



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 т.д.

Ценовой диапазон: от 11 USD за клиента в месяц.

Почему вам стоит обратиться именно к нам?



Лауреат премии
Spear's Russia
Wealth Management
Awards 2009

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 договора с основными авиаперевозчиками, отельными сетями, агентствами по прокату автомобилей, ВИП-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.

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 on-line;
2. Предоставление услуг в любой точке мира;
3. Служба одного звонка: весь спектр от бытовых до финансовых услуг;
4. Более 700 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.

Корпоративное обслуживание



Россельхознадзор



Вариант реализации: колл-центр white-labeling



- Мы предлагаем предоставить клиентам Банка возможность обращаться напрямую в колл-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, которое 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 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, «Муж на Час») 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 Сооп.



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? Обратитесь к нам.
- **Бронирование столиков в ресторанах и клубах; SPA и салонов красоты.**
- **Информационно-навигационная поддержка.**
- В дополнение к вышеперечисленным услугам все клиенты раз в неделю получают издание с перечнем наиболее интересных мероприятий на будущую 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,
Apple Concierge*



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