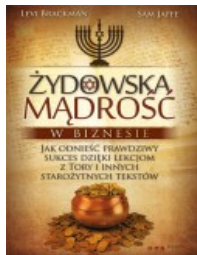


Karty
Zamów kartę
Znajdź bankomat
Wiadomości
Oferta banków
Narzędzia
Poradniki
Forum

Sprawdź ofertę
Noble Bank
Citi Handlowy
Deutsche Bank
Credit Agricole
Bank Millennium
MultiBank
PKO BP
mBank

Księgarnia



[Żydowska mądrość w biznesie. Jak odnieść prawdziwy sukces dzięki lekcjom z Tory i innych starożytnych tekstów](#)

Cena: 34,90 zł

Słownik - Karty

Wpisz szukane słowo

Stop-lista:

Lista zastrzeżonych kart płatniczych. Karty mogą się znaleźć na liście z ...

[zobacz pozostałe hasła...](#)

Źródło: [Malwina Wrotniak - Bankier.pl](#)

2011-11-02 08:55

Gdzie diabeł nie może, tam konsjerża pośle



Jeśli masz w banku status cenionego klienta, zapłaciłeś za usługę, a później złożyłeś wyrafinowane zlecenie do wykonania - wiedz, że w tej sprawie pewnie już coś się dzieje. Specjalne zespoły obsługujące klientów serwisu *concierge* dwoją się i tróją, by spełnić twoje zachcianki.



Po ponad 20 latach wolnego rynku nastąpił w końcu czas, kiedy wystarczy zapłacić, żeby wymagać. Co prawda oferta bycia na każde żądanie klienta wciąż jest limitowana, nie ma jednak (albo prawie nie ma) limitu możliwości, gdy pada hasło "zlecenie do wykonania".

Branża, która nie zna bez ograniczeń

Coraz częściej zakup karty kredytowej, konta lub polisy kończy się nabyciem pakietu pomocowego modnie zwanego *concierge*. Usługa prywatnego asystenta kusi klientów możliwością skorzystania z szybkiej pomocy fachowców - bez względu na charakter zlecenia i porę dnia.

Choć beneficjentami usług *concierge* są klienci banków czy ubezpieczycieli, realizacją zadań zajmują się podmioty z innej branży. Za największymi i najsprawniejszymi z nich stoją międzynarodowe firmy assistance, zatrudniające tysiące pracowników na kilku kontynentach. Wyobraźnia klientów nie zna przecież granic.

Gdzie asystent nie dotrze?

Pomoc w ramach usługi *concierge* zwykle nie obejmuje krajów pozostających w stanie wojny lub niestabilnych politycznie (np. Somalia, Irak, Afganistan, Korea Płn.). Nie wykonuje się też usług wykraczających poza obowiązujące zasady prawa i dobrych obyczajów.

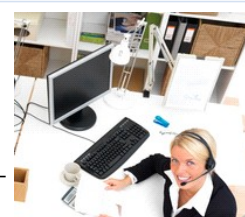
Próbowaliśmy się dowiedzieć, o co najczęściej proszą klienci usług *concierge*. Ankieta skierowana przez portal Bankier.pl do podmiotów realizujących takie zlecenia przerodziła się w katalog kilkudziesięciu niecodziennych próśb klientów, zaskakujących nawet doświadczonych pracowników działów.

Nieosiągalne ma stać się możliwym. Natychmiast

Niepisana zasada mówi, że wszystko jest kwestią odpowiednio wysokiej zapłaty. Nawet choćby to miało być spotkanie z papieżem. Z taką prośbą zmierzli się pracownicy Europ Assistance, organizując na życzenie klienta udział w zamkniętym koncercie muzyki klasycznej dla Benedykta XVI w Watykanie. Wśród klientów usługi *concierge* nie brakuje fanów sportu. Ta sama firma przygotowywała spotkanie z piłkarzami AC Milan i Inter Mediolan, w Noble Concierge zaś organizowano nagranie filmu wideo z życzeniami ślubnymi od zawodników ulubionego klubu piłkarskiego klienta. Do niedawna klasyką gatunku można było nazwać zakup biletów na skoki Adama Małysza, dodajmy - potrzebnych na cito.

Concierge - nietypowe zlecenia klientów

- Znalezienie właściciela źle zaparkowanego samochodu i poproszenie o przestawienie auta
- Wręczenie upominku na pokładzie samolotu i przekazanie życzeń za pośrednictwem pilota
- Zaręczyny pod wodą podczas rejsu nurkowego
- Organizacja urodzinowego prezentu dla fana militariów - przejażdżki czołgiem i zniszczenia specjalnie wybranego



celu

- Wypożyczenie kucyka, który wręczy prezent na imprezie urodzinowej
- Imienny autograf aktora Shia LaBeoufa - z filmu „Transformers”



Wszystkie przykłady pochodzą z prawdziwych zleceń przyjętych od klientów Europ Assistance, Mondial Assistance i Noble Concierge

