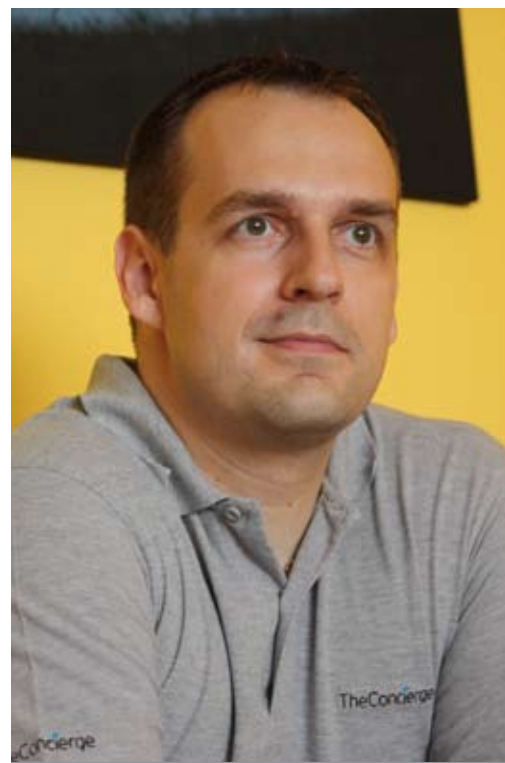


**Professional
Service Zone**
Váš individuálny priestor

Získajte viac času pre seba a svojich blízkych



Ing. Juraj Gaňa
výkonný riaditeľ spoločnosti TheConcierge

Ing. Juraj Gaňa

Pôvodom je z Bratislavy, absolvoval štúdium na Elektrotechnickej fakulte Slovenskej technickej univerzity, odbor rádioelektronika. Pracovnú kariéru začal v spoločnosti Tatra Asset Management, kde počas svojho pôsobenia prešiel viacerými pozíciami, od roku 2007 pôsobil v pozícii senior risk manažéra. V spoločnosti TheConcierge je od jej založenia v roku 2009 a v súčasnosti pôsobí ako managing director. Keď nepracuje, venuje sa svojej malej dcérke, veľa cestuje, rád hráva tenis a deň končí zaujímavým filmom alebo knihou.

Hovorí sa, že čas je najzácnejšia veličina. V súčasnosti nám však pracovný zhon a zaneprázdnenosť často nedovoľujú venovať sa všetkému, čomu by sme chceli a čo by nás uspokojovalo. Čoraz častejšie preto využívame nadštandardný osobný servis, ktorý pomôže každému klientovi s manažmentom jeho osobných požiadaviek a potrieb. Privatbanka sa stala partnerom spoločnosti TheConcierge, ktorá je odborníkom

v tejto oblasti. V nasledujúcich riadkoch vám prinášame rozhovor s Jurajom Gaňom, výkonným riaditeľom spoločnosti.

> Vaša spoločnosť pôsobí na slovenskom trhu od roku 2009 v oblasti, ktorá nie je veľmi známa, ale ktorú čoraz viac začínajú objavovať aj slovenskí klienti. Mohli by ste našim čitateľom predstaviť concierge služby?

Úplné počiatky concierge služieb siahajú až do stredoveku, kde concierge alebo tzv. komorník bol zamestnancom žijúcim v dome svojho pána a plnil všetky jeho priania. Neskôr sa tieto služby preniesli do exkluzívnych hotelov, kde personál uľahčoval ubytovaniu hosťom vyhľadanie reštaurácií, rezervoval im lístky do divadla či zabezpečoval odvoz. V dobrých hoteloch má concierge svoje miesto dodnes.

> Ako teda vyzerajú moderné concierge služby v dnešnej dobe a akej klientele sú určené?

