

Sie wünschen?

Hanspeter Vochezer vermittelt Personal in die Anwesen der oberen Zehntausend. Ein Gespräch über Ansprüche von Herrschaften, die Haushälterin als Superman und weshalb ihn ein Kunde einst mit einer Pistole bedrohte.
Von *Barbara Klingbacher*, Bild *Joan Minder*

Herr Vochezer, Sie suchen für Ihre Kunden im Moment ein Haushälterpaar, einen Privatkoch oder Butler, einen Gärtner, einen Verwalter für eine Villa in Südfrankreich und mehrere Haushälterinnen. Ist es schwierig, solche Stellen zu besetzen?

Wir bekommen viele Bewerbungen, daran liegt es nicht. Aber wir müssen acht von zehn sofort aussortieren.

Weshalb?

Weil sich zum Beispiel Kandidatinnen auf eine Stelle als Haushälterin melden, die bisher einige Stunden pro Woche Privathaushalte reinigten. Oder Uber-Fahrer, die sich als künftige Privatchauffeure sehen. Solche Bewerberinnen und Bewerber können wir leider nicht berücksichtigen, sie bringen nicht die Erfahrung mit, die unsere Kundschaft erwartet.

Wer ist denn Ihre Kundschaft?

Menschen mit pflegeintensiven Vermögenswerten in der Schweiz. Manche besitzen gleich mehrere Anwesen, für die sie Personal brauchen. Und wir vermitteln auch an Kunden im Ausland, in Frankreich, Deutschland oder Dubai etwa.

Und nach was für Leuten suchen Sie?

Die Schwierigkeit ist, dass man diese Berufe nicht im klassischen Sinn lernen kann. Deshalb suchen wir nach Menschen mit langer Erfahrung in exklusiven Privathaushalten oder in der Luxushotellerie. Sie müssen ein makelloses Straf- und Betreibungsregister haben und hervorragende Zeugnisse von früheren Arbeitgebern. Zeugnisse sind das Wichtigste, darauf legen unsere Kunden grössten Wert. Wenn jemand solche aus prestigeträchtigen Haushalten mitbringt, ist das ein grosser Vorteil.

Was verstehen Sie unter einem prestigeträchtigen Haushalt?

Ich nenne keine Namen, aber wenn ein Auftraggeber sieht, dass eine Haushälterin vorher bei einem berühmten CEO im Dienst stand oder bei einer Familie, die man aus der «Bilanz»-Liste der reichsten Schweizer kennt, dann steigt der ihr Marktwerth.

Personal ist also auch eine Art Statussymbol?

Für gewisse Arbeitgeber durchaus.

Allerdings muss auch eine Kandidatin mit allerbesten Referenzen bei Ihnen ein Vorstellungsgespräch überstehen.

Ja, die Bewerber werden handverlesen. Wir laden alle, die in Frage kommen, zu uns ins Büro ein. Hier füllen sie zuerst einen mehrseitigen Fragebogen aus, auf dem sie ankreuzen, in welchen Bereichen sie viel, wenig oder keine Erfahrung haben. Im Bogen für die Haushälterinnen sind das etwa Fragen, wie gut sie sich mit der Pflege von heiklen Textilien oder Antiquitäten auskennen oder mit dem Bedienen bei Tisch. Ich teste die Kenntnisse aber auch noch mündlich.

Wie testet man eine Haushälterin?

Ich frage zum Beispiel, wie sie diesen Esstisch hier reinigen würde.

Ein riesiger Esstisch aus Holz.

Das ist Nussbaum.

Was möchten Sie von der Kandidatin hören?

Korrekt wäre: Nebelfeucht abwischen und den hinteren Teil, der näher beim Fenster ist, häufiger mit Spezialwachsöl behandeln als den vorderen, damit der Tisch gleichmässig heller wird. Aber die Kandidatin muss das nicht zwingend wissen. Entscheidend ist, dass sie eingesteht, wenn sie etwas nicht weiss, und überlegt, wo sie die Information beschaffen könnte. Ich bin zufrieden, wenn sie sagt, sie würde Madame oder die persönliche Assistentin der Familie nach einer Pflegeanleitung zum Tisch fragen – oder nach dem Hersteller, um dort anzurufen. Katastrophal hingegen wäre, wenn die Kandidatin antwortet, sie würde den Tisch einfach nass abwischen oder gar an der Oberfläche kratzen, um herauszufinden, ob er gewachst ist. So ein Möbelstück kann Zehntausende Franken wert sein!

