

AKTUÁLNE



Juraj Gaňa
TheConcierge

V dejinách ľudstva plnil „concierge“ alebo komorník najrozmanitejšie úlohy. V stredoveku bol zamestnancom a často aj dôverníkom vo významných šľachtických domoch. Bol strážcom sviečky, sprevádzal vzácných hostí po chodbách a staral sa o ich pohodlie. Význam tejto profesie však postupne silnel a k bežným obslužným činnostiam tak pribudli čoraz zodpovednejšie úlohy pri správe písomností a účtovníctva. S rozvojom cestovného ruchu sa „concierge“ služby udomácnili v hoteloch a bolo iba otázkou času, kým sa opäť stanú súčasťou bežného života. O novodobej podobe concierge služieb a širokých možnostiach ich využitia sme sa zhovorali s výkonnými riaditeľmi spoločnosti TheConcierge Jurajom Gaňom a Ondrejom Vilinovičom.

Concierge služby sú dnes určené všetkým, no oceňujú ich hlavne úspešní ľudia s nedostatkom voľného času. Kedy sa čas stal aj na Slovensku vzácnou komoditou a ako môže vaša spoločnosť pomôcť klientovi tento čas získať späť?

J. G.: Boj s nedostatkom voľného času nastal celosvetovo s nástupom vyššej strednej triedy, ktorá trávi čoraz väčšiu časť produktívneho života v práci, a teda logicky čelí nedostatku voľného času. Naša spoločnosť, samozrejme, nedokáže pre vás čas „nakúpiť“, vieme ho však pre vás získať tak, že časť vašich povin-

THECONCIERGE. ZÁZRKY NA POČKANIE, NEMOŽNÉ DO TROCH DNÍ

V období, keď sa čas stáva jednou z najvzácnejších komodít, čelí čoraz viac úspešných ľudí jeho nedostatku. Spoločnosť TheConcierge nadväzuje na tradičný fenomén existencie „komorníka“ a vytvára zaneprázdneným ľuďom podmienky pre hodnotnejší život.

ností prevezmeme na nás. Urobíme to profesionálne, rýchlo a efektívne a vy sa zatiaľ môžete venovať svojej práci alebo rodine a priateľom. Umožníme vám využiť obmedzené množstvo voľného času na maximum a vy ho tak môžete využiť na to, čo je pre vás dôležité.

Aký typ povinností dokážete prevziať na vaše plecia a od čoho dokážete svojich klientov odbremeniť?

J. G.: Ak by som mal portfólio našich služieb charakterizovať v skrátenej podobe, znelo by to asi takto: zabezpečíme pre vás hocičo, hoci kde, hoci kedy a za každých okolností. Služby, ktoré spadajú pod „concierge servis“ a ktoré dokážeme pre našich klientov zabezpečiť, siahajú od absolútne elementárnych vecí týkajúcich sa bežnej starostlivosti o domácnosť, či už ide o upratovacie, alebo údržbárske práce, alebo služby domácej gazdinky až po veľmi špecifické a komplikované individuálne priania našich klientov. V prvom prípade ide vlastne o kompletný servis pre klienta a jeho rodinu. Do tejto časti nášho portfólia spadá napríklad pomoc pri výbere školy pre deti klienta alebo zabezpečenie komplexnej zdravotnej starostlivosti pre všetkých členov rodiny. Sú to všetko na prvý pohľad jednoduché veci, ktoré by si mohol organizovať každý sám, ale zároveň sú to zlodeji času. Delegovaním týchto povinností na našu spoločnosť si klient ušetrí hodiny a hodiny telefonovania, surfovania na internete a často aj neochoty pomôcť vám.

V čom, okrem ušetreného času, spočíva pridaná hodnota vašich služieb?