Klienci nie lubią czekać. Dlatego wymagają znalezienia butelki wina Château Lafite-Rothschild rocznik 1971 w kilka dni, kupna spinek do mankietów i dostarczenia ich klientowi przed spotkaniem biznesowym w 45 minut, zamówienia w noc sylwestrową jeansów ze wskazaniem konkretnego modelu spodni, organizacji z dnia na dzień 200 róż i wręczenia ich przez odpowiednio ubranego gońca tuż po zakończeniu koncertu w Wiedniu. Bywa, że klienci żądają fajerwerków - dosłownie. Trzeba wtedy błyskawicznie wyszukać i wysłać w wyznaczone miejsce fachowca, a w parze z nim - muzyka. W Noble Concierge pamiętają też nocne zlecenia: dostawę 30 cegieł o 3 nad ranem czy zamówienie sushi o podobnej porze z dostarczeniem go w 40 minut do jednego z klubów muzycznych.

Na wyżynach pomysłowości

W tej branży nie zawsze jednak czas jest największym wrogiem. Bywają zlecenia nietypowe na tyle, że w pierwszym odruchu można by się zastanawiać, czy w ogóle do spełnienia. Jeden z klientów Europ Assistance zamówił udekorowanie wnętrza samochodu kryształami Swarovskiego, inny - ekskluzywny pedicure rybkami Garra

Kiedy zostaniesz milionerem?

Milionerem chciałby być każdy, życie zyskuje wtedy nowy wymiar. Sprawdź, czy ze swoimi zarobkami masz szansę na zgromadzenie „bańki”.

Za ile lat chcesz być milionerem?	<input type="text" value="20"/>
Twoje obecne oszczędności:	<input type="text" value="5000"/> zł
Kwota odkładana co miesiąc:	<input type="text" value="1000"/> zł
Roczna stopa procentowa:	<input type="text" value="5,5"/> %

[Oblicz →](#)

Rufa, które „zjadając martwy naskórek, pozostawiają skórę gładką i nawilżoną specjalnym enzymem leczniczym”. Niełatwe było też kupienie torebki Birkin od Hermesa. – Zamówienia na torebki Hermes mogą być składane jedynie osobiście w Paryżu w siedzibie Hermesa. Liczba realizowanych zleceń jest ograniczona w ciągu roku, zatem nie każdy zainteresowany może taką torebkę nabyć. Aby spełnić życzenie klienta, nasz człowiek w Paryżu stanął w kolejce i złożył zamówienie. Zlecenie udało się zrealizować – wspomina Joanna Łazor, supervisor ds. concierge w Europ Assistance Polska.

Nietypowe prośby nie są rzadkością, ale codzienność przynosi też gros mniej spektakularnych zadań. – Najpopularniejsze obszary pomocy to podróz (rezerwacja hoteli i biletów lotniczych i kolejowych, informacja o rozrywkach) i sprawy domowe (zamawianie kwiatów dla bliskich, zamawianie taksówki, rezerwacja biletów do kina i teatru, rezerwacja stolika w restauracji) – mówi Agnieszka Walczak-Kuc, dyrektor sprzedaży i marketingu Mondial Assistance.

Ludzie do zadań specjalnych

Taka praca wymaga odporności na stres. Mimo że idzie o spełnianie życzeń klienta, na żadnym ogłoszeniu o pracę w tej branży nie figuruje służalczość. Potrzeba za to otwartego umysłu i przekonania, że wszystko da się zrobić. Za dodatkowe atuty uchodzić może znajomość „kalendarza wydarzeń kulturalnych w Polsce i zagranicą”*, „nowinek technicznych, motoryzacji, mody i innych pasjonujących zagadnień”*. Bo nigdy nie wiesz, jakie zlecenie nadejdzie wraz z kolejnym telefonem.

Malwina Wrotniak, Bankier.pl

m.wrotniak@bankier.pl

* Cytaty pochodzą z prawdziwych, archiwalnych ogłoszeń o pracę w zespołach ds. concierge.

Zobacz też:

» [Banki i ubezpieczyciele spełniają zachcianki](#)

» [Hydepark: I co po concierge?](#)

» [Home assistance: pomoc dla domu](#)

Europ Assistance

Gazeta: bankier.pl

Tytuł: Gdzie diabeł nie może, tam konsjerż pośle

Data: 02.11.2011



Komentarze do artykułu

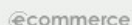
 Dodaj komentarz

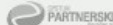
[Mapa serwisu](#) | [Reklama](#) | [Produkty finansowe](#) | [Oferta B2B](#) | [Centrum prasowe](#) | [Praca](#) | [Kontakt](#) | [Analitycy Bankier.pl](#) | [Patronat Bankier.pl](#) |  **RSS**

GRUPA BANKIER.PL:

 VAT.pl

 PIT.pl

 ecommerce

 PARTNERSKI

 twoja-firma.pl

 pnews.pl

 MamBiznes.pl

 Bankier.pl

Korzystanie z portalu oznacza akceptację regulaminu.