



APPLE CONCIERGE

Консьерж-сервис



Организация консьерж-сервиса для клиентов Банка

Задача: создание консьерж-сервиса для держателей карт Банка.

Приблизительное количество карт: любое.

Дата запуска проекта: уточняется.

Цель: консьерж-сервис должен способствовать повышению лояльности клиентов к карточным продуктам Банка, повышая их привлекательность и способствуя их маркетинговому продвижению на рынке.

Спектр услуг: туристические запросы и стандартный набор lifestyle запросов: бронирование столиков в ресторанах, рекомендации по проведению досуга и прочее.

Ценовой диапазон: от 11 USD за клиента в месяц.

Почему Вам стоит обратиться именно к нам?

Информация о компании Apple Concierge

1. Компания Apple Concierge – один из признанных лидеров на рынке консьерж-услуг в России, работающая более 5 лет.
2. В компании есть следующие подразделения:
 - **travel:** отдел осуществляет полный спектр туристического обслуживания, имея прямые договоры с основными авиаперевозчиками, отельными сетями, агентствами по прокату автомобилей, VIP-залами и пр. по всему миру, что гарантирует значительные скидки и оперативность работы;
 - **lifestyle:** профессиональные консультанты в области luxury goods & services, а также решения любых бытовых вопросов;
 - **business aviation:** в коммерческом управлении находится Challenger 605 2009 г. выпуска;
 - **курьерская служба доставки**, собственный автомобильный парк.
3. В штате компании работает 30 человек. Средний стаж сотрудников компании в данной отрасли — более 7 лет.
4. Компания имеет представительства в Украине и Азербайджане.



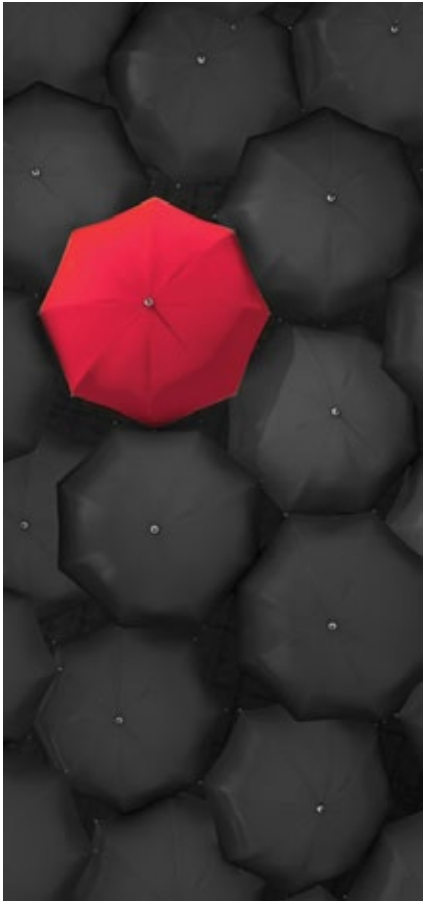
Лауреат премии
Spear's Russia
Wealth Management
Awards 2009

Почему Вам стоит обратиться именно к нам?

6 преимуществ перед секретарем и личным помощником:

1. Сервис: 24 часа, 7 дней в неделю. Круглосуточное сопровождение каждого заказа в режиме реального времени;
2. Предоставление услуг в любой точке мира;
3. Служба одного звонка: весь спектр от бытовых до финансовых услуг;
4. Более 50 000 проверенных партнеров, что гарантирует высокое качество и безопасность;
5. Гарантированные скидки на предоставленные услуги;
6. По-настоящему индивидуальный подход к каждому клиенту в лучших традициях многовековых family офисов.

Отличительные черты Apple Concierge



- Серьезная экспертиза, накопленная за 8 лет работы на рынке консьерж-услуг
- Подтвержденный опыт работы с банками в части консьерж-сопровождения клиентов премиальной категории
- Самое большое количество клиентских обращений в день по сравнению с конкурентами, что говорит о серьезной степени доверия клиентов по отношению к Apple Concierge
- Наличие у Apple Concierge собственной билетной кассы
- Скидки до 20% при бронировании туров по основным туристическим направлениям
- Готовность сотрудничать с Вашим банком по принципу White Labeling

Программа лояльности

Наши клиенты получают доступ к уникальным предложениям от более чем 50 000 партнеров Apple Concierge по всему миру вне зависимости от того, какую программу обслуживания они выбирают.

Партнерами Apple Concierge на российском рынке уже стали такие компании как «Трансаэро», холдинги Bosco di Ciliegi и Mercury, ресторанные группы Степана Михалкова и Кирилла Гусева, с которыми достигнута принципиальная договоренность о сотрудничестве.

Компании, с которыми ведутся переговоры о запуске программ лояльности:

- ресторанный группа Андрея Деллоса;
- группа компаний Crocus Group, Jamilco.

Количество участников программы лояльности Apple Concierge постоянно увеличивается. Мы так же готовы к работе по привлечению новых партнеров к существующей партнерской программе в зависимости от Ваших предпочтений.*

* Полный перечень наших партнеров представлен в приложении к данной презентации.



Корпоративное обслуживание



Россельхознадзор



Вариант реализации: call-центр white-labeling



- Мы предлагаем предоставить клиентам Банка возможность обращаться напрямую в call-центр нашей компании по специально выделенной линии. При звонке на данный номер наш сотрудник будет представляться, например «Консьерж-сервис Банка России».
- Для авторизации клиент называет свое имя, которое сверяется со списком, предоставленным Банком.
- Все заказы регистрируются в журнале LogBook, копия которого предоставляется всем заинтересованным сотрудникам Банка раз в 24 часа.
- Вся информация о клиентах (ФИО, дата рождения, номер карты и т.д.) сохраняется в CRM, которая отвечает всем требованиям безопасности, предъявляемым к программам такого рода.
- Для особо важных клиентов Банка мы можем предоставить персонального ассистента, что будет способствовать более индивидуальному общению.