O. V.: Jednoznačne v nadštandardne vybudovanej sieti kontaktov. To je primárna pridaná hodnota služieb, z ktorej klient môže vďaka nám profitovať. Znie to možno triviálne, ale za týmto tvrdením sa skrýva množstvo vecí, ktoré nie sú na prvý pohľad viditeľné. Nepracujeme totiž „od stola“. My aj naši kolegovia sa pohybujeme v teréne a každú službu, ktorú klientovi sprostredkujeme, patrične preveríme, nakoľko spokojnosť klienta je pre nás hlavnou referenciou na pokračovanie v spolupráci s daným dodávateľom. Ďalšou pridanou hodnotou našich služieb je osobný prístup. Nefungujeme na princípe call centra, kde klient nikdy nevie, kto mu na druhej strane zodvihne telefón a bude riešiť jeho požiadavku. Každý z našich klientov má svojho vlastného „komorníka“, ktorý mu slúži ako komunikačný partner a na ktorého sa obracia s každou svojou požiadavkou.

Čím všetkým ešte dokážete svojim klientom uľahčiť život?

J. G.: Ďalšou oblasťou, v ktorej aktívne a úspešne pôsobíme, je oblasť tzv. lifestyle manažmentu, čiže životného štýlu. Sem spadá napríklad servis pri zabezpečovaní vstupeniek na kultúrne a športové podujatia či rezervovanie miest v reštauráciách. To je tiež niečo, čo môže znieť veľmi jednoducho, ale nie je to vždy tak. Kúpiť lístok na podujatie dokáže, samozrejme, hoci kto. Ale kúpiť lístok na vypradané podujatie môže už byť trochu zložitejšie. Ale aj to dokážeme. Rozhodujúcou devízou aj v tomto prípade je starostlivo vybudovaná sieť kontaktov, vďaka ktorej dokážeme nájsť človeka, ktorý vstupenku alebo rezerváciu má, ale nechystá sa alebo ju nemôže využiť.

AKTUÁLNE

Otázka je, či cenu, za ktorú budú vstupenky dostupné na sekundárnom trhu, bude klient akceptovať.

Na ktoré podujatie sa zháňajú „vypredané“ vstupenky najťažšie?

J. G.: Dokázali sme zabezpečiť vypredané vstupenky na finále Ligy majstrov v Mníchove či na operu La Scala v Miláne. No veľmi zložitá to bolo napríklad aj pri zháňaní vstupeniek na Novú Scénu, keď premiérovu uvádzala muzikál Ôsmy svetadiel. Vyzeralo to, že ho chcú vidieť skutočne „všetci“, a bolo to takmer beznádejné, ale napokon sa nám podarilo aj to.

Pre svojich klientov organizujete aj dovolenky. Prečo by sa s touto požiadavkou mali obrátiť klienti práve na vás a nevyužiť služby bežnej cestovnej kancelárie?

O. V.: Oblasť cestovania je jedným zo základných pilierov portfólia našich služieb a pokrývame ju celoplošne. Od jednoduchej rezervácie a kúpy letenky cez zabezpečenie ubytovania a transferu na miesto určenia až po prípravu dovolenky na mieru podľa požiadaviek klienta. Vďaka tomu, že sa neobmedzujeme ponukou iba jedného z dodávateľov, ale hľadáme pre klienta skutočne to najlepšie, vieme klientom sprostredkovať jedinečné zážitky, umožníme im spoznať známe turistické destinácie z novej perspektívy alebo im zabezpečíme cestu na miesto, kam bežná cestovná kancelária svojich klientov nevozí. V porovnaní s konvenčnými cestovnými agentúrami poskytujeme klientovi počas celého pobytu nadštandardný servis pozostávajúci v 24-hodinovej podpore. Ak sa aj náhodou vyskytnú nejaké problémy alebo sťažnosti zo strany klienta, konáme v jeho mene až do vyriešenia situácie v jeho prospech. Toto sa v bežnej cestovnej kancelárii rieši iba spísaním reklamácie.

Stretávate sa aj s mimoriadnymi požiadavkami, ktoré nespádajú do predchádzajúcich oblastí? Viete na ne reagovať?

