

Hodinu predtým, než sa stretli s reportérom Profitu, odovzdávali **Juraj Gaňa a Ondrej Vilinovič** klientovi kazetu s monackými euromincami. Objednal si ich človek, ktorý chcel darček pre otca, vášnivého zberateľa mincí. Pre iného zberateľa zložito zháňali (a napokon našli) raritnú vatikánsku dvojeurovku.

autor - Ján Blažej



→ Monako síce nie je členom Európskej únie ani Európskej menovej únie, má však menovú úniu s Francúzskom, nuž od 1. januára 2002 rázi v malom množstve vlastné euromince. Nik nimi neplatí za cigarety v kiosku, sú skôr raritou medzi zberateľmi mincí. Po osemdesiatich euromincí ročne rázi aj Vatikán a zlomok z nich sa dostáva medzi zberateľov. Nečudo, že je po nich dopyt. „Musíme mať kontakty aj na medzinárodnom trhu zberateľov a k tomu veľa trpezlivosti a občas aj kus šťastia,“ vysvetľuje Juraj Gaňa, výkonný riaditeľ bratislavskej spoločnosti TheConcierge. Zberatelia za vatikánsku dvojeurovku dajú aj päťdesiat

# Chlapi, ktorí všetko vybavia

eur. Ale určite nik sa mince nebude zbavovať len preto, aby si zlepšil rozpočet. Možno si však zbierku prebudováva, zužuje či likviduje. J. Gaňa aj jeho firemný partner Ondrej Vilinovič síce začínali vo financiách, ale trh s euromincami nie je ich biznisom.

**ŽIADOSTI.** Inému klientovi zháňali po svete mimoriadne vzácnu poštovú známku. Samozrejme, s certifikátom pravosti. Úspešne sprostredkovali však aj nákup exkluzívneho športového auta z vypredanej limitovanej edície. Dokonca našli a dovezli aj historický parný automobil z prelomu 19. a 20. storočia. Do dvoch hodín obstarali štyrom osobám prelet vrtuľníkom ponad Tatry. Pre iného klienta zase zariadili vysadenie veľkého ihličnana na ťažko dostupnom mieste, hoci dovoz na miesto musel urobiť vrtuľník. Občas treba hľadať v zahraničí liek, ktorý je na Slovensku nedostupný, vypracovať zoznam zahraničných top kliník vhodných na požadovaný chirurgický zákrok. Alebo zorganizovať letecký prevoz ťažko chorej pacientky do Kanady. A aby to nebolo také jednoduché, museli navyše zháňať aj rezervnú pneumatiku, pretože lietadlu sa pri pristávaní poškodila. Cesty, ktoré obstarávajú a pripravujú, nie sú väčšinou z katalógov našich ani zahraničných touroperátorov. Napríklad dovolenkový itinerár v Toskánsku pre hráča

## Čo znamená concierge?

Pojem vie pár slovami vysvetliť iba málokto, lebo nejde o bežné služby. Wikipedia uvádza, že pojem pochádza z francúzskeho concierge a latinského conservus, čiže spoluotrok. Neskôr sa uvádzal aj pojem komorník, človek, ktorý žil v dome svojho pána a bol aj správcom domu. V súčasnosti ponúkajú „komorníka“ mnohé luxusné hotely: ide o vyhľadávanie a rezervovanie luxusných reštaurácií, nočných klubov, kúpeľných služieb, výletov, vstupeniek, dopravy. Má uľahčiť hosťom hľadanie reštaurácií, zaujímavých miest či privolanie taxíka. Sú aj súkromné spoločnosti ponúkajúce najrôznejšie a najzložitejšie concierge služby jednotlivcom, veľkým spoločnostiam, privátnemu bankovníctvu pre ich náročných klientov. Úspech concierge služieb závisí od kreativity ich poskytovateľov, bohatých kontaktov s obchodníkmi často aj v zahraničí, absolútnej serióznosti a maximálnej diskretnosti.

