



# MENSCHEN BEGEISTERN UND TEILHABE ERMÖGLICHEN

*Erik Krömer,  
Geschäftsführer von  
„global office“, spricht  
über Unternehmertum  
und sein Schulprojekt in  
Namibia*

**REXHAUSEN:** Herzlich willkommen, Herr Krömer, wir kennen uns schon ein paar Jahre. Was genau machen Sie mit Ihrer Firma?

**KRÖMER:** Wir sorgen für die Erreichbarkeit von Unternehmen. Die Idee habe ich 2008 realisiert. Ich war in einem Konzern mit 500 Niederlassungen und 200.000 Mitarbeitern tätig. Die waren schlecht erreichbar. Wir haben Inhouse-Callcenter aufgebaut und ich erkannte den Wert von Erreichbarkeit in Zahlen. Das hat mich so begeistert, dass ich gesagt habe, das ist eine Geschäftsidee! Jedes Unternehmen braucht das. Heute darf keiner unerreichbar sein.

**REXHAUSEN:** In Zeiten der Digitalisierung ist die Erreichbarkeit ja nur eine E-Mail entfernt.

**KRÖMER:** Das Bedürfnis nach einem Gespräch und einer kompetenten Antwort im Gegensatz zu einer E-Mail, die irgendwann kommt oder auch nicht, ist zeitlos. Natürlich haben unsere Kunden digitale Lösungen über alle Kanäle. Aber das Gespräch, der persönliche Ansprechpartner sind weiterhin Nummer 1 in der Kommunikation.

**REXHAUSEN:** Gibt es da typische Branchenkunden?

**KRÖMER:** Unsere Zielkunden wurden durch Corona kräftig durchgeschüttelt. Vor Corona waren die gehobene Hotellerie und der Automobilsektor die beiden

größten Branchen, beide mit vielen Kundenkontakten und einem Umsatz von ca. 400 Euro pro Kontakt aufwärts. Unsere Auftraggeber wollen jedes Gespräch haben und keinen Kunden verlieren. Durch die Digitalisierung haben sich Kunden an ein neues Tempo gewöhnt, an 24/7-Erreichbarkeit und umgehende Bedienung. Warteschleifen gehen nicht mehr. Unsere Kunden wollen ihren Kunden guten Service liefern. Und dazu gehört gute Erreichbarkeit.

Das war die Welt vor Corona. Jetzt ist Corona da und die Hotellerie hat ein Problem. Aber parallel kam die Hotline-Kommunikation zu Corona, die Nachverfolgung von Infizierten und die Terminvergabe für Impfungen haben uns Aufträge beschert. Wir arbeiten im großen Stil für Landräte, Gesundheitsämter und Ministerien. Wir sind in der glücklichen Lage, Einbrüche im Hotelbereich überkompensieren zu können. Mit einem neuen Thema. Und sind uns sicher, dass wir die Hotellerie auch wieder effektiv unterstützen werden.

*Der Nachteil der Digitalisierung ist ja die Erwartungshaltung der Kunden.*

*Erik Krömer*



Die Lehrerin vor den Fundamenten der neuen Schule in ihrem Dorf 900 km von Windhoek entfernt.

Das nächste Abenteuer ist, Menschen auf der anderen Seite der Erdkugel die Chance zur Partizipation zu geben.

Erik Krömer

**REXHAUSEN:** Jetzt kennen Sie ja die Konzernwelt von früher und sind seit zwölf Jahren selbst Unternehmer. Was hat Sie dazu bewogen, mal abgesehen von der Idee, in das Haifischbecken Unternehmertum zu hüpfen?

**KRÖMER:** Mein früherer Arbeitgeber hat mich extrem unterstützt auf meinem Weg vom Vertrieb bis in die Zentrale. Die letzten acht Jahre meiner Laufbahn habe ich für den Vorstand gearbeitet und bundesweite Projekte gemacht. Nach 16 Jahren in einem tollen Konzern kann man trotzdem darüber nachdenken, das zu nehmen, was man gelernt hat, und es selbst zu machen.

