



Любой Каприз за ваши ДЕНЬГИ

МАКСИМ
ГУДС

Вы вдруг решили, что вам позарез нужно быть завтра в Лондоне на концерте Элтона Джона, а билеты, разумеется, уже давно раскуплены. У подружки, отдыхающей на Сицилии, день рождения, и хотелось бы преподнести ей букет роз. У Рене Зельвегер в последнем фильме была умопомрачительная шляпка а-ля 1930-е, надо заказать такую же для ближайшей вечеринки. Можно годами обрастать “полезными связями”, расширяя список номеров телефонов в мобильнике до трехзначных чисел, и тогда пара-тройка звонков решат большинство проблем. Но проще и быстрее воспользоваться консьерж-сервисом.

Вплоть до начала XXI века слово „консьерж“ означало лишь человека, выдающего ключи. Заодно он мог подсказать постояльцам гостиницы, где ближайшая станция метро или магазин и в каком окрестном кабачке лучшее пиво. Однако запросы людей в пятизвездочных отелях часто ставили в тупик и выдавших виды менеджеров на ресепшене. И тогда за дело взялись профессионалы.

Идея создать службу, которая по телефону решала бы все мыслимые и немыслимые запросы клиента, была впервые реализована в 2000 году, когда появилась Quintessentially — первопроходец в области lifestyle management. Ее отцом-основателем стал британский аристократ-предприниматель Бен Эллиот. Затем появились WhiteConcierge в Великобритании, Consciant и Pure Entertainment в Северной Америке.

Принцип работы компаний, предоставляющих консьерж-услуги класса люкс: вы обращаетесь к нам со своей проблемой, пожеланием, идеей — мы воплощаем ее в жизнь. Нет, это не агентства путешествий или конторы, резервирующие столики в ресторанах. Для этого есть секретарши. А вот когда они бессильны, в дело вступают консьержи. Капитал этих служб — связи и контакты по всему миру, закрытые базы данных, которые позволяют им сделать невозможное. Например, достать билеты, когда их просто нет. Или организовать приглашение на прием, куда вообще невозможно попасть за деньги. Или договориться о визите клиента в магазин (музей, парикмахерскую) во внеурочный час. В конце концов, „достать из-под земли“ то, что нужно здесь и сейчас. И шире: „Мы экономим вам время, а стало быть, деньги. Ведь вы цените свое время?“

Кстати, о деньгах. Работают консьерж-службы не „из процента“ с заказов (да это и не всегда возможно; как, например, „оценить“ такую услугу: чтобы решить кроссворд, один из клиентов Consciant попросил узнать название самого старого отеля в Нью-Йорке), а по принципу годового взноса. Деньги просят немалые, но в итоге экономят клиенты еще больше — иначе этот бизнес не расцвел бы в 2000-х.

И даже кризис его нисколько не подкосил, разве что у клиентов появились новые запросы. Так, в США миллионеры отходят от показного потребления, предпочитая, например, договариваться о покупках в дорогих магазинах уже после официального закрытия. А WhiteConcierge недавно внедрила услуги „торга“ для клиентов, которые ищут лучшие цены, но стесняются торговаться. Catalonia VIP Services помимо традиционного набора стала предлагать услуги по адап-



тации россиян, приезжающих в Испанию на длительный срок. Подбор жилья, курсы испанского и каталонского языков, подключение телефона, получение прав — от элементарного до самого сложного.

Клиентом консьерж-службы можно стать по-разному. Кто-то вступает в клуб, каковым позиционирует себя Quintessentially. Кто-то автоматически становится объектом опеки, получая платиновую карточку банка (многие из них либо создали свои службы, либо заключили договоры с уже существующими). Подобным образом устроена и служба Vertu Concierge. Услуги ее доступны тем, кто владеет одноименным телефонным аппаратом любой модели. Нажав на расположенную на нем кнопку, можно связаться с оператором Vertu Concierge.

Чтобы понять, с какими просьбами приходится сталкиваться сотрудникам консьерж-служб, лучше перейти к конкретным примерам.

Вот, например, некоторые запросы, с которыми клиенты обращались в службу Vertu Concierge:

* Торт Sacher должен быть доставлен с курьером в Кувейт на следующий день. Запрос поступил в воскресенье. Кондитерская отеля Sacher в Вене приготовила торт около полудня в понедельник, а затем он был отправлен самолетом в Кувейт.

* Клиент хотел забронировать столик в ресторане Oceaneгу в Суэтле на 6 вечера. Он также хотел, чтобы к 6.30 были доставлены 99 алых роз, а к 9.30 — большой торт, сделанный Saltys, с надписью: I love you.

* Клиент из Бейрута хотел воспользоваться услугами салона знаменитого парикмахера Копполы, находящегося недалеко от аэропорта Милана. Его рейс прибывал в Милан в 11.20 утра, и Vertu Concierge помогла организовать стрижку у лучшего стилиста салона в час ночи.

* Клиент, мчавшийся на шоссе во Франции, на всякий случай пожелал узнать, какова максимальная скорость, разрешенная французскими правилами дорожного движения!

А вот выполненные заказы, составляющие предмет гордости Quintessentially:

* Этой весной во время транспортного коллапса, вызванного извержением вулкана Эйяфьят-

лайокудль, московское отделение клуба организовало возвращение клиентов службы из Европы, прикрепив дополнительный вагон к поезду Париж—Москва.

* Одной семейной паре организовали ужин... на айсберге.