Wie prüfen Sie einen Privatchauffeur?

Ich gebe ihm Szenarien vor: Monsieur will am nächsten Tag um 15 Uhr in Mailand sein, wie würden Sie die Fahrt vorbereiten? Ein guter Privatchauffeur reinigt vorher den Wagen, tankt, kontrolliert den Luftdruck, die Scheibenwischer, schaut den Wetterbericht an und checkt auf Google die Route – und zwar zur gleichen Zeit, zu der er am nächsten Tag fahren wird. Er sorgt auch dafür, dass die von den Herrschaften bevorzugten Getränke im Auto sind, und packt saubere Schirme ein, falls es in Mailand regnen sollte. An den Antworten merke ich rasch, ob ich eine Person vor mir habe, die an all diese Dinge denkt.

Sie reden von den Herrschaften, von Madame und Monsieur. Werden diese Ausdrücke tatsächlich benutzt?

Die Arbeitgeber mit Herrschaften anzusprechen, ist durchaus gängig, im Sinne von «wie möchten

die Herrschaften heute Ihren Tee?». Madame und Monsieur kommt auch noch vor, oft sagt das Personal aber auch einfach Herr oder Frau Meier.

Wie sprechen Monsieur und Madame das Personal an?

Auch das ist unterschiedlich. Manchmal mit dem Familiennamen, manchmal mit dem Vornamen und Sie.

Zurück zu den Bewerbern. Wie geht es nach dem Vorstellungsgespräch weiter?

Von den Kandidaten, die uns überzeugen, stellen wir ein Dossier zusammen, mit allen relevanten Unterlagen und Zeugnissen und einem Schreiben über meinen persönlichen Eindruck. Das Ziel ist, der Kundschaft drei bis fünf solche Dossiers wei-

«Anders als früher leisten sich heute nur noch wenige Leute einen Privatchauffeur.»

terzuleiten. Dann hoffen wir, dass der Auftraggeber den einen oder anderen Kandidaten kennenlernen möchte, und wir empfehlen auch ein Probearbeiten. Wenn sich der Kunde schliesslich für einen Kandidaten entscheidet, unterschreiben die beiden einen Arbeitsvertrag.

Wechseln wir die Perspektive: Angenommen, ich komme zu viel Geld. In welcher Reihenfolge lege ich mir Personal zu?

Es fängt eigentlich immer mit der Haushälterin an. Eine gute Haushälterin nimmt Ihnen extrem viel Arbeit ab. Sie ist ja nicht nur für die Reinigung und für die Wäsche zuständig, sie kauft auch ein, koordiniert Handwerker, kocht gelegentlich, fährt vielleicht die Kinder zur Schule oder bringt den Hund zum Tierarzt. Der nächste Schritt ist dann oft eine persönliche Assistentin, die sich um Administration und Termine kümmert. Je nachdem brauchen Sie aber vielleicht noch eine zweite Haushälterin oder eine Hilfe für die erste. Privatköche oder Gärtner werden ebenfalls gerne eingestellt, allerdings erst bei grösseren Anwesen. Und anders als früher leisten sich heute nur noch wenige Leute einen Privatchauffeur. Inzwischen greift man auch in besten Kreisen auf Limousinen-Services zurück – oder die Herrschaften fahren ihre edlen Autos lieber selbst. Auf der obersten Stufe in der Hierarchie steht dann der Butler.

Weshalb gerade der Butler?

Er deckt die grösste Spannbreite an Aufgaben ab, er kann auf dem Anwesen zum Rechten schauen,

Hanspeter Vochezer

Der 46-Jährige arbeitete als Hotelier in Luxushäusern wie dem Zürcher «Baur au Lac» oder dem «Reid's Palace» auf Madeira, als Offizier auf einem Kreuzfahrtschiff und als Privatbutler, unter anderem im Haushalt der Familie Gunther Sachs. 2011 hat Vochezer die Firma Swiss Butlers in Küsnacht gegründet und vermittelt seitdem Personal in exklusive Privathaushalte. Ausserdem bietet er Business-Knigge-Trainings an, schult das Personal und arbeitet für seine Stammkunden auch hin und wieder als freischaffender Butler.



