

Der Kümmerer, der mit Gutscheinen winkt

Thomas Pflaum leitet seit Jahren von Palma de Mallorca aus seine Agentur Confacere. Für mittelständische Firmen hält der Berliner mit allerlei Leistungen deren Kunden bei Laune

Von Ingo Thor

Womit Thomas Pflaum sein Geld verdient, ist schnell ersichtlich. In einem über eine verschachtelte Treppe erreichbaren Büro an Palmas ehrwürdiger Rambla zeigt der Chef der Agentur Confacere beim Interview mit dem MZ-Reporter auf allerlei Handzettel, die unmissverständlich auf das hinweisen, was er anbietet: Reisegutscheine, Gutscheine für Drinks, Informationen über einen Concierge-Service und, und, und. „Wir arbeiten für mittelständische Unternehmen, die ihren Kunden Aufmerksamkeiten zukommen lassen wollen, um sie an sich zu binden, dies aber selbst wegen fehlender Personalstärke nicht tun wollen oder können“, sagt der 59-jährige Berliner. Er ist seit sieben Jahren auf Mallorca aktiv und beschäftigt hier derzeit sieben weitere Mitarbeiter.

Im Dienste der Auftraggeber, die damit solvete Kunden hofieren, sind Pflaum und seine Leute so eine Art Kümmerer vom Dienst. Wenn jemand beispielsweise eine Flugumbuchung benötigt, noch schnell ein klassisches Konzert besuchen will, einen bestimmten Tisch in einem bestimmten Restaurant reservieren möchte oder Karten für ein Fußballspiel von Arsenal London

braucht, dann sorgen die Confacere-Mitarbeiter dafür, dass diese Wünsche erfüllt werden. Das tun sie von Mallorca aus auf Deutsch, Englisch oder Spanisch und unabhängig davon, ob sich die Umsorgten gerade auf der Insel, in Japan oder Uganda aufhalten.

Auch Gärtner zum Schneiden der Hecke vor dem Ferienhaus oder Butler, die einem pünktlich den Fünf-Uhr-Tee bringen, werden auf Wunsch organisiert. Thomas Pflaum und sein Team stellen in Zusammenarbeit mit dem Münchner Veranstalter Feride auf Wunsch auch Kurzreisen zusammen, schreiben für die auftraggebenden, zumeist mittelständischen Unternehmen Newsletter oder übernehmen deren E-Mail-Verkehr.

Auch größere Kampagnen stellt Confacere auf die Beine – etwa jüngst unter dem Motto „Da guckste“ für die zur Volks- und Raiffeisenbank gehörende Teambank in Deutschland. „Wir machten 400 Herzenswünsche von Kunden wahr“, weiß Thomas Pflaum. Das seien „emotionale



■ Thomas Pflaum – hier in seinem Büro – versteht es, Firmenkunden zu becirren. FOTO: SEBASTIÁN TERRASSA

Überraschungsmomente“ gewesen, wie er sagt, bei denen Blumengebilde, Geschenke oder Reisegutscheine überreicht wurden.

Der Mann, der einst beim bekannten Berliner Schuhhaus Leiser anfang und später beim inzwischen vom Medienkonzern Burda übernommenen Hotelmarketing-Spezialisten Daydreams für den Europavertrieb verantwortlich zeichnete, pflegt damit die Marken der Auftraggeber. Wer mit Gutscheinen und Gefälligkeiten winkt, fördert die Kundentreue.

Wobei es Grenzen gibt. Schmuttelkram komme für ihn nicht infrage, sagt Thomas Pflaum und meint damit, dass er den Leuten nicht etwa leicht bekleidete Freudenmädchen aufs Hotelzimmer schickt oder Bordellbesuche mit Champagnerausen organisiert.

Ansonsten wird durchaus auf ausgefallene Wünsche reagiert. So besorgte er zum Beispiel einmal einem nicht unbedingt prominenten, aber dennoch besonders intensiv auf sein Ego fixierten Kunden Karten in den ersten

beiden Reihen eines Boxkampfes – und vermittelte ihm dazu gleich noch zwei Leibwächter. „Die Bodyguards musste der Kunde allerdings selbst bezahlen“, sagt Thomas Pflaum.

Der ausgebuffte Geschäftsmann gründete Confacere auf der Insel und betreibt das Business auch von Berlin, Wien, Bukarest und demnächst Moskau aus. Er habe sich aus zwei Gründen auf Mallorca angesiedelt, sagt er: Zum einen kam er während seiner Tätigkeit für Daydreams beruflich immer mal wieder nach Palma und verguckte sich in die Insel. Zum anderen findet er hier erheblich leichter zwei- oder sogar dreisprachige Mitarbeiter, die er dringend benötigt. Pflaum expandierte nun nach Osteuropa, weil er in jenen

touristisch wenig erschlossenen Staaten derzeit besonders große Chancen für sein Geschäft sieht.

Damit alles möglichst reibungslos über die Bühne geht, hat Pflaum

eine große Zahl von Partner-Hotels gewonnen und Verträge mit Event- oder Ticketagenturen und sonstigen „Leistungsgebern“ geschlossen. Insgesamt 28 Menschen hält die Vermittlungstätigkeit seiner

Confacere-Agentur im Augenblick in Lohn und Brot. Pflaum ist sich sicher, dass das auch so bleibt. Denn welche Firma wird schon darauf verzichten, ihre Kunden gut zu behandeln?

DUXIANA®



Bett DUX 1001
Sessel DUX Spider Chair

Der weltbeste Platz für Erholung

Sie werden kein anderes Bett mehr brauchen

Wenn Sie heutzutage auf einem DUX-Bett schlafen, ruht Ihr Körper auf 90 Jahren führender Schlafforschung und kontinuierlicher Weiterentwicklung. Das von DUX eigens hergestellte Endlosfederkernsystem ist in der Bettenwelt einzigartig und sorgt dafür, dass sich der Druck gleichmäßig verteilt und der Körper besser entlastet wird. Dadurch erlangen Sie jede Nacht mehr Tiefschlaf. Deshalb vertrauen neben dem Burj al Arab in Dubai unzählige der besten Hotels der Welt nur auf DUX-Betten. duxiana.com



PLAZA ROSARIO 3 | 07001 PALMA DE MALLORCA | PHONE +34 971 72 72 27 | WWW.DUXIANA.COM

HAMBURG BERLIN KÖLN STUTTGART MÜNCHEN ZÜRICH LENZBURG LUXEMBURG PALMA DE MALLORCA – ÜBER 100 GESCHÄFTE WELTWEIT