbe noch einige Tage stark riechen kann, und ihm erklärt, weshalb er mehrere Anstriche machen muss, hinterlässt er einen guten Eindruck. Solche Dienstleistungen bedeuten keinen Mehraufwand, zahlen sich für einen Handwerker aber aus. ■



**malergipser-Forum 2019**  
28. März 2019 in Luzern

**Das Malergipser-Forum 2019**

Das Hauptthema des Malergipser-Forums 2019 ist die Zukunft in allen Bereichen der Maler- und der Gipserbranche: Technik, Bauwesen allgemein, Digitalisierung und Unternehmertum. Der SMGV will die Rolle des Unternehmers als Dienstleister und als Planer seines Betriebs und dessen Zukunft beleuchten. Weitere Informationen zum Forum folgen laufend auf den SMGV-Kommunikationskanälen.

**Termin vormerken**  
28. März 2019, in der Messe Luzern

**Referenten/Themen**

- Andreas Hofer (Architekt), Wohnen und veränderte Wohnformen, Entwicklung der Gesellschaft
- Martin Killias (Präsident Heimatschutz): Bauen versus Bewahren
- Digitalisierung anhand eines konkreten Bauprojekts
- Hanspeter Vochezer (Swiss Butlers): Zukunft der Handwerker als Dienstleister
- Fabian Waltert (Ökonom CS): Unternehmensentwicklung: Chancen und Strategien
- Franco Knie (Circus Knie): Familienbetrieb und Unternehmensnachfolge
- Podiumsgespräche

**Infos und Anmeldung:** [www.smgv.ch/veranstaltungen](http://www.smgv.ch/veranstaltungen)