«Ich konzentriere mich auf Tätigkeiten, die ich selber kenne»: Hanspeter Vochezer vermittelt nicht nur Hauspersonal, sondern arbeitet auch hin und wieder noch als Butler.

er bedient, kennt sich in der Administration aus, wirkt auch als Chauffeur oder Koch. Und wenn Sie ins Ausland gehen, reist er auf Wunsch mit. Das hat allerdings seinen Preis.

Wie viel verdient ein Butler?

Das können 7500 Franken oder 8500 Franken im Monat sein, aber auch deutlich mehr. Es hängt von der Erfahrung des Butlers, seinen Aufgaben und den An-

«Die Haushälterin soll sofort perfekt funktionieren. Aber ich vermittele Hauspersonal, nicht Superman.»

sprüchen der Kundschaft ab. Falls Ihnen die Summe hoch erscheint: Wir machen die Preise nicht, die Löhne bestimmt der Markt. Es herrscht Fachkräftemangel, erfahrenes Hauspersonal kann sich seine Stelle im Moment aussuchen. Sie finden in der Region Zürich auch keine versierten Haushälterinnen für 4000 oder 4500 Franken, wie Sie vielleicht annehmen. Für diese Summe bekommen Sie mit Glück eine Reinigungskraft. Aber weiss diese Person dann auch, wie man Kaschmir-Kleider reinigt, ohne sie zu beschädigen? Und kann sie eine Alarmanlage bedienen? Ein Fehlalarm kostet sonst nämlich jedes Mal viel Geld. Betrachtet man das Ganze, bedeuten tiefere Löhne nicht unbedingt tiefere Kosten. Es ist wie bei den Schuhen, wo ich immer sage: Ich kann mir keine billigen Schuhe leisten, sie gehen zu schnell kaputt.

Die Suche nach Personal scheint aufwendig zu sein. Wie viel berechnen Sie für Ihre Dienste?

Ich möchte nicht über die Zahlen sprechen, aber wir funktionieren wie eine klassische Personalvermittlung: Wir stellen einen Prozentsatz des ersten Jahresbruttosalärs in Rechnung.

Ich muss also ziemlich viel Geld investieren, bevor mein Personal bei mir zu arbeiten beginnt. Wie lange wird es bei mir bleiben?

Das liegt in Ihren Händen. In der Regel hat das Hauspersonal das Ziel, möglichst lange bei den gleichen Herrschaften zu bleiben. Wir haben gerade ein Mandat für die Suche nach einem Haushälterhepaar. Das bisherige geht in Pension, die beiden standen 17 Jahre am gleichen Ort im Dienst. Für uns als Personalvermittler sind solch langjährige Arbeitsverhältnisse natürlich nicht die beste Geschäftsgrundlage, gleichzeitig muss ich sagen: Das ist ein Traum-Mandat, weil es offensichtlich tolle Herrschaften sind. Wie lange das Personal bleibt, hängt vor allem von zwei Faktoren ab: Wie sorgfältig man die Leute auswählt. Und wie man danach mit diesen Leuten umgeht.

Wo liegen die Schwierigkeiten, wenn das Personal rasch wechselt?

Mancherorts herrscht eine Plug-and-Play-Mentalität wie bei technischen Geräten, die man einsteckt, und los geht's. Die Haushälterin soll sofort perfekt funktionieren. Aber ich vermittele Hauspersonal, nicht Superman. Auch die versierteste Person braucht eine Einführung, um die Wünsche ihrer neuen Herrschaften erfüllen zu können. Man

muss die Haushälterin an der Hand nehmen, ihr zeigen, auf welche Weise in diesem Haus der Kaffee serviert werden soll, wie oft die Bettwäsche gewechselt wird, welche Raumtemperatur zu herrschen hat und ob erst gelüftet wird, wenn Madame aus dem Haus ist. Das liegt in der Verantwortung des Arbeitgebers.

Gibt es Herrschaften, die ihr Personal schlecht behandeln?

Wir hören hin und wieder solche Geschichten in den Vorstellungsgesprächen, wenn wir mit der Bewerberin den Lebenslauf durchgehen. Dort fragen wir nach, weshalb jemand an einem Ort nur kurz geblieben ist, und hören genau zu. Manchmal gibt es dann Tränen.

Die Kandidatinnen weinen?

