



## TimeSavers *Making the impossible, possible*

**M**aking the impossible possible is TimeSavers' mission. They offer their clients personal assistant, or concierge, services, an extremely popular concept in the US that is relatively new in Europe. They alleviate the stress generated from lack of time, by taking care of the shopping, motor vehicle revisions, bureaucratic paperwork, gifts, parties, holidays, tickets and much more. "We offer time, the thing we have least of in this day and age", states Christoph Kraemer, **Managing Director of TimeSavers**. "We've even been asked: 'save my marriage'", chuckles Toni Delgado, Operations Director.

Doing everything on the spot is perhaps the company's biggest challenge. They have spent over a year carefully selecting providers, vetting them one by one to insure peace of mind when the time comes. They have dedicated a great deal of time to researching the market, getting to know the businesses and tying up loose ends. This certainty and tranquillity affords them great security. Getting to know the clients and understanding their tastes is another key element in providing the highest possible service. The six languages the two men speak between them certainly make the task easier.

"This is not a fly by night company. We work for our clients so they don't have to worry about a thing. Failure, showing up late; these are luxuries we can't afford", explains Kraemer.

Quality service that never fails; even though they usually work right up to the last minute. Yet, "when you prove to people you can put out fires, they trust you immensely", adds Delgado. "And we have an extremely high degree of fidelity".

### HACIENDO POSIBLE LO IMPOSIBLE

**H**acer posible lo imposible, es la misión de TimeSavers. Ofrecen un servicio de asistente personal o Concierge, muy de moda en Estados Unidos, pero reciente en Europa. Se ocupan de aliviar el estrés generado por la falta de tiempo, ocupándose de tareas como hacer la compra, pasar la ITV, trámites burocráticos, comprar un regalo, fiestas, viajes, entradas y un largo etcétera. "Ofrecemos tiempo que es lo que es más escaso en estas épocas" aclara, Christoph Kraemer, Managing Director de TimeSavers. "Hasta una vez nos pidieron directamente

salva mi matrimonio" añade entre risas Toni Delgado, Operations Director.

No funcionar con anticipación es quizás el mayor reto al que se enfrentan. Han dedicado más de un año a seleccionar los proveedores, probándolos uno a uno para poder estar tranquilos a la hora de trabajar. Han dedicado mucho tiempo a investigar el mercado, conocer las empresas y a atar cabos. Una certeza y tranquilidad que ahora les da una gran seguridad. Conocer al cliente y saber sus gustos, es también otro elemento clave para ofrecer el mejor servicio. Los seis idiomas que hablan entre los dos, desde luego les facilita la tarea.

"Esta no es una empresa a corto plazo, trabajamos para nuestro cliente, él no se tiene que ocupar de nada. No podemos permitirnos el lujo de fallar, de llegar tarde", explica Kraemer.

Un servicio de calidad y sin fallos, a pesar de que lo más habitual es trabajar a última hora, pero "cuando demuestras que puedes apagar un fuego, después confían muchísimo en ti -añade Delgado- y tenemos un grado de fidelización muy alto".

TEXT & PHOTO MERCEDES IÑIGUEZ  
SPECIAL THANKS SUITES AVENUE  
HAIR & MAKE UP JOSE VALLE  
CLOTHES M69 BARCELONA