V súčasnosti sa môžu s týmito službami stretnúť predovšetkým klienti privátnych bánk, kde poskytovanie kvalitných nefinančných služieb patrí medzi vyšší štandard bankových služieb a tým dopĺňa portfólio finančného servisu bankového domu. Niektoré kartové spoločnosti poskytujú concierge služby majiteľom exkluzívnych kariet, prípadne letecké spoločnosti doprajú tento servis cestujúcim v business alebo first class. Klientelu spoločnosti TheConcierge tvoria ľudia, ktorí nemajú čas na riešenie záležitostí týkajúcich sa ktorejkoľvek oblasti ich života, alebo osoby, ktoré si nevedia rady a potrebujú pomôcť s čímkoľvek.

> Spomenuli ste pojem oblasť života klienta. Priblížte nám, prosím, vaše služby a čo všetko klientom ponúkate.

V prípade rodiny a domácnosti radi pomôžeme klientovi s kompletnou starostlivosťou o jeho domov – od jednoduchého upratovania cez zabezpečenie poruchového servisu či babysittingu až po výber školy pre dieťa na Slovensku alebo v zahraničí. Máme skúsenosti aj s podstatne komplexnejšími požiadavkami spojenými napríklad s lekárskymi službami a so špičkovou privátnou zdravotnou starostlivosťou pre člena domácnosti. Samozrejme, hovorím v celosvetovom meradle. Významnou oblasťou každodenného života našich klientov je ich životný štýl.



Či ide o lístky na akékoľvek kultúrne alebo športové podujatie vo svete, o rezerváciu reštaurácie, vstupy na VIP eventy, sme pripravení takéto priania splniť. Zabezpečiť prvotriedne miesta na vypredané podujatie je už takmer rutinou. Vieme pomôcť aj s rodinnými oslavami, so svadbami či s inými spoločenskými udalosťami. Oblasť cestovania je tiež veľmi obľúbená u našich klientov. Počínajúc jednoduchými letenkami alebo ubytovaním kdekoľvek vo svete až po rozsiahle a komplikované cesty, kde zabezpečíme poradenstvo s destináciou, lokálnych sprievodcov, prenájom dopravných prostriedkov a vypracujeme komplexný itinerár na mieru. Priania a požiadavky nezaraditeľné do predošlých kategórií klasifikujeme ako individuálne, respektíve jedinečné. Patria sem vyhľadanie, obstaranie a dovoz ťažko dostupného tovaru, jedinečné darčeky, umelecké predmety a všetko ostatné závislé len od fantázie nášho klienta.

Keďže medzi našich klientov patria aj úspešní podnikatelia, TheConcierge poskytuje concierge služby aj v korporátnej oblasti. Riešime služobné cesty, eventy pre klientov, osobnú starostlivosť pre manažment či on-site concierge pre developerov.

> Konkurenciu na slovenskom trhu síce nemáte početnú, ale predsa, čím sa odlišujete od iných spoločností pôsobiach v oblasti concierge služieb?

Som presvedčený, že medzi naše jednoznačne prednosti patria zamestnanci, ktorí sú flexibilní, kreatívni

a rozhladení v tých najrozmanitejších oblastiach života. Dokážeme svojim klientom poskytnúť maximálny možný osobný a diskretný prístup. Preto máme ich dôveru a neváhajú sa na nás obrátiť aj s intímnyimi požiadavkami, napríklad ohľadom svojho zdravia. Skúsenosti nám potvrdzujú, že aj klienti, ktorí majú prístup ku concierge službám napríklad cez svoje exkluzívne platobné karty, oceňujú práve to, že svoju požiadavku riešia osobne s konkrétnym človekom, ktorý ich pozná a vie doladiť aj tie detaily, ktoré neboli vyslovené.

> Skúste, prosím, našim čitateľom opísať, ako vyzerá všedný pracovný deň v TheConcierge.

