



NIČ NIE JE NEMOŽNÉ: THECONCIERGE

Spoločnosť TheConcierge pôsobí na trhu už šiesty rok a za ten čas sa jej podarilo úspešne zrealizovať tisíce rozmanitých klientskych požiadaviek a prianí. Kľúčovými faktormi pri poskytovaní concierge služieb sú dôvera, diskretnosť a dôslednosť. Všetky uvedené pojmy sa dotýkajú vzťahov s klientmi, udržiavania vysokého štandardu komunikácie a spoľahlivosti pri poskytovaní služieb.

Začiatky spoločnosti boli rovnaké ako pri väčšine nových typov služieb na trhu, na ktoré klienti nie sú zvyknutí. Z pár požiadaviek týždenne sa časom stalo niekoľko desiatok denne a počet klientov využívajúcich služby TheConcierge neustále narastá. Najväčšou výzvou v súčasnosti je udržanie si vysokého štandardu poskytovaných služieb a inšpirovanie klientov na ich plné využívanie, čím sa sami odbremenia od bežných a každodenných starostí, ktoré ich oberajú o drahocenný čas. Rozširujúcou sa bázou klientov

a narastajúcim dopytom klientov po concierge službách v Českej republike bolo v roku 2014 prijaté rozhodnutie o otvorení novej pobočky v Prahe, čo odzrkadľovalo snahu dostať sa bližšie ku klientom a zefektívniť procesy pri riešení požiadaviek.

„Najväčšou výzvou v súčasnosti je udržanie si vysokého štandardu poskytovaných služieb.“

Zabezpečenie gazdinky na upratovanie domácnosti, doučovanie pre deti či vybavenie servisu auta sú najčastejšími požiadavkami klientov v oblasti rodina a domácnosť. Do tejto kategórie spadajú množstvo drobných, ale aj veľkých nákupov bežných či menej bežných vecí, z ktorých každá má pre klienta osobitný význam, a to nielen z pohľadu šetrenia jeho času. Vypustením bežných povinností z mysle má klient možnosť sústrediť sa na aktivity, ktorým sa chce v danom čase venovať, či už sú osobného alebo pracovného charakteru. Osobitnú

kategóriu predstavuje zdravotná starostlivosť, ktorá je z hľadiska vybavovania a diskretnosti veľmi citlivou záležitosťou. Klientom v týchto prípadoch vyhľadávame špičkových špecialistov, či už doma alebo v zahraničí, a v prípade potreby zabezpečíme aj tzv. second opinion, ak chcú od iného odborníka zistiť, či bol postup liečby zvolený správne.

Rezervácie reštaurácií, návštevy kozmetických salónov a zabezpečovanie vstupeniek na akékoľvek športové alebo kultúrne podujatia tvoria významnú časť požiadaviek v kategórii životný štýl. Klienti zvykli vyhľadávať lístky sami a často sa stávalo, že premeškali spustenie predaja a nešli sa im dobré miesta, prípadne vôbec žiadne. TheConcierge ich odbremení aj od tohto, pretože sledovaním kalendára podujatí v požadovaných lokalitách a zasielaním pravidelného mesačného newslettera ich informuje v dostatočnom časovom predstihu o pripravovaných kultúrnych a športových podujatiach. Ak sa napriek tomu klient rozhodne až na poslednú chvíľu, že by rád na vybrané podujatie išiel, sú prípady, keď sa podarí prostredníctvom bohatej siete kontaktov zabezpečiť aj vypredané vstupenky. A to nielen na Slovensku, ale celosvetovo.

Cestovanie a realizácia itinerárov na mieru sú požiadavky, ktoré si vyžadujú špeciálnu pozornosť a kreativitu hlavne pri scestovaní klientoch, ktorí sa do určitých destinácií pravidelne vracajú a hľadajú miesta mimo základných turistických trás.

„TheConcierge si zakladá na tom, aby klienta poznali osobne.“

V týchto prípadoch prebieha práca na individuálnych itinerároch presne podľa požiadaviek a záujmov klienta, či už v oblasti bežného relaxu, safari, dobrodružných ciest poznávacích zájazdov, plavieb, gurmánskych ciest či adrenalínových, alebo športových zážitkov. Zabezpečenie vysnívaných vlí či prenájmy štylových športových automobilov, alebo jacht priamo v mieste pobytu sú v súčasnosti veľmi žiadané. Klienti čoraz viac vyhľadávajú oddych na miestach zabezpečujúcich úplné súkromie a ticho v prírodnom prostredí, ale zároveň pri zachovaní najvyššieho štandardu poskytovaných služieb.

Na druhej strane existujú požiadavky viacpočetných rodín alebo skupín, ktoré majú problémy s vyhľadaním vhodného typu ubytovania. Aj v týchto prípadoch poskytujeme klientom plnú podporu a komunikáciou priamo s hotelom sa snažíme všetky požiadavky vyriešiť pre ich spokojnosť.

V mysliach mnohých klientov je prekonanie prvotnej nedôvery otázkou vyriešenia prvých pár požiadaviek a vzájomného spoznania sa. TheConcierge si zakladá na tom, aby klienta poznali osobne a aby tí vždy vedeli, kto na druhej strane zdvíha telefón či odpisuje na emaily. V ďalšej komunikácii následne pokračuje concierge asistent, ktorý sa s daným klientom pozná, resp. už sa osobne stretli. Práve tento osobný prístup a poznanie potrieb klienta vytvárajú predpoklady na efektívne plnenie klientskych požiadaviek a na realizáciu často aj nevyhovených prianí. Ako príklad môže poslúžiť poznanie cestovateľských preferencií klienta – kde v lietadle rád sedáva, ktoré taxi služby využíva, akú hotelovú sieť preferuje či aké typy reštaurácií obľubuje.

Prehľadovanie vzájomnej dôvery ďalej pokračuje požiadavkami na zastupovanie klienta

v aukciách umeleckých diel či pri rokovaní o kúpe alebo prenájme nehnuteľností až po diskretné zastupovanie pri nákupoch luxusného alebo nedostatkového tovaru. Spokojnosť klientov a význam

„Klienti čoraz viac vyhľadávajú oddych na miestach zabezpečujúcich úplné súkromie a ticho.“

poskytovaných služieb pre nich sú pre ľudí v TheConcierge zadosťučinením a posúvajú úsilie v zdokonaľovaní procesov a komunikácie stále ďalej. Ak nastane sťažnosť alebo reklamácia klienta na dodávateľa konkrétnej služby, ktorá mu bola sprostredkovaná alebo odporučená, vždy sú hájené záujmy klienta a hľadá sa riešenie k jeho maximálnej spokojnosti. Vyššie uvedené postupy sú štandardom, ktorý chce spoločnosť TheConcierge rozvíjať a aj naďalej bude jednoznačne pokračovať v zodpovednom prístupe ku klientom a v budovaní transparentných vzťahov s nimi.