J. G.: Áno, stretávame sa s najrozmanitejšími požiadavkami, a ako som už spomínal, vieme

zareagovať na akúkoľvek z nich. Dokážeme zabezpečiť kúpu umeleckého predmetu do zbierky, zoženieme auto z limitovanej edície, a ak sa nebude dať inak, tak vám na pozemku zasadíme strom vrtulníkom. Pri tomto type úloh je mimoriadne dôležité byť kreatívny, flexibilný a tvrdohlavý. Často sa totiž stretnete s reakciou, že sa niečo nedá. Toto obmedzenie si my v našej práci neprípúšťame (úsmev).

Kto sú teda vaši klienti? Už sme sa zhodli na tom, že sú to zrejme úspešní a pracovne veľmi vyťažení ľudia.

O. V.: Z hľadiska profesie, ktorú vykonávajú, ide o pestrú skupinu ľudí. Sú to podnikatelia, majitelia firiem, mediálne známe osoby, privátni klienti bánk. V korporátnom segmente sú to členovia top manažmentov firiem alebo ich kľúčovi zamestnanci. Rozsah a typ služieb pre individuálnych klientov je v podstate totožný, korporátnemu segmentu ponúkame však nad rámec bežného servisu napríklad „white label“ služby. Ide o služby, ktoré pre klienta zastrešuje naša spoločnosť, ale vo vzťahu k finálnemu odberateľovi služby nevystupujeme ako dodávateľ my, ale náš klient. Rád by som však zdôraznil, že na to, aby niekto mohol naše služby využívať, nemusí nevyhnutne disponovať nadštandardným kapitálom alebo majetkom. Vieme zareagovať na každý typ požiadavky. Realizácia požiadavky a prístup ku klientovi je vždy rovnako profesionálny, nezávisle od toho, koľko má daný človek prostriedkov.

Časť vašich klientov tvoria privátni klienti VUB banky. Ako vzniklo toto partnerstvo a ako funguje?

J. G.: V čase vzniku našej spoločnosti bola už na Slovensku privátna banková klientela. Bol to teda úplne logický krok, keď sme začali aj v tejto oblasti hľadať vhodného partnera. Ponúkli sme svoje služby VUB banke, ktorá si následne v rámci pilotného projektu preverila našu spoľahlivosť, profesionalitu a diskretnosť. Museli sme nepochybne presvedčiť o našich kvalitách, čo potvrdzuje skutočnosť, že sa o privátnych klientov banky staráme už takmer tri roky. Naše služby plnohodnotne do-

plňajú finančné služby banky. Privátny bankár sa stará o klientovo finančné portfólio a jeho „concierge“ má na starosti nefinančný komfort jeho života. Je to obojstranne prospešné a fungujúce partnerstvo. Ak majú privátni klienti dôveru k banke, prenáša sa táto dôvera aj na nás. Klienti vedia, že dostanú kvalitnú a diskretnú službu.

Vedia už ľudia na Slovensku vaše služby využívať na maximum? Predsa len je to v našich reáliách niečo nové.

J. G.: Pri mnohých klientoch vnímame obavy z prvého kontaktu. Ale len čo nás klient raz osloví a je s našimi službami spokojný, zvykne si využívať nás pravidelne. Pravdou však je, že medzi slovenskou a zahraničnou klientelou existuje značný rozdiel v počte vygenerovaných požiadaviek. Podľa našich štatistík vyprodukuje náš najaktívnejší domáci klient ročne desiatky požiadaviek, náš najaktívnejší zahraničný klient za rovnaké obdobie niekoľko stoviek. Zahraniční klienti sú jednoducho už na tento typ servisu zvyknutí a vedia naplno využiť jeho potenciál vo svoj prospech.

Aké je v súčasnosti na Slovensku konkurenčné prostredie v oblasti poskytovania concierge služieb?