**REXHAUSEN:** Ich finde, es gibt so eine Pseudo-Sicherheit in Konzernen. Als ich angefangen habe zu arbeiten, bist du von der Lehre bis zur Rente beim gleichen Arbeitgeber geblieben. Ich glaube, diese Lebensarbeitgeber gibt es nicht mehr.

**KRÖMER:** Das ist vorbei, weil kein Unternehmen mehr sagen kann, dass es das, was es macht, auch in zehn Jahren noch macht. Für mich wäre das auch nicht reizvoll. Ich brauche Entwicklung, ich möchte als Unternehmer in Bewegung bleiben. Wenn der Beruf Berufung ist und man Spaß, Motivation und ein super Team um sich hat, dann vielleicht noch eine sinnvolle Dienstleistung, die andere Unternehmen noch erfolgreicher macht, dann arbeitet man nicht mehr, dann hat man keinen Job, sondern dann verbringt man seine Zeit mit größter Freude.

Ich glaube, wenn ich jemanden an der ganz kurzen Leine halten muss, ist er nicht der Richtige.

Erik Krömer

**REXHAUSEN:** Wenn Sie zurückblicken auf die vergangenen zwölf Jahre, was würden Sie sagen: Was muss ein Unternehmer mitbringen, um erfolgreich zu sein?

**KRÖMER:** Neben einer guten Idee große Ausdauer und Power. In der Gründungsphase läuft nichts gerade. Da muss man improvisieren, man muss sich ständig was einfallen lassen, man muss Modelle wieder

wegschmeißen, auch wenn sie teuer waren. Außerdem muss ein Unternehmer lernen, dass er nicht der Wichtigste ist. Meistens hat er ständig neue Ideen, daher braucht er Strukturen im Hintergrund. Das sind Mitarbeiter, die helfen, die richtigen Ideen aufzupicken und zum Laufen zu bringen. Selbstreflexion ist wichtig: Worin bin ich richtig gut und wo stehe ich im Weg?

**REXHAUSEN:** Aber wie geht man mit Fehleinschätzungen im Team um?

**KRÖMER:** Ich glaube, wenn ich jemanden an der ganz kurzen Leine halten muss, ist er nicht der Richtige. Ich habe das Glück, dass wir sehr gute Personalentscheidungen getroffen haben und dass wir ein Team haben, das einfach passt. Die Fehler werden bei der Einstellung gemacht. Ich habe angefangen, auf mein Bauchgefühl zu hören und zu fragen: „Wo willst du denn hin, lieber Bewerber?“ Manchmal haben gerade die mit den ungeraden Lebensläufen viel Potenzial und ein Leuchten in den Augen. Wenn man darauf achtet, liegt man, glaube ich, richtig. Ich muss aber auch als Arbeitgeber attraktiv sein. Neue Arbeitszeit-Modelle, Homeoffice, Flexibilität, Altersversorgung und andere Sachen werden immer wichtiger. Damit tun sich „Altstrukturierte“ schwer.

**REXHAUSEN:** Muss man als Unternehmer Abenteuer sein?

**KRÖMER:** Es bietet sich an! Abenteuer bedeutet, den Mut zu haben, eingefahrene Wege zu verlassen und kreativ zu werden. Kreativ werden heißt nichts anderes, als rumzuspinnen. Abenteuer ist für mich der Drang, etwas zu bewegen, zu entdecken. Mit Mitarbeitern, Franchise-Partnern und Kunden gibt es immer etwas zu entdecken. Wir sind ein Franchisesystem und das ist ganz wichtig. Unsere Partner sind selbst Unternehmer und Abenteuerer, sie schreiben unsere Erfolgsstory mit, indem sie sich nicht nur mit einer Investition einbringen, sondern auch mit einer klaren Identifikation, mit viel eigener Erfahrung und guten Impulsen. Sie sind Co-Unternehmer auf Augenhöhe – so bringen wir global office gemeinsam weiter.