Es ist eben ein harter Job, auch körperlich. Stellen Sie sich nur schon die Betten vor. In Luxushotels machen die Zimmermädchen so riesige Betten zu zweit, in einem Privathaushalt muss das die Haushälterin allein bewältigen. Und die Wäscheberge – manche Herrschaften ziehen sich vier Mal täglich um, fürs Yoga, zum Lunch, fürs Reiten, zum Dinner, und alles muss immer frisch gewaschen und gebügelt sein. Es sind lange, anstrengende Tage, und wenn dann die Chemie nicht stimmt...

Was heisst, «die Chemie stimmt nicht»?

Lassen Sie es mich diplomatisch formulieren: Es gibt Verhaltensweisen, die für das Personal schwierig sind. Zum Beispiel widersprüchliche Vorgaben. Wenn Sie Ihrer Haushälterin am Morgen sagen, diese Vase müsse immer auf jenem Tisch stehen, und am Abend kritisieren Sie, dass die Vase auf dem Tisch stehe. Oder wenn Sie anordnen, man solle häufiger mit Knoblauch kochen, weil der so gesund sei, und wenn

«Manche Herrschaften ziehen sich vier Mal täglich um, fürs Yoga, zum Lunch, fürs Reiten, zum Dinner.»

es dann Knoblauch im Essen hat, lassen Sie es zurückgehen, weil Sie Knoblauch nicht mögen. Führen Sie Menschen, sind ambivalente Vorgaben etwas, das Sie vermeiden sollten. Und Sie müssen Ihr Personal ja führen. Nur haben Sie das vielleicht gar nie gelernt.

Was sollte ich als Madame noch vermeiden?

Wenn ich Ihnen einen Rat geben dürfte, dann diesen: Zeigen Sie Wertschätzung. Auch wenn Sie jemandem einen Lohn bezahlen, sind «bitte» und «danke» die Magic Words. Und versuchen Sie, das Privatleben Ihres Personals zu respektieren. Wenn Ihre Haushälterin vor Monaten einen freien Tag eingegeben hat, weil ihre Mutter einen runden Geburtstag feiert, und Sie teilen ihr am Abend vorher mit, sie müsse nun doch arbeiten, dann ist das ungut. Ebenso, wenn Sie sie nach Dienstschluss regelmässig aus dem Bett holen, weil die Kaffeemaschine nicht funktioniert.

Was macht Herrschaften zu guten Herrschaften?

Es gibt mehrere Faktoren: Korrekt, ehrlich und respekt-

voll kommunizieren. Den ursprünglichen Stellenbeschrieb einhalten, den Leuten nicht immer noch mehr zusätzliche Aufgaben aufladen. Wenn mehrere Leute in Ihrem Haushalt arbeiten, sollten Sie Team-sitzungen abhalten, sonst gibt es schnell Intrigen, und sie haben Verhältnisse wie in «Downtown Abbey». Und: Wenn eine Person etwas nicht perfekt beherrscht, kann man sie auch weiterbilden. Ich führe regelmässig Schulungen in Haushalten oder auch auf Privatjachten durch, bei denen wir Defizite gezielt beheben.

Wofür werden Sie gerufen?

Vielleicht hat eine Haushälterin Schwierigkeiten mit dem korrekten Bügeln. Oder sie serviert nicht perfekt, was auffällt, wenn Gäste da sind. Das kann man ihr beibringen. Eine Haushälterin bleibt heute zwar nur noch selten zwanzig Jahre bei den gleichen Herrschaften, aber vielleicht doch fünf oder sieben. Da lohnt es sich, in sie zu investieren.

Nehmen Sie eigentlich alle Mandate an, die Ihnen angetragen werden?

Wir prüfen schon, wer uns anfragt. Wir müssen ja auch sicher sein, die Wünsche erfüllen zu können.

Aus welchen Gründen lehnen Sie Aufträge ab?

Da gibt es diverse, aber die möchte ich hier nicht erläutern. Sagen wir es so: Wir suchen für die Kundschaft die bestmögliche Person, wir möchten gleichzeitig aber auch sicherstellen, dass es der bestmögliche Arbeitsplatz für die Kandidatin ist. also ein Arbeitsplatz, an dem sie langfristig zufrieden sein und sich entwickeln kann.

Welches ist die schlimmste Geschichte, die Sie je gehört haben?