* Quintessentially первой получила разрешение для своих клиентов взобраться на здание Сиднейской оперы, чтобы можно было в новогоднюю ночь 2010-го посмотреть фейерверк с самой верхушки „паруса“.

* На день рождения одного из членов клуба приехала целая цирковая труппа.

* Для группы клиентов было организовано полноценное приключение в стиле Индианы Джонса в Иордании. Участников „игры“ тренировали бывшие сотрудники



Работают консьерж-службы не “из процента” с заказов, а по принципу годового взноса. Деньги просят немалые, но в итоге экономят клиенты еще больше — иначе этот бизнес не расцвел бы в 2000-х.

английской разведки (MI6). Миссия игры — найти скрытые в пустыне сокровища, освободить заложников, которые были потеряны в лабиринтах восточного рынка. А затем в качестве „поощрения“ для группы был организован специальный доступ в руины Петры.

* А есть и такие клиенты, которые просто звонят своему консьержу из другой страны, чтобы узнать, который час по местному времени.

Наиболее интересные „эпизоды“ из работы World Signia:

* Клиент заблудился в Шанхае. Поняв, что самостоятельно ему до отеля уже не добраться, он позвонил в консьерж-сервис. Там сразу же нашли человека, владеющего мандаринским диалектом китайского языка, который по телефону попросил местного жителя проводить туриста до гостиницы.


* Для проведения свадебного обряда по индийским традициям в



Лондоне потребовался настоящий живой слон. Он стал свадебным „экипажем“ для невесты и жениха, при этом консьерж-служба взяла на себя решение всех административных вопросов, связанных с проходом слона по центру города.

* Посмотрев новый фильм с Брэдом Питтом, владелец карты Signia очень захотел купить такую же куртку, как у голливудской знаменитости. Сотрудники связались со своими партнерами в Голливуде, узнали все об этой куртке и вскоре доставили ему точно такую же.

Руководители подобных компаний не скрывают, что основной интерес для них представляют именно „экстравагантные“ клиенты, способные потратить на lifestyle не менее 15 000 долларов в месяц. Для них добывается любая информация и выполняются самые невообразимые заказы. Но на практике такие запросы в стиле „миссия невыполнима“ составляют не более 10—15 процентов от общего количества заявок. Остальное приходится на вполне „благонамеренные“ просьбы: бронирование гостиницы, когда „свободных номеров нет“, аренду автомобиля, доставку цветов адресату в другой стране, билетов на финал чемпионата мира по футболу или концерт Пласидо Доминго.

Если в двух словах, то в большинстве случаев консьерж-служба просто экономит несколько часов жизни. Но в тех самых 10—15 процентах случаев еще и дарит несколько минут счастья. Пусть не живой слон, но получить в подарок два билета в Венскую оперу („Вылет завтра, будь готова к шести, дорогая“) — разве это не маленькое чудо, которое запоминается на всю жизнь? 

ПОЛЕЗНЫЕ ССЫЛКИ

Quintessentially — самая известная на сегодняшний день компания отрасли. Штаб-квартира находится в Лондоне, но работает по всему миру, в том числе есть отделение в Москве. Вступить в этот закрытый английский клуб можно, приобретя клубную карту (подробности на сайте). Отличительная черта Quintessentially — одинаковая стоимость клубных карт по всему миру: в Лондоне, Москве, Нью-Йорке и Кейптауне. Основные виды годовых карт: Dedicated за 2 500 фунтов, Elite Bespoke за 10 000 фунтов (по приглашению доступен уровень Global Elite за 24 000 фунтов).

www.quintessentially.com

Pure Entertainment Group Inc. базируется в Монреале, Канада, соответственно обслуживает клиентов пока только на английском и французском языках. Регистрация через сайт. Новым клиентам предоставляется бонус — право провести ночь с ужином в отеле высшего класса в любом городе по их выбору. Предлагаются три уровня членства: Essential — начиная с 12 000 долларов, Dedicated — 35 000 и Corporate — 75 000. Это вступительные взносы, впоследствии члены клуба платят уже гораздо меньшие суммы годовых.

www.purentonline.com

Сервисная компания **Prime** базируется в Англии, имеет отделение в Москве. Членство в клубе — годовое. Предлагаются три уровня: Single/Couple/Family за 3 000/5 000/8 000 евро соответственно. Также в клубе есть корпоративное направление, когда членами клуба становятся клиенты или топ-менеджмент банков, инвестиционных компаний, retail-компаний и т. д. Здесь стоимость и программа обслуживания подбираются индивидуально под партнера.

<http://primeconcept.co.uk>

Vertu Concierge является бесплатной услугой в течение первого года после покупки телефона (оплачивается только связь), далее — по подписке. Стандартный пакет услуг стоит 960 евро, VIP-услуг — 5 335.

www.vertu.com

„Комт де Сьерж“ — российская служба с месячной оплатой. Три уровня: VIP-Family Service — 10 000 рублей, VIP-Private Service — 7 500, Standard Call-Center — 3 500 рублей.

www.comtedc.ru

Catalonia VIP Services — молодая компания, хорошо зарекомендовавшая себя на рынке предоставления услуг для русских туристов в испанской провинции Каталония и, разумеется, в ее столице Барселоне.

www.cvs-vip.ru/ru/index.php

Apple Concierge — еще один игрок рынка, имеющий российское происхождение. Стоимость составляет 4 990 евро в год.

www.apple-concierge.com