

RAS Service Group: „Beyond Service“ – mehr als ein klassischer Concierge für Wohn- und Geschäftsimmobilien

Das Unternehmen

Die RAS Service Group ist der größte Anbieter professioneller Concierge-Dienstleistungen Deutschlands. Seit mehr als zehn Jahren bietet RAS maßgeschneiderte und exklusive Services auf höchstem Niveau. Dabei geht das Leistungsspektrum mittlerweile über klassische Concierge-Services im Wohn- und Gewerbebereich weit hinaus. Denn RAS vereint Servicekompetenz, Branchenexpertise und Immobilien-Know-how mit einem breiten und gleichzeitig zielgruppenspezifischen Produktportfolio. So hat sich RAS vom Concierge-Dienstleister zum ganzheitlichen Berater und Partner für Immobilienprojekte entwickelt – von der Konzeption bis zum Betrieb – und verfügt über ein leistungsstarkes Netzwerk an Projektentwicklern, Investoren und Vertriebspartnern. RAS trägt durch Serviceexzellenz und Qualität dazu bei, die Attraktivität der Immobilien und Quartiere für alle Marktteilnehmer deutlich zu steigern.

RAS hat den Fokus auf die Wachstumsmärkte Wohnen und Büro gelegt und bietet Lösungen für Wohnimmobilien sowie für Single- und Multi-Tenant-Gebäude für große und kleine Unternehmen bis hin zum Management von Quartieren. RAS beschäftigt 230 Mitarbeiter, betreut 12.000 Privathaushalte in 6.500 Wohneinheiten sowie 30 Büroobjekte an neun Standorten in Deutschland und Österreich. Das Unternehmen wächst seit der Gründung 2009 kontinuierlich und wird 2021 voraussichtlich einen Umsatz von zehn Millionen Euro generieren.

Raffaele Sorrentino – der RAS-Gründer und Geschäftsführer – seine Erfolgsgeschichte



Unter dem Motto „Service at any time“ gründete Raffaele Sorrentino RAS 2009 gemeinsam mit seiner Frau Sabine Sorrentino. Seitdem leitet er als Geschäftsführer die Geschicke des Unternehmens. 1963 in Neapel, Italien, geboren, arbeitete Raffaele Sorrentino schon als 15-Jähriger das erste Mal im Concierge-Service im Grandhotel Villa D´Este am Comersee in Italien. Das war der Beginn seines 40-jährigen Erfolgswegs in der

Luxushotellerie in England, Frankreich, den USA, in Spanien und Deutschland. Ab 1984 war er mit Leib und Seele Concierge bei den besten Hoteladressen in Deutschland. Zuletzt war er elf Jahre lang

Chef-Concierge im 5-Sterne-Hotel Adlon in Berlin und wurde inzwischen dreimal als „bester Concierge der Welt“ von der American Hospitality Academy ausgezeichnet.

Die Unternehmensphilosophie

Mitdenken, Vorausdenken und Neudenken – das liegt in der Unternehmens-DNA von RAS. Der neue Leitgedanke „Beyond Service“ – spiegelt genau das wider und zieht sich durch alle Bereiche von RAS. Das bedeutet, die Servicewelt jeden Tag neu zu denken und über sich hinauszuwachsen. Die Stärke von RAS ist es, veränderte Bedürfnisse des Lebens und Arbeitens zu erkennen und maßgeschneiderte erstklassige Services zu bieten, die das Leben einfacher und komfortabler machen – mit einer Exzellenz in allen Bereichen für eine breite Zielgruppe im B2B- und B2C-Segment. So steht RAS für ein lösungsorientiertes Arbeiten, eine breite Aufstellung innovativer Servicekonzepte und für eine individuelle Servicevielfalt. Diskretion und Leidenschaft für Service sind dabei die obersten Prioritäten von RAS. Das Team lebt diesen Serviceanspruch im Umgang mit den Kunden und gleichzeitig zeigt es die Haltung, die das Unternehmen den Mitarbeitern entgegenbringt.

Denn ausgezeichneter Service beginnt bei motivierten und glücklichen Mitarbeitern. Sie sind der Schlüssel zum Erfolg von RAS. Mit ihrer Erfahrung und ihrem Engagement kann Service immer wieder neu definiert und den Kundenbedürfnissen angepasst werden. Der maßgeschneiderte Serviceanspruch von RAS bezieht sich daher auch auf den Service als Arbeitgeber. Dazu gehören individuelle Dienstzeiten, relevante Benefits, Fortbildungs- und Trainingsmaßnahmen sowie eine ausgewogene Work-Life-Balance. Die Erfahrung zeigt, dass Mitarbeiterzufriedenheit auch für eine echte Kundenzufriedenheit sorgt.

Die RAS-Services im Überblick

RAS ist Wunscheerfüller, Büroweltverbesserer und Objektfürsorger. Mit umfassenden und hochwertigen Services adressiert RAS eine breite Zielgruppe mit unterschiedlichen Bedürfnissen. Zu den exklusiven und maßgeschneiderten Angeboten gehören Concierge-Dienstleistungen für Wohn- und Büroobjekte, digitale Services via RAS Concierge App, Sicherheitsdienstleistungen, After-Sales-Services sowie Beratungs- und nach Bedarf auch Vertriebsleistungen. Alle Services von RAS dienen der Unterstützung und Entlastung von Privathaushalten, Bürogemeinschaften, Projektentwicklern, Hausverwaltungen, aber auch von Wohnungseigentümern. Sie werden je nach Objekt und Bedürfnissen der Kunden und Partner individuell angepasst. Das RAS-Managementsystem wurde im Rahmen eines unabhängigen Audits gemäß DIN EN ISO 9001:2015 zertifiziert und folgt so definierten Qualitätsmaßstäben.

