

## Helikopter w Dubaju dla wybranych



RAFAL GUDZ

♦Do nietypowych oczekiwań klientów należy przelot helikopterem

### USŁUGI CONCIERGE

**Zakup prezentu, zorganizowanie biletów na koncert, rezerwacja stolika w restauracji. Zapracowani posiadacze prestiżowych kart kredytowych czy ubezpieczeń z rozbudowanym zakresem assistance często mają dostęp do takich usług**

Concierge to usługa polegająca na organizacji różnych świadczeń na życzenie klienta, oczywiście w granicach zdrowego rozsądku, norm prawnych i dobrych obyczajów. Najpopularniejsze usługi to zakup biletów na koncerty, do teatru, biletów lotniczych, prezentów, rezerwa-

cja hotelu, załatwienie niani do dziecka czy dostawy kwiatów pod wskazany adres. Firmy działające w tej branży z dużym wyprzedzeniem rezerwują bilety na ważne imprezy, by potem sprostać oczekiwaniom swoich klientów.

Oczekiwania te bywają czasami nietypowe. Firma **Europ Assistance Polska** organizowała już na zlecenie klientów trzytygodniową wyprawę do Azji, przelot helikopterem nad Dubajem, zakup ferrari na targach motoryzacyjnych w Genewie.

Concierge zyskuje na popularności. W ubiegłym roku Inter Partner **Assistance** zrealizowało blisko 40 proc. więcej usług niż w 2006 r. – mówi Jacek Koniecz-

ny, dyrektor Departamentu Handlowego Inter Partner **Assistance** Polska. – Coraz większe zainteresowanie concierge jest m.in. wynikiem bardziej precyzyjnego profilowania tych świadczeń, łatwiejszego dostępu do nich, intensywniejszych działań marketingowych.

Nadal jednak nie wszyscy klienci wiedzą, że mają prawo do skorzystania z takiej usługi i że za zlecenie znalezienia hydraulika czy niani nie muszą płacić. Klient pokrywa oczywiście koszty usługi czy rzeczy, którą zamówił. Tak więc płaci za bilety na koncert, ale nie płaci za organizację ich zakupu i dowóz.

Nie każdy klient może liczyć na tak rozbudowane usługi jak organizacja podróży po Azji. Wszystko zależy od umowy i produktu, do którego concierge jest dołączone. Z najbogatszej oferty korzystają klienci private bankingu.

– Banki skupiają się teraz na indywidualnych potrzebach swoich prestiżowych klientów – mówi Jacek Konieczny. – Produkty są coraz bardziej spersonalizowane i dopasowane do potrzeb zawodowych, pasji, wieku. Na rynku pojawiają się więc specjalne pakiety dla przedsiębiorców, młodych matek itp.

Concierge jest dodawane do ubezpieczeń turystycznych, majątkowych, samochodowych (wraz z **assistance**). Czasami towarzyszy prestiżowym kartom kredytowym. Usługi można też

wykupić niezależnie. Na przykład Noble Concierge oferuje indywidualnym klientom – za 6 tys. zł rocznie – kartę obejmującą szeroki zakres świadczeń. W firmie Twój Asystent 24 można wykupić pakiety w cenie od 129 do 899 zł miesięcznie.

Żeby skorzystać z usług, trzeba zadzwonić pod wskazany w umowie numer telefonu. – W przyszłości dostęp do prywatnego asystenta będzie jeszcze łatwiejszy. Funkcja alarmowa **assistance** będzie mogła łączyć się z funkcją lifestylową

– prognozuje Jacek Konieczny. – Takie możliwości stwarzają współczesne technologie.

Do telefonów komórkowych można dodać aplikację z loginem banku, zawierającą informacje na temat ubezpieczeń klienta. Może ona służyć zarówno do wezwania pomocy, zamówienia dowolnej usługi, jak i do uzyskania informacji. Wybierając odpowiednią opcję w telefonie, klient może połączyć się z poszukiwanym przez siebie specjalistą.

Regina Skibińska