



APPLE CONCIERGE

Консьерж-сервис



# Организация консьерж-сервиса для сотрудников компаний

---

**Задача:** создание консьерж-сервиса для сотрудников компании.

**Приблизительное количество карт:** любое.

**Дата запуска проекта:** уточняется.

**Спектр услуг:** консьерж-сервис должен способствовать решению повседневных бытовых задач сотрудников компании.

Также следует обеспечить решение стандартного набора lifestyle запросов: бронирование столиков в ресторанах, рекомендации по проведению досуга и т.д.

**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

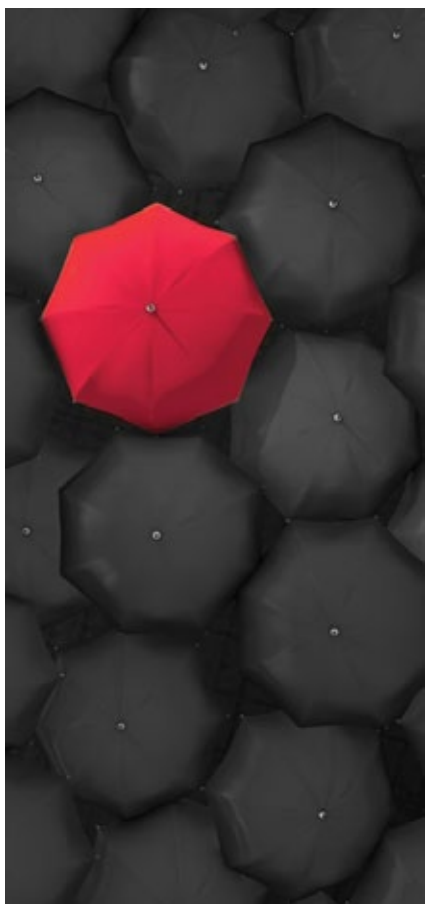
## Почему Вам стоит обратиться именно к нам?

---

### 6 преимуществ перед секретарем и личным помощником:

1. Сервис: 24 часа, 7 дней в неделю;
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 крупными корпоративными структурами
- 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

## 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: обращение в call-центр Apple Concierge

---



- Мы предлагаем предоставить сотрудникам Вашей компании возможность обращаться напрямую в call-центр нашей компании.
- Все заказы регистрируются в журнале LogBook, копия которого предоставляется уполномоченным сотрудникам Вашей компании раз в 24 часа.
- Вся информация о сотрудниках Вашей компании (ФИО, дата рождения, номер карты и т.д.) сохраняется в CRM, которая отвечает всем требованиям безопасности, предъявляемым к программам такого рода.

## Вариант реализации: сотрудник-имплант

---

- Мы предлагаем создать отдельную группу для работы с сотрудниками компании. Основным звеном группы будет сотрудник-имплант, находящийся непосредственно на территории офиса компании.
- Данный способ широко применяется при работе с крупными компаниями, т. к. обеспечивает беспрепятственное общение персонала с представителем сервисной компании.
- Сотрудник будет иметь доступ ко всем ресурсам службы Apple Concierge, находясь в постоянном контакте с ее back-офисом.
- При необходимости количество сотрудников может быть увеличено до двух и более.
- Помимо консьержа, к офису будет прикреплен курьер для оперативной доставки необходимых документов.
- Консьерж-сервис будет оснащен всем необходимым программным обеспечением: CRM, системой бронирования авиабилетов Amadeus и прочими инструментами.

## Перечень услуг



### Бытовые услуги

- **Оплата личных счетов сотрудников 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 сотрудника.
- **Вызов сотрудников коммунальных служб:** сантехники, электрики и т.д. В назначенное время специалист одной из сервисных служб (МСКС и др.) прибудет домой к сотруднику 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, сотрудник 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 Coop.



## 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

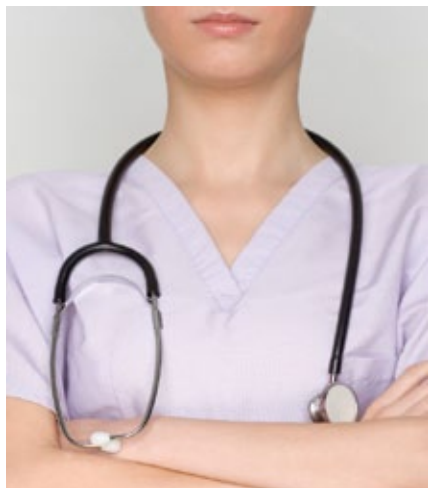
## Перечень услуг



### 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.

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

---

Услуги lifestyle management или управление стилем жизни приобрели особую популярность в последнее время. И это правильно — всем должны заниматься профессионалы.

Наша компания поможет улучшить Work and Life Balance сотрудников.

Многие компании включают подобные программы в социальный пакет.

Мы надеемся, что накопленные нами опыт и знания будут Вами востребованы!

С уважением,  
Кирилл Левадный,  
Управляющий партнет

[kirill@apple-concierge.com](mailto: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](mailto:info@apple-concierge.com)

[www.apple-concierge.com](http://www.apple-concierge.com)