

Umzugs-Service

Relocation ist für Mobilitätsmanager eine besondere Herausforderung. Es geht schließlich um die Unterstützung von Führungskräften, die ins Ausland geschickt werden. Wer es richtig anpackt, hat einen hochmotivierten Mitarbeiter und dennoch Geld gespart.

Deutsche Unternehmen entsenden jährlich Tausende von Führungskräften ins Ausland, holen sich aber auch von dort welche zu uns. Nach Hochrechnungen der Universität Bayreuth haben die 100 größten Unternehmen Deutschlands etwa 60.000 Mitarbeiter ins Ausland entsandt. Mit etwa 500 „Expatriates“ pro Jahr ist der Siemens-Konzern Deutschlands größter „Entsender“.

Doch Auslandsentsendungen sind teuer. Experten sagen, dass es etwa ein Jahr dauert, bis ein Expatriate in einem fremden Land seine volle Leistungsfähigkeit erreicht hat. 20 Prozent erreichen sie nie und scheitern. Grund: Anpassungsschwierigkeiten oder weil die Familie „nicht richtig mitzieht“.

Immer mehr Unternehmen setzen daher auf so genannte Relocater, die den Expatriates den Weg ebnen und ihnen beim Aufbau einer neuen Lebenswelt behilflich sind. Relocater nehmen ihren Kunden alle Sorgen ab, die mit einem Umzug verbunden sind. Sie kümmern sich um Visa, Arbeitsgenehmigungen, informieren ihre Klientel über vorgeschriebene Impfungen und die Einreisebestimmungen für Haustiere, übernehmen die Haus- oder Wohnungssuche, melden den Nachwuchs in der Schule an und beschaffen Kindergartenplätze.

Erste Wochen kritisch

„Wir lassen unsere Kunden in einem fremden Land nicht allein“,

sagt Relocaterin Kirsten Hoppe. „Die Betreuung beginnt mit der Begrüßung am Flughafen.“ Relocater führen die Neuankömmlinge in Tennis-, Segel- oder Reitclubs ein und stellen soziale Kontakte her, beispielsweise bei einem internationalen Stammtisch. Drei Monate werden die Relocater in der Regel in Anspruch genommen, die ersten Wochen davon sind besonders kritisch – nicht nur in Tokio. „Der Behördendschungel von New York wird unterschätzt“, sagt Hoppe, die mit einem weltweiten Netzwerk von Relocatern zusammenarbeitet. Die Entsandten brauchen einen festen Ansprechpartner, der die Bedingungen vor Ort kennt und auch sagen kann, wo in Saigon nachts ein Arzt zu finden ist.“ Und übersetzen – denn es ist nicht davon auszugehen, dass überall Englisch gesprochen wird. „Das beschränkt sich meistens auf die Geschäftswelt. Draußen herrschen andere Regeln.“ Feste Arbeitszeiten kennen Relocater nicht, der 24 Stunden-Einsatz ist Normalität in ihrer Branche.

Um die „Expats“ darauf vorzubereiten, was sie im fremden

Fotos: Archiv

Leistungen der Relocater

- Umsorgung „friendly & professional“
- Sehr gute Kontakte zu den zuständigen Behörden
- Homefinding Assistance: Gute Kenntnisse der lokalen Wohnungsmärkte, Vorauswahl geeigneter Wohnobjekte, kombinierte House-hunting-Tour; Unterstützung bei Mietvertragsverhandlungen, Suche von Übergangsdmizilen, Anmeldung von Telefon, Energie, Radio/TV etc., Abholung vom Flughafen.

- Registration Assistance: Beschaffung von Visa, Aufenthalts- und Arbeitserlaubnis, Anmeldung beim Einwohnermeldeamt, Führerscheinumschreibung, Beschaffung einer Lohnsteuerkarte
- Family Assistance: Begleitung zur Anmeldung der Kinder in Schule/Kindergarten, Informationen über Clubs und Vereine, Hilfestellung in Sachen Banken, steuerliche Anmeldung, Suche nach Haushaltshilfen etc.

Vorteile

- International tätigen Unternehmen wird der Transfer von Mitarbeitern aus dem/ins Ausland erleichtert
- Spürbare Entlastung der Personalabteilung
- Motivierte und damit leistungsfähigere Expatriates

M&B TIPP

Relocator-Adressen

www.relocation-professionals.net
(D, A, F, CH, I)

Weitere Info:

<http://euro-relocation.com>

Kosten

Ein Basis-Paket mit Haus- und Wohnungssuche, Anmeldung bei Behörden, Visa-Formalitäten kostet etwa 3.000 Euro. Für Rundum-Sorglos-Pakete sind etwa 8.000 Euro fällig. Nicht eingerechnet sind die Kosten für die Umzugsspedition und den Auto-Export.

Umgang

- Rechtzeitig mit dem Relocator Kontakt aufnehmen und über alle Termine informieren
- Budgets genau festlegen
- Integrationsgrad und Programm bestimmen
- Über religiöse und moralische Eigenschaften der Führungskräfte und ihrer Familien informieren

Richtige Auswahl

- Sind Sie wirklich ein A-Kunde?
- Hat der Relocator genügend Kapazitäten frei?
- Ist er gut vorbereitet, verfügt er über landeskundliches Wissen?
- Informiert er proaktiv?
- Berücksichtigt er individuelle Wünsche?

FRAGILE

Relocating – der Name sagt es bereits – ist ein Trend aus den USA. In Deutschland gibt es die ersten Relocator-Agenturen seit etwa 15 Jahren. Auch TQ3 hat sich auf dieses zukunftssträchtige Terrain im Zuge seiner Anstrengungen zum allumfassenden Mobilitätsdienstleister begeben. Etwa 60 Agenturen teilen sich den deutschen Markt.

Rundum-Service

Ulrich Albrecht, Geschäftsführer der Comtrust International GmbH, zählt zu den Pionieren der Branche. Seit 1981 hat er knapp 4.000 Umzüge weltweit organisiert, zumeist für Journalisten, Diplomaten und Soldaten. Die Bücher in der richtigen Reihenfolge im Regal, die Garderobe knitterfrei im Schrank, alle Möbel dort, wo Sie hingehören und der Kühlschrank gut gefüllt – mit diesem Anspruch befindet er sich auf Wachstumskurs. Sogar der Versand von deutschem Waschmittel gehört zum Service – beim Relocating kommt es eben auf Kleinigkeiten an.

Scheitern ist teuer

Für Unternehmen, Behörden und Institutionen, die ihre Mitarbeiter nach ihrer Versetzung möglichst schnell wieder einsatzbereit haben wollen, führt am Rundum-Service kein Weg vorbei. Nach einer Studie kostet ein gescheiterter Expatriate sein Unternehmen etwa 100.000 Euro. Mit einem Relocator können sich Chefs diese Summe sparen.

M&B

Land erwartet, vermittelt Hoppe auch Cross-Culture-Seminare. Von der Personalberatung für den Partner bis hin zu Sprachkursen und Stadtführungen kann dabei alles organisiert werden. Der Umzug selbst ist dann nur noch eine Facette der Dienstleistung „Relocation“ und wird an ausgewählte Speditionen fremdvergeben. Hoppes

Kunden sind internationale Konzerne aus allen Branchen. Ihren Service nehmen auch Firmen aus dem Ausland, die Manager nach Deutschland entsenden, sowie Rückkehrer in Anspruch. Doch neben diesen Großunternehmen entdecken auch immer mehr KMUs die Vorzüge eines funktionierenden Full-Service-Umzugs.