**TOP KLIENTI.** Firma s medzinárodným renomé má už štyri roky, osem zamestnancov, ale adresa na vizitke je iba korešpondenčná. Až teraz sa po vhodných priestoroch obzerajú. Naďalej však so svojimi prevažne priveľmi zamestnanými klientmi na Slovensku budú rokovať ako doteraz. Nemožno ich jednoducho zavolať do kancelárie. Obaja chodia za nimi osobne. K nim domov, do firiem, alebo sa stretnú na obede či v kaviarni. Keď opúšťali dobre platené džobys s istotou pracovnej zmluvy, prémiami, dovolenkami, nejeđen s kamarátov si zatukal na čelo. Obaja však tvrdia, že by sa určite nevrátili. Práve v takejto práci sa cítia dobre. Slovenských klientov je niekoľko stoviek, zvyčajne nejde o jednorazových. Často spoločnosť TheConcierge nekontaktuje prvý raz priamo klient, ale niektoré

**Na britský trh prišli s lepším pomerom kvality a ceny. Ale bez podliezania cenou. Taký biznis by určite dlho nevydržal**

z bánk, ktoré majú pre VIP zákazníkov aj služby privátneho bankára. „Už nielen v zahraničí, ale aj u nás je privátne bankovníctvo o komplexnom servise vo finančných, ako aj v nefinančných záležitostiach,“ vysvetľuje výkonný riaditeľ O. Vilinovič. Popri rokovaniach klienta a jeho bankára o finančných záležitostiach neraz prichádza reč aj na všeličo iné, koničky, predstavy o voľnom čase, a banka dobrú radu a kontakt s firmou, ktorá je doma

golfu a milovníka záhradnej architektúry, expedíciu po Rusku, Mongolsku a Číne, aj s dopravou, miestnymi sprievodcami a off-roadovým vozidlom. Alebo výlety do džungle a výstup na sopku v Paname s miestnym sprievodom a nepretržitou telefonickou podporou z domu. Prípadne individuálnu púť do Lúrd.

Inzercia

## Pozdvihnite svoj biznis

Vyberte si manipulačnú techniku s finančnými službami na mieru

Či už ste začínajúci podnikateľ alebo rýchlo rastúci podnik, nákupu potrebného zariadenia a techniky predchádza vždy starostlivé uvažovanie. Pri skúmaní ponúk rozhodujú nielen finančné náklady ale aj celkové náklady na prevádzku techniky. „Dôležité hodnotiace kritérium je aj schopnosť dodávateľa ponúknuť vhodné financovanie,“ radí Martin Urban, generálny riaditeľ spoločnosti Jungheinrich pre Slovensko. Líder na trhu s manipulačnou technikou poskytuje viacero možností. Pri finančnom lízingu majú možnosť variabilnej prvej splátky a rôznu dĺžku splácania. Výhodou je kratšia doba odpisov a flexibilnejšie narábanie s hotovosťou.

Zákazníci, ktorí chcú znižovať finančné investície a hmotný investičný majetok, využívajú operatívny prenájom. Toto riešenie je vhodné pre firmy, ktoré v pravidelných intervaloch menia výrobné procesy. Počas sezónnych výkyvov v logistike je možné manipulačné flotily posilniť krátkodobým prenájomom. Pre menšie firmy je tu výhodný nákup repašovaných vozíkov.

Pre kalkuláciu na financovanie manipulačnej techniky nás kontaktujte: tel. 02 4920 5811 — info@jungheinrich.sk

Viac informácií: www.jungheinrich.sk

**JUNGHEINRICH**  
Machines. Ideas. Solutions.





v službách concierge, poskytuje aj ako bonus vybraným klientom.

**IBA NADŠTANDARD.** Keď chce šéf lístok na vypredané futbalové stretnutie v Mníchove alebo VIP vstupenku na predstavenie s konkrétnou opernou divou vo Viedenskej štátnej opere, neraz si ani najlepšia sekretárka nevie pomôcť. Najmä ak vstupenky na vypredané špičkové športové podujatia bývajú v predaji pod rukou.

### Juraj Gaňa (33) a Ondrej Viliňovič (31)

Obaja sú Bratislavčania, prvý absolvoval Fakultu elektrotechniky a informatiky Slovenskej technickej univerzity, druhý Fakultu hospodárskej informatiky na Ekonomickej univerzite. Po promóciách začali vo finančnej sfére, pred štyrmi rokmi si však založili spoločnosť TheConcierge. Na profesionálne služby náročným klientom zmenili to, čo riešili ako koníček pre priateľov: neštandardné dovolenky, nedostupné podujatia, vyhľadávanie darčiek, umeleckých predmetov, služieb. Pre slovenskú, ale už aj pre českú, britskú či dokonca juhoafrickú klientelu. Tento biznis predstavili v súťaži spoločnosti Ernst & Young Podnikateľ roka 2012. Obaja sú slobodní, J. Gaňa má dvojročnú dcérku.