**REXHAUSEN:** Was sind so Ihre Abenteuer?

**KRÖMER:** Das erste Abenteuer war die Gründung des Unternehmens 2008 während der Weltwirtschaftskrise. Das nächste Abenteuer ist, Menschen auf der anderen Seite der Erdkugel die Chance zur Partizipation zu geben. Im April eröffnen wir eine Schule in Namibia. Wir arbeiten mit der Stiftung „Fly & Help“ von Reiner Meutsch zusammen. Er ist auch ein Abenteuerer, der die Idee hatte, fünf Schulen in Schwellenländern zu errichten, und inzwischen bei 450 Schulen weltweit gelandet ist. Jeder Euro geht 1:1 in das Projekt. Es gibt keine Verwaltung, die über Spenden finanziert werden müsste. Das Geld, das wir in das Projekt stecken, kommt an. Ich war gerade in Namibia und habe mir die Bauarbeiten in dem kleinen Dorf angeschaut. Rund 100 Kinder gehen in drei Klassenräumen zur Schule, in Blechhütten, unzumutbar heiß und mit null Perspektive. Unsere Idee

ist, diesen Kindern neue Chancen zu geben. Die Schule dient nicht nur als Lernplattform, dort findet auch das soziale Leben statt. Abends kommen die Eltern und beginnen selbst, Lesen, Schreiben und Rechnen zu lernen, ein Doppeleffekt. Ein großes, gutes Abenteuer. Wir werden das nachhaltig begleiten und mit weiteren Investitionen dazu beitragen, dass weitere Jahrgänge Bildung erhalten, unabhängig werden und mit ihrer Berufswahl ihre Region weiterentwickeln.

**REXHAUSEN:** Das ist ja eine Verantwortung, die sie dort übernommen haben. Verantwortung verpflichtet und Menschen wollen helfen. Wie ist das in Ihrem Unternehmen angekommen?

**KRÖMER:** Sehr positiv. Aus dem Team und dem Franchise-Netzwerk kommt viel Zuspruch. Es ist unser gemeinsames Projekt. Denn global office baut diese Schule – nicht Erik Krömer. Das heißt, jeder von uns ist Teil dieser Schule, steht für einen Stein dieser Schule und wenn es uns alle nicht mehr gibt, wird es diese Schule geben. Das Schöne daran ist, dass es so unheimlich nachhaltig ist und dass es viele Menschen berührt. Es ist doch schön, wenn man sagen kann, ich arbeite für ein Unternehmen, das so etwas macht. Die Identifikation mit dem Schulprojekt ist extrem hoch. Befreundete Unternehmen überweisen uns große Summen und sagen, schaut, dass ihr für eure Schüler in Namibia damit etwas Sinnvolles macht, denn das ist eine tolle Aktion.

*Wir müssen uns als Arbeitgeber viel Mühe geben, die richtigen Menschen für uns zu begeistern.*

Erik Krömer

**REXHAUSEN:** Was macht Erik Krömer in fünf Jahren?

**KRÖMER:** Ich würde sagen, das Gleiche wie heute – das Team entwickeln. Wir haben im vergangenen Jahr eine anspruchsvolle Veränderung in der Gesellschafterstruktur gehabt. Jetzt gilt es die nächste Generation fit zu machen für Führungsaufgaben. Und das Unternehmen von einer One-Man-Show in eine agile Truppe zu verwandeln, die sich gegenseitig ergänzt. Wir müssen uns als Arbeitgeber viel Mühe geben, die richtigen Menschen für uns zu begeistern.

**REXHAUSEN:** Herr Krömer, ich wünsche Ihnen, dass Sie das die nächsten Jahre hinkriegen, dass Sie Ihre Vision erfüllen, dass Sie in Afrika Sinn stiften und in Deutschland weiterhin viel Erfolg haben werden. Vielen Dank. ■

## NEUGIERIG?

Sehen Sie sich hier das ganze Gespräch an.



Christina Neumann  
global office Telefonengel



UNSERE TELEFONENGE  
HEBEN FÜR SIE AB



DIE TELEFONENGE