O. V.: Myslím si, že bez preháňania môžem povedať, že v súčasnosti reálnu konkurenciu na Slovensku nevnímame. Netvrdím, že nie je, ale zatiaľ sme sa so žiadnou nestretli ani priamo, ani prostredníctvom referencií od našich klientov. Nejaké pokusy o poskytovanie obdobných služieb tu samozrejme boli ešte predtým, než sme začali v tejto oblasti podnikáť, to nám však nástup na trh iba zbytočne skomplikovalo. Málokto mal s nimi totižto dobré skúsenosti. O to zložitejšie bolo potom získať si dôveru klientov a presvedčiť ich, že sme iní a že sme seriózní a profesionálni.

Koľko ľudí zabezpečuje vo vašej spoločnosti komplexný servis vašim klientom a na čo kladiete dôraz pri výbere kolegov?

J. G.: Kľúčových zamestnancov je osem, sieť kontaktov je však nevyčísliteľná. Pokiaľ ide

AKTUÁLNE



Ondrej Vilinovič
TheConcierge

o kritériá, podľa ktorých si vyberáme do tímu kolegov, je ich hneď niekoľko. Ako som už naznačil vyššie, dôležitou devízou je absolútna profesionalita, diskretnosť, kreativita a flexibilita. Na formálnom vzdelaní až tak nezáleží, je však nevyhnutné, aby naši kolegovia ovládali cudzie jazyky a dokázali klientom plniť mnohokrát aj nevysslovené prania vychádzajúce z poznania klientových potrieb.

Na začiatku nášho rozhovoru sme sa zhodli na tom, že čas sa stal vzácnou komoditou. Ako ste na

tom s voľným časom vy? Zvládáte si ho v nápore práce ešte organizovať sami alebo už aj vy využívate služby „komorníka?“

O. V.: Myslím si, že odpoviem za nás oboch, keď poviem, že si svoj čas organizujeme sami, a to najmä preto, lebo nás to naozaj baví. Z toho aj vyplynulo naše rozhodnutie pustiť sa do podnikania práve v tejto oblasti. V podstate len pokračujeme v tom, čo sme kedysi organizovali pre svojich známych, priateľov a rodinu. A napriek tomu, že sme si zo svojej záľuby urobili biznis, neprestáva nás baviť venovať sa „organizovaniu voľného času“ ani v našom voľnom čase (úsmev).

Zrealizované požiadavky

- príprava domácnosti klienta pred neočakávanou návštevou počas jeho neprítomnosti; upratovacie služby, nákup potravín a návrh programu pre návštevu
- vypracovanie prehľadu zahraničných top kliník vhodných pre chirurgický zákrok požadovaný klientom, urýchlenie prijatia na špecializované lekárske vyšetrenie a vypracovanie výsledkov pre klientku, organizácia privátneho leteckého prevozu s odborným zdravotným personálom do Kanady
- sprostredkovanie nákupu exkluzívneho športového automobilu z vypredanej limitovanej série

- služby spojené s vyhľadaním, overením pravosti a realizáciou obchodu mimoriadne vzácnou poštovou známky
- prieskum trhu a nájdenie historického parného automobilu podľa špecifikácie klienta; komunikácia s predajcom, vyjednanie zľavy, organizácia špedície
- vyhľadanie, odporúčanie a rezervácia reštaurácie v Johannesburgu
- zabezpečenie vypredaných turnajových permanentiek na MS v hokeji 2011
- zaobstaranie vypredaných lístkov na koncert Josého Carrerasa deň pred podujatím a privátneho odvozu na miesto podujatia
- zabezpečenie výsadby ihličnatého stromu vrtuľníkom v záhrade klienta na ťažko dostupnom mieste
- tvorba špecializovaného dovolenkového itinerára v Toskánsku so zameraním na golfové ihriská a záhradnú architektúru
- komplexná organizácia a zabezpečenie mesačnej dovolenky klientových rodičov v Ázii, Austrálii a Tichomorí
- zabezpečenie týždenného cudzojazyčného skupinového výtvarného kurzu na mieru v prírode