Перечень услуг



Бытовые услуги

- **Оплата личных счетов клиентов раз в месяц:** коммунальные платежи, цифровое и спутниковое телевидение, мобильная связь и Интернет. Платежи могут осуществляться через одну из существующих систем оплаты (e-port, ElekPay и др.). Средства могут быть получены наличными или списаны с пластиковой карты клиента.
- **Вызов сотрудников коммунальных служб:** сантехники, электрики и т.д. В назначенное время специалист одной из сервисных служб (МСКС и др.) прибудет домой к клиенту для устранения неполадок.
- **Авто-Вело-Мото:** вызов эвакуатора, помощь при прохождении тех. осмотра, содействие в покупке или продаже автомобиля. Например, в случае поломки на дороге, клиент может обратиться к консьержу для вызова эвакуатора. Счет за услугу может быть оплачен после.
- **Услуги химчистки:** своим клиентам мы предоставляем до 30% скидки на услуги сети химчисток Сооп, а также специальные условия в других салонах.



Перечень услуг

Путешествия

- **Авиа и ж/д билеты:** у нашей компании есть собственная билетная касса. Семилетний опыт позволяет предлагать клиентам специальные цены, используя уникальную систему оптимизации тарифов. Скидки от 5 до 25%.
- **VIP-проходы:** во всех аэропортах Москвы и многих городах России и Европы по официальным ценам от поставщиков.
- **Бронирование отелей:** моментальное бронирование любых отелей по всему миру. Практически всегда гарантированные скидки от 8 до 10%.
- **Прокат автомобилей:** помимо Hertz и Avis мы работаем с агентствами Segond, Elite rent-a-car, предоставляющими прокат эксклюзивных автомобилей по всей Европе. Дисконт — до 20%.
- **Круглосуточная поддержка и сопровождение поездок:** клиенты могут обратиться в наш офис для получения любой сопутствующей информации о месте назначения: прогноз погоды, курс валют, адреса и номера телефонов магазинов и многое другое.



Перечень услуг



Стиль жизни

- **Доставка цветов.** Уникальная галерея букетов. На любой вкус и для любого повода.
- **Помощь в выборе и доставке подарков.** Индивидуальный подход. Нестандартные решения.
- **Оплата услуг.** Мобильная связь, цифровое ТВ, Интернет, коммунальные услуги.
- **Билеты в театр, на концерты и др. светские мероприятия.** В том числе закрытые.
- **Shopping-консультанты.** Актуальные тенденции мира моды. Помощь в подборе гардероба в соответствии с Вашей индивидуальностью.
- **Услуги лучших сомелье России.** Выбор подходящего вина к блюду в ресторане. Редкие экземпляры для Вашего винного погреба.
- **Art-консультанты.** Хотите приобрести картину? Обращайтесь к нам.
- **Бронирование столиков в ресторанах и клубах; SPA и салонов красоты.**
- **Информационно-навигационная поддержка.**

Все вышеперечисленные услуги Apple Concierge оказывает по всему миру



Стиль жизни (продолжение)

- **Услуги личного портного.** Приезд частного портного с SavileRow, Лондон, в Москву дважды в год.
- **Имидж-консультант.** Консультация специалиста по вопросам создания собственного стиля, выезд на дом (2 часа работы).
- **Дизайн интерьеров.** Консультация дизайнера интерьеров и специалиста по архитектурному надзору, выезд на дом. Специальные условия на разработку индивидуального дизайн-проекта.
- **Медицинские консультации.** Поиск и рекомендации специалистов, подбор клиник, запись на консультации, услуги медицинских переводчиков.
- **Услуги персонального диетолога.** Подбор профессионального диетолога с учетом особенностей клиента.

В дополнение к вышеперечисленным услугам все клиенты раз в неделю получают издание с перечнем наиболее интересных мероприятий на предстоящую неделю, специальными предложениями от наших партнеров и обзорными статьями с полезной информацией для жителей мегаполиса.

Все вышеперечисленные услуги Apple Concierge оказывает по всему миру

Примеры пакетов услуг:

Basic:

- Информационная поддержка 24/7/365.
- Бронирование столиков в ресторанах, вызов эвакуаторов, пополнение счета мобильного телефона с карты клиента и др.
- Афиша мероприятий на неделю.
- Бронирование билетов и отелей по всему миру.

Стоимость: уточняется в зависимости от количества клиентов.

Gold:

- Полный перечень услуг Travel и Lifestyle (см. выше).
- Афиша мероприятий на неделю.
- Доставка авиа и ж/д билетов, выписанных в кассе компании.
- Возможность предоставления кредита до 1000 дол.

Стоимость: уточняется в зависимости от количества клиентов.



Заключение

Мы с радостью выслушаем Ваши пожелания по набору услуг и размеру их оплаты, а также готовы разработать индивидуальные программы обслуживания согласно Вашим требованиям.

Надеемся, что накопленные нами опыт и знания будут Вами востребованы!

С уважением,
Кирилл Левадный,
Управляющий партнет

kirill@apple-concierge.com
+7-962-998-25-00



Контактная информация

Москва, Студенецкий пер., 3

тел.: +7 (495) 937-48-60

факс: +7 (495) 937-48-19

info@apple-concierge.com

www.apple-concierge.com