Musím úprimne priznať, že všedný pracovný deň je pre nás úplne neznámy pojem. Priania a požiadavky našich klientov sú takmer vždy jedinečné a prichádzajú v nepredvídateľných časoch. Keďže TheConcierge poskytuje servis nonstop, niečo ako začiatok alebo koniec pracovného dňa pre nás neexistuje. Keď vám zavoní o 23.18 hod. telefón, nikdy neviete, akú požiadavku budete riešiť, či jednoduchú vec súvisiacu napríklad s upratovaním klientovho bytu po oslave, okamžité osobné vyzdvihnutie cenín v Prahe, alebo nákup exkluzívneho automobilu v hodnote niekoľko tisíc eur. Keďže riešime priania svojich klientov celosvetovo a máme taktiež zahraničnú klientelu, náš deň je zakaždým iný.

> Ako prebieha spolupráca s Privatbankou, čo všetko ponúkate jej klientom?



V prípade akejkoľvek požiadavky môže klient Privatbanky kontaktovať svojho privátneho bankára, ktorý sa už o všetko postará. Bankár nám oznámi klientovo prianie a my ho splníme. Ak si to klient praje alebo požiadavka vyžaduje, nasleduje osobné stretnutie, kde doladíme potrebné detaily. S klientom zostávame, samozrejme, v kontakte až do úspešného ukončenia jeho požiadavky.

> Môžete sa s našimi čitateľmi podeliť o niekoľko zaujímavých požiadaviek vašich klientov?

Svojím spôsobom je každé prianie jedinečné a zaujímavé, pretože prichádza v inom čase a to, čo ste hravo vyriešili včera, už dnes také jednoduché byť nemusí. Ako príklad môžu poslúžiť vstupenky na vypredané kultúrne podujatie, konkrétne koncert speváčky Kylie Minogue v Prahe, keď nás klient kontaktoval v noci pred večerom vystúpenia a mal záujem o 2 VIP lístky v najlepšíom sektore. Medzi nevšedné požiadavky jednoznačne patrili aj prieskum trhu, vyhľadanie, zaobstaranie a následne dovoz historických náramkových hodín Patek Philippe z limitovanej edície. Prebiehala početná komunikácia s viacerými majiteľmi po celom svete, nakoniec bol ten klenot zabezpečený z USA a pre nášho klienta sme zjednali zľavu vo výške 12 % z pôvodnej, predajcom požadovanej sumy. Z oblasti služieb pre členov rodiny by som spomenul servis, ktorý sme zabezpečili pre našu, bohužiaľ,

ťažko chorú klientku. Prednostne sme vybavili rad ťažko dostupných vyššetrní, súkromnú zdravotnú sestru, odborné preklady lekárskeho správ a celý proces zavŕšil prelet špeciálnym privátnym lietadlom so zdravotníkmi do Kanady. V súčasnosti TheConcierge lifestyle asistent realizuje pre britskú klientku trojtýždňovú svadobnú cestu na Nový Zéland. Zabezpečuje nákup leteniek, odporúčania a rezerváciu ubytovania, výber golfových ihrísk, prenájom automobilov, rezerváciu miest v reštauráciách, prípravu podkladov na absolvovanie vínnej cesty v regióne Marlborough, obstaranie lístkov na semifinále majstrovstiev sveta v rugby a veľa ďalších tipov na aktivity a trávenie voľného času vždy v danej konkrétnej lokalite. Klientka s manželom od nás pred cestou dostanú takisto v tlačenej forme celý cestovný itinerár s podrobnou rozpisovanými dňami, presunmi, kontaktmi, adresami, GPS súradnicami, programom a cenami. Po ukončení svadobnej cesty im na pamiatku dáme vytvoriť memoáre.

TheConcierge
pre hodnotnejší život

Pokiaľ vás táto ponuka zaujala a chcete sa dozvedieť viac, kontaktujte svojho privátneho bankára alebo Odbor privátneho bankovníctva Privatbanky: 02/3226 6669 alebo privatbankovnictvo@privatbanka.sk