

# Nevšedné pranie? Žiaden problém

Život je príliš krátky na to, aby ste sa zaoberali riešením problémov, ktoré za vás môžu vyriešiť iní – to je „motto“, ktorým sa riadi spoločnosť TheConcierge. Jej majitelia, Juraj Gaňa a Ondrej Viliňovič v rozhovore pre THE CLUB – ČSOB PRIVATE BANKING predstavujú predmet svojej podnikateľskej činnosti, ako aj skúsenosti z prostredia diskkrétnej privátnej asistencie.

## Kedy vznikla myšlienka založiť si spoločnosť tohto typu?

Myšlienka rozbehnúť TheConcierge vznikla ešte pred rokom 2009, kedy sme spoločnosť oficiálne založili a rozhodli sa podnikáť v oblasti, v ktorej sme videli medzeru na trhu. Sme spoločnosťou s čisto domácim kapitálom a orientáciou na špecifické potreby privátnej klientely.

## Aká bola prvá požiadavka od klienta, ktorú ste riešili?

Prvé požiadavky sa týkali rodiny a domovov našich klientov. Zabezpečili sme napr. upratovanie domácnosti, doučovanie pre deti či prednostnú lekársku starostlivosť. Prvá komplexnejšia požiadavka sa týkala vypracovania itineráru a odporúčaní na návštevu miest a viníc v Toskánsku.

## Stane sa, že za celý deň nedostanete od klienta žiadnu požiadavku?

Iste, sú dni, kedy je požiadaviek zo strany klientov menej. Ale s dňami, počas ktorých by neprišla ani jedna požiadavka, sme sa stretávali snáď len v začiatkoch podnikania. Časová náročnosť riešenia jednotlivých požiadaviek je veľmi individuálna – od zabezpečenia leteniek, hotela či online nákupu, ktoré vám zaberú 5 – 10 minút, až po hľadanie športového automobilu z limitovanej edície, ktoré sme až do jeho odovzdania klientovi riešili priebežne vyše roka.

## Na čo ste v rámci svojej práce najviac pyšní?

Z hľadiska fungovania spoločnosti jednoznačne na to, že sme sa za tých pár rokov stali spoľahlivou a dôveryhodnou protistranou pre našich klientov. Existuje totiž veľké množstvo požiadaviek, ktorých riešenie si vyžaduje veľkú mieru diskretnosti, citlivého prístupu a skutočného nasadenia. Neustále rastúca fungujúca sieť kontaktov, overených

dodávateľov a know-how našich zamestnancov sú veci, na ktoré sme najviac hrdí.

## Ktorú požiadavku od klienta považujete doteraz za najťažšiu?

Napriek tomu, že sme zvyknutí riešiť prania a požiadavky našich klientov po celom svete, najťažšími bývajú, paradoxne, zdanlivo jednoduché služby v rámci Slovenska. Obťažnosť je často daná tým, že požadovaný tovar či služba na trhu neexistujú, a preto musíme prísť s kreatívnou náhradou alebo to uskutočniť vlastnými silami. Samozrejme, sú požiadavky, ktoré sú objektívne komplikované a vyžadujú spoluprácu viacerých subjektov, napr. sadenie stromu vrtulníkom či zabezpečenie živej tavy na narodeninovej oslave.



Juraj Gaňa – TheConcierge



Ondrej Viliňovič – TheConcierge

## Sú vašimi klientmi aj osoby či spoločnosti zo zahraničia?

Áno, naše služby poskytujeme aj zahraničnej klientele, ktorá vzhľadom na rozšírenosť týchto služieb v západnej Európe dokonca v istých obdobiach generuje značnú časť klientskych požiadaviek. Kontakt s požiadavkami našej zahraničnej klientely, či už korporátnej alebo fyzických osôb, a spôsob fungovania lokálnych služieb sú pre nás neoceniteľným zdrojom inšpirácie a zlepšovania kvality našich služieb.

## Aké sú vaše očakávania a ciele do budúcnosti?

Hlavným cieľom popri organickom raste je udržanie individuálneho a osobného prístupu pri poskytovaní našich služieb. To je jeden z hlavných dôvodov, prečo sa k nám klienti po prvotnej skúsenosti s dôverou vracajú. Pri concierge službách je pozitívna referencia od klienta kľúčovým faktorom budúceho úspechu.

pb