Oni dvaja však vedia, kam zavolať. Za štyri roky vytvorili okolo seba sieť profesionálnych kontaktov, aby zvládli každú požiadavku. K dispozícii sú aj vtedy, keď víkendujú na lyžiach či dovolenkujú mimo Slovenska. Vracia sa im to na odporúčaníach od spokojných klientov. Obaja tvrdia, že svoje služby zásadne neinzerujú, ich propagátorom je dobrá povest'

Ak hovoria, že konkurenciu na Slovensku nevnímajú, vedia, že keď začínali, bolo aj niekoľko iných pokusov a mali kvôli nim problémy. Konkurenti si všeličo zľahčili, posľubovali, nespĺnili a v TheConcierge si dôveru získavali iba postupne, lebo klienti boli po zlej skúsenosti opatrnejší. „Prítom za nami neprichádzali s obyčajnými vecami, tie im dokázal zariadiť aj vlastný sekretariát, ale so zložitými, nadštandardnými požiadavkami,“ hovorí O. Vili-

### Za štyri roky vytvorili okolo seba sieť profesionálnych kontaktov, aby zvládli každú požiadavku. K dispozícii sú aj vtedy, keď víkendujú na lyžiach či dovolenkujú mimo Slovenska

ňovič. „Ak objednávku prijme, klienta nezaujímá, ako ju budeme riešiť, chce mať výsledok.“

**BUDOVANIE DÔVERY.** Istý čas trvalo, kým si popreverovali a zostavili flexibilný jazykovo zdatný tím, ktorý pochopil, že ak nevyjde prvé či druhé riešenie,

treba štvrté, piate, až kým sa to podarí. „Ludia vedia, že ich plat garantuje iba dokončená a zaplatená objednávka od spokojného klienta,“ vysvetľuje J. Gaňa s dôvetkom, že tak to nie vždy chodí aj v západnom svete. „Vo veľkých firmách si ľudia prácu dokážu zľahčiť. Klient sa chce napríklad vrátiť do toho istého hotela, ale chce iba izbu, kde už bol ubytovaný. Napríklad v Beverly Hills s výhľadom na nápis Hollywood. Ale anonymný človek pri telefóne či e-maile dokáže aj bez preverenia situácie povedať, že nemajú, len preto, že sa mu nechce. Vo veľkom hoteli sa to utrasie, ale biznis a povest' kazí nám.“

Predvčerom volal klient, ktorý potreboval pre dcéru kvalitnú doučovateľku angličtiny. A jeden, ktorý sa vracal z dovolenky skôr kvôli nečakanej návšteve, potreboval rýchlo nakúpiť potraviny, vhodné víno. Oboch majiteľov motivuje, že aj keď sú niektoré objednávky podobné, sú aspoň trochu iné. „Nemusí ísť o stotisícový obchod, ale aj o drobnosti – žehlenie košiel či zalievanie kvetín,“ hovorí O. Viliňovič. Časť klientely, ktorá žije vo Veľkej Británii, generuje taktiež značný objem požiadaviek. Nemusia byť iba nákladné, je ich však na klienta v priemere viac. Vo Veľkej Británii popri USA je tento druh služby najrozšírenejší. Zahraniční klienti sa získavajú často kuriózne. Stretli sa kedysi na tenise, lyžovačke, pri degustácii vín, na párty. Predstavia sa, podebatujú, povedia aj, kto čo robí. A potom znenazdajky príde telefonát či e-mail. Nového sa opýtajú, kde sa o bratislavskej firme dozvedel a on hovorí o odporúčaní. Tak po britskom odporúčaní zavolať aj istý Juhoafričan a chcel Bratislavou nahradiť londýnsku concierge firmu. J. Gaňa si myslí, že zvyčajne prišli na trh s lepším pomerom kvality a ceny. Ale bez podliezania cenou. Taký biznis by dlho nevydržal a títo chlapi tak skoro určite skončia neplánujú. 