Ausgewählte Leistungen im Detail:

RAS digital – die RAS Concierge App

Dank der RAS Concierge App ist das Team von RAS nicht nur telefonisch erreichbar, sondern auch 24/7 per Smartphone oder per Tablet. Somit lässt RAS den Trend der zunehmenden Digitalisierung auch in das Servicespektrum einfließen. Allerdings bedeutet die RAS Concierge App nicht die komplette Digitalisierung von Serviceleistungen, sondern steht für ein flexibles Sowohl-als-auch. Funktionell unterstreicht sie als Erledigungs-, Dokumentations- und Kommunikationshilfe den Anspruch: Service jetzt! Im Rahmen eines geschützten und personalisierten Bereichs haben Kunden Zugriff auf RAS-Serviceleistungen rund um die Uhr, auch aus der Ferne. Bereits 3.000 User nutzen die digitalen RAS-Services über die App täglich. Denn die App vereinfacht die Kommunikation zwischen dem Concierge, der Hausverwaltung, dem Facility- und Property-Management und der Bewohner oder der Büromitarbeiter erheblich. Die Effizienz der Kommunikation und die Bearbeitung von Anfragen steigt – ganz im Sinne des RAS-Servicegedankens.

Wohnen mit Residential Concierge

Wohnen mit Services für ein komfortables und sicheres Leben gewinnt immer mehr an Bedeutung. RAS hat Concierge-Services für Wohnimmobilien seit der ersten Stunde im Leistungsportfolio und ist deutschlandweit gefragter Berater und Partner bei der Entwicklung von neuen Wohnprojekten im Bereich Servicewohnen. Diese beinhalten oftmals schon mit Beginn der Planung eigene Serviceteams, denen als Concierge eine besondere Rolle zukommt. So steht der Concierge-Service ab Fertigstellung der Gebäude zur Verfügung, nicht nur für den Empfang, sondern auch um den Alltag der Kunden so angenehm wie möglich zu machen. Die Organisation von Reinigungsservice oder Parkservice gehört ebenso dazu wie Blumengießen, Postservice im Urlaub oder auch Reisebuchungen. Die Zielgruppen dieser Servicewohnprojekte variieren von globaler mobiler Elite bis hin zu Senioren, die im eigenen Zuhause selbstbestimmt bis ins hohe Alter leben möchten. Seit 2019 ist die DPF AG, ein Spezialist für hochwertiges Servicewohnen mit erstklassigem Service, mehrheitlich an der RAS Service Group beteiligt. Gemeinsam nutzt RAS die Potenziale eines dynamischen und konjunkturunabhängigen Wachstumsmarkts des Servicewohnens.

RAS Reception Services und RAS Office Management

Nicht nur im Bereich Premium-Wohnen, sondern auch im Office-Segment und in Quartieren spielt der Service eine immer größere Rolle. Veränderte Arbeitsweisen, anspruchsvoller Büroalltag, Personalengpässe – RAS bietet professionelle Unterstützung. Die Immobilien werden durch RAS Reception Services und das RAS Office Management als modern, niveauvoll und weltoffen wahrgenommen. Alle darin niedergelassenen Unternehmen sowie deren Gäste und Kunden profitieren davon. RAS hat Erfahrung mit verschiedenen Raumanforderungen, Arbeitsprozessen und Bedürfnissen einer breiten Zielgruppe. Individuelle Reception Services und maßgeschneidertes Office Management bietet RAS sowohl für große als auch kleine Unternehmen und speziell für Multi-Tenant-Gebäude, Shopping-Center und Start-ups. Das RAS-Team ist die kompetente erste Anlaufstelle vor Ort, übernimmt Buchungen von Konferenzräumen, organisiert

die erforderliche Technik und sorgt für eine reibungslose Kommunikation. Auch werden nach Bedarf Sicherheits- und Handwerkerdienste vermittelt sowie eilige Briefe und Pakete auf den Weg gebracht. Im Ergebnis wird die jeweilige Immobilie durch die RAS-Services deutlich aufgewertet.

RAS After Sales Services

RAS bietet Objektfürsorge schon in einem sehr frühen Stadium von Projekten. Dazu gehören Serviceleistungen bereits in der sensiblen Phase zwischen Kaufbeurkundung und Einzug. RAS vermittelt Sachverständige sowie Handwerker und kümmert sich um den technischen Support bis hin zu kompletten Smart-Home-Lösungen. Damit sorgt RAS für effiziente Prozesse und entlastet schon ab Übergabe der Wohnungen. Damit steigt die Zufriedenheit sämtlicher Beteiligten.

Weitere Informationen unter: www.ras-services.de

Pressekontakt

Karl-Philipp Jann, PB3C GmbH, Rankestraße 17, 10789 Berlin,
Tel.: 030 726276-1612, E-Mail: jann@pb3c.com

Unternehmenssprecherin Tertianum Premium Group & DPF AG

Anna Schingen – CPO / Direktorin Marketing & PR, E-Mail: as@dpf-investment.de