

Coś dla wymagających

Obsługa spraw *concierge* w błyskawicznym tempie stała się standardową usługą w branży assistance, zajmującą drugie miejsce po assistance komunikacyjnym. — JOANNA BELZA

Dzięki rosnącej świadomości społecznej wzrosła zarówno liczba osób korzystających z assistance, jak i częstotliwość korzystania z tych świadczeń. Obserwujemy nie tylko większą liczebność firm, które dołączają assistance do swojej oferty, ale również większą różnorodność zainteresowanych tymi produktami. Co więcej, zgodnie z nowymi potrzebami społecznymi powstały nowe produkty assistance, a standardowe świadczenia uległy dalszej modyfikacji.

Obserwujemy ciągły wzrost liczby połączeń przychodzących oraz liczby obsługiwanych programów. Najszybszy wzrost zanotowaliśmy w sprawach *concierge*.

Concierge w błyskawicznym tempie stała się standardową usługą w branży assistance, drugą po assistance komunikacyjnym. W maju 2007 r. obsługiwaliśmy tylko parę spraw tego typu, a już w tym samym miesiącu rok później ponad 100. Co więcej, liczba ta od maja 2008 r. wykazała tendencję zwykłą, dochodząc do kilkuset spraw *concierge* obsługiwanych pod koniec ubiegłego roku. Najwięcej przypadków mieliśmy w sezonie wakacyjnym (pomoc w szybkiej i profesjonalnej realizacji planów wakacyjnych) oraz w okresie listopad-grudzień (usługi związane z wypoczynkiem sylwestrowo-zimowym). Po analizach porównawczych roku 2007 oraz 2008 r. okazało się, że w segmencie *concierge* zanotowano w ciągu roku aż 500% wzrost.

PRZYCZYNY WZROSTU

Zmieniające się potrzeby klientów instytucji finansowych

Coraz wyższe dochody Polaków sprawiają, iż rosną oczekiwania klientów instytucji finansowych. Bogatsze społeczeństwo jest bardziej zapracowane, ale również świadome tego, co mu się należy. Coraz częściej wybierane są takie nośniki informacji, które w szybki i łatwy sposób znajdują potrzebne dane (przykładem może być coraz popularniejsze wykorzystywanie internetu w telefonach komórkowych). Rosnące oczekiwania klientów znajdują również odzwierciedlenie w coraz większym zainteresowaniu dedykowanymi, dodatkowymi świadczeniami, tj. *concierge*.



Joanna Belza,
Head of PR&Marketing
Europ Assistance Polska.

Dysponująca wyższymi dochodami grupa klientów uczy się bardzo szybko wydawać zarobione pieniądze, aby kupić sobie trochę cennego czasu. Odpowiedzią na ich potrzeby jest właśnie serwis *concierge*.

Usługa dodana do różnych produktów ubezpieczeniowych

Pomimo iż *concierge* jest najczęściej dołączany do produktów bankowo-ubezpieczeniowych, zwłaszcza do najbardziej prestiżowych kart kredytowych, to ostatnio można zauważyć dołączanie tego dodatku do wariantów VIP w programach assistance komunikacyjnego czy ubezpieczeniowych, np. home assistance, jako wzbogacenie ubezpieczenia mieszkania.

Pakiet usług ograniczony jedynie pomysłowością klienta

Concierge to bogaty w świadczenia pakiet, którego granicą jest kreatywność klientów (oczywiście wraz z kodeksem etycznym i dobrymi manierami).

Sprawy *concierge* można podzielić na:

- ➔ związane z organizacją wolnego czasu, np. rezerwacja wszelkiego rodzaju biletów (kino, teatr, koncert), rezerwacja hotelu, restauracji, wynajęcie oraz podstawienie samochodu zastępczego, limuzyny z kierowcą;
- ➔ związane z usługami doradczymi, np. wybór najlepszej lokalizacji, środków komunikacji czy optymalnej ceny danego sprzętu AGD;
- ➔ związane z kwestiami informacyjnymi, np. pełna informacja o rozrywkach czy wydarzeniach w danym miejscu i czasie;
- ➔ związane z organizacją różnego rodzaju pomocy w codziennych czynnościach: organizacja usług drobnej pomocy domowej, opieki nad dziećmi, dostarczenie kwiatów pod wybrany adres.