Ich erzähle Ihnen lieber zwei Beispiele, die ich selbst erlebt habe, ich arbeitete ja lange als Butler und bin hin und wieder immer noch auf Mandatsbasis in diesem Beruf tätig. Einmal bewarf mich eine Madame mit Tellern und Messern, weil das Essen nicht ihren Wünschen entsprach. Und einmal liess mich ein Monsieur mit einer Pistole bedrohen. Das war in einer Villa in Süditalien, wo ich für ein paar Wochen als Butler arbeitete. Monsieur hatte weibliche Gäste eingeladen, und eine davon machte mir beim Auspacken der Koffer in ihrem Zimmer Avancen. Ich lehnte natürlich ab, aber sie behauptete danach, ich hätte sie belästigt. Also schickte Monsieur zwei bewaffnete Sicherheitsleute, um mich zu holen. Einer richtete die Pistole auf mich. «HP», sagte Monsieur – die Herrschaften kürzen meinen Vornamen Hanspeter oft mit HP ab –, «wenn Sie je wieder eine meiner Freundinnen belästigen, schmeisse ich Sie über die Klippe.»

Wie haben Sie reagiert?

Ich sagte höflich, ich hätte die Dame nicht angefasst, ich würde nie eine Frau belästigen – und ich hätte seine Message verstanden. Ich blieb bis Vertragsende im Dienst, nahm aber nie mehr einen Auftrag dieses Kunden an. Das ist ein Extrembeispiel, aber solche Sachen kommen vor. Gerade weil ich das aus persönlicher Erfahrung weiss, nehme ich mir Zeit, um auszuwählen, für wen ich tätig sein möchte.

Wie viel müssen Sie von mir als Kundin wissen, wenn ich Sie mit der Suche beauftrage?

Je mehr ich über den Arbeitsplatz weiss, desto zielgerichteter kann ich suchen. Wir garantieren Diskretion, aber wir übernehmen keine anonymen Aufträge.

Solche Anfragen gibt es?

Manchmal kontaktiert uns eine persönliche Assistentin, weil der Name des Auftraggebers nicht bekannt werden soll. Aber wenn es zu einem Mandat kommt, muss ich wissen, für wen ich arbeite. Allein schon um zu vermeiden, dass ich eine Bewerberin vorschlage, die früher bereits in diesem Haushalt tätig war. Ausserdem frage ich, um was für eine Art Haus oder Anwesen es sich handelt, wie gross es ist, welche speziellen Aufgaben es gibt und ob dort Kinder oder Tiere leben – schliesslich können es manche Leute nicht gut mit Kindern, und andere haben Angst vor Tieren. Und ich muss natürlich wissen, wo der zukünftige Arbeitsplatz liegt.

Das klingt nach einer Minimalanforderung.

Auf den ersten Blick vielleicht. Aber ich habe kürzlich eine Haushälterin zu einem Vorstellungsgespräch

«Einmal bewarf mich eine Madame mit Tellern und Messern, weil das Essen nicht ihren Wünschen entsprach.»

für eine Stelle in Südfrankreich geschickt. Danach rief sie mich an und sagte, sie müsste für den Job nach Erbil ziehen. Ich schaute im Internet nach: Erbil, das liegt im kurdischen Teil des Iraks. Als ich beim Kunden nachfragte, sagte der, seine Lebensumstände hätten sich halt verändert. Aber Kurdistan, das sind doch ganz andere Voraussetzungen für die Suche! Wobei es bei diesem Mandat ein gutes Ende nahm: Die Haushälterin lebt und arbeitet heute tatsächlich in Erbil.

Deckt Ihre Agentur alle Berufe ab, die es in exklusiven Privathaushalten gibt?

Fast. Ich konzentriere mich auf die Tätigkeiten, bei denen ich mich auskenne. Durch meine Karriere in Hotels und als Butler verfüge ich über viel Fachwissen, das hilft, um die Anforderungen einer Stelle mit den Kandidaten abzugleichen. Wir vermitteln deshalb keine Nannys, sondern verweisen solche Anfragen an eine Agentur, die darauf spezialisiert ist. Und dann gibt es noch einen Beruf, für den ich meine Dienste mit Freuden anbieten würde – aber der ist leider nicht gefragt.

Bitte.

Es handelt sich dabei um die schöne Aufgabe als Gesellschafterin oder Gesellschafter. Mit einer Gesellschafterin könnten alleinstehende Herrschaften diskutieren, ins Theater gehen, Ausflüge machen oder Ferien. Leider funktioniert das hier nicht. In der Schweiz sind die Leute bereit, für Dienstleistungen zu bezahlen, nicht aber für Gesellschaft. In Ländern wie Österreich hingegen hat der Beruf eine lange Tradition.