

M

Można wszystko zrobić samemu. Przeszukać Internet, czytać fora, wyliczać koszty, porównywać. Później obdzwonić kilka miejsc i sprawdzić wybrane wcześniej opcje. Można jednak przetrzucić sprawy organizacyjne na profesjonalistę.

- Klienci detaliczni dopiero przekonują się do concierge, który na początku był usługą przeznaczoną tylko dla klientów bankowości prywatnej - mówi Małgorzata Anczewska, dyrektor bankowości prywatnej BRE Banku.

Teraz ten rodzaj usługi jest dołączany bezpłatnie do większości kart płatniczych i wielu ubezpieczeń. Ważne jednak, by pamiętać, że concierge [wym.: konsjerż] jest jedynie organizacją pomocy, zatem już za samą usługę płaci klient.

- Główną zaletą jest na pewno wygoda. Trzeba zapamiętać tylko jeden numer telefonu, aby uzyskać pomoc w wielu sprawach - mówi Ryszard Grzelak, prezes **Europ Assistance Polska**.

Polacy najczęściej korzystają z concierge, zamawiając bilety lotnicze i hotel, ale także szukając porad prawnych. Dużym powodzeniem cieszy się pomoc w razie kradzieży karty czy telefonu komórkowego, rezerwacja biletów do teatru lub stolika w restauracji w różnych zakątkach globu, doręczenie prezentów czy informacji o adresach i godzinach pracy aptek.

- Nasi klienci, którzy skorzystali już z serwisu, przekonują się do niego i dzwonią ponownie - mówi Michał Walęczak, dyrektor pionu bankowości prywatnej Pekao.

Niektórzy ludzie dzwonią z pytaniem o najbliższy sklep ze zdrową żywnością, kiedy indziej klientka poinformowała ze szpitala centrum alarmowe, że w jej mieszkaniu został pies.

Większe wyzwania pojawiają się w przypadku klientów bankowości prywatnej. Ich pakiety concierge są dużo bardziej rozbudowane, a zlecenia znacznie mniej typowe. Jeden z dzwoniących poprosił o przygotowanie oferty zakupu prywatnej wyspy, kto inny - jazd testowych ferrari, zanim ostatecznie zdecydował się na jego kupno.

Zrób to nie sam



ILLUSTRATION WODKIS CORBIS

ZUZANNA REDA

To nie jest propozycja dla złotej rączki czy Zosi Samosi. Ale jeśli ktoś chce mieć z głowy sprawy związane z organizacją wakacji, imprezy czy sprzedażą domu, to można poprosić o pomoc specjalistę

- Naszym zadaniem jest umożliwić klientom realizacji pomysłów na pierwszy rzut oka niewykonalnych. Kluczowy jest przy tym profesjonalizm, w tym dyskrecja - zaznacza Ryszard Grzelak.

Jeden z ubezpieczycieli wspomina organizację prywatnego spotkania z piłkarzami po meczu AC Milan - Inter Mediolan podczas spotkania derbowego w Mediolanie. Teraz w realizacji jest zakup wartej kilka tysięcy euro torebki Birkin firmy Hermes. Paryż opuszcza tylko pięć takich torebek tygodniowo, więc czeka się na nie nawet dwa lata. I nie ma znaczenia, czy kupującą jest Doda czy Victoria Beckham.

Z usługi concierge można skorzystać także przy kupnie biletów na turniej wielkoszlemowy, pokazy mody czy wstęp do elitarnego nowojorskiego klubu Pink Elephant. Nie chodzi tylko o przedostanie się przez wyjątkowo wyśrubowane kryteria doboru gości, ale także o możliwość wstępu do czterech sal, o których wiedzą tylko wybrani goście klubu.

Inne zlecenia, z jakimi miały do czynienia firmy oferujące takie usługi w Polsce, to przetransportowanie luksusowego jachtu z Mazur do Chorwacji, organizacja prywatnej lekcji z gwiazdą golfa Peterem Bronsonem czy wyjazd na wyścigi Formuły 1 do Kuala Lumpur.

Wśród nietypowych próśb klientów jeden z ubezpieczycieli wspomina panią, która zwróciła się z prośbą o pomoc w związku z urodzinami męża - kolekcjonera militariów. Od firmy otrzymała trzy propozycje: lotu myśliwcem, wizyty na strzelnicy lub jazdy czołgiem. Ostatecznie jubilat pokierował czołgiem i nawet mógł staranować cel - ścianę z cegieł.

- Naszym jedynym ograniczeniem jest wyobraźnia klienta - zapewnia Ryszard Grzelak.

Legendą obrosła historia klienta, który niewiele przed północą zadzwonił na linię concierge, mówiąc: „Jadę z Katowic, za 25 min będę na 12. kilometry trasy A4 w stronę Krakowa. Niech ktoś czeka na mnie z bukietem 50 róż. Tylko ani minuty spóźnienia, pędzę do żony na poród”. Przystanął tylko na moment, by odebrać kwiaty. ■