Wygodna usługa dla singli

Jest to wygodna usługa dla tzw. singli. Zapewnia bowiem rozrywki i wyjazdy podróźnicze, w tym m.in. szyte na „miarę” wyjazdy na wyprzedaże kolekcji modnych projektantów czy na pokazy mody, organizacja domowej wizyty stylisty, wizazysty czy organizacja przyjęcia urodzinowego.

Dodawanie nowych udogodnień dla użytkowników

Serwis *concierge* jest źródłem cennych informacji o ciekawych wydarzeniach kulturalnych, które zgodnie z życzeniem klienta mogą zostać umieszczone w liście informacyjnym, a następnie przesłane pod wskazany przez niego adres. Taka informacja, uwzględniająca zainteresowania danej osoby, jest nie tylko przypomnieniem o nadchodzących wydarzeniach, ale również stanowi całkowicie zindywidualizowaną ofertę dla danego klienta.

Kompleksowość

W krótkim czasie serwis *concierge* stał się usługą kompleksową. Na przykład do typowych spraw, tj. rezerwacji samolotu czy hotelu, dodana została możliwość zorganizowania pełnej oferty wyjazdu zagranicznego, np. wybór środka transportu oraz hotelu, następnie organizacja na miejscu różnych form rozrywki i wypoczynku oraz opracowanie listy miejsc, które warto zwiedzić na miejscu.

PROFIL UŻYTKOWNIKA

Większość (90%) użytkowników serwisu *concierge* to osoby regularnie korzystające z tej usługi. W tej grupie są też klienci wykazujący się dużą aktywnością (korzystają z serwisu kilka razy w miesiącu). Znamy ich potrzeby i szybciej możemy dopasować się do ich oczekiwań poprzez znalezienie najlepszej (czyli zgodnej z ich oczekiwaniami) oferty/produktu itp.

Wśród klientów można rozróżnić dwie grupy:

- ⇒ bardzo zamożnych, którzy doceniają luksus i są skłonni ponieść nawet dodatkowe koszty związane z realizacją usług, oczekując realizacji wyszukanych usług na bardzo wysokim poziomie;

⇒ średnio zamożnych, którym usługi *concierge* służą do minimalizacji wydatków i którzy oczekują przede wszystkim doradztwa przy wyborze produktu czy usługi.

NAJPOPULARNIEJSZE ŚWIADCZENIA

Większość realizowanych usług ma zaoszczędzić czas klienta – poszukiwanie, porównanie, zakup produktu/usługi. Według naszych statystyk 60% wszystkich spraw *concierge* to usługi doradcze, 35% to organizacja różnych przedsięwzięć na życzenie klienta, 5% to usługi niestandardowe (np. wypożyczenie samochodu marki Ferrari z zagranicy, gdyż te samochody nie są dostępne w polskich wypożyczalniach).

Do najczęstszych spraw należą te związane z organizacją wolnego czasu: rezerwacja wszelkiego rodzaju biletów (kino, teatr, koncert), rezerwacja hoteli, restauracji, zakup biletów lotniczych lub organizacja całego wyjazdu. Do powyższych dochodzą usługi doradcze – wybór najlepszej lokalizacji, środków komunikacji, optymalnej ceny oraz kwestie informacyjne (od numerów telefonów czy lokalizacji obiektów wszelkiego rodzaju, do pełnych informacji o rozrywkach czy wydarzeniach w danym miejscu i czasie). Nieustającym zainteresowaniem cieszy się możliwość zamówienia kwiatów.

Klienci często łączą wiele ww. usług w jeden duży zbiór, w którym możemy znaleźć większość spośród najpopularniejszych spraw załatwianych przez

Przykłady niestandardowych usług *concierge*

- ⇒ Organizacja wyjazdu na wyścig F1 do Monaco – znalezienie najlepszego połączenia lotniczego i zakup biletów lotniczych, znalezienie odpowiedniego hotelu, zakup biletu na wyścig – loża VIP, organizacja wycieczki jachtem po morzu z uprawnionym sternikiem, organizacja wycieczki z przewodnikiem po Nicei i Cannes, organizacja czasu wolnego (wyjścia wieczorne, informacja o atrakcjach turystycznych, zakup biletów).
- ⇒ Pełna organizacja zaplecza technicznego dla firmy – wyszukanie ofert wyposażenia sklepu (wózki widtowe, sprzęt biurowy, komputery itp.), ustalenie najkorzystniejszej ceny, zamówienie powyższych produktów, wyszukanie ofert kancelarii prawnych oraz firm sprząających i ochroniarskich.

konsultantów *concierge*. Tego typu kompleksowa obsługa klienta wiąże ze sobą usługi nie tylko zapewniające pomoc w często trudnych do zorganizowania sprawach (takich, jak bilety na oblegany koncert czy znalezienie optymalnego połączenia w odległym mieście), lecz również tych, których organizacja bywa po prostu czasochłonna i żmudna (zorganizowanie lektora do nauki języka obcego za granicą). Do tej pory odbiorcy korzystali z usług *concierge* głównie w celach prywatnych, szukając informacji na temat możliwości spędzenia wolnego czasu na urlopie za granicą, czy potrzebując wsparcia przy organizowaniu imprez okolicznościowych, jednak coraz częściej pomoc *concierge* jest wykorzystywana w celach służbowych, przy okazji różnego rodzaju wydarzeń i wyjazdów firmowych. Przykładami tego typu kompleksowych usług mogą być:

- Pomoc w organizacji wyjazdu na koncert – wyszukanie najlepszego połączenia lotniczego, pomoc w znalezieniu i wyborze hotelu, rezerwacja pokoi, zorganizowanie biletów na koncert oraz transportu z hotelu na koncert i z powrotem, informacja na temat lokalnych atrakcji turystycznych i kulturalnych w tym czasie;
- Organizacja wyjazdu dla grupy pracowników na naukę języka angielskiego w Szkocji – znalezienie najlepszego połączenia lotniczego, dobór odpowiedniego poziomu kursu, biorąc pod uwagę zaawansowanie uczestników, wyszukanie adekwatnego hotelu, pomoc w zaplanowaniu czasu wolnego, jak np. organizacja dwóch wycieczek po miejscowych atrakcjach turystycznych wraz z przewodnikiem czy udzielanie informacji o innych ciekawych miejscach, do których uczestnicy wyjazdu mogą się udać.



Obopólne korzyści

Obszarem, w którym wciąż funkcjonują bezpłatne okotobankowe usługi, w tym ubezpieczenia, są karty kredytowe, w szczególności prestiżowe: Gold, Platinum i inne dostępne dla określonej grupy klientów, np. Visa Aquarius w MultiBanku. W przypadku tych kart, obok parametrów finansowych właśnie wartość dodana jest często impulsem zachęcającym do zakupu produktu. W naszym banku *concierge* do kart kredytowych oferowane jest bezpłatnie. Klienci ponoszą oczywiście koszty zamawianych usług, jednak obsługa i wsparcie banku, np. przy zamówieniu biletów do kina czy rezerwacji samochodu, są bezpłatne. Z tych rozwiązań korzystają osoby, które świadomie wybierają „plastik” noszony w portfelu. Decydując się na wybór karty, warto więc przeanalizować ofertę i skorzystać z dodatkowych usług, jeżeli pojawi się okazja. Produkty ubezpieczeniowe na stałe wpisały się w ofertę instytucji proponujących kredyty. Dodatkowo wiele banków dąży do wprowadzenia modelu pozwalającego na obsługę wszystkich potrzeb finansowych w jednym miejscu. Wielofunkcyjna platforma działająca np. w systemie direct, to dla klientów istotna oszczędność czasu i kosztów wynikających z korzystania z oferty pakietowej. Dla banków to kolei dodatkowe źródło przychodów ze sprzedaży produktów okotobankowych i szansa na zbudowanie długofalowych relacji z klientem.

TOMASZ RACZYŃSKI, odpowiedzialny za produkty ubezpieczeniowe w MultiBanku

PRZYSZŁOŚĆ

Concierge będzie coraz popularniejsze ze względu na profesjonalną obsługę oraz wygodę w jego użytkowaniu. Ze względu na wprowadzanie *concierge* do kolejnych, nowych produktów, liczba obsługiwanych spraw będzie wciąż wzrastać, jednak już nie w takim tempie, jak w ciągu ostatnich 2 lat, kiedy to usługa *concierge* dopiero zyskiwała na popularności w polskim społeczeństwie. Przewidujemy, że przy obsłudze spraw *concierge* będziemy otrzymywać coraz więcej niestandardowych zapytań. Usługi kompleksowe, obejmujące organizację całego przedsięwzięcia (wesela itd.) będą coraz popularniejsze. Wszystko to będzie wymagało większej wiedzy i umiejętności organizacyjnych od konsultantów, jak również szybkiego reagowania na potrzeby klientów indywidualnych poprzez regularne wprowadzanie nowości w serwisie *concierge*, oferowanym przez firmy assistance. □