

CONCIERGE SLUŽBY

NASLEDUJÚCI ČLÁNOK BUDE VENOVANÝ FENOMÉNU CONCIERGE SLUŽIEB, KTORÝCH KORENE SIAHAJÚ AŽ DO STREDOVEKU. CONCIERGE ALEBO TZV. KOMORNÍK BOL ZAMESTNANCOM ŽIJÚCIM V DOME SVOJHO PÁNA A PLNIL VŠETKY JEHO PRIANIA. DNES SÚ TIETO VÝNIMOČNÉ SLUŽBY DOSTUPNÉ KAŽDÉMU, KTO SI CHCE ZJEDNODUŠIŤ ŽIVOT A SPRÍJEMNIŤ VYBAVOVANIE VŠEDNÝCH AJ NIE KAŽDODENNÝCH ZÁLEŽITOSTÍ. NA SLOVENSKU JE CONCIERGE STÁLE MÁLO ZNÁMY POJEM NAPRIEK TOMU, ŽE TIETO SLUŽBY SÚ UŽ DNES DOSTUPNÉ AJ V NAŠICH EXKLUZÍVNYCH HOTELOCH, KDE MÁ CONCIERGE SVOJE NEZASTUPITEĽNÉ MIESTO PRI VYBAVOVANÍ POŽIADAVIEK UBYTOVANÝCH HOSTÍ OD REZEROVANIA A VYHLADÁVANIA REŠTAURÁCIÍ, ZABEZPEČOVANIA LÍSTKOV DO DIVADLA AŽ PO ZABEZPEČOVANIE MIESTNYCH TRANSFEROV.



Concierge služby sú súčasťou kvalitných nefinančných služieb, ktoré VÚB banka poskytuje najvýznamnejším klientom – klientom Privátneho bankovníctva s cieľom zabezpečiť najvyšší štandard bankových služieb. Pri poskytovaní služieb concierge je zabezpečený osobný a diskretný prístup s cieľom zabezpečiť rozmanité požiadavky klienta, pričom uvedený servis je zabezpečený non-stop t.j. 24 hodín denne.

Čo sú to concierge služby?

Concierge služby majú svoje miesto vo všetkých oblastiach života. VÚB banka v spolupráci so spoločnosťou TheConcierge ponúka riešenia v starostlivosti o rodinu a domácnosť, životnom štýle, cestovaní, korporátnych službách, ale aj nevšedných individuálnych prianiach.

V prípade rodiny a domácnosti vieme klientov odbremeniť od starostí súvisiacich s ich domovom. Cestujete na dvojtýždňovú dovolenku a chcete sa vrátiť do uprataného bytu s čerstvým nákupom v chladničke? Alebo si neviete dať rady s nefungujúcim domácim spotrebičom? Pomôžeme Vám aj so zabezpečením poruchového servisu či babysittingu, s výberom školy pre dieťa na Slovensku alebo v zahraničí. Do tejto kategórie spadajú aj často krát veľmi odborné a diskretné po-

žiadavky klientov spojené napríklad s lekárskymi službami a špičkovou privátnou zdravotnou starostlivosťou pre člena domácnosti. Všetky úlohy riešime samozrejme v celosvetovom meradle a ponúkame najlepšie odporúčané riešenie v rámci danej požiadavky. Osobitnou a veľmi citlivo vnímanou oblasťou každodenného života našich klientov je aj ich životný štýl, ktorý ich navonok reprezentuje a umožňuje im ďalej rozvíjať či už osobné alebo pracovné kontakty. Či sa jedná o lístky na akékoľvek kultúrne alebo športové podujatie vo svete, rezerváciu reštaurácie, vstupy na VIP eventy, sme pripravení takéto priania splniť a využiť všetky dostupné možnosti. Zabezpečenie prvotriednych miest na vypredané podujatie a osobné doručenie vstupeniek je už takmer rutinou. Vieme poradiť pri organizácii rodinných osláv, svadieb, či iných spoločenských udalostí, pri ktorých by ste sa radi nechali inšpirovať a spraviť tak z udalosti zážitok na celý život.

Oblasť cestovania patrí v súčasnej dobe pred letnými mesiacmi k najobľúbenejším medzi našimi klientmi. Zabezpečenie leteniek, transferov a ubytovania v hoteloch kdekoľvek na svete sa je samozrejmosťou no my sa snažíme z Vašej, či už súkromnej alebo služobnej cesty spraviť nezabudnuteľný zážitok. Cestovanie a spoznávanie nových kultúr a zvykov človeka obohacuje a preto ponúkame svojim klientom riešenia, kde sa v maximálnej možnej miere zameriavame na využitie ich času stráveného v danej destinácii. VÚB banka v spolupráci so spoločnosťou TheConcierge Vám poskytne základné informácie o krajine alebo regióne, do ktorého smerujete. Poradí Vám, čo si so sebou vziať, či je potrebné vybaviť vízové formality, aké môžete v danej oblasti predpokladať počasie, ako nestrácať svoj drahocenný čas hľadaním dopravy z letiska do hotela a rovnako je pripravená splniť aj všetky Vaše individuálne priania. Druhou z oblastí súvisiacou s cestovaním je príprava či už individuálnych alebo rodinných ciest a dovolení do destinácií po celom svete. V tejto súvislosti je po osobnej konzultácii s klientom a zistení jeho preferencií a prianí zostavený komplexný itinerár, ktorý

ponúka všetky možnosti, dostupné informácie a odporúčania na základe skúseností a referencií spoločnosti TheConcierge. Výsledný itinerár je následne nástrojom, podľa ktorého sú klientovi zabezpečené všetky letenky, transfery, hotely, reštaurácie a ostatné voľnočasové aktivity.

Priania a požiadavky, ktoré svojou povahou nie je možné zaradiť do predošlých kategórií klasifikujeme ako individuálne, respektíve jedinečné. Patrí sem vyhľadanie, obstaranie a dovoz ťažko dostupného tovaru, jedinečné darčeky, umelecké predmety, limitované edície šperkov alebo automobilov a všetko ostatné, závislé len na fantázii klienta.

Ako postupovať?

V prípade akejkoľvek požiadavky môže klient Privátneho bankovníctva VÚB banky kontaktovať svojho privátneho bankára, ktorý sa už o všetko postará. Bankár oznámi klientove prianie spoločnosti TheConcierge, ktorá tieto priania splní. Ak si to klient praje, alebo to požiadavka vyžaduje, nasleduje osobné stretnutie, kde sa doladia potrebné detaily. S klientom zostáva spoločnosť TheConcierge v kontakte až do úspešného ukončenia jeho požiadavky.

Príklady zo života TheConcierge

V súčasnosti TheConcierge lifestyle asistent zabezpečuje pre veľkého fanúšika golfu a jeho siedmych priateľov 5-dňový pobyt v Škótsku a golf na slávnom ihrisku The Old Course v St Andrews, pričom štandardné termíny boli sú dávno vypredané. Spoločnosť TheConcierge zabezpečila dopravu súkromným lietadlom, transfery medzi golfovými ihriskami, ubytovanie v hoteli s výhľadom na 18-tu jamku a na základe individuálnej požiadavky bola do programu zahrnutá aj privátna ochutnávka tradičnej škótskej whisky. Na základe požiadavky klienta bol vypracovaný 32-dňový itinerár zameraný na návštevu toho najzaujímavejšieho, čo ponúka Austrália a Nový Zéland od Sydney, Ayers Rock, Cairns, Great Barrier

Reef, a Gold Coast až po ostrov Lorda Howa, Auckland, Rotorua a Queenstown. Spoločnosť TheConcierge zabezpečila všetky letenky, transfery a ubytovanie. Využitím špeciálnych leteckých air passov dokázala navyše klientovi ušetriť nemalé finančné prostriedky. Pre dieťa klientky TheConcierge navrhla ideálnu lokalitu pre 2-týždňový jazykový pobyt. Na základe zistenia možností kletke odporučili ostrov Jersey. Po komunikácii s poskytovateľom dokázali pre dieťa zabezpečiť aj súkromného atletického trénera, toho najlepšieho na celom ostrove.

V deň konania MISS Slovensko o 14:00 sa na spoločnosť TheConcierge obrátil klient s požiadavkou na 2 ks VIP vstupeniek aj s prístupom na afterparty. Po preverení dostupnosti vstupeniek bol klient do 1 hodiny oboznámený s možnosťami a pred konaním galavečera mu boli lístky odovzdané.

Dva dni pred odchodom na dovolenku do Tatier klient zadal požiadavku, že na svojom vozidle potrebuje ešte pred dovolenkou zabezpečiť výmenu jednej poškodenej zimnej pneumatiky. Spoločnosť TheConcierge sa obrátila na oficiálneho predajcu vozidla a ten predmetnú pneumatiku vedel zabezpečiť až o 4 dni, čo klientovi neriešilo jeho situáciu. Úloha bola o to náročnejšia, že v tej dobe sa už predávali iba letné pneumatiky a pneumatiky týchto rozmerov na luxusné terénne vozidlá boli už nedostupné. Po dôkladnom prieskume trhu sa jeden kus podarilo lokalizovať u predajcu v Ostrave, kam spoločnosť TheConcierge okamžite vyrazila a zabezpečila výmenu poškodenej pneumatiky.

Veľkou záľubou jednej zo zahraničných klientok spoločnosti TheConcierge je drežúra koňa. Sama jedného vlastní a zúčastňuje sa na mnohých súťažiach v zahraničí. Obrátila sa na spoločnosť s požiadavkou o zabezpečenie VIP vstupeniek na vypredané finále drežúry do holandského Eindhovenu. Lístky boli zabezpečené, boli navrhnuté cenovo aj časovo najlepšie alternatívy leteniek z Londýna spolu s ubytovaním priamo